Valedor do Pobo
Galicia

INFORME DEL VALEDOR DO POBO AL PARLAMENTO DE GALICIA

AÑO 2011

INDICE GENERAL

Página

CAPÍTULO 1. RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS 1

1.1. *Área de empleo público y interior* 3
1.1.1. Introducción 5
1.1.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 7
1.1.3. Quejas admitidas a trámite 8
1.1.3.1. Empleo público 9
1.1.3.2. Orden público 23
1.1.3.3. Tráfico 23
1.1.4. Quejas no admitidas a trámite 26
1.1.5. Quejas remitidas *al Defensor del Pueblo* 27
1.1.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de empleo público e interior 29

1.2. *Área de urbanismo y vivienda* 41
1.2.1. Introducción 43
1.2.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 45
1.2.3. Quejas admitidas a trámite 46
1.2.3.1. Urbanismo y disciplina urbanística 46
1.2.3.2. Vivienda 56
1.2.4. Quejas no admitidas a trámite 69
1.2.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 70
1.2.5. Resoluciones do Valedor do Pobo en materia de urbanismo y vivienda 71

1.3. *Área de medio ambiente* 95
1.3.1. Introducción 97
1.3.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 102
1.3.3. Quejas admitidas a trámite 103
1.3.3.1. La concentración de locales; zonas acústicamente contaminadas por saturación 103
1.3.3.2. Los locales sien licencia o que no se ajustan al tipo de licencia que tienen 110
1.3.3.3. La sorprendente abundancia de *tablaos flamencos* en Galicia y el evidente fraude que se esconde detrás de este tipo de licencias 111
1.3.3.4. El incumplimiento de los horarios de los locales de ocio y la necesidad de su reducción 113
1.3.3.5. Los locales que transmiten niveles de ruido superiores a los permitidos y la ausencia de controles eficaces en algunos ayuntamientos 114

Página

1.3.3.6. La contaminación acústica y otros perjuicios ocasionados por el botellón 120
1.3.3.7. El consumo de alcohol en la calle relacionado con la actividad de los locales 124
1.3.3.8. Otros locales industriales o comerciales potencialmente molestos por ruidos 126
1.3.3.9. Otras fuentes de contaminación acústica 127
1.3.3.10. Perjuicios y molestias ocasionados por actividades 128
1.3.3.11. El tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y a la participación ciudadana en materia de medio ambiente 130
1.3.3.12. La gestión de las aguas continentales 130
1.3.3.13. La necesidad de licencia de funcionamiento de las antenas de telefonía móvil y la posición contraria de la Xunta a su exigencia 131
1.3.4. Quejas no admitidas a trámite 132
1.3.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 133
1.3.6. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de medio ambiente 135

1.4. *Área de educación* 369
1.4.1. Introducción 371
1.4.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 372
1.4.3. Quejas admitidas a trámite 374
1.4.3.1. La educación no universitaria 374
1.4.3.1.1. La adscripción de la EEI Concepción Crespo Rivas al CEIP Campolongo 375
1.4.3.1.2. La conversión de siete institutos en centros integrados de formación profesional 381
1.4.3.1.3. La supresión del servicio de transporte para actividades extraescolares 384
1.4.3.1.4. Algunas situaciones conflictivas en materia de escolarización 385
1.4.3.1.5. Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo 394
1.4.3.1.6. Algunos problemas concretos en el funcionamiento de los centros 402
1.4.3.1.7. Los recursos educativos complementarios 408
1.4.3.1.8. Programa municipal de inmersión en lengua inglesa del Ayuntamiento de Vigo 413
1.4.3.1.9. La necesidad de matizar contenidos pedagógicos en un libro de texto 417
1.4.3.1.10. Los procesos selectivos en la asignación de plazas en campamentos de verano 418

Página

1.4.3.1.11. Problema recurrente de la escasez de plazas en escuelas infantiles 419
1.4.3.2. La educación universitaria 420
1.4.3.2.1. Las quejas sobre la situación de la investigación en Galicia durante el año 2011 420
1.4.3.2.2. Las gestiones académicas por vía telemática 426
1.4.3.2.3. Los títulos propios 433
1.4.3.2.4. Algunos casos conflictivos 441
1.4.3.3. Enseñanzas de régimen especial 444
1.4.3.3.1. Las escuelas oficiales de idiomas 444
1.4.3.3.2. El funcionamiento de los conservatorios superiores de música 449
1.4.4. Quejas no admitidas a trámite 455
1.4.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 457
1.4.6. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de educación 459

1.5. *Área de industria, comercio y turismo* 675
1.5.1. Introducción 677
1.5.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 677
1.5.3. Quejas admitidas a trámite 678
1.5.3.1. Industria 678
1.5.3.1.1. Suministro de energía eléctrica 679
1.5.3.1.2. Comunicaciones telefónicas y electrónicas 684
1.5.3.2. Consumo 685
1.5.3.3. Comercio 686
1.5.3.4. Turismo 687
1.5.4. Quejas no admitidas a trámite 688
1.5.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 688
1.5.6. Observaciones 688
1.5.7. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de industria, comercio e turismo 691

1.6. *Área de agricultura, ganadería y pesca* 695
1.6.1. Introducción 697
1.6.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 697
1.6.3. Quejas admitidas a trámite 698
1.6.3.1. Agricultura y montes 698
1.6.3.2. Pesca y acuicultura 702
1.6.4. Quejas no admitidas a trámite 703
1.6.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 703
1.6.6. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de agricultura, ganadería y pesca 705

Página

1.7. *Área de servicios sociales* 711
1.7.1. Introducción 713
1.7.1.1. Las carencias en la aplicación de la Ley de Dependencia 713
1.7.1.2. Otros problemas observados en materia de asuntos sociales..... 717
1.7.2. Quejas recibidas y estado de tramitación..... 718
1.7.3. Quejas admitidas a trámite..... 719
1.7.3.1. Los atrasos en la atención de los dependientes..... 719
1.7.3.2. Los casos de fallecimiento antes de la aprobación del programa de atención y con atraso en el procedimiento; los casos de fallecimiento con programa de atención aprobado pero sin pago de los atrasos..... 726
1.7.3.3. El déficit de plazas en el catálogo de servicios; las listas de espera 729
1.7.3.4. Las necesidades específicas de determinados grupos de dependientes, en especial de los discapacitados intelectuales 731
1.7.3.5. La retirada de fondos complementarios con los que antes contribuía la ONCE para atención de sus afiliados con discapacidad intelectual..... 734
1.7.3.6. Problemas con el servicio de transporte adaptado (065) y de accesibilidad en los transportes públicos. 735
1.7.3.7. El fomento de la accesibilidad y otros problemas relacionados con la discapacidad 736
1.7.3.8. Amplios atrasos en las valoraciones de discapacidades 737
1.7.3.9. Las reservas de plazas para discapacitados en las ofertas de empleo público..... 739
1.7.3.10. Las reclamaciones por rentas de integración social, ayudas de urgencia o de otro tipo 741
1.7.3.11. La reducción de ayudas para proyectos de cooperación y acciones humanitarias en el exterior..... 742
1.7.4. Quejas no admitidas a trámite..... 743
1.7.5. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de servicios sociales..... 745

1.8. *Área de emigración y trabajo*..... 885
1.8.1. Introducción 887
1.8.2. Quejas recibidas y estado de tramitación..... 889
1.8.3. Quejas admitidas a trámite..... 890
1.8.4. Quejas no admitidas a trámite..... 892
1.8.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 894

1.9. *Área de sanidad*..... 895
1.9.1. Introducción 897
1.9.2. Quejas recibidas y estado de tramitación..... 918
1.9.3. Quejas admitidas a trámite..... 919

Página

1.9.3.1. Listas de espera 919
1.9.3.2. Servicios médicos..... 919
1.9.3.3. Historias clínicas 923
1.9.3.4. Cuestiones de personal 924
1.9.3.5. Otras materias..... 925
1.9.4. Quejas no admitidas a trámite 927
1.9.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 928
1.9.6. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de sanidad..... 929

1.10. *Área de justicia* 937
1.10.1. Introducción 939
1.10.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 950
1.10.3. Quejas admitidas a trámite 951
1.10.4. Quejas no admitidas a trámite 951
1.10.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 952

1.11. *Área de administración económica y transportes* 953
1.11.1. Introducción 955
1.11.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 956
1.11.3. Quejas admitidas a trámite 957
1.11.4. Quejas no admitidas a trámite 961
1.11.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 962

1.12. *Área de obras públicas y expropiaciones* 963
1.12.1. Introducción 965
1.12.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 965
1.12.3. Quejas admitidas a trámite 966
1.12.4. Quejas no admitidas a trámite 972
1.12.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 972
1.12.6. Resoluciones do Valedor do Pobo en materia de obras públicas y expropiaciones 975

1.13. *Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil* 981
1.13.1. Introducción 983
1.13.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 983
1.13.3. Quejas admitidas a trámite 984
1.13.3.1. Derecho de participación en las corporaciones locales 984
1.13.3.1.1. El derecho de los miembros de las corporaciones de acceso a la información y documentación municipales 984

Página

1.13.3.1.2. Derecho de participación del vecino en la actividad municipal 986
1.13.3.1.3. La organización y el funcionamiento de las corporaciones locales..... 987
1.13.3.2. Servicios de las corporaciones municipales 988
1.13.3.3. Protección civil y otros 992
1.13.4. Quejas no admitidas a trámite 993
1.13.5. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil..... 995

1.14. *Área de menores*..... 1001
1.14.1. Introducción 1003
1.14.2. Quejas recibidas y estado de tramitación..... 1004
1.14.3. Quejas admitidas a trámite..... 1005
1.14.4. Quejas no admitidas a trámite..... 1009
1.14.5. Actividad de pedagogía de derechos..... 1010
1.14.6. Resolución del Valedor do Pobo en materia de menores 1013

1.15. *Área de cultura y política lingüística*..... 1025
1.15.1. Introducción 1027
1.15.2. Quejas recibidas y estado de tramitación..... 1027
1.15.3. Quejas admitidas a trámite..... 1028
1.15.3.1. La falta de la adecuada protección a determinados elementos del patrimonio histórico-artístico gallego..... 1028
1.15.3.2. Los derechos lingüísticos en el ámbito de las Administraciones Públicas..... 1030
1.15.3.3. Los problemas derivados de las convalidaciones y homologaciones de cursos de lengua gallega..... 1035
1.15.4. Quejas no admitidas a trámite..... 1043
1.15.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 1043
1.15.6. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de cultura y política lingüística 1045

1.16. *Área de sociedad de la información*..... 1075
1.16.1. Introducción 1077
1.16.2. Quejas recibidas y estado de tramitación..... 1077
1.16.3. Quejas admitidas a trámite..... 1078
1.16.4. Quejas no admitidas a trámite..... 1081
1.16.5. Informe extraordinario sobre adolescentes e internet en Galicia..... 1081
1.16.5. Resoluciones del Valedor do Pobo en materia de sociedad de la información..... 1089

Página

1.17. Quejas de oficio 1093

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS DEL CUMPRIMENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCION 1125

2.1. El deber legal de colaboración en las investigaciones de la Institución 1127
2.1.1. Las advertencias apremiantes 1128
2.1.2. Administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y el número de veces en que tal circunstancia se dio 1133

CAPÍTULO 3. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO 1137

3.1. Las respuestas de las Administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución 1139
3.1.1. Introducción 1139
3.1.2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las Resoluciones del Valedor do Pobo 1141
3.1.3. Resumen de las Resoluciones del Valedor do Pobo y de su aceptación por las correspondientes administraciones 1145
3.1.4. Las respuestas a las resoluciones 1147

CAPÍTULO 4. RELACIONES INSTITUCIONALES 1157

4.1. Actividades parlamentarias. Informes ordinarios y extraordinarios 1161
4.1.1. Informe ordinario 1161
4.1.2. Informe extraordinario 1163
4.2. Otras actividades de la institución 1164
4.2.1. Estreno en las redes sociales 1164
4.2.2. El Valedor, miembro de honor del colegio de odontólogos 1165
4.2.3. La institución también se apunta a facebook 1166
4.2.4. Con el deporte limpio 1167
4.2.5. Certamen de fotografía inclusiva 1167
4.2.6. Publicaciones 1168
4.2.7. Visitas guiadas a la institución 1169
4.2.8. Puertas abiertas 1170
4.2.9. Estudio pionero 1170
4.2.10. Nueva secretaria general 1172
4.3. Visitas y actos oficiales y protocolarios 1173

Página

4.3.1. Recepciones en la sede de la institución 1173
4.3.2. Actos institucionales y protocolarios 1175
4.4. Reuniones de trabajo nacionales e internacionales 1181
4.5. Relación con otros comisionados autonómicos 1197
4.6. Comunicaciones y Conferencias 1199

CAPITULO 5. APÉNDICE ESTADÍSTICO 1201

5.1. Introducción 1203
5.2. Entradas y salidas de documentos 1203
5.3. Expedientes iniciados en el año 2011 1205
5.3.1. Comparación con ejercicios anteriores 1207
5.3.2. Distribución de expedientes por su naturaleza 1209
5.3.3. Distribución de las quejas según las áreas de la Administración Pública a las que se refieren 1210
5.3.4. Algunos datos sociológicos reflejados en las quejas 1213
5.3.5. Entrada de quejas por meses 1217
5.4. Distribución de las quejas por razón de las provincias y municipios de procedencia 1219
5.4.1. Por provincias 1219
5.4.2. Por ayuntamientos 1221
5.5. Curso dado a las quejas recibidas 1229
5.6. Las causas de no admisión por áreas 1232
5.7. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la Administración Pública a las que se refieren 1234
5.8. Distribución de las quejas referidas a la administración pública gallega, Según niveles 1235
5.9. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías 1237
5.10. Distribución de las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos 1239
5.10.1. Quejas referidas a las Diputaciones Provinciales 1239
5.10.2. Quejas referidas a los Ayuntamientos 123
5.10.2.1. A Coruña 1239
5.10.2.2. Lugo 1242
5.10.2.3. Ourense 1244
5.10.2.4. Pontevedra 1246
5.11. Atención al ciudadano 1249

Anexo. Liquidación del presupuesto (artículo37.4 de la Ley 6/84) 1251

CAPÍTULO 1

RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

1.1 ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR

1.1.1 INTRODUCCIÓN

En esta área de empleo público e interior se incluyen las quejas que se refieren a cuestiones que englobaremos bajo los términos genéricos de función pública, orden público y tráfico. El mayor número de quejas recibidas a lo largo del tiempo de funcionamiento de la Institución tuvieron como causa cuestiones relacionadas fundamentalmente con la función pública, y en menor medida con el tráfico y el orden público

En el transcurso del año 2011 hemos recibido en esta área 348 quejas, 119 más que en 2010. De las 348 quejas recibidas, 268 fueron admitidas a trámite y de éstas hemos concluido 205, y 63 continúan en trámite. De las 80 restantes, 32 las remitimos al Defensor del Pueblo porque se referían a cuestiones competencia de la Administración General del Estado; 1 al *Procurador del Común* porque hacía referencia a una cuestión competencia de la Administración de la Comunidad autónoma de Castilla y León; y las 47 restantes no pudieron ser admitidas a trámite, dado el contenido de las mismas. Ahora bien, a sus autores les informamos de las razones por las que su queja no podía ser atendida por esta Institución. También tramitamos y resolvimos 4 quejas de 2009, y 59 de 2010.

De las 268 admitidas a trámite una amplia mayoría, 226, hacían referencia a cuestiones relativas al empleo público. Unas se referían a aspectos relativos a personal funcionario o laboral de la administración autonómica, otras a personal docente, y otras a personal del Servicio Gallego de Salud (SERGAS). También se dieron quejas contra las actuaciones de los ayuntamientos gallegos en esta materia.

Este año destacaron por su número e importancia las quejas relativas a irregularidades en los procesos de selección de personal de las administraciones, especialmente en algunas oposiciones del Ayuntamiento de Vigo y de la Diputación Provincial de Ourense. El escrupuloso respeto de las garantías que tienen por objeto asegurar la limpieza de las oposiciones resulta de imperiosa necesidad y en ello estamos poniendo toda nuestra atención, como demostramos ya el pasado año al reaccionar de forma enérgica para corregir las irregularidades detectadas en algunos procesos selectivos

del SERGAS (Q/1073/10; ver Informe Anual de 2010, págs. 13-20 y 49-90). La deslegitimación de los procesos selectivos de la administración derivada de los sucesivos escándalos que conocemos debe cortarse de raíz, más aún en momentos de crisis como los que vivimos, en los que contar con un puesto de trabajo permanente resulta un verdadero privilegio. Los primeros interesados en que se respeten las garantías son los propios trabajadores del sector público que en su inmensa mayoría han realizado un considerable esfuerzo para acceder en condiciones de justa competencia, es decir, demostrando su mérito y capacidad. Las noticias de irregularidades en oposiciones hacen que el sector público y en especial sus trabajadores sean observados con recelo por gran parte de la sociedad, lo que deslegitima su actual posición profesional de una forma ciertamente injusta.

Además, garantizando la limpieza de los procesos también pretendemos que no se vean perjudicadas las justas expectativas de las personas que participaron en ellos de forma limpia; por tanto, se pretende que las administraciones subsanen de forma inmediata cualquier irregularidad y que su tendencia a no reaccionar a tiempo no ocasione la posible anulación de todo el procedimiento, perjudicando a quienes no tuvieron culpa alguna por el mal comportamiento de las administraciones y de algunos opositores.

Diferentes escándalos que la opinión pública conoce resultan especialmente graves. Por ello, todas las administraciones deben poner especial empeño en que no se vuelvan a repetir situaciones claramente irregulares o al menos muy sospechosas como las conocidas en relación con el SERGAS, la Diputación Provincial de Ourense o el Ayuntamiento de Vigo.

En materia de personal al servicio de la Comunidad Autónoma se plantearon quejas sobre diferentes cuestiones: exigencia de determinadas titulaciones para interinos de las oficinas de empleo; equiparación de niveles entre biólogos de la Consellería del Mar; impago de complementos a un empleado del servicio contra incendios forestales; retraso en el reconocimiento de sexenios de docentes; suspensión de la contratación sustitutos docentes; inadecuada adjudicación de plazas en un concurso de traslados de personal docente; o falta de abono del complemento de intersustitución a enfermeras del SERGAS.

En orden público la mayoría de las quejas se remitieron al Defensor/a del Pueblo porque se referían a actuaciones de órganos de la Administración General del Estado.

En tráfico es frecuente que muchas de las quejas que se nos presentan se refieran a actuaciones de las Jefaturas Provinciales de Tráfico. Por tratarse de órganos de la Administración General del Estado las remitimos al Defensor/a del Pueblo. Sin embargo, cada año es más frecuente que se nos presenten quejas referidas al tráfico urbano, competencia de los municipios gallegos. Con respecto a estas quejas podemos distinguir dos grupos: las que ponen en tela de juicio la señalización de las vías urbanas e interurbanas, y las de disconformidad con la tramitación de expedientes sancionadores incoados por los ayuntamientos. En relación con el primer grupo destacan las referidas a la inseguridad viaria en la carretera AC-550 a su paso por Salmón, en Ribeira, y la de una asociación vecinal de la parroquia de Oseiro (Arteixo), por el pintado de la carretera AC-415 en esa parroquia, deficiente en comparación con el de la misma carretera a su paso por Meicende o Pastoriza, también del término municipal de Arteixo. La Xunta de Galicia, como titular de las vías en cuestión, es la competente para adoptar aquellas medidas que, en base a los estudios técnicos correspondientes y de acuerdo con la normativa establecida, sean más adecuadas para la mejora de la seguridad viaria en las vías de referencia. Con relación al segundo grupo -disconformidad expedientes sancionadores incoados por ayuntamientos-, de la información facilitada dedujimos que la tramitación se adecuaba a lo establecido en la norma.

1.1.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

Las quejas recibidas en esta área a lo largo de 2011 fueron 348, y su estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	348	
Admitidas	268	77 %
No Admitidas	47	14 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	32	9 %
Remitidas al Procurador de Castilla y León	1	

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	205	76%
En trámite	63	24%

También han sido objeto de trámite a lo largo de 2011 diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de Presentación	En trámite al 31-12-10	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2011
2009	2	2	4	4	0
2010	44	19	63	59	4

1.1.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Como queda plasmado en los cuadros anteriores, durante 2011 fueron admitidas a trámite 268 quejas, un 77% de las presentadas, de las que fueron concluidas 205, un 76%

de las admitidas. Así mismo fueron concluidas 4 quejas de 2009 y 59 de 2010. Como en años anteriores, para el estudio sistemático de las quejas admitidas a trámite vamos a distribuirlas en subáreas.

1.1.3.1 Empleo Público

Procesos selectivos de personal funcionario o laboral de la Administración autonómica.

En 2011 hemos recibido una vez más diversas quejas referidas a procesos selectivos convocados por la Administración autonómica.

El año pasado tratamos el retraso constatado en la solución de las oposiciones de la OEP de 2008 (Q/2148/10). A la vista de ese retraso procuramos minimizarlo y reclamamos a la Consellería de Hacienda que los trámites pendientes se resolvieran con la máxima diligencia. Se consiguió que se descartara uno de los principales motivos del retraso, el escalonamiento previsto en la solución de las diferentes oposiciones, lo que, unido al retraso de la oposición del subgrupo A1, podría hacer que los retrasos se prolongaran mucho más tiempo. Así, el subgrupo C1 ordinario se resolvió el 18 de noviembre y el resto de los subgrupos afectados tendrían destino definitivo y tomarían posesión *como muy tarde durante el mes de abril* de 2011, según se señalaba. Por tanto, no pudieron evitarse los problemas ya consumados, pero se evitaron nuevos retrasos al descartar obstáculos innecesarios.

No obstante la Consellería comunicó finalmente una rectificación parcial de lo aportado antes, al indicar que la adjudicación de destinos de 60 opositores del proceso extraordinario de consolidación del subgrupo C1 sería provisional, lo que dio lugar a dos nuevas quejas (Q/550 y 585/11). Se señaló que *las organizaciones sindicales ... manifestaron ... su oposición a la adjudicación definitiva de los puestos C1 adscritos a servicios periféricos que quedaran vacantes con posterioridad a la convocatoria del concurso de traslados e instaron a su adjudicación provisional en tanto los funcionarios de promociones anteriores no pudiesen optar a ellos. Resultando insuficientes los puestos*

ofertados en el concurso (12) se resolvió adjudicar provisionalmente los puestos a los 60 aspirantes del turno extraordinario. Este cambio de criterio se justificó en lo señalado y en las *facultades organizativas* de la administración, que en un primer momento hizo que se estableciera un criterio acorde con lo informado que posteriormente se modificó para adaptarlo a lo reclamado por las organizaciones sindicales. No obstante, la Consellería de Hacienda se comprometió a *adoptar las medidas precisas para que la provisionalidad tenga la menor duración posible*.

Once funcionarios de la Xunta pertenecientes al Cuerpo de Agentes Forestales (Grupo C2) se dirigieron a esta Institución exponiendo su malestar por el retraso en el proceso de integración en la Escala de Agentes Facultativos Medioambientales (Grupo C1) convocado por Orden de 25-06-09, dado que, según manifestaban, solamente faltaba la publicación final de los opositores que habían superado el proceso, pero dicho trámite estaba paralizado desde hacía varios meses, en concreto desde la Resolución de 15-04-11 (DOG de 25-04-11), lo que les estaba ocasionando un grave perjuicio a sus intereses profesionales y económicos. La primera de las quejas recibidas (Q/2131/11) tuvo entrada el 20-10-11. La Consellería de Hacienda en contestación a nuestra petición de informe nos indicaba que una vez finalizado el 16-05-11 el plazo concedido en dicha Resolución para que los aspirantes que habían superado el proceso selectivo presentaran la documentación justificativa de estar en posesión de los requisitos exigidos para el ingreso, se procedió al examen y comprobación de la documentación recibida, pero al iniciarse en el mes de junio el Plan de prevención y defensa contra incendios forestales (Pladiga 2011), que movilizó, entre otros efectivos, a los 155 agentes forestales participantes en el proceso de promoción a agentes facultativos ambientales, se hizo aconsejable retrasar la finalización de dicho proceso selectivo hasta que acabara la vigencia del plan, que por circunstancias climatológicas y de siniestralidad se prolongó durante octubre. Los ceses y tomas de posesión de dichos agentes hubieran incidido en el operativo de prevención y defensa contra incendios. Finalmente, mediante Orden de 2-12-11 (DOG de 13-12-11) se procedió al nombramiento como funcionarios del cuerpo de ayudantes facultativos (subgrupo C1), escala de agentes facultativos ambientales, a los aspirantes que superaron el proceso selectivo.

Se nos presentó otra queja en la que se ponían en tela de juicio las pruebas realizadas en un proceso selectivo de personal temporal en determinadas categorías profesionales, entre ellas las de peón especialista y peón para una empresa pública dependiente de la Consellería de Medio Rural. De la información facilitada se desprende que para la calificación de la prueba física, de la que se quejaba el autor de la queja, la Comisión de Selección, de acuerdo con lo establecido en las Bases, dispuso la incorporación de 4 jueces independientes de la Federación Gallega de Atletismo, que velaron porque se desarrollaran de acuerdo con las normas. Ante estas circunstancias consideramos que en la calificación de las pruebas en cuestión no se produjeron actuaciones irregulares por parte del Tribunal encargado del proceso en cuestión.

La autora de otra queja reclamaba por un proceso selectivo convocado para la cobertura de dos plazas de auxiliar administrativo en la Delegación de la Xunta en Montevideo (Uruguay), poniendo de manifiesto la escasa publicidad de la convocatoria, y que dos personas que ya trabajaban de forma temporal en la Delegación se presentaban al proceso y eran las encargadas de la recepción y procesamiento de los datos de los demás participantes, de manejar la información del concurso y de la publicación de resultados, lo que quebraba las garantías del proceso. Aún cuando de lo expuesto por la autora de la queja parecía deducirse la posible existencia de ciertas anomalías en el desarrollo de dicho proceso selectivo, con el examen de la información que nos fue facilitada se pudo constatar que si bien se presentaron a dicho proceso dos personas que trabajaban en dicha Delegación, sin embargo las funciones relacionadas con la recepción de solicitudes de los aspirantes eran realizadas por personal de dicha Delegación, pero ajeno al proceso selectivo y no por las personas a que se refería la autora de la queja, y que además en ningún momento tuvieron acceso a los cuestionarios con anterioridad al examen, pues la custodia tanto del cuestionario como de la prueba de lengua gallega corrió a cargo en todo momento del Tribunal que se reunía en Santiago de Compostela, que sólo se desplazó a Montevideo para la realización del examen y la baremación de la fase del concurso. Las bases de la convocatoria informaban de forma clara y transparente de la tramitación del proceso selectivo, de la realización de cada una de las pruebas y de la puntuación otorgada a las distintas fases.

Un opositor participante en un proceso selectivo de la Xunta se nos planteó su disconformidad con la interpretación realizada por un Tribunal de las bases de una convocatoria en lo referente a la forma de realizar la calificación de las pruebas. De la información facilitada se desprendía que el Tribunal, ante las dificultades con que se encontró para la aplicación de las bases (base II.1.1.2), realizó un examen pormenorizado de las diferentes opciones concluyendo que la única interpretación que no daría lugar a una nulidad de pleno derecho por vulneración de principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad era considerar que la base establecía dos reglas: 1ª.- Para superar el segundo ejercicio era necesario en todo caso obtener un mínimo de 4 puntos en la primera prueba y 10 puntos en el total resultante de la suma de las dos pruebas y 2ª.- El opositor número 250 establecería una nota de corte para el caso de que más de 250 aspirantes consiguiesen las notas mínimas previstas en la regla primera, de tal forma que no puedan superar la fase de oposición y pasar a la fase de concurso más de 250 personas. Esta interpretación fue sometida a consulta de la Dirección General de la Función Pública, que la consideró ajustada a derecho. Contra esta interpretación tanto el autor de la queja como cualquier otro opositor pudieron interponer recurso en vía administrativa o en vía judicial, cosa que, al parecer, no hicieron.

Procesos selectivos de personal funcionario o laboral de las administraciones locales.

En relación con procesos selectivos convocados por entidades locales este año destacaron las numerosas quejas relativas a oposiciones del Ayuntamiento de Vigo. La primera se inició de oficio (Q/1462/11) debido a la noticia aparecida en *La Voz de Galicia* en la que se relataba que una participante en una oposición de promoción interna para administrativos tuvo a su cargo los exámenes durante varios días, lo que comprobó otra opositora que al solicitar una revisión vio como facilitaba su prueba una de sus competidoras, por lo que presentó una reclamación. A la anterior se unió una queja de la sección sindical municipal de CC.OO. (Q/1919/11) sobre irregularidades en diferentes procesos selectivos, y otras muchas de supuestos perjudicados por esas irregularidades. Otra manifestaba que las actuaciones de un funcionario y alcalde pedáneo de una parroquia

de Vigo podrían ser delito y tener relación con las irregularidades denunciadas respecto de las oposiciones en Vigo, por lo que fue remitida al Ministerio Fiscal.

A nuestro requerimiento de informe respecto de la queja de oficio el Ayuntamiento respondió en primer término que le sorprendía la forma de actuar del Valedor do Pobo *iniciando un expediente de oficio exclusivamente por una información de prensa, sin realizar una consulta previa a este Ayuntamiento ... y sin producirse ninguna denuncia de particular*. Por ello nos vimos obligados a informarle de que las actuaciones de oficio se encuentran habilitadas por la Ley del Valedor do Pobo, que normalmente se inician por noticias de prensa, y que son comunes en esta institución y en las análogas (*Defensor del Pueblo* ...), sin que se prevean *consultas previas*, como pretende el Ayuntamiento. Además, en el caso del Valedor do Pobo las iniciativas de oficio son demandadas en sede parlamentaria por los diferentes Grupos Parlamentarios. Son numerosas las iniciativas de este tipo que se promovieron para la comprobación del respeto de los derechos constitucionales y de la legalidad ordinaria, como se puede comprobar en los diferentes Informes Anuales, y muchas de ellas fueron dirigidas al Ayuntamiento de Vigo, que en ningún caso hizo manifestaciones de este tipo con anterioridad.

Respecto del fondo del asunto el Ayuntamiento señaló que iniciaría *un expediente de información reservada*, pero sin responder a las preguntas sobre la situación de supuesta irregularidad. Además, de la expresión referida (*información reservada*) parecía deducirse que el Ayuntamiento no daría cuenta de ello. Así las cosas, le requerimos informe complementario, que el Ayuntamiento emitió, pero de nuevo sin responder a las cuestiones requeridas. No aportó los detalles de lo comprobado en relación con los aspectos requeridos, que fueron objeto de análisis en esa *información reservada;* en cualquier caso, conocimos que de lo actuado por la asesoría jurídica se había derivado la suspensión cautelar del nombramiento de los funcionarios. Se añadía que *de las actuaciones que se continúen adoptando por los órganos municipales competentes se le darás debida cuenta en tempo y forma;* sin embargo, al cabo de un tiempo no se tenía esa información, por lo que la requerimos.

Como respuesta esta vez el Ayuntamiento nos envió un detallado informe de la asesoría jurídica que confirmó la existencia de irregularidades, aunque entendía que eran subsanables para el caso de que el tribunal diese una explicación adecuada; en caso contrario se debería iniciar un procedimiento de revisión de oficio o lesividad, dependiendo del grado de la irregularidad constatada finalmente. Se añadía que el órgano de selección estaba examinando y ejecutando las indicaciones de la asesoría y que se daría cuenta del resultado de todo ello; sin embargo, al cabo de un tiempo considerable aún no hemos recibido la información comprometida, por lo que al cierre del Informe nos vemos en la obligación de requerir de nuevo al Ayuntamiento de Vigo que aclare definitivamente lo resuelto sobre el asunto objeto de queja. Además, al observar que el informe de la asesoría jurídica se refiere sólo a lo sucedido en el caso descrito en la noticia y a sus posibles consecuencias, también non vemos en la obligación de indicar al Ayuntamiento que entendemos que su investigación debe trascender del detalle puntual que se trata, que parece ser indicio de un mala *praxis* que puede afectar a otras personas y circunstancias, por lo que lo que se precisa es una investigación pormenorizada de las circunstancias generales que concurrieron en la oposición, en especial si participaron miembros del tribunal que debieran abstenerse, al menos en cuanto al examen del personal con relación de jerarquía con ellos; si determinados opositores participaron en el proceso como colaboradores formales o informales en el proceso selectivo, en cuyo caso deberían haber advertido de su obligación de no participación; o si pudieron tener acceso al material propio de la oposición debido a su cercanía a miembros del tribunal, especialmente a los que custodiaban las preguntas y manipularon los exámenes.

En conclusión, a pesar del tiempo transcurrido desde el inicio de la queja de oficio Q/1462/11, en julio de 2011, lo cierto es que el Ayuntamiento de Vigo aún no ha aclarado todas las circunstancias irregulares de la oposición y sobre todo no ha dado cuenta de las medidas adoptadas de forma definitiva en relación con las irregularidades ya confirmadas y con las que puedan deducirse de una más amplia investigación, que se considera conveniente.

En la Q/1919/11 la sección sindical de CC.OO. en el Ayuntamiento de Vigo señalaba que había transmitido al concejal de personal y a los responsables del servicio

municipal de recursos humanos las conversaciones del funcionario y alcalde pedáneo al que ya nos referimos, pero sobre todo indicaba que había impugnado la designación y nombramiento de algunos de los miembros de los tribunales de la OPE de 2008, que debían considerarse nulos por no reunir los requisitos básicos de imparcialidad y profesionalidad. Señalaba que un alto porcentaje eran representantes sindicales y/o personas con vínculos políticos, hasta el punto de que uno, además de representante sindical, sería asesor de la concejala de urbanismo; en algún caso ni siquiera estaban encuadrados en un grupo de titulación igual o superior al ofertado, como es preceptivo, o no pertenecían a las áreas de conocimiento ni tenían conocimientos de las técnicas o habilidades específicas del área profesional de la plaza ofertada; determinados representantes sindicales acumulan hasta nueve nombramientos en tribunales de esta OPE. En contra de prácticas más adecuadas de anteriores convocatorias para la determinación y custodia de las preguntas, en estas los tribunales se reunieron con amplios intervalos de tempo, y cuando lo hicieron en las horas anteriores a los ejercicios fue aportando cada miembro unas preguntas ya definidas, no sorteando entre muchas, con lo que se facilitaron las filtraciones. Además, la falta de conocimientos e "inventar" preguntas dio lugar a errores en las plantillas de corrección de los test, lo que motivó que el tribunal diese como válidas respuesta incorrectas, algunas de ellas verdaderas “barbaridades”, según se señalaba en la queja. Los opositores reclamaron su corrección y las respuestas fueron modificadas tras aceptarse dichas reclamaciones; pero curiosamente los opositores que lograron "notas muy altas" originalmente, esas barbaridades las contestaron exactamente como aparecían en la plantilla errada, cuando de estar tan bien preparados como aparentaban con sus notas sería difícil que las erraran. Además, los opositores contestaron los test con su nombre y apellido, por lo que en el momento de la corrección de los exámenes eran identificables.

El ente local respondió dando cuenta de la desestimación del recurso promovido por CCOO. Antes se había recabado un informe jurídico en el que se concluía que existía *duda jurídica razonable* respecto de la participación de representantes sindicales en los órganos de selección, y otro relativo a la idoneidad de los seleccionados debido a su preparación técnica y titulación, en el que se indicaba que *“todos/as miembros/as (sic) de los órganos de selección que figuran ...cuentan con titulación igual o superior a la exigida*

para el acceso a cada una de las plazas ofertadas ...”. Como consecuencia de ello se produjo la renuncia de 15 miembros de tribunales afectados por la objeción señalada en el informe jurídico, razón por la cual el Ayuntamiento entendía subsanado el problema y por tanto desestimaba la reclamación de CCOO.

Del examen de lo anterior se dedujo que no se habían aclarado todos los aspectos de la queja, por lo que al cierre del Informe preparamos un nuevo requerimiento de aclaración. Se solventó parte del problema apuntado por el informe jurídico, puesto que se apartaron -renunciaron- los examinadores que eran representantes sindicales, pero no se aclaró la repercusión que su participación anterior puede tener en el procedimiento, puesto que hasta que se hizo efectiva la renuncia como miembros de los tribunales ejercieron como tales. Además, respecto del otro asunto controvertido en relación con los examinadores, los informes municipales afirman que se cumplió la exigencia de *titulación igual o superior*, pero no aclaran que la selección de los miembros de los tribunales se hiciera teniendo en cuenta criterios *predominantemente técnicos*. Este concreto requisito no se cumple sólo con la posesión de una *titulación igual o superior*, sino que también puede exigir conocimientos técnicos específicos, sobre todo cuando se trata de evaluar procesos selectivos muy concretos, como muchos de los que tratamos en la queja. La *profesionalidad* exigida se refiere a ambas circunstancias, especificadas de forma acumulativa en el art. 127.1 h) de la ley 7/1985 -modificada por la Ley 57/2003-, esto es, la titulación necesaria y los conocimientos técnicos que sean precisos en función del tipo de proceso de que se trate. Además, tampoco se aclararon el resto de los motivos de la queja; la falta de anonimato en la entrega de los exámenes; la inadecuada selección de las preguntas; y, lo más importante, no se aporta una investigación adecuada respecto de una circunstancia que de confirmarse resultaría ilustrativa de presumibles irregularidades: que los opositores que lograron notas muy altas originalmente responderan a las preguntas anuladas de la forma prevista y que posteriormente se comprobó errada (en ocasiones se trataba de *barbaridades*, según se dice en la queja), cuando de estar tan bien preparados como aparentan sus notas sería difícil que las erraran -todas- siempre en el mismo sentido, el predeterminado de forma errónea. Al cierre de Informe nos encontramos a la espera de esas aclaraciones.

Otras quejas relativas a procesos selectivos del Ayuntamiento de Vigo se dieron con ocasión de la oposición de programador informático (Q/2137 y 2507/11); o en el caso de oposiciones para plazas de subalternos o auxiliares de administración general de la OPE de 2008 (Q/2177, 2189, 2190, 2258 y 2263/11). En todos los casos las quejas se centraban en la falta de anonimato en los exámenes. También hemos recibido una queja (Q/1670/11) relativa a la forma en la que se desarrollaron determinados procesos de consolidación en el Ayuntamiento de A Coruña, que se conoce al cierre del Informe.

Por otra parte, tal y como tratamos ampliamente en el área de servicios sociales, conocimos dos quejas (una de oficio) por la actuación de la Diputación Provincial de Ourense, que no respetó la reserva de plazas para personas con discapacidad. Le recomendamos que respetara lo legalmente previsto en relación esas cuotas de reserva en las OEP del organismo provincial, lo que no se había hecho en la ocasión analizada y posiblemente tampoco en las anteriores. La Diputación aceptó nuestra indicación, pero sólo para futuras ofertas de empleo, y no reconoció su inadecuada actuación en las convocatorias ya realizadas.

También recibimos una queja de dos opositores que no habían participado en el proceso de consolidación abierto por el Ayuntamiento de A Coruña porque, según exponían, una representante sindical les había indicado que no podían hacerlo (Q/1670/11). Se concluyó que las bases no indicaban tal cosa y que por tanto no podía hacerse responsable a la administración local de una información errónea que en su caso proporcionara un particular.

Hemos recibido algunas quejas por procesos selectivos locales en las que se exponía la disconformidad de sus autores con la calificación que les había sido otorgada. En estos casos, una vez examinada la queja y la información facilitada por la entidad correspondiente, se les participó que es constante la jurisprudencia al señalar que en las puntuaciones de los exámenes y de los méritos existe una amplia potestad valorativa por parte de los tribunales o comisiones de calificación. En otras quejas las personas manifestaban las razones por las que consideraban que su exclusión de las listas de los procesos selectivos correspondientes había sido irregular. De la información facilitada por

la administración correspondiente se desprendía que tal exclusión estaba apoyada en lo establecido en las bases y a este respecto también es constante la jurisprudencia en señalar que las bases de convocatoria de procesos selectivos, una vez firmes y consentidas, vinculan por igual a los participantes y a la Administración, ya que constituyen la ley a la que ha de sujetarse el procedimiento y la resolución del mismo.

El autor de una queja exponía su disconformidad con el límite de edad establecido en el art. 33.2 de la ley autonómica 4/2007, de coordinación de policías locales, por lo que solicitaba que se elimine. Lo fundamenta en la Sentencia de 21-3-11 dictada por la Sala Tercera del Tribunal Supremo que declaró nulo el límite de edad establecido en el apartado b) del art. 7 del Real Decreto 614/1995, por el que se aprobó el Reglamento de los procesos selectivos y de formación en el Cuerpo Nacional de Policía. A la vista de lo expuesto decidimos dar traslado de tal cuestión a la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, como órgano de coordinación de las policías locales, por si estimaba conveniente proceder al estudio de esta cuestión. Nos informó que consideraban que debería de analizarse la actual normativa autonómica de coordinación de las policías locales la Ley 4/2007 y el Decreto 243/2008, por si procediera su modificación, y que en función de eso, previo el dictamen de la Asesoría Jurídica y de conocer el parecer de los órganos de representación del personal de policía local, se resolverá lo procedente.

Personal funcionario o laboral de la Administración autonómica y de las Entidades Locales.

En materia de personal de la Xunta de Galicia se plantearon cuestiones como la contenida en la queja de varias personas que figuraban en la lista de interinos, grupo A2, de una categoría determinada, porque para la cobertura de 109 plazas en las oficinas de empleo se les iba a exigir estar en posesión de determinadas titulaciones (trabajador social, graduado social, educador social y diplomado en relaciones laborales), cuando a los contratados de años anteriores para los mismos puestos no se les habían exigido tales titulaciones específicas. La información facilitada hacía referencia a que dichas titulaciones eran las más adecuadas para el desempeño de las funciones que tenían que llevar a cabo las personas que iban a ocupar las 109 plazas en las oficinas de empleo. Otra queja se refirió a

que un colectivo de biólogos que prestan servicios como funcionarios en la Consellería del Mar llevan varios años reclamando la equiparación de niveles; unos ocupan puestos con nivel 20, otros 22 e incluso algunos 24, cuando todos tienen cometidos y funciones similares. La Consellería nos informó de que para el colectivo de "biólogos de zona", unos con nivel 22 y otros con 20, se propuso el incremento de nivel 24 para los puestos que estaban desempeñando, no sólo en atención a las reiteradas solicitudes del colectivo, sino también por considerar que tal reclasificación supondría la adopción de una medida justa para los empleados que ocupan tales puestos y que al mismo tiempo favorecería la mejor organización de sus recursos humanos, pero la Consellería de Hacienda había informado que el cambio de nivel o reclasificación de puestos no era admisible, aunque existiese financiación con la amortización de otras plazas, ya que aunque esa modificación no supusiese incremento de crédito, sí que representaba mayor gasto. No se pudo llevar a cabo la reclasificación. Otra queja (Q/162/11) fue presentada por un empleado del Servicio de Prevención y Defensa contra Incendios Forestales porque no se le había abonado el complemento de nocturnidad de 2009 y 2010. Nos vimos precisados a formularle una recomendación a la Consellería del Medio Rural en los siguientes términos: "Que por esa Consellería se proceda a la mayor brevedad posible al abono a D. M. M. B. del complemento de nocturnidad por las horas nocturnas por él realizadas durante los años 2009 y 2010" (ver resolución nº 3 de esta área). En el momento de la elaboración de este informe estamos a la espera de recibir la pertinente contestación de dicha Consellería.

La queja Q/231/11 se presentó contra el Ayuntamiento de Vigo ante la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto contra un acuerdo desestimatorio de una solicitud para que se reconociera el derecho a percibir unas determinadas cantidades. Nos vimos precisados a remitir al ayuntamiento una recomendación en los siguientes términos: "Que ese ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, y demás normativa aplicable. Y consecuentemente se deberá proceder a la resolución, en el plazo más breve posible, del recurso interpuesto por el autor de esta queja" (ver resolución nº 2 de esta área). El ayuntamiento remitió certificación de la Junta de Gobierno Local en la que se adoptó acuerdo sobre recurso de reposición contra acuerdo de la Junta de Gobierno

Local, desestimatorio de reclamación de cantidades, en cumplimiento de la recomendación efectuada, por lo que la consideramos aceptada.

Personal funcionario o laboral docente.

Durante 2011 se presentaron varias quejas en las que sus autores ponían de manifiesto su malestar en relación con el desarrollo de procesos selectivos para acceder a la condición de funcionario docente. En la mayoría de estas quejas se hacía referencia a que se habían producido diversas irregularidades en las oposiciones al cuerpo de maestros. También recibimos algunas otras denunciando irregularidades en las oposiciones para el cuerpo de profesores de artes plásticas y de diseño. Ambos procesos selectivos fueron convocados por la Orden de 8-04-11. Un número importante de estas quejas continúan en tramitación en el momento de la elaboración de este informe, en la mayoría de los casos a la espera de recibir la pertinente información. Alguna ya se concluyeron; de la información facilitada por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria se deducía que las irregularidades no se habían producido. Una de las quejas hacía referencia a que la mayoría de las notas altas habían sido otorgadas a opositores que estaban ocupando plazas de docentes de forma interina, mientras que para los que no estaban trabajando las calificaciones rondaban el 5 o el 6. De la información facilitada se desprende que no existieron diferencias significativas en las calificaciones otorgadas a los aspirantes que trabajaron en el curso 2010-2011 y las otorgadas a aquellas otras personas que no trabajaron.

En otras dos quejas sus autores exponían su malestar por el retraso en el reconocimiento de sexenios que habían solicitado. Merced a nuestra intervención por dicha Consellería se nos informó que se les había reconocido el sexenio en cuestión.

Varias personas se dirigieron individualmente a esta Institución exponiendo su malestar porque la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria había acordado suspender la contratación de personal substituto desde el 6-04-11 hasta el 25-04-11. Se nos informó, entre otras cuestiones, que en el periodo de Semana Santa en el que no hay actividad lectiva no resulta necesario ni urgente cubrir ninguna baja laboral, por lo que se

dejó de hacer llamamientos para la cobertura temporal de plazas desde el 4 al 25 de abril, con la excepción de circunstancias especiales y concretas. Esta actuación fue semejante a la de los últimos diez años; el nombramiento de personal funcionario por causa de interinidad o substitución debe basarse en razones de necesidad y urgencia, según el art. 10.1 del Estatuto básico del empleado público, aprobado por la Ley 7/2007.

Varias quejas manifestaban disconformidad con la valoración de méritos realizada en el concurso de traslados de personal docente convocado por Orden de 8-11-10 y con la adjudicación de plazas. En la información que nos fue remitida se explicaban de forma clara las razones de la valoración de los méritos y de la adjudicación de las plazas.

Otra queja (Q/1993/10) manifestaba la disconformidad con la actuación de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria ante la falta de resolución de un recurso de alzada presentado contra resolución de la Jefatura Territorial de A Coruña por deducción de haberes (1 hora). Ante esta circunstancia y después de diversos gestiones realizadas ante la Consellería nos vimos precisados a formularle una recomendación en los siguientes términos: "Que esa Consellería deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, y demás normativa aplicable. Y consecuentemente se deberá proceder a la resolución, en el plazo mas breve posible, del recurso interpuesto por la autora de esta queja" (ver resolución nº 1 de esta área). La Consellería nos informó de que ya había resuelto el recurso, por lo que consideramos aceptada nuestra recomendación.

Personal funcionario, laboral o estatutario del Servicio Gallego de Salud (SERGAS).

Este año hemos recibido varias quejas relacionadas con actuaciones del SERGAS en materia de personal. Así, hemos recibido una queja colectiva de varios opositores que habían superado el proceso selectivo del grupo de gestión de la función administrativa. El motivo de su queja era que no se iban a ofertar a los aprobados todas las plazas vacantes de dicha categoría en la provincia de Lugo con la intención, según ellos, de mantener en su

puesto a determinado personal interino que no había superado el proceso selectivo en cuestión o que no se habían presentado al mismo. De la exhaustiva información que nos fue remitida dedujimos que la reclamación carecía de fundamento, ya que estaba sin publicar ni convocar la elección de destino de la categoría en cuestión, y que todas las plazas de interinos a que se referían los reclamantes habían sido ofertadas a concurso de traslados (procedimiento previo a la adjudicación de plazas al personal de la OPE), por lo que todos los interinos de los centros en cuestión fueron susceptibles de cese, lo que demuestra que no se dio el *blindaje* de plazas a que hacían referencia los reclamantes.

Recibimos otras quejas en las que sus autores, que ya venían desempeñando sus funciones en el SERGAS en el grupo de auxiliar de la función administrativa, se quejaban porque a los aprobados en la OPE se les habían ofertado para la elección de destino plazas que con anterioridad no se habían ofrecido en el concurso previo al personal anterior. En la información que nos fue facilitada se hace constar, entre otras cuestiones, que por Resolución de 22-07-10 de la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud se había convocado el concurso de traslados para la provisión de plazas de diversas categorías estatutarias, entre las que figuraban 117 de dicho grupo y que esta cantidad había sido acordada en la mesa sectorial de negociación sindical de sanidad celebrada en el mes de mayo de 2010. También se hace constar que como consecuencia del concurso de traslados, se produce un déficit de plazas para ofertar en la OPE, circunstancia que se produce por varios motivos, entre los que cabe citar la participación de profesionales con plaza en propiedad en otros servicios de salud, profesionales que reingresan provisionalmente con obligación de participar pero sin reserva de plaza o profesionales que participan en el concurso desde una situación de excedencia sin reserva de plaza. También se añade que las plazas ofertadas en el OPE correspondían a vacantes que existían en el momento de publicación de la resolución de 15-04-11, por la que se convocó el acto de elección de plaza de los aprobados en la convocatoria. Eran pues plazas que estaban vacantes y que el Servicio Gallego de Salud necesitaba cubrir para atender con eficacia el servicio de asistencia sanitaria.

En otra serie de quejas sus autores manifestaban que habían aprobado en la OPE pero sin plaza y que no se habían convocado todas las plazas vacantes, sino solamente

1099 en su categoría de enfermería, con lo que se les privó de la posibilidad de aprobar con plaza. En la información que nos fue facilitada se hace constar que por el Decreto 25/2009 del 12 de febrero fue aprobada la OPE de varias categorías para el año 2009 del Servicio Gallego de Salud, de las que le correspondían 1099 a la categoría de enfermería y que en dicha oferta se incluían las plazas con asignación presupuestaria que no podían ser cubiertas con efectivos de personal existentes, dentro de las potestades de autoorganización de la administración sanitaria y con las limitaciones que en materia de planificación presupuestaria se establecen por parte de la Consellería competente en materia de Función Pública y Hacienda.

En materia retributiva se nos presentaron varias quejas en las que se exponía por sus autores que no se les había abonado un complemento que, a su entender, se les debía abonar. El complemento de intersubstitución tiene por finalidad retribuir la prestación de servicios de los profesionales que atienden la cuota de pacientes adscritos a otros profesionales de la misma categoría y unidad, ausentes por causas determinadas. Para su reconocimiento se requiere la participación efectiva en la cobertura de la agenda de citación del personal ausente y la preceptiva autorización de la dirección del centro de salud o de las personas en las que delegue esta facultad. Se conoció que con respecto a los reclamantes se había comprobado que no constaba dicha preceptiva autorización para la realización de las suplencias y además las agendas de los profesionales sanitarios ausentes constaban bloqueadas y no distribuidas; así se les participó a los interesados mediante la resolución denegatoria.

1.1.3.2 Orden Público

La mayoría de las quejas que se presentan en materia de orden público se refieren a actuaciones de la Administración General del Estado y, en consecuencia, corresponde conocer de ellas al Defensor/a del Pueblo, por lo que procedemos a darle traslado de las mismas y comunicamos tal circunstancia a los autores de las quejas.

1.1.3.3 Tráfico

Como en años anteriores recibimos varias quejas referidas a actuaciones de las Jefaturas Provinciales de Tráfico, que por tratarse de órganos de la Administración General del Estado corresponde conocer al Defensor/a del Pueblo. No obstante lo anterior cada año es más frecuente que se nos presenten quejas referidas al tráfico urbano, competencia de los ayuntamientos.

En materia de tráfico podemos distinguir dos grupos de quejas; uno constituido por aquellas en las que se pone en tela de juicio la señalización de las vías urbanas e interurbanas, y otro en el que se manifiesta la disconformidad con la tramitación de expedientes sancionadores incoados por los ayuntamientos.

En relación con las quejas del primer grupo (señalización de las vías urbanas e interurbanas) vamos a referirnos a dos quejas. En la primera la persona que se dirigió a esta Institución exponía su malestar por la inseguridad viaria en la carretera AC- 550 a su paso por la localidad de Salmón-Ribeira. Se trata de un tramo de aproximadamente 900 metros con medio centenar de viviendas en sus márgenes en el que se han producido varios accidentes durante los últimos años, algunos mortales y en el que la velocidad está limitada a 70 Kms/h y en el cual solamente existe un paso de peatones. Nos dirigimos en primer lugar al Ayuntamiento de Ribeira, que nos informó que la citada carretera era de titularidad autonómica, por lo que le correspondía a la Xunta de Galicia la señalización y la adopción de las pertinentes medidas en cuanto a la seguridad viaria. Ante esta información nos dirigimos a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras. Por este órgano se nos informó que la limitación de 70 Kms/h era el aconsejable y que no se consideraba necesaria una limitación más baja, ya que no existe un tramo urbano en dicha zona y el trazado en dicho tramo es el adecuado a la limitación de velocidad establecida y que además en él está permitido el adelantamiento entre vehículos, maniobra incompatible con la instalación de pasos de peatones. Además, según los datos de siniestralidad en los últimos años, hubo ocho accidentes con víctimas entre los puntos kilométricos 101 y 103, sin que hubiese ninguna víctima mortal, y todos los accidentes se produjeron de noche, por lo que no se trata de un trecho de alta siniestralidad.

En la otra queja la presidenta de una asociación vecinal manifestó que los vecinos de la parroquia de Oseiro-Arteixo consideraban que estaban siendo tratados de forma discriminatoria por la Jefatura Territorial de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de A Coruña en relación al pintado de la carretera AC - 415 a su paso por la parroquia, en comparación con el pintado de la misma carretera a su paso por las parroquias de Meicende y Pastoriza, ambas también pertenecientes al término municipal de Arteixo. En la información exhaustiva que nos fue facilitada por la Consellería se concluye que la premisa de su actuación fue la seguridad viaria, dado su carácter de tramo de concentración de accidentes. Se realizó un análisis minucioso de los movimientos en el tramo y se trató de decidir en las condiciones máximas de seguridad tanto para los usuarios de la vía como para los residentes en el entorno. Durante la ejecución se suprimieron distintos accesos o movimientos que no cumplían con los requisitos de seguridad viaria, para lo que se habilitaron diversos cambios de sentido con carriles centrales de espera en zonas próximas, que permitan, en la mayor proximidad posible, la ejecución de los movimientos en condiciones de seguridad. En resumen, no se trató de diferente forma a las parroquias de Arteixo, sino que se estudiaron pormenorizadamente las características de la carretera, proponiendo soluciones de seguridad viaria para el conjunto.

Con respecto a estas dos quejas debemos hacer constar que la Xunta, titular de las vías en cuestión, es competente para adoptar aquellas medidas que, en base a los estudios técnicos correspondientes y de acuerdo con la normativa establecida, considere más adecuadas para la mejora de la seguridad viaria en las vías de referencia, sin que se vea compelida a adoptar aquellas otras medidas propuestas por los vecinos, usuarios de las vías, etc.

Por otra parte, con relación a aquellas otras quejas en las que lo que se plantea es la disconformidad con la tramitación de expedientes sancionadores municipales, una vez examinada la información facilitada por el ayuntamiento correspondiente y constatado que la tramitación se ajusta a la norma, participamos a sus autores que no podemos pronunciarnos sobre los hechos controvertidos en los procedimientos, sino sólo sobre las garantías establecidas en favor de los administrados, limitándose la actuación del Valedor do Pobo a verificar que éstas se respetan.

1.1.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

A lo largo de 2011 nos vimos precisados a no admitir a trámite 47 quejas, lo que supone un 13% del total de las recibidas. A los autores de cada una de estas quejas se les explicaron las causas por las que no podían ser objeto de tramitación.

A) Falta de indicios de irregularidad de la Administración

Por esta causa no fueron admitidas a trámite 7 quejas, pues del estudio de los correspondientes escritos de queja comprobamos que la actuación de la administración que intervino se adecuaba a la normativa vigente.

B) No actuación administrativa previa

Fueron 28 las quejas no admitidas a trámite por esta causa, pues del estudio de los correspondientes escritos de queja constatamos que aún no se habían dirigido a la administración afectada, o que hacía muy poco tiempo que se habían dirigido a la misma. En consecuencia, les informamos que deberían dirigirse a la administración o esperar a que la misma examinase sus alegaciones y pudiese adoptar la resolución correspondiente.

C) Intervención judicial

No pudimos admitir 7 quejas a trámite porque estaban pendientes de la correspondiente resolución judicial, o ya se había producido un pronunciamiento por parte de un juez o tribunal, o el asunto sometido a nuestra consideración debería plantearse ante los órganos judiciales competentes.

D) No competencia del Valedor

A los autores de 3 quejas tuvimos que participarles que no podíamos admitir a trámite sus quejas, a la vista de que las cuestiones que planteaban en sus escritos quedaban fuera de las competencias del Valedor.

E) Relación jurídico privada

No admitimos a trámite 2 quejas al comprobar que el asunto denunciado en cada una de ellas ante esta Institución tenía un carácter netamente privado y, en consecuencia, tuvimos que abstenernos de intervenir.

1.1.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En 2011 se remitieron 32 quejas al Defensor del Pueblo porque se referían a actuaciones de órganos dependientes de la Administración General del Estado. También se remitió 1 queja al Procurador del Común de Castilla y León porque hacía referencia a una cuestión competencia de dicha Comunidad Autónoma. Estas 33 quejas suponen un 9% del total de las quejas recibidas. De ellas, 20 hacían referencia a cuestiones relacionadas con las competencias de las Jefaturas Provinciales y la Dirección General de Tráfico, 4 se referían a cuestiones relacionadas con situaciones administrativas del personal al servicio de organismos de la Administración General del Estado o con procesos selectivos convocados por dicha Administración, y 8 a cuestiones relacionadas con actuaciones de las Fuerzas de Seguridad del Estado. La queja remitida al Procurador de Castilla y León se refería a una cuestión relacionada con la situación administrativa de una funcionaria al servicio de de dicha Comunidad Autónoma.

1.1.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR

1.- Recomendación dirigida a la Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 28 de abril de 2011 para que se resuelvan expresamente las solicitudes y recursos que le presenten. (Q/1993/2010).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 25-10-10 por E. L. G. y con domicilio en Avda. X de Oleiros, en la que nos indicaba que con fecha 7-05-10 presentó en el registro ventanilla única del ayuntamiento de Oleiros un recurso de alzada dirigido a esa Consellería contra la resolución de la Jefa territorial de A Coruña por deducción de haberes (1 hora), sin que, a pesar del tiempo transcurrido se procediese a la resolución del mismo. También manifiesta que con fecha 28-09-10 solicitó de esa Consellería certificado acreditativo del silencio, sin que tampoco se le contestase a dicha solicitud.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 4 de noviembre de 2010 informe de la Secretaría General de esa Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y ante la falta de contestación se hizo preciso realizar requerimientos el 9-12-10, 25-01-11 y 3-03-11. A esta petición de informe, después de los requerimientos realizados, se nos contestó mediante escrito de 18-03-11, salida de 21-03-11 nº 7540, en el que se hacía constar lo siguiente: *"le significo que con fecha 03/02/2011, le fue remitido a la interesada, certificado acreditativo de silencio administrativo por la Dirección General de Centros y Recursos Humanos de esta consellería, según petición de fecha 28/09/2010 del certificado"*.

Ante esta información de la Secretaría General de esa Consellería debemos resaltar que esta Institución se viene pronunciando de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presentan y así en el informe correspondiente al año 1996, entre otras precisiones, se hacía constar que "desde la perspectiva de nuestro texto constitucional, el artículo 103.1 de la Constitución establece

taxativamente: “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y más al Derecho”. En este sentido, el principio de eficacia exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Ahora bien, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente 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 una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, es conveniente subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común. En la exposición de motivos de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se señala literalmente que “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”. Así mismo se indica: “el objeto de la Ley no es dar carácter positivo a la inactividad de la Administración cuando los particulares se dirijan a ella; el carácter positivo de la inactividad de la Administración es la garantía que se establece cuando no se cumple el verdadero objetivo de la ley, que es que los ciudadanos obtengan respuesta expresa de la Administración y, sobre todo, que la obtengan en el plazo establecido”.

Desde esta perspectiva, no debe olvidarse que el primero de los preceptos de la Ley 30/92 dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula “obligación de resolver”, poniéndose de manifiesto en este precepto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente, también es conveniente hacer un breve comentario sobre los supuestos que el artículo 42

señala como exceptuados de la obligación de dictar resolución expresa; serían los procedimientos administrativos en los que se produzca la prescripción, la caducidad, la renuncia o el desistimiento, así como los relativos al ejercicio de derechos que solo deban ser objeto de comunicación a la Administración, o aquellos en los que se produjera la pérdida sobrevenida del objeto del procedimiento. Consideramos que aquí se advierte una inexactitud en la terminología del precepto legal referido, ya que no debería confundirse la resolución expresa con la resolución sobre el fondo, pues si bien es cierto que en todo caso debe dictarse resolución expresa sobre un asunto, no es menos cierto que no siempre esa resolución tendrá que abordar necesariamente el fondo del asunto controvertido, como ocurre en los casos exceptuados antes mencionados.

En conclusión, el hecho de la no contestación a un recurso administrativo o incluso la resolución tardía del mismo abocan al ciudadano a acudir a los Tribunales de Justicia para resolver conflictos con la Administración, que quizás una buena parte de ellos no tendrían porque llegar a la vía judicial, o que por otra parte trae consigo también una sobrecarga, claramente comprobada en la realidad, de los Tribunales de lo contencioso-administrativo.

Debemos resaltar que el artículo 42 antes referido fue modificado por la Ley 4/1999 estableciendo que "en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables". Con esta modificación el legislador abunda en la obligación de la Administración de dictar resolución expresa.

A mayor abundamiento debemos resaltar, recogiendo la opinión de D. José Antonio Domínguez Luís, Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid, en su comentario sobre "Tutela judicial y no preclusividad del plazo reacional frente al silencio administrativo negativo", que " *el incumplimiento por parte de la Administración de su obligación de resolver expresamente los procedimientos sitúa en abierta desventaja al interesado, en tanto que aquella solo tiene que esperar a que la*

eventual pasividad o falta de diligencia de éste legitime su ilegal proceder. Con ello lo que se propicia en definitiva es una Administración ineficaz que contraviene uno de los principios básicos del artículo 103 de la Constitución que ordenan su estatuto como organización pública. En otros términos, el fundamento de la obligación de resolver que atañe a la Administración Pública descansa en el carácter instrumental de ésta en cuanto organización que ha de servir con objetividad los intereses generales con base en los principios de eficacia y servicio a todos los ciudadanos".

Por último debemos indicar que aunque por parte de esa Consellería se remitió a la interesada certificado de silencio administrativo a instancias de la misma, emitido fuera del plazo establecido en el artículo 43.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que establece que *"solicitado el certificado, este deberá emitirse en el plazo máximo de quince días"*, tal certificado no exime a esa Consellería de la obligación de resolver el recurso de alzada interpuesto por la autora de esta queja (artículos 42 y 115 de dicha Ley 30/1992).

Por todo lo dicho anteriormente, esta Institución se dirige a V.I., de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole la siguiente **recomendación:**

Que esa Consellería deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, y demás normativa aplicable. Y consecuentemente, se deberá proceder a la resolución, en el plazo más breve posible, del recurso interpuesto por la autora de esta queja.

Respuesta de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada.

2.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vigo en fecha 9 de junio de 2011 para que se resuelvan expresamente las solicitudes y recursos que se le presenten. (Q/231/2011).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 4-02-11 por D. C. A. B., con domicilio en calle XX de Vigo, en la que nos indicaba que con fecha 22-04-10 interpuso recurso de reposición contra el acuerdo de la junta de gobierno local de 15-03-10 acordando desestimar su solicitud de 1-04-09 para que se le reconociera el derecho a percibir las cantidades que solicitaba en dicha solicitud, como consecuencia de haber permanecido suspendido de empleo y sueldo durante mayor tiempo del que le correspondía por aplicación del indulto que le fue concedido por Consejo de Ministros con fecha 25-11-05.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 17 de febrero de 2011 informe de ese Ayuntamiento sobre las razones por las que no se resolvió el recurso de reposición interpuesto por el autor de esta queja. A esta petición de informe se nos contestó mediante escrito de 25-02-11, salida de 25-02-11 nº 3705, con el que se remitía copia del expediente administrativo nº 19697-220 por el que se resolvía la reclamación formulada por el interesado, pero entre dicha documentación no se incluía la resolución del Recurso de Reposición presentado por el autor de esta queja. A la vista de estos hechos con fecha 4-04-11 nos dirigimos de nuevo a ese ayuntamiento en solicitud de una nueva información en la que se nos especificasen las razones por las que, a pesar del tiempo transcurrido, no se había procedido a resolver dicho Recurso de Reposición que el autor de esta queja presentara en ese ayuntamiento con fecha 22-04-10, registrado de entrada en ese organismo con fecha 22-04-10 nº 100055513.

A esta nueva petición de informe se nos contestó por ese ayuntamiento mediante escrito de 19-05-11, salida nº 10742, en el que, entre otras cuestiones se hace constar lo siguiente: *"La elevada carga de trabajo que soportan las diferentes unidades administrativas municipales en una Administración Local de las dimensiones y estructuras como el Ayuntamiento de Vigo genera la operatividad de la figura jurídica del* ***silencio administrativo*** *como modo de producción de los actos administrativos, como así recoge el*

artículo 43 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRXAP-PAC), contemplando los efectos desestimatorios del silencio en los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones, entre otros."

Ante esta información de ese Ayuntamiento debemos resaltar que esta Institución se viene pronunciando de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presentan y así en el informe correspondiente al año 1996, entre otras precisiones, se hacía constar que "desde la perspectiva de nuestro texto constitucional, el artículo 103.1 de la Constitución establece taxativamente: "La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y más al Derecho". En este sentido, el principio de eficacia exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Ahora bien, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente 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 una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, es conveniente subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común. En la exposición de motivos de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se señala literalmente que "el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se ha organizado". Así mismo se indica: "el objeto de la Ley no es dar carácter positivo a la inactividad de la Administración cuando los particulares se dirijan a ella; el carácter positivo de la inactividad de la Administración es la garantía que se establece cuando no se

cumple el verdadero objetivo de la ley, que es que los ciudadanos obtengan respuesta expresa de la Administración y, sobre todo, que la obtengan en el plazo establecido".

Desde esta perspectiva, no debe olvidarse que el primero de los preceptos de la Ley 30/92 dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula "obligación de resolver", poniéndose de manifiesto en este precepto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente, también es conveniente hacer un breve comentario sobre los supuestos que el artículo 42 señala como exceptuados de la obligación de dictar resolución expresa; serían los procedimientos administrativos en los que se produzca la prescripción, la caducidad, la renuncia o el desistimiento, así como los relativos al ejercicio de derechos que solo deban ser objeto de comunicación a la Administración, o aquellos en los que se produjera la pérdida sobrevenida del objeto del procedimiento. Consideramos que aquí se advierte una inexactitud en la terminología del precepto legal referido, ya que no debería confundirse la resolución expresa con la resolución sobre el fondo, pues si bien es cierto que en todo caso debe dictarse resolución expresa sobre un asunto, no es menos cierto que no siempre esa resolución tendrá que abordar necesariamente el fondo del asunto controvertido, como ocurre en los casos exceptuados antes mencionados.

En conclusión, el hecho de la no contestación a un recurso administrativo o incluso la resolución tardía del mismo abocan al ciudadano a acudir a los Tribunales de Justicia para resolver conflictos con la Administración, que quizás una buena parte de ellos no tendrían porque llegar a la vía judicial, lo que por otra parte trae consigo también una sobrecarga, claramente comprobada en la realidad, de los Tribunales de lo contencioso-administrativo.

Debemos resaltar que el artículo 42 antes referido fue modificado por la Ley 4/1999 estableciendo que "en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que

concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables". Con esta modificación el legislador abunda en la obligación de la Administración de dictar resolución expresa.

A mayor abundamiento debemos resaltar, recogiendo la opinión de D. José Antonio Domínguez Luís, Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid, en su comentario sobre "Tutela judicial y no preclusividad del plazo reacional frente al silencio administrativo negativo", que " *el incumplimiento por parte de la Administración de su obligación de resolver expresamente los procedimientos sitúa en abierta desventaja al interesado, en tanto que aquella solo tiene que esperar a que la eventual pasividad o falta de diligencia de éste legitime su ilegal proceder. Con ello lo que se propicia en definitiva es una Administración ineficaz que contraviene uno de los principios básicos del artículo 103 de la Constitución que ordenan su estatuto como organización pública. En otros términos, el fundamento de la obligación de resolver que atañe a la Administración Pública descansa en el carácter instrumental de ésta en cuanto organización que ha de servir con objetividad los intereses generales con base en los principios de eficacia y servicio a todos los ciudadanos*".

Por todo dicho anteriormente, esta Institución se dirige a V.I., de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole la siguiente **recomendación:**

"Que ese Ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992 modificada por la Ley 4/1999, y demás normativa aplicable. Y consecuentemente, se deberá proceder a la resolución, en el plazo más breve posible, del recurso interpuesto por el autor de esta queja."

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vigo: aceptada.

3. –Recomendación dirigida a la Consellería del Medio Rural en fecha 2 de diciembre de 2011, para que se proceda al abono de complemento de nocturnidad. (Q/162/11).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 24-01-11 por D. M. A. M. B, domiciliado en la c/ X en Santiago de Compostela, en la que nos indicaba que esa Consellería se comprometió con los agentes sociales a pagar el complemento de nocturnidad de los años 2009 y 2010 del pasado año a todos los trabajadores del SPDCIF, pero que a él no se le abonó dicho complemento. También indicaba en un nuevo escrito que tuvo entrada en esta Institución el 22-02-11 que con fecha 14 de febrero del presente año dirigió un escrito a la Jefatura Territorial de esa Consellería en A Coruña solicitando el pago de dicho complemento de nocturnidad que no se le abonó, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de los años 2009 y 2010.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 14 de marzo del presente año informe de esa Consellería. A esta petición de informe por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 4 de abril de 2011, salida de 6-04-11 nº 13899 en el que se especificaba lo siguiente:

"En contestación a su oficio del pasado 14 de marzo de 2011 (Expediente: A.4.Q/162/11), en relación con el escrito de don M. Á. M. B., de 20 de diciembre de 2010, que solicita el pago de la nocturnidad por las horas realizadas en turno de noche, durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2009 y 2010, le informo que la Consellería de Medio Rural, como consecuencia de la sentencia del Tribunal supremo de 20 de julio de 2010, procedió al juicio de los trámites para su abono a partir del mes de diciembre de 2010, lo que supondrá la regularización a todos los afectados a medida que se certifiquen por las unidades correspondientes las horas nocturnas efectivamente realizadas y las disponibilidades presupuestarias así lo permitan."

Una vez facilitada esta información al autor de la queja, por el mismo se nos remitió un nuevo escrito con fecha 31 de mayo en el que hace constar que por esa

Consellería aún no se procedió a abonársele a él dicho complemento de nocturnidad correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de los años 2009 y 2010, así como tampoco al pago de los intereses de demora, a pesar del tiempo transcurrido, cuando en cambio si se le abonó en el mes de diciembre a los trabajadores fijos y fijos discontinuos. A la vista de este nuevo escrito del autor de la queja y de las alegaciones por el formuladas nos dirigimos de nuevo a esa Consellería para que se nos especificasen las razones por las que, a pesar del tiempo transcurrido, aún no se abonó al autor de la queja el complemento de nocturnidad correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de los años 2009 y 2010 y los intereses correspondientes de demora. También se nos deberá informar si se procedió a certificar por el Jefe de Distrito Forestal III las horas nocturnas por él realizadas. Por último se nos deberá indicar en que fecha se tiene previsto realizar el abono de dicho complemento y de los intereses de demora, en el caso de que las cantidades correspondientes aún no fuesen abonadas.

A esta nueva petición de informe, por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 11-08-11, registro de salida de 18-08-11 nº 32610, en el que se hacía constar lo siguiente:

"En contestación a la solicitud de información del Valedor do Pobo que tuvo entrada en la Secretaría General Técnica de la Consellería de Medio Rural con fecha 12 de julio de 2010, sobre el abono del complemento de nocturnidad a don M.A.M.B por la realización de horas nocturnas durante los años 2009 y 2010, se le informa que por lo que se refiere al abono del complemento de nocturnidad de los años 2009 y 2010, la Consellería del Medio Rural como consecuencia de la sentencia del Tribunal Supremo de 20 de julio de 2010 procedió al inicio de los trámites para su abono a partir del mes de diciembre de 2010, lo que está suponiendo la regularización a todos los afectados a medida que se certifican por las unidades correspondientes las horas nocturnas efectivamente realizadas y las disponibilidades presupuestarias así lo permiten."

Del examen detenido y conjunto de las informaciones facilitadas por esa Consellería y de las alegaciones y documentación aportada por el autor de la queja se pueden precisar las siguientes circunstancias:

1º.- Que por Sentencia del Tribunal Supremo de 20-07-10 se le deberá abonar por esa Consellería a D. M.A.M.B el complemento de nocturnidad por las horas nocturnas realizadas durante los años 2009 y 2010.

2º.- Que por esa Consellería se procedió al inicio de los trámites para abono de dicho complemento a partir del mes de diciembre de 2010.

3º.- Que a pesar del tiempo transcurrido y de las reclamaciones formuladas por el autor de la queja aún no se procedió a abonarle a D. M.M.B. dicho complemento en la cuantía correspondiente por las horas nocturnas por el realizadas en los años 2009 y 2010.

Por todo lo dicho, esta Institución se dirige a V.E., de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole la siguiente **recomendación:**

Que por esa Consellería se proceda a la mayor brevedad posible al abono a D. M.M.B del complemento de nocturnidad por las horas nocturnas por el realizadas durante los años 2009 y 2010.

Respuesta de la Consellería del Medio Rural: pendiente de contestación.

1.2 ÁREA DE URBANISMO Y VIVIENDA

1.2.1 INTRODUCCIÓN.

En el año 2011 el total de quejas presentadas fue de 155 quejas, por lo que se ha mantenido un número similar al de 2010, que había sido de 146 quejas. En este sentido, debemos subrayar que el leve aumento observado, cercano a un 5%, apenas aligera el notable descenso producido en 2010 en relación con 2009, ya que aquel año el descenso había sido de un 39%. En definitiva, las 155 quejas recibidas en 2011 todavía quedan bastante lejos de las 241 quejas de 2009.

Por otra parte, y tratándose de un área en la que se incluyen materias tan singularizadas como las de urbanismo y vivienda, a efectos estadísticos creemos que deben desglosarse las cifras correspondientes a ambas subáreas. En este sentido, en 2011 se han presentado 96 quejas en materia de urbanismo y 58 quejas referidas a vivienda, con lo que el peso relativo de ambas materias dentro del área se mantiene en magnitudes más o menos similares a las de 2010. En 2011 el porcentaje de las quejas de vivienda es del 38% y en 2010 había sido de un 30%, acercándose más a los porcentajes de 2009 (47%) y de 2008 (33%).

En la subárea de vivienda siguen teniendo incidencia relevante las quejas referidas a las ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas. Así, del total de quejas referidas a vivienda (58), prácticamente la mitad (28) afectan a las ayudas al alquiler de vivienda. Sin embargo, debe subrayarse que dentro de este grupo de quejas dejaron de cobrar protagonismo las quejas relativas al Programa Aluga, anteriormente denominado Programa de Vivienda en Alquiler, siendo mucho más importante el número de quejas referidas a las ayudas a jóvenes para alquiler de vivienda en concepto de renta básica de emancipación. Así, del total de estas 28 quejas, 19 corresponden a problemas relacionados con la renta básica de emancipación. En este sentido, debe destacarse el hecho de que en 2011 la totalidad de las quejas referidas a la renta básica de emancipación afectaban a los retrasos en el pago de la ayuda, de manera que en esta oficina del Valedor do Pobo no recibimos ninguna queja sobre el procedimiento de reconocimiento de la ayuda, por lo que se ha producido una situación a la inversa de la que observamos en los primeros años de

aplicación de esas ayudas al alquiler. En efecto, al comienzo de la aplicación de este programa, la mayor parte de las quejas se referían a los retrasos en el procedimiento de concesión.

Este año la totalidad de las quejas recibidas debieron remitirse al Defensor del Pueblo, por referirse a demoras en el pago, lo que corresponde al Estado.

A este respecto, en el Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, en su Disposición Derogatoria Primera se establece la derogación del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regulaba la renta básica de emancipación de los jóvenes, y se indica que los beneficiarios que tengan reconocido el derecho a la renta básica de emancipación al amparo de lo dispuesto en el citado real decreto continuarán disfrutando de dicho derecho en las condiciones establecidas en la norma que se deroga y de acuerdo con los términos de la resolución de su reconocimiento y se establece que, excepcionalmente, podrán ser beneficiarios del derecho a la renta básica de emancipación quienes lo hubieran solicitado a 31 de diciembre de 2011 y siempre que cumplan a dicha fecha los requisitos contemplados en la norma que se deroga, y en los términos que se establezca en la resolución de su reconocimiento.

En relación con las quejas remitidas al Defensor del Pueblo, además de las 19 indicadas anteriormente sobre la problemática de los retrasos en la percepción de la ayuda consistente en la renta básica de emancipación, en materia de urbanismo sólo se ha remitido una queja al Defensor del Pueblo, sobre la tramitación de la necesaria autorización del Ministerio de Fomento, como titular de una carretera, para unas obras de acondicionamiento de una vivienda.

Por otra parte, respecto de las quejas no admitidas a trámite, un total de 27, el porcentaje fue mayor en urbanismo (63%) que en vivienda (37%).

1.2.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

Iniciadas	155	
Admitidas a trámite	107	69%
No admitidas	27	18%
Remitidas al Defensor del Pueblo	21	13%

La situación actual de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	74	69%
En trámite	33	31%

Por último, si segregamos los datos referidos en relación con las dos subáreas de urbanismo y vivienda las estadísticas serían las siguientes:

En el área de Urbanismo

Admitidas a trámite	78	81%
No Admitidas	17	18%
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1%

Concluidas	53	68%
En trámite	25	32%

En el área de vivienda

Admitidas a trámite	29	50%
No admitidas	10	18%
Remitidas al Defensor del Pueblo	19	32%

Concluidas	21	72%
En trámite	8	28%

A largo de este año han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2009	9	0	9	8	1
2010	52	18	70	62	8

1.2.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.2.3.1 URBANISMO Y DISCIPLINA URBANÍSTICA

En materia de urbanismo una gran parte de las quejas pueden encuadrarse bajo el epígrafe de la disciplina urbanística**,** y en casi todas ellas el reclamante manifiesta en su queja la pasividad de la Administración -fundamentalmente las quejas se refieren a la Administración municipal- ante una denuncia por infracción urbanística.

Puede hacerse una primera distinción fundamental entre las quejas sobre disciplina urbanística, atendiendo a la fase del procedimiento administrativo en la que se produce el bloqueo o paralización del expediente. Así, puede tratarse de demoras producidas en la tramitación del expediente de disciplina urbanística, o de supuestos de inejecución de órdenes de demolición de obras ilegales.

La tramitación del expediente de restauración de la legalidad urbanística: Retrasos producidos antes de la resolución del expediente.

A este respecto, al tramitar las quejas presentadas en esta oficina del Valedor do Pobo se observan en algunos casos demoras injustificadas en la etapa inicial, en cuanto la denuncia se presenta en el Ayuntamiento, o bien en los trámites inmediatamente posteriores de un expediente administrativo de esta naturaleza. Estas demoras pueden afectar gravemente al resultado final de las actuaciones administrativas que hayan de seguirse ante las posibles infracciones urbanísticas, ya que a falta de una actuación eficaz por parte de la Administración puede ocurrir que las obras ilegales realizadas se conviertan en hechos consumados, con un difícil retorno a la legalidad.

En este sentido, la pasividad de la Administración en la tramitación de este tipo de expedientes puede provocar la caducidad del procedimiento, lo que obligaría a abrir un nuevo expediente, siempre que esa pasividad no hubiese producido otra consecuencia más radical como sería la prescripción de la infracción urbanística.

A este respecto, el artículo 210 de la vigente Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia (LOUGA) establece el plazo de seis años para que la Administración proceda a la apertura del correspondiente expediente de reposición de la legalidad, y transcurrido este plazo sin que se abra el oportuno expediente a una obra ilegal, por no ajustarse al planeamiento urbanístico, ésta quedaría como una obra fuera de ordenación, y no podría ser demolida. Son indudables, por lo tanto, los efectos que en la práctica pueden tener estas demoras que a veces se observan en la tramitación de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística.

En relación con demoras producidas en la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística podemos referirnos a algunas quejas tramitadas en 2011.

La queja Q/1351/10 afectaba al Ayuntamiento de Forcarei y en ella la reclamante se refería a las demoras en la tramitación de una denuncia por la construcción por una vecina de un muro y unos anexos de un galpón y un garaje. La denuncia se había presentado el día 23-6-09, reiterándose en dos ocasiones, y en noviembre de 2011, aunque se había emitido un informe técnico anterior, todavía estaba pendiente la visita de inspección a las obras para comprobar si se adaptaban a un proyecto de legalización aportado por el interesado, por lo que en el momento de elaborarse este informe las obras se encontraban pendientes de una eventual legalización.

En la queja Q/2456/09, que afectaba al Ayuntamiento de Gondomar, se trataba de una obra que incurría en una ilegalidad urbanística en cuanto que no retranqueaba la distancia exigida legalmente al lindero con una finca vecina, y la Administración municipal no había incoado el preceptivo expediente de restauración de la legalidad urbanística, por lo que formulamos la siguiente recomendación*: "Que por parte de esa administración municipal se proceda a hacer efectiva la función inspectora para comprobar si hubo una infracción urbanística, en el caso denunciado por el reclamante, en particular en lo que se refiere a la distancia existente entre la edificación ejecutada y el límite con la propiedad del reclamante, para constatar si existe incumplimiento de las condiciones de la licencia concedida y de lo previsto en la normativa urbanística"*. Posteriormente, se procedió al archivo del expediente en tanto que recibimos un informe del Ayuntamiento, y un escrito del reclamante, en los que se indicaba que se había producido un acuerdo entre ambos vecinos.

En la queja Q/99/11, que afectaba al Ayuntamiento de Ourense, también se puso de manifiesto una demora injustificada en la tramitación de una denuncia por infracción urbanística. En este caso se había presentado una denuncia por la reclamante el 29-10-09 en relación con la ejecución de unas obras sin permiso en un terreno sobrante de la

edificación de un solar, y en marzo de 2011 aún no se había determinado a quién pertenecía la propiedad del terreno en el que se había realizado la construcción denunciada.

En la queja Q/457/11, que afectaba al Ayuntamiento de Trazo, se hacía referencia a una denuncia por infracción urbanística que había presentado la reclamante respecto de las obras de ampliación de una granja, indicando que el Ayuntamiento no le había comunicado la decisión adoptada sobre el caso; una vez recibida la información correspondiente formulamos un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: *"Que por parte de esa administración municipal se proceda a ejercer la potestad de disciplina urbanística en relación con la obra denunciada por la reclamante, y por lo tanto, al tratarse de una obra realizada con licencia municipal pero excediéndose de las obras autorizadas en la licencia, se inicie un expediente de reposición de la legalidad urbanística, siguiendo los trámites previstos en el artículo 209 de la Ley 9/2002, de 31 de diciembre, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia". R*ecibimos una respuesta del ayuntamiento en la que nos indicaba que tras una visita de comprobación de las obras, en las que se constataba que se ajustaban al proyecto de la licencia concedida y a las modificaciones introducidas posteriormente, el técnico municipal había emitido informe favorable de final de obra y de actividad.

En la queja Q/798/11, que afectaba al Ayuntamiento de Sanxenxo, el reclamante manifestaba que se estaba produciendo una notable demora en la tramitación de dos expedientes de reposición de la legalidad urbanística, uno de ellos referido a la construcción de un galpón y otro a la ejecución de un muro que no respetaba alineaciones a vía pública. A este respecto, una vez recibida la información le formulamos al Ayuntamiento de Sanxenxo la siguiente Recomendación: *"Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia y con el objeto de evitar su caducidad se ordene la máxima diligencia en la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas sin contar con licencia municipal, en aplicación de lo previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, teniendo en cuenta la circunstancia de la caducidad de un expediente anterior por las mismas obras, y el reducido plazo de tiempo que resta para que se produzca la prescripción de la acción de restauración de la legalidad urbanística"*. Posteriormente

recibimos una respuesta del Ayuntamiento de Sanxenxo en la que nos indicaba que en cuanto a los plazos de caducidad y de prescripción, en 2006, cuando se inició el primer expediente, las obras estaban en ejecución, y que, por otra parte, de los informes técnicos obrantes en el expediente de reposición de la legalidad urbanística, se desprende que el galpón es legalizable, y que el muro ilegal se demolerá.

Ejecución de órdenes de demolición de obras ilegales: Ineficacia de las actuaciones administrativas.

Además de las demoras en la tramitación de los expedientes con anterioridad a su resolución, es muy habitual que recibamos quejas sobre la ineficacia de las administraciones municipales para conseguir que se ejecuten las demoliciones de obras ilegales. En muchas de las quejas tramitadas en esta oficina se puede observar como la ejecución de la resolución administrativa que obliga a la demolición total o parcial de unas obras se va retrasando en una secuencia de trámites dilatorios por parte del interesado, muchos de ellos no contemplados estrictamente en ninguna norma legal, sin que tampoco se lleven a cabo las medidas de ejecución forzosa previstas en la legislación de procedimiento común y en la propia legislación urbanística.

Entre estas medidas de ejecución forzosa previstas en el artículo 209 de la Ley 9/2002, sobre ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, debemos hacer referencia a la ejecución subsidiaria por la Administración y a las multas coercitivas. En este sentido, del análisis de las quejas que se refieren a la falta de efectividad de las medidas de restauración de la legalidad urbanística adoptadas por la Administración puede concluirse que apenas se recurre a la ejecución subsidiaria, quizás por las dificultades prácticas para conseguir posteriormente del interesado el reembolso de los gastos ocasionados por la demolición. A este respecto, debe subrayarse que suelen ser las multas coercitivas el mecanismo más utilizado por la Administración para asegurar la efectividad de la orden de demolición, pero para que esta medida sea efectiva es necesario que las multas se impongan y se cobren con suficiente diligencia, pues de no ser así todavía dilatarían más el proceso de restauración de la legalidad urbanística. Desde esta

perspectiva, en la tramitación de las quejas se han observado muchos casos en los que las multas no se imponen de una manera regular o bien se dilata mucho su cobro.

Entre los casos en los que se había constatado la inejecución de acuerdos de demolición de obras ilegales podemos referirnos a la queja Q/758/11, que afectaba al Ayuntamiento de Vigo. Se había realizado un galpón en una finca colindante con la del reclamante y adosado al linde de su casa, y al parecer sin contar con la licencia necesaria; incluso al construirse el galpón, aprovechando una pared de la propiedad del reclamante, quedaba oculto el contador del agua, por lo que la empresa concesionaria del servicio no podía realizar las lecturas del contador. En el caso había recaído también una sentencia judicial en la que se declaraba que las obras realizadas sin licencia eran incompatibles con el ordenamiento urbanístico y, en consecuencia, procedía ordenar su demolición, sin que hasta el momento se llevase a cabo.

En la información remitida por el Ayuntamiento de Vigo se constata por un informe del inspector municipal que el interesado no había procedido a la total demolición de las obras ilegales, y se indica que se le requiere a que proceda a la finalización de la demolición, con el apercibimiento de que en caso de incumplimiento se procederá a la ejecución forzosa, bien mediante ejecución subsidiaria o mediante imposición de multas coercitivas reiterables. A este respecto, procedimos a concluir provisionalmente nuestra intervención, quedando a disposición del reclamante sobre cualquier nueva incidencia o demora injustificada que pudiera producirse en la resolución del caso.

En otra queja (Q/817/11) sobre este mismo problema, que afectaba al Ayuntamiento de Santiago de Compostela, se había puesto de manifiesto que el promotor de unas obras ilegales realizadas en 2006, que no guardaban la distancia exigida al eje de una pista, no había hecho efectiva la orden municipal de demolición. Una vez recabada información del Ayuntamiento nos indicó que con la misma fecha del informe remitido se acordó imponer una multa coercitiva al interesado para el cumplimiento de la demolición ordenada.

En otra de las quejas recibidas, la Q/1686/11, que afectaba al Ayuntamiento de Vigo, se planteaba un caso similar a los anteriores, en relación con una denuncia por un relleno ilegal. En este caso la administración municipal había incoado en 2006 un expediente de restauración de la legalidad urbanística, y una vez ordenada la recuperación de la rasante natural del terreno sólo se había impuesto una multa coercitiva en 2007, y además el infractor volvió a realizar una obra nueva sin licencia en julio de 2011. En la información remitida se indica que además del relleno efectuado existían también un muro de contención y un cierre ilegalizables, que se imponía una nueva multa coercitiva, y que en la misma fecha en que se remite el informe se traslada el expediente a un técnico municipal para que se emita un nuevo informe sobre las obras objeto del expediente, concretamente sobre el coste de reposición de la legalidad urbanística.

Acceso a la información sobre un expediente urbanístico.

En algunas quejas presentadas en esta institución se pudo observar que surgían conflictos en relación con la información urbanística solicitada a una administración municipal.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que, además de las normas que sobre acceso a la información administrativa se recogen en la Ley 30/1992 sobre Procedimiento Administrativo Común, en lo que se refiere a la información de contenido urbanístico se establece en el artículo 100 de la Ley 9/2002, de ordenación urbanística de Galicia, que: *"1. Los instrumentos de ordenación urbana, con todos sus documentos, tanto si se encuentran aprobados como durante su tramitación, serán públicos y cualquier persona podrá, en todo momento, consultarlos, obtener copias de los mismos previo pago del precio correspondiente y recabar información sobre los mismos en el Ayuntamiento; 2. Toda persona tendrá derecho a que el municipio correspondiente le informe por escrito sobre el régimen y condiciones urbanísticas aplicables a un terreno concreto o al sector, polígono o ámbito de planeamiento en que se encuentre incluido. Esta información deberá facilitarse por la Administración municipal en el plazo más breve posible y, como máximo, en el de tres meses, a contar desde la presentación de la solicitud en el Registro municipal; 3. Los Ayuntamientos deberán regular, mediante la correspondiente*

ordenanza, la cédula urbanística de los terrenos o edificios existentes en suelo urbano y urbanizable. Al expedir la cédula, si el plan estuviese en proceso de modificación o revisión, se hará constar expresamente esta circunstancia en la misma."

En este sentido, en alguna de las quejas presentadas se alude a un problema que ya ha sido objeto de análisis en informes anteriores, como es el de la virtualidad y efectos jurídicos de los informes municipales sobre el régimen y condiciones urbanísticas aplicables a un terreno concreto, lo que se denominan también cédulas urbanísticas, y muy en particular sobre el grado de vinculación jurídica que asume un Ayuntamiento por una información de esa naturaleza, cuando el interesado solicita la oportuna licencia urbanística de ese Ayuntamiento.

A este respecto, en la queja Q/881/11 un reclamante se refería a los problemas con los que se encontraba para la concesión de una licencia urbanística para la construcción de una vivienda unifamiliar. Una vez analizada la documentación entregada por el reclamante se advirtió que el propio Ayuntamiento ya le había indicado en la información urbanística sobre el terreno en el que pretendía edificar que éste se encontraba dentro del área de protección de una iglesia parroquial, y se señalaba expresamente que *"cualquier obra a realizar dentro del área está sujeta al informe previo de Patrimonio"*.

En este caso, además le indicábamos al reclamante que en relación con la naturaleza jurídica del informe urbanístico que le había facilitado el Ayuntamiento, debemos señalar que tenía la consideración de una mera información, no vinculante para la administración, que en el momento de resolver sobre la solicitud de una licencia deberá examinar su adecuación a la normativa urbanística aplicable, sin quedar condicionada por la información urbanística que tiene un carácter de mero acto de trámite, no resolutorio, sin eficacia vinculante.

En todo caso, le indicábamos también al reclamante que, como se reconocía en la jurisprudencia del Tribunal Supremo, aunque esa información no tenga carácter vinculante, el que recibió la información puede reclamar responsabilidad patrimonial a la administración si confiando en la respuesta que le dieron pretende realizar una actividad urbanística a la que después se le deniega expresamente la licencia. En este sentido, la

queja no pudo ser admitida a trámite, ya que le correspondía al Ayuntamiento la obligación de resolver sobre la eventual reclamación, y sólo en el caso de no obtener respuesta en plazo podría reabrirse el expediente de queja.

En la queja Q/208/11, que afectaba al Ayuntamiento de Barreiros, el reclamante, un residente en el País Vasco que había adquirido una vivienda en el citado Ayuntamiento, nos indicaba que se estaba produciendo un retraso considerable por parte de la Administración municipal en contestar a la información solicitada sobre si se había concedido o no licencia de primera ocupación para el edificio en el que había comprado su vivienda. Solicitada información al Ayuntamiento tuvimos que reiterar nuestra petición en varias ocasiones, la última de ellas en forma de recordatorio-advertencia, hasta que tras una visita de un asesor al Ayuntamiento se comprobó que la licencia de primera ocupación se había concedido en julio de 2011, con posterioridad a la presentación de la queja.

En relación con este aspecto de la información a un tercero adquirente de una vivienda sobre la licencia de primera ocupación del edificio en el que adquirió una vivienda tuvimos también otras quejas, como las quejas Q/533/11, Q/853/11 y Q/1073/11, poniéndose en todas ellas de manifiesto las dificultades con las que se encuentran esos adquirentes en edificios en los que todavía no existía licencia de primera ocupación a pesar de que el promotor había vendido ya las viviendas.

Tramitación de licencias urbanísticas

Como ha ocurrido en años anteriores también se han recibido quejas en las que se planteaban problemas relacionados con la tramitación de licencias urbanísticas. Así, en algunos casos se planteaba la controversia sobre la naturaleza de las obras que se pretendían amparar con la licencia solicitada, bien se tratase de obras menores o bien de obras mayores. En el primer caso los requisitos para obtener la licencia son menos exigentes que para las obras mayores, ya que en este último caso se necesita, entre otros documentos relevantes, un proyecto técnico de las obras a realizar.

A este respecto, entre las quejas tramitadas en 2011 y que tratan de este problema podemos citar la Q/272/11, que afectaba al Ayuntamiento de Padrón. El reclamante se refería a una solicitud de licencia para el tejado de un alpendre, y una vez que recibimos el informe de la Administración municipal se constató que las obras para las que se pretendía la licencia eran de tal relevancia constructiva y económica que determinaban su calificación como obra mayor, por lo que el interesado tenía que aportar un proyecto técnico, y hasta el momento no había presentado la documentación preceptiva para una solicitud de la naturaleza indicada. También en la queja Q/1948/10, que afectaba al Ayuntamiento de Teo, se planteaba este mismo problema, y una vez solicitada información de la Administración municipal se puso de manifiesto que la licencia se había solicitado para unas obras menores (entubado de las aguas procedentes de un manantial), pero se había comprobado que en la realidad las obras que se estaban llevando a cabo tenían el carácter de mayores, dado que se estaba construyendo un muro de contención de mampostería.

En la queja Q/430/11, que también afectaba al Ayuntamiento de Padrón, el reclamante se refería a una orden de paralización que le había dirigido el Ayuntamiento respecto de unas obras realizadas en un muro que delimitaba su propiedad y con frente a vía pública, y en relación con las que estaba en trámite una licencia ante la Administración municipal. Solicitamos información del Ayuntamiento y recibimos un informe en el que se indica que el muro existente incumplía las alineaciones del planeamiento, y que la reconstrucción total de un muro como era el caso, más allá de una simple restauración, supondría traspasar los límites determinados por el artículo 103 de la LOUGA para las construcciones en situación de fuera de ordenación, y todo ello impediría además la obtención de la licencia por silencio administrativo.

Planificación urbanística.

En esta materia de planificación urbanística apenas se han tramitado quejas en 2011, por lo que simplemente podemos reseñar una queja, la Q/2197/10, en la que se hacía referencia a las dificultades con las que se había encontrado la reclamante para acceder, en el trámite de información pública, a la documentación del PGOM del Ayuntamiento de

Abegondo. En la información remitida por la administración municipal se indica que en los dos meses de exposición pública del PGOM en ningún momento se le habían denegado a la reclamante fotocopias de documentos referidos a sus terrenos, y que en la página web del Ayuntamiento constaba que por un acuerdo del pleno municipal se había acordado ampliar el plazo de exposición pública del PGOM.

Por otra parte, también se ha tramitado alguna queja referida no a la planificación urbanística, sino a la gestión urbanística, como es el caso de la Q/1451/11, que afectaba al Ayuntamiento de Santiago de Compostela, n la que el reclamante se refería a la urbanización de un polígono de suelo urbanizable no programado, que al parecer afectaba al denominado antiguo Camino Real de Vidán. A este respecto, en la información remitida por el ayuntamiento se alude a un requerimiento municipal a la junta de compensación del polígono para que realice el replanteo preciso para comprobar los aspectos a los que se refería la queja. En el momento de redactarse este informe, la queja está pendiente de resolución.

1.2.3.2. VIVIENDA

Las quejas referidas a la materia de vivienda pueden encuadrarse en dos grandes grupos: las que se refieren a las ayudas públicas para alquiler de viviendas privadas (concretamente, las incluidas en el *Programa Aluga*, y en el *Programa de la Renta Básica de Emancipación*), y otro grupo más heterogéneo en el que figurarían las quejas que tratan de diversos temas.

En primer lugar, nos referiremos a las quejas relativas a las ayudas al alquiler, que como ha venido ocurriendo en los últimos años, y como ya apuntábamos en la introducción de esta área, han supuesto un porcentaje muy relevante en las quejas sobre vivienda. En efecto, estas quejas constituyen el 50% del total de quejas sobre vivienda. En este grupo la mayoría de las quejas (68%) se refieren a la Renta Básica de Emancipación, y la totalidad de las mismas se presentaron en relación con los retrasos en el pago de las ayudas ya reconocidas por la Xunta, responsabilidad por lo tanto del Ministerio de Fomento-

Secretaría General de la Vivienda, por lo que fueran todas ellas remitidas al Defensor del Pueblo.

También, por su importancia relativa, aunque en mucha menor medida que las quejas anteriormente reseñadas, pueden mencionarse las quejas referidas a las ayudas del Instituto Gallego de Vivienda y Suelo (IGVS) para viviendas rurales con cédula de rehabilitación de calidad, y las quejas referidas a las deficiencias en el estado de conservación o a los defectos de construcción en viviendas de promoción pública o de protección autonómica.

Ya en el informe de 2010 nos habíamos referido a una queja colectiva, de la que se habían abierto 24 expedientes, en relación con la adjudicación de viviendas de promoción pública a diversas familias de etnia gitana en la ciudad de Lugo. El problema que se planteaba en estas quejas, como ya se había reflejado en el informe anterior, aludía a los notables retrasos en la entrega de las viviendas a las familias a las que habían sido adjudicadas definitivamente. Desde esta oficina se había solicitado información al Ayuntamiento de Lugo y al IGVS, constatándose la existencia de dos grupos diferenciados entre las familias afectadas por el problema. De una parte, las familias instaladas en un poblado formado por chabolas, que habían sido incluidas en un programa de erradicación del chabolismo, que en este caso se concretaría en la adquisición por el Ayuntamiento en 2008 y 2009 de 15 viviendas que quedarían a disposición de estas familias. De otra parte, otro grupo constituido por las familias a las que se asignaría una vivienda en dos edificios de viviendas de promoción pública de reciente construcción, estando pendiente aún la concesión de licencia de primera ocupación para uno de los edificios. Al elaborarse el informe anual correspondiente a 2010 aún no se había concluido nuestra intervención en el caso. En el momento actual, sin embargo, el problema parece encontrarse en vías de solución y los adjudicatarios de las 41 viviendas sociales cuyos edificios estaban pendientes de licencia de primera ocupación, y tras haber esperado más de cuatro años, ya sólo están pendientes de los últimos trámites previos a la entrega de las viviendas, referidos a la fijación del precio o renta de las viviendas de promoción pública, y a la firma de las escrituras de venta o de los contratos de arrendamiento, según se trate de compraventa o arrendamiento.

Ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas.

Dentro de este campo sobresale el importante número de quejas referidas a la **renta básica de emancipación**, pero como ya indicábamos en la parte introductoria de esta área la totalidad de las quejas sobre estas ayudas han sido remitidas al Defensor del Pueblo, en tanto que se referían a los retrasos en el pago, que corresponde al Ministerio de Fomento-Secretaría General de la Vivienda.

En la información recibida del Defensor del Pueblo sobre la tramitación de estas quejas nos indicaba que había constatado demoras a lo largo del ejercicio de 2011 en el pago de estas ayudas económicas, tanto en las ayudas reconocidas en los primeros meses del año como en algunas de las anteriores. A la vista de esta circunstancia, el Defensor del Pueblo había iniciado una investigación de oficio a fin de conocer la situación de la gestión de estas ayudas. A este respecto, nos informó que el Consejo de Ministros, en su reunión de 24-6-2011, había aprobado un suplemento de 46,1 millones de euros para hacer frente a esta situación, y que con esta partida presupuestaria el Ministerio de Fomento había satisfecho el pago de las ayudas a muchos de los afectados. En todo caso, el Defensor del Pueblo informaba a los interesados que podían reclamar por escrito del Ministerio de Fomento el reconocimiento de intereses por los retrasos en los pagos correspondientes.

Programa Aluga

En relación a este programa que sustituyó al anterior *Programa de Vivienda en Alquiler* se han recibido en 2011 un total de 9 quejas, por lo que se confirma la tendencia a la baja que se observa en las quejas referidas a este programa a lo largo de los últimos años.

A este respecto, entre las quejas tramitadas, dos de ellas se referían a un mismo problema. Las reclamantes, inquilinas beneficiarias de las ayudas económicas para el pago de la renta a través del *Programa Aluga*, habían perdido la ayuda correspondiente a un mes determinado, y por tanto tuvieron que pagar ellas el importe total de la renta de inquilinato. En este sentido, el problema había surgido porque cuando la reclamante quiso ingresar en

una entidad bancaria la parte de la renta que le correspondía pagar mensualmente, le habían informado de que el programa informático no admitía el pago por encontrarse fuera de plazo, por lo que debía dirigirse a la oficina del IGVS para tratar de resolver el problema.

La cuestión controvertida se centraba en estos casos en la aplicación del artículo 35.1 del Decreto 84/2010, por el que se regula el *Programa Aluga*, y en el que se señala expresamente que: "La arrendataria deberá ingresar la renta del alquiler o la parte que le corresponda, en el caso de ser beneficiaria de la subvención a las personas inquilinas prevista en este Decreto, en la cuenta bancaria del IGVS designada al efecto, dentro de los diez primeros días de cada mes". A este respecto, en los casos que planteaban las quejas, referidos a una misma mensualidad, los dos últimos días del plazo previsto coincidían en sábado y domingo, por lo que no habían podido pagar en el banco la cantidad que correspondía. Indicaba la reclamante que en la oficina del IGVS le habían informado que el plazo terminaba el día 10 (domingo) y que por lo tanto no era posible recibir la subvención de esta mensualidad y tenía que pagar completa la renta.

Una vez admitidas a trámite las dos quejas, la Q/708/11 y la Q/892/11, solicitamos la información correspondiente al IGVS, y posteriormente le formulamos al IGVS un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: "*Que por parte de ese organismo se aplique la norma del artículo 48.1 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común en el cómputo del plazo previsto en el artículo 35.1 del Decreto 84/2010 por el que se aprueba el Programa Aluga, referido al pago de la parte de la renta mensual que debe satisfacer el inquilino, y que por lo tanto no se tengan en cuenta los días inhábiles incluidos dentro del plazo establecido.* También le formulamos una recomendación **e**n los siguientes términos: " *Que por parte de ese organismo, y previa reclamación de la interesada, se estime procedente la devolución de la cantidad que correspondía la ayuda del Programa Aluga en la renta de inquilinato del pasado mes de abril de 2011, por entender que la negativa a aceptar el pago en la fecha del 11-4-2011 de la parte que correspondía a la inquilina no se ajusta a la normativa legal que regula el cómputo de los plazos administrativos*".

En relación con estas resoluciones recibimos una respuesta del IGVS en la que, sustancialmente, se señala que la Administración siempre entendió que en el plazo controvertido debía aplicarse el cómputo civil, en el que no se excluyen los días inhábiles (artigo 5.2 do Código Civil), por considerar que se trata de un plazo convencional para el cumplimiento de una obligación derivada de un contrato privado entre particulares, con independencia de que se formalice en el marco de un programa público para el fomento del alquiler de viviendas privadas y para facilitar el acceso a la vivienda a determinados colectivos.

Sin embargo, en el último escrito que le dirigimos al IGVS estimamos que el plazo controvertido no era estrictamente un plazo establecido para el cumplimiento de una obligación contractual del pago de la renta, ya que el cumplimiento de esa obligación frente al arrendador, que es la otra parte del contrato, tiene lugar en otro momento posterior: en la última quincena de cada mes (artículo 35.2 del Decreto 84/2010). Estimamos que el plazo de los diez días se establece para el pago que debe efectuar el arrendatario que, de ser un pago parcial, constituye un requisito para la efectiva concesión de la ayuda a alquiler, y por lo tanto está íntimamente ligado a una relación jurídico-administrativa.

En la respuesta que nos facilitó el IGVS se señala también que en el sistema de gestión del cobro y pago de la renta la actuación del IGVS no supone el ejercicio de una función administrativa propiamente dicha, sino que actúa como un mero intermediario: recauda y paga la renta al arrendador en atención a lo dispuesto en el Decreto 84/2010, y en virtud del compromiso asumido con el propietario en el momento de la puesta a disposición de la vivienda para su alquiler en el marco del programa. Sin embargo, entendemos que en relación con la gestión del programa se señala expresamente en el artículo 6.3 del Decreto que "la coordinación del programa, así como la gestión y administración de la cuenta para el pago y cobro de las rentas, se llevará a cabo en los servicios centrales del IGVS". En este sentido, consideramos que debe tenerse en cuenta que a través del *Programa Aluga* se concede una subvención pública, y a este respecto debe subrayarse que en la propia Exposición de Motivos de la Ley 9/2007, de 13 de junio, de subvenciones de Galicia, se afirma expresamente que "el control de la concesión y

aplicación de las subvenciones cobra plena sustantividad como procedimiento administrativo, al constituirse una relación administrativa funcional de carácter singular entre el órgano que controla, perteneciente a la esfera administrativa, y el beneficiario o entidad sujetos al control, y que, a este respecto, se refuerzan las facultades del personal controlador y el deber de colaboración en las actuaciones, al tiempo que se mantienen las garantías de procedimiento establecidas en defensa de los derechos de los beneficiarios". Por último, indicábamos también en nuestro último escrito que en este mismo texto legal citado y en relación con el procedimiento de aprobación del gasto y pago, se señalaba expresamente en el artículo 31.5 que: "El pago de la subvención se realizará previa justificación, por el beneficiario, de la realización de la actividad, proyecto, objetivo o adopción del comportamiento para el cual se concedió en los términos establecidos en la normativa reguladora de la subvención".

A modo de conclusión, consideramos que en una relación jurídico administrativa, el interesado razonablemente considerará que el plazo controvertido es un plazo administrativo, por lo que tendrá la lógica expectativa de que si el último día del plazo es inhábil podrá efectuar el pago que le corresponda de la renta en el día hábil siguiente, y que sólo podría quebrarse esta expectativa en el caso de que en el Decreto 84/2010 se hubiera establecido expresamente que el plazo de diez días establecido no artigo 35.1 se computase por días naturales, e por lo tanto incluyendo también en el cómputo los días inhábiles.

Finalmente, debemos destacar que dimos por concluida nuestra intervención en el problema que motivó la queja entendiendo que no se aceptaban nuestras resoluciones.

En otra queja referida al *Programa Aluga*, la Q/402/11, se trata de la problemática surgida con una solicitud en el programa presentada por una mujer que quería acogerse a la preferencia prevista para mujeres víctimas de violencia de género. En la información remitida por el IGVS se indicaba que, solicitado informe por el IGVS al Servicio Gallego de Igualdad (actualmente Secretaría General de la Igualdad), este afirmaba que no tenía constancia de la situación alegada por la solicitante, y que tampoco queda acreditada la necesidad urgente de vivienda. El informe del IGVS también señalaba que posteriormente, teniendo conocimiento de determinadas incidencias judiciales, se solicitó nuevo informe a

la Secretaría General de Igualdad, recibiéndose un informe favorable, lo que determinó que se le adjudicara directamente a la interesada una vivienda, a la que renunció por determinadas discrepancias con la propietaria sobre su mobiliario. En su informe el IGVS informa también de que en la oficina del programa de Santiago de Compostela está en proceso de incorporación una vivienda que podría ajustarse a las necesidades de la solicitante.

Defectos constructivos en viviendas protegidas.

Entre las quejas presentadas en materia de vivienda también merecen destacarse las presentadas por los ocupantes de viviendas de promoción pública relacionadas con problemas de mantenimiento de las edificaciones o bien con posibles defectos constructivos. En algunas quejas se plantea por los reclamantes la existencia de posible defectos constructivos en viviendas de protección autonómica, por lo tanto de promoción privada.

En relación con las quejas referidas a viviendas de protección autonómica se ha comprobado la existencia de dificultades para que por la empresa promotora realice las obras necesarias para corregir los defectos observados.

Así, en la queja Q/305/09 el adquirente de una vivienda de protección autonómica en Silleda se refería a que había presentado varias denuncias ante el IGVS por defectos de construcción observados en la vivienda, por lo que solicitamos la información correspondiente del citado organismo, en particular sobre las actuaciones de inspección llevadas a cabo, y la resolución que correspondiese en función de los resultados de la inspección practicada. En el primer informe remitido por el IGVS se señalaba que se iba a proceder a la reapertura de diligencias previas con el fin de determinar la procedencia o no de la incoación de expediente sancionador.

Posteriormente, recibimos nuevos escritos del reclamante en los que nos indicaba que no había recibido notificación alguna sobre la tramitación de las diligencias referidas, por lo que solicitamos de la Jefatura Territorial del IGVS un informe complementario. A

este respecto, se emite un nuevo informe en el que se señala que la dirección facultativa y de ejecución de la obra conjuntamente informan del resultado de las visitas a la vivienda con la presencia del denunciante y del representante de la empresa constructora, dándose como plazo un mes para subsanar las deficiencias observadas.

Sin embargo, a la vista de que la situación denunciada persistía se requirió nuevamente otro informe complementario del IGVS, y posteriormente, teniendo en cuenta que por la información recibida se constataba que la situación denunciada continuaba, se formuló una recomendación a la Jefatura Territorial del IGVS de Pontevedra en los siguientes términos: *"Que por parte de esa Jefatura Territorial se ordene con carácter inmediato una inspección de la vivienda de protección autonómica adquirida por el reclamante para determinar si persisten o no los defectos de construcción denunciados, consistentes en humedades en la fachada del edificio, y deficiencias de ventilación en la chimenea de la vivienda, circunstancias que podrían afectar a las condiciones de habitabilidad de la vivienda y por lo tanto constituir la comisión de una infracción muy grave por parte del promotor de la edificación, y en caso afirmativo proceder a la apertura del correspondiente expediente sancionador."* En la respuesta recibida del IGVS se indicaba expresamente lo siguiente: "*El 27/05/2011 se realizó la inspección en la que se comprobó que no se realizaron las obras de reparación que se solicitaron para arreglar las deficiencias. Al tener conocimiento este organismo de que el promotor D. M. F. S. se encuentra en situación de concurso voluntario en el juzgado de lo mercantil n° 2 de Pontevedra, se remitió al administrador concursal designado copia de las reclamaciones de D. L. B. V. para que se adopten las medidas y se realicen las actuaciones necesarias."*

También ha habido alguna queja, como es el caso de la Q/1039/11, en la que el reclamante se refería a las deficiencias que se observaban en el edificio en el que tiene su vivienda de promoción pública, en el Ayuntamiento de Cerdido. El reclamante aludía en la queja a que se trata de seis viviendas adosadas que tienen menos de 10 anos, y que el problema, que afecta a todas las viviendas, estriba en que necesitan pintarse e impermeabilización, y que el IGVS sólo concede ayudas para el mantenimiento y reparación de viviendas sociales que tengan más de 10 años, pero que el IGVS debería

realizar alguna actuación, pues las viviendas estaban en garantía al no cumplirse los 10 años.

En el informe remitido por el IGVS se indicaba que la empresa adjudicataria de las obras había realizado algunas reparaciones, aunque no habían sido suficientes para solucionar los problemas planteados, por lo que el IGVS a consecuencia del desprendimiento de tejas en las cubiertas y de parte de la uralita de base abrió un expediente de emergencia en marzo de 2009, y que además de esta obra se realizó otra consistente en el arreglo y aislamiento de las arquetas de saneamiento y de los espacios en los que se situaban. También se señalaba en el informe que las fachadas y otras deficiencias cuyo arreglo reclamaron los vecinos se abordaron puntualmente en diferentes actuaciones, siendo la última la efectuada mientras se estaba ejecutando la obra de emergencia de las cubiertas, sellándose distintas ventanas, por las reclamaciones de algunos vecinos y revisándose otras.

También pueden traerse aquí a colación algunas quejas que tratan sobre temas varios relacionados en general con **ayudas para el acceso a la vivienda**, como es el caso de la queja Q/1088/11. Se hacía referencia a la demora en la resolución de una solicitud de ayuda para la adquisición de una vivienda usada desde que el interesado había presentado en el IGVS el contrato para su visado preceptivo, a los efectos de la concesión de las ayudas. Una vez recibida la información de la administración constaba que la resolución del IGVS por la que concedía las ayudas era de 10-6-2011, y que el reclamante había presentado la documentación a finales de diciembre de 2010 y la solicitud, ya con el contrato visado, en marzo de 2011. En el informe se indicaba que el retraso en la tramitación de las solicitud de la reclamante se debía al elevado número de solicitudes presentadas, y que debían tramitarse por orden de presentación. Además se indicaba también en el informe que la reclamante había señalado en la documentación una dirección postal incorrecta, lo que motivó una nueva notificación.

Por otra parte, en la queja Q/57/11 había sido presentada por un adjudicatario de una vivienda dentro de un grupo que el IGVS había restaurado en un núcleo rural del Ayuntamiento de Lugo en 2004, en ejecución de un plan para proporcionar viviendas en

alquiler a jóvenes. El reclamante manifestaba en la queja que desde 2005, año en que finalizaron las obras, aún no se había procedido a la entrega de las viviendas, que ya presentaban un claro deterioro, tras casi 6 años desocupadas y en estado de semiabandono. En la información recibida del IGVS se indicaba que durante la tramitación del expediente de rehabilitación se gestionaron las licencias y autorizaciones administrativas correspondientes, y que algunas de ellas, en particular la licencia de primera ocupación y la autorización de la instalación de calefacción, habían presentado especiales complicaciones para la empresa adjudicataria de las obras. En el informe se señalaba que se iban a entregar de forma inmediata las viviendas a sus adjudicatarios.

Hay algún caso, como ocurre con la queja Q/992/11, en el que surge un problema con una vivienda de renta limitada. Esta queja se presentó por el arrendatario de una vivienda de protección oficial con renta limitada en A Coruña, manifestando que el propietario le venía cobrando desde 1972 una renta superior a la legalmente permitida, y que había presentado una denuncia ante el IGVS que había dado lugar a un expediente sancionador en el que había recaído una multa con la obligación de devolución de lo indebidamente cobrado al inquilino. En la queja constaba que esta resolución del IGVS se había mantenido tras un recurso contencioso-administrativo del propietario, pero el reclamante señalaba que no había conseguido que se cumpliese la resolución administrativa en lo que se refería al reintegro de lo indebidamente cobrado por el propietario. Admitida a trámite la queja, solicitamos la información correspondiente del IGVS, en particular sobre la cuantificación de la cantidad a devolver por el propietario. En el momento de elaborarse el presente informe anual, la queja está pendiente de resolverse.

Otro apartado que podemos subrayar es el relativo a las **ayudas para rehabilitación de viviendas rurales**. En relación con esta materia se presentaron 4 quejas en 2011, refiriéndose los reclamantes en general al retraso en el pago de las ayudas correspondientes. En el análisis de las quejas recibidas pudieron observarse algunas demoras causadas por la insuficiente o inadecuada documentación aportada por los propios reclamantes, pero también se acreditaron demoras en la realización de diversos trámites por parte del IGVS.

A este respecto, las quejas presentadas se referían a expedientes tramitados al amparo del Decreto 157/2006, de 7 de septiembre, de rehabilitación y renovación de calidad de viviendas en el medio rural y en conjuntos históricos de Galicia. Este Decreto tenía por objeto el fomento de la rehabilitación de calidad, de manera que, además de promover viviendas en condiciones dignas de habitabilidad, se contribuía también a la conservación y puesta en valor del importante patrimonio construido en el medio rural y en los conjuntos históricos de Galicia, y a fijar su población y revitalizar su entorno.

El sistema de ayudas de este Decreto se sustentaba sobre la creación de una cédula de rehabilitación de calidad y mediante subvenciones a fondo perdido para las personas promotoras de bajos ingresos del medio rural. La cédula de rehabilitación de calidad tenía por finalidad el asesoramiento y tutela de la calidad de las actuaciones de rehabilitación y renovación. En el Decreto se establecía además como requisito para ser objeto de las subvenciones, que se irían convocando periódicamente y que las viviendas estuvieran en posesión de la cédula concedida durante los dos años inmediatamente anteriores al momento de la presentación de la solicitud de subvención.

En consecuencia, el proceso de solicitud de subvención de rehabilitación y renovación de viviendas llevaba consigo la tramitación de dos expedientes: en primer lugar, la solicitud de cédula de rehabilitación de calidad, y en segundo lugar la solicitud de subvención a fondo perdido para la rehabilitación y renovación de calidad de viviendas en el medio rural. Estos procedimientos eran distintos y con tramitación independiente, pero interconectados entre sí.

A este respecto, debe subrayarse que como requisito para acceder a una subvención se establecía que en el momento de presentarse la solicitud el interesado debía tener la cédula de rehabilitación de calidad, o cuando menos estar en posesión de la resolución de conformidad emitida con anterioridad a la cédula propiamente dicha, y para la concesión de ésta se requería que las obras propuestas y conformes se realizasen en un determinado plazo que se fijaba en la resolución de conformidad. En este sentido, podía ocurrir que unas obras que contasen con la resolución de conformidad, pero cuyo plazo de ejecución excedía del ejercicio presupuestario correspondiente a la convocatoria de subvenciones, no pudiesen obtener la ayuda, con lo que tenían que esperar a una nueva

convocatoria de subvenciones, lo que determinaba que los plazos para obtenerlas se pudiesen alargar bastante desde el primer momento de la solicitud de cédula de rehabilitación de calidad.

En relación con la aplicación del Decreto de 2006 cabe mencionar que el 27 de agosto de 2009 se publicó la Orden de 18 de agosto de 2009, por la que se determinaba la finalización del plazo de presentación de solicitudes de cédula de rehabilitación de calidad.

Por otra parte, el sistema de subvenciones a la rehabilitación de viviendas rurales basado en la cédula de rehabilitación de calidad se suprimió por el Decreto 44/2011, del 10 de marzo, en cuyas disposiciones transitorias se recogen varios supuestos para los expedientes en tramitación al amparo del Decreto de 2006.

Sin embargo, las últimas convocatorias de subvenciones al amparo del Decreto de 2006 se han realizado por resoluciones de 1-7-2010 y de 4-10-2010, por lo que los interesados que obtuviesen la cédula de rehabilitación de calidad pero que no pudieran acogerse a las ayudas convocadas por las citadas resoluciones (en los casos estudiados porque el plazo de ejecución de las obras excedía del ejercicio económico de 2010) no han tenido la posibilidad en 2011 de beneficiarse de estas ayudas.

Entre los casos referidos a esta materia puede señalarse la queja Q/891/11. Un vecino de Chantada había solicitado la cédula de rehabilitación el 3-10-08, y a partir de ese momento se produjeron los siguientes trámites: requerimiento de documentación no aportada (10-11-2008); contestación por el solicitante (19-11-2008); visita técnica previa de información y asesoramiento con posterior solicitud de modificación o mejora de la solicitud inicial (23-2-2009), requiriéndose aportación de documentación (licencia municipal de obras y presupuesto desglosado); contestación por el solicitante (24-3-2009); revisión de la documentación aportada, y nueva solicitud de modificación (faltaba licencia municipal) con fecha de 15-12-2009; contestación a este requerimiento (13-1-2010); nueva revisión de la documentación aportada, comprobándose insuficiencia (sigue sin entregarse la licencia municipal de obras), se requiere nueva solicitud de modificación (16-6-2010); contestación a este requerimiento (12-7-2010); con fecha de 24-8-2010 se emite resolución de conformidad para obtener la cédula de rehabilitación de calidad, en la que se indica un

plazo de ejecución de las obras de 8 meses; con fecha de 29-11-2010 el solicitante aporta comunicación de finalización de las obras, con fecha de 24-12-2010 se emite informe favorable tras la visita técnica final, y con fecha de 18-1-2011 se emite resolución de concesión de cédula de rehabilitación de calidad.

En paralelo con el procedimiento anterior el interesado presenta solicitud de subvención el 21-10-2010 (ya había obtenido la resolución de conformidad), convocadas por resolución del IGVS del 4-10-2010. A este respecto, en el caso al que se refería la queja se comprueba que la solicitud de subvención no cumplía con los requisitos exigidos en la convocatoria, dado que en el momento de la solicitud no estaba en posesión de la cédula de rehabilitación de calidad y el plazo de ejecución de las obras que constaba en la resolución de conformidad era superior al 31 de diciembre de 2010, ya que el plazo acababa el 3-3-2011, por lo tanto el IGVS deniega la ayuda solicitada y le indica al interesado que debía presentar la solicitud en la siguiente convocatoria.

En relación con este caso concreto, aunque la denegación de la subvención por el IGVS se apoyaba en las previsiones legales contenidas en la resolución que convocaba las subvenciones, sin embargo debe subrayarse que en la secuencia temporal de los trámites indicados se producen dos demoras importantes en la comprobación documental por la administración, de 9 y 5 meses. A este respecto, en otro de los casos que desembocaron en quejas se aludía a que los retrasos en la tramitación de los expedientes de obtención de la citada cédula se producían por el elevado número de solicitudes y por las características del procedimiento en el que confluían informes de técnicos colaboradores contratados, que entregaban personalmente los informes, por lo que procedían previamente a acumular un cierto número de ellos, y la necesidad también de informes del servicio técnico correspondiente del IGVS.

En otra queja, la Q/632/11, que afectaba a una vivienda en San Sadurniño también se observa que el IGVS tuvo que requerir documentación a la interesada en varias ocasiones, por resultar insuficiente la que aportaba, aunque también se advierten lapsos de tiempo demasiado amplios de trámites de la administración (8 meses para la primera visita del técnico, y 3 meses más para requerir la documentación). La subvención se denegó por

la misma razón que en el caso anterior, en tanto que el plazo de ejecución de las obras excede del ejercicio presupuestario de la convocatoria de las subvenciones.

En otra de las quejas presentadas, la Q/1366/11, que se refería a la rehabilitación de una vivienda en Montederramo, el problema que se detectó era que una vez obtenida la resolución de conformidad el interesado solicitó en dos ocasiones la prórroga del plazo para ejecutar las obras (requisito imprescindible para obtener la cédula), y en la segunda de ellas le fue denegada la prórroga.

En la queja Q/1715/11, que trataba de una ayuda para una vivienda en Chantada que se le había concedido al interesado una ayuda(6.600 €) con fecha de 9-12-2010, una vez tramitada la queja se indicó por el IGVS que tras algunas comprobaciones en las obras, que habían obtenido la conformidad de la administración, se había elaborado la propuesta de pago; en el momento de elaborarse este informe la reclamante nos informa de que aún no le habían pagado la subvención reconocida, por lo que solicitaremos un nuevo informe al IGVS.

1.2.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Durante el año 2011 en esta área fueron 27 las quejas no admitidas a trámite, lo que representa un 18% del total de las quejas presentadas. Como dato relevante debe subrayarse que ha sido mayor la proporción de quejas no admitidas a trámite en urbanismo que en vivienda, pues del total de 27 no admitidas, 17 corresponden a urbanismo y 10 a vivienda. En las resoluciones de no admisión a trámite se les ha informado a los reclamantes de las razones que determinaron esta decisión. A este respecto, de entre los variados motivos en los que se han fundado estas resoluciones, pueden destacarse los casos en los que existe una relación jurídico-privada, que implica necesariamente que el conflicto deba someterse a la decisión del órgano judicial competente; o los casos en los que se advierte la inexistencia de una actuación administrativa previa. Por otra parte, en otros casos, una vez examinado el contenido de la queja se concluyó que no se apreciaba una actuación administrativa irregular, por lo que se entendió que no había fundamento para solicitar información de la administración afectada.

1.2.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En el año 2011 remitimos 20 quejas al Defensor del Pueblo por afectar a actuaciones de órganos administrativos, organismos o entidades dependientes de la Administración General del Estado. A este respecto, del total de estas quejas, la inmensa mayoría (19) se referían a retrasos en el pago de la ayuda en concepto de renta básica de emancipación, dependiendo esta gestión del Ministerio de Fomento. En materia de urbanismo sólo se ha remitido una queja al Defensor del Pueblo, referida a las obras de reforma de una vivienda lindante con una carretera de titularidad del Estado, por lo que la Administración afectada era el Ministerio de Fomento.

1.2.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE URBANISMO Y VIVIENDA.

1. Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Gondomar en fecha 3 de febrero de 2011, para que se ejerciten las funciones de inspección en relación con una presunta infracción urbanística (Q/2456/09).

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por D. L. A. A. C. en el que, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 22-10-09 había presentado en ese Ayuntamiento una denuncia por infracción urbanítica por las obras, que no guardan el retranqueo a linderos, de construcción de una vivienda por un vecino suyo, D. I. V. A., en una finca lindante. Manifestaba también el reclamante en su queja que hasta el momento no había recibido contestación de ese Ayuntamiento a su denuncia.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento de Gondomar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre los resultados de la inspección practicada en el lugar de los hechos denunciados, y sobre el acuerdo municipal pertinente en función de estos resultados.

A este respecto, recibimos un informe de ese Ayuntamiento de fecha del 22-2-10 (RS nº 723, del 26-2-10), del que le dimos traslado al reclamante, y procedimos a concluir nuestra intervención en el problema que motivó la queja esperando a que le comunicaran al reclamante desde ese Ayuntamiento la resolución adoptada sobre la denuncia, de modo

que si en un tiempo prudencial no recibe ninguna notificación del Ayuntamiento, se podría proceder a la reapertura del expediente de queja.

En este sentido, recibimos un nuevo escrito del reclamante en el que entre otras cosas manifestaba que no había recibido aún notificación alguna de ese Ayuntamiento sobre la resolución adoptada respecto de su denuncia, por lo que solicitamos un informe complementario de esa Administración municipal sobre el trámite actualizado del referido procedimiento administrativo, singularmente si ya se había emitido el informe técnico al que se aludía en la anterior información remitida por ese Ayuntamiento.

A este respecto, recibimos un nuevo informe de ese Ayuntamiento de fecha del 10-11-10 (RS n.º 3713, del 22-11-10), indicándose en este último escrito que se haría un nuevo requerimiento al arquitecto municipal para que emitiese un informe que permitiese continuar el procedimiento, ya que no constaba informe técnico sobre la legalidad de las obras.

Por otra parte, también recibimos en esta oficina del Valedor do Pobo un escrito de D. I. V. A. acompañado de amplia documentación sobre el aspecto controvertido en el presente caso que se concreta en la distancia que separa la vivienda del denunciado del linde con la propiedad del reclamante. Indica el denunciado que aportó a esa Administración municipal planos, fotografías, certificaciones catastrales, testigos..., aludiendo en particular al hecho de que en la linde controvertida se realizó un nuevo muro de común acuerdo entre reclamante y denunciado y pagado por los dos, y que la distancia al anterior muro era mayor, y dentro del retranqueo legal.

Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, estimamos en esta oficina del Valedor do Pobo que debemos hacer algunas consideraciones sobre el problema que motivó la queja.

A este respecto, a la vista de que por la información de que disponemos no se abrió un expediente de disciplina urbanística en relación con las obras denunciadas, consideramos en esta oficina del Valedor do Pobo que respecto de las actuaciones previas

o diligencias preliminares anteriores a la posible apertura de un expediente de esta naturaleza, debe tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 12 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, en tanto que ni la Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia, ni el Reglamento de Disciplina Urbanística de Galicia, regulan este aspecto.

A este respecto, el citado artículo 12 indica expresamente que*: "1. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento, se podrán realizar actuaciones previas con objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.*

2. Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección en la materia y, en defecto de éstos, por la persona u órgano administrativo que se determine por el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento."

A este respecto, es conveniente subrayar que en la vigente Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia, se señala expresamente en su artículo 208, relativo a la inspección urbanística, que:

"1. La inspección urbanística es la actividad que los órganos administrativos competentes en materia de edificación y uso del suelo tienen que realizar con la finalidad de comprobar que una y otro se ajustan al ordenamiento urbanístico.

2. El personal adscrito a la inspección y vigilancia urbanística, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la consideración de agente de la autoridad y estará capacitado, con dicho carácter, para requerir y examinar toda clase de documentos relativos al planeamiento, para comprobar la adecuación de los actos de edificación y uso del suelo a la normativa urbanística aplicable y para solicitar de todas las partes relacionadas con cualquier actuación urbanística y de los Colegios Profesionales y cualquier otro de los

organismos oficiales con competencia en la materia cuanta información, documentación y ayuda material precise para el adecuado cumplimiento de sus funciones."

3. Los inspectores urbanísticos están autorizados para entrar y permanecer libremente y en cualquier momento en parcelas, construcciones y demás lugares sujetos a su actuación inspectora. Cuando para el ejercicio de esas funciones inspectoras fuese precisa la entrada en un domicilio, se solicitará la oportuna autorización judicial.

4. Los hechos constatados por el personal funcionario de la inspección y vigilancia urbanística en el ejercicio de las competencias propias en materia de disciplina urbanística gozan de valor probatorio y presunción de veracidad, sin prejuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o adjuntar los propios administrados."

Por otra parte, en relación con la acreditación de las circunstancias que permitirían adoptar una resolución sobre la apertura o no del expediente de reposición de la legalidad urbanística, estimamos que debe hacerse una valoración conjunta y ponderada de los distintos aspectos, tanto en lo que se refiere a las mediciones y comprobaciones físicas en el lugar de los hechos como en lo que atañe a la diversa documentación presentada y pruebas testimoniales.

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expresado, y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a ese Ayuntamiento de Gondomar la siguiente **recomendación:**

Que por parte de esa administración municipal se proceda a hacer efectiva la función inspectora para comprobar si hubo una infracción urbanística, en el caso denunciado por el reclamante, en particular en lo que se refiere a la distancia existente entre la edificación ejecutada y el límite con la propiedad del reclamante, para constatar si existe incumplimiento de las condiciones de la licencia concedida y de lo previsto en la normativa urbanística.

Respuesta a la recomendación : aceptada

2- Recomendación dirigida al Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo en fecha 28 de marzo de 2011 para que se ordene la inspección de una vivienda de protección autonómica para determinar si presenta defectos constructivos (Q/305/09):

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por D. L. B. V., con domicilio en Silleda. En su queja, esencialmente, nos indicaba que en las fechas del 22 de mayo de 2008 y del 12 de febrero de 2009 había presentado escritos en la anteriormente denominada Delegación Provincial de la Consellería de Vivienda y Suelo, referidos todos ellos a los defectos de construcción observados en la vivienda de Protección Autonómica en la que reside (la señalada anteriormente como su domicilio). El reclamante además de aportar fotocopias de los citados escritos, de los que manifestaba que no había recibido contestación de la citada Consellería, aportaba también con su escrito de queja varios escritos dirigidos a la empresa promotora del edificio.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, solicitamos de la citada Delegación Provincial que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre las actuaciones de inspección llevadas a cabo por la citada Consellería de Vivienda y Suelo, y la resolución que correspondiese en función de los resultados de la inspección practicada.

A este respecto, recibimos de la citada Delegación un primer informe de fecha del 12-3-09 (RS nº. 5431/09) en el que se indicaba expresamente lo siguiente: *"Es conveniente manifestar que hechos los requerimientos oportunos a todas las partes implicadas,*

requerimientos que no fueron contestados, se va a proceder a la reapertura de diligencias previas con el fin de determinar la procedencia o no de incoación de expediente sancionador"

A la vista de la información facilitada por la citada Delegación, de la que le damos traslado de acuerdo al reclamante, procedimos a concluir provisionalmente nuestra intervención en el problema que motivó la queja, en tanto que la citada Consellería iba proceder a la apertura de diligencias previas sobre los hechos denunciados.

Posteriormente, y transcurrido un largo período de tiempo el reclamante nos comunicó que no había recibido notificación alguna sobre la tramitación de las diligencias indicadas, por lo que en la fecha del 31-3-10 solicitamos de esa Jefatura Territorial un informe complementario. A este respecto, recibimos un informe de esa Jefatura Territorial del 12-4-10 (RS nº. 5350/10) en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

"Con fecha 24 de junio de 2009 el Servicio Técnico de este organismo, a través de uno de sus arquitectos técnicos, emite un informe técnico tras realizar dos inspecciones a la vivienda en las fechas 22 de abril y 10 de junio de 2009. En dicho informe se citan as deficiencias observadas, las deficiencias arregladas y las posibles obras a realizar, en su caso.

Mediante escritos de fecha 2 de julio de 2009 se requiere de nuevo a las partes implicadas (promotor, constructor y dirección facultativa), poniendo en su conocimiento el contenido del informe del servicio técnico del IGVS para realizar una propuesta de actuación.

Con fecha de registro de entrada del 20 de agosto de 2009 la dirección facultativa y de ejecución de la obra conjuntamente informan del resultado de las visitas a la vivienda con la presencia del denunciante el 7 de agosto de 2009 y del representante de la empresa constructora el 11 de agosto de 2009, dándose como plazo un mes para subsanar las deficiencias observadas.

Mediante escrito de fecha 9 de abril de 2010 se solicita de nuevo al arquitecto informe sobre las actuaciones realizadas en la vivienda".

A la vista de la información facilitada por ese organismo del IGVS, le dimos traslado de la misma al reclamante, y nos comunicó telefónicamente que aún no se había resuelto el problema que motivó su queja, por lo que en la fecha del 8-11-10 solicitamos de esa Jefatura Territorial un nuevo informe complementario sobre el trámite actual del expediente administrativo abierto en el presente caso.

En este sentido, recibimos un informe de esa Jefatura Territorial del 17-11-10 (RS nº. 20487/10) en el que tras reiterar información recibida anteriormente se indica expresamente que "*mediante escritos de fecha del 16 de noviembre de 2010 se requiere de nuevo a las partes implicadas (promotor, constructor y dirección facultativa de obra) un informe sobre las obras de reparación que se adoptaron al respecto"* .

Desde esta oficina del Valedor do Pobo procedimos a darle traslado de esta información al reclamante, indicándole que una vez transcurrido un plazo prudencial nos remitiese un escrito indicándonos si se producía alguna nueva incidencia en el problema que había motivado la queja.

A este respecto, recibimos recientemente un nuevo escrito del reclamante en el que nos indica que hasta el momento no se resolvió el problema que motivó la queja, en particular en lo que se refiere a la chimenea de la cocina y a las humedades en la fachada del edificio.

En este sentido, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado y en particular el largo tiempo transcurrido desde las primeras denuncias del reclamante sobre los defectos observados en el edificio y vivienda en la que reside, estimamos que debemos hacer algunas consideraciones.

Así las cosas, por la fecha de las primeras denuncias la normativa aplicable en materia de vivienda en este caso sería la contenida en la Ley 4/2003, de 29 de julio, de vivienda de Galicia (vigente hasta el 20 de abril de 2009), ya que la Disposición

Transitoria Primera de la vigente Ley 18/2008, de 29 de diciembre, de vivienda de Galicia, establece en lo referido a las Disposiciones sancionadoras, que: *"las disposiciones sancionadoras contenidas en el título V de la presente Ley serán de aplicación a las infracciones cometidas a partir de su entrada en vigor"*. Esta prevalencia normativa dependería de que no se considerase de aplicación lo previsto en este mismo precepto legal: "*No obstante, se aplicarán con carácter retroactivo las infracciones cometidas con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley en cuanto favorezcan a la presunta persona infractora*." En este sentido, es conveniente subrayar que los artículos 108 a 110 de la vigente Ley 18/2008, en relación con un supuesto similar al que originó esta queja, establecen un nuevo catálogo de infracciones clasificadas en leves, graves y muy graves, y referidas a los defectos que afecten a la seguridad de la edificación o causen daños a los destinatarios de la vivienda.

A este respecto, de aplicarse la Ley 4/2003, entendemos que debe tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 54.1.d) de este texto legal, en el que se señala expresamente que: "*La negligencia de promotores, constructores y facultativos durante la ejecución de las obras de edificación de protección oficial que dio lugar a vicios o defectos graves que afecten a la edificación o habitabilidad de las viviendas y se manifiesten durante los cinco años siguientes fecha de expedición de la cédula de calificación definitiva."*

Por otra parte, por la información de que disponemos en este expediente de queja la vivienda de protección autonómica adquirida por el reclamante presenta humedades en la fachada, y también falta de una adecuada ventilación en la cocina por problemas al parecer vinculados a la chimenea.

En este sentido, en relación con el concepto legal de condiciones de habitabilidad de las viviendas es conveniente subrayar la referencia contenida en el artículo 3 de la Ley 38/1999, de ordenación de la edificación sobre los requisitos básicos de la edificación. Así, en el apartado c) de este artículo, que trata de los requisitos relativos la habitabilidad, se indican expresamente en el epígrafe 1 las siguientes condiciones en la construcción de los

edificios:*"higiene, salud y protección del medio ambiente, de tal forma que se alcancen condiciones aceptables de salubridad y estanquidad en el ambiente interior del edificio..."*

A este respecto, la persistencia de los problemas denunciados por el reclamante en la medida en que afecten "a las condiciones de salubridad y estanqueidad en el ambiente interior del edificio" podría determinar la comisión de una infracción muy grave por parte del promotor. En este sentido, estimamos que, a la vista de que por parte de la empresa promotora no se remite a ese organismo del IGVS un informe técnico sobre la situación actual en orden a los defectos observados a través de inspección técnica de ese IGVS, debería llevarse a cabo una nueva inspección por parte de ese organismo, debiendo tenerse en cuenta a estos efectos que el artículo 59, apartado 4, de la citada Ley 4/2003, indica expresamente lo siguiente: *"las funciones inspectoras con el fin de indagar e investigar el exacto cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley corresponde al Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo. Los inspectores de este organismo desarrollarán las tareas de inspección necesarias al respecto, teniendo la consideración de agentes de la autoridad, gozando las actas que levanten de presunción de veracidad".*

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expresado y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a esa Jefatura Territorial la siguiente **recomendación**:

Que por parte de esa Jefatura Territorial se ordene con carácter inmediato una inspección de la vivienda de protección autonómica adquirida por el reclamante para determinar si persisten o no los defectos de construcción denunciados, consistentes en humedades en la fachada del edificio, y deficiencias de ventilación en la chimenea de la vivienda, circunstancias que podrían afectar a las condiciones de habitabilidad de la vivienda y por lo tanto constituir la comisión de una infracción muy grave por parte del promotor de la edificación, y en caso afirmativo proceder a la apertura del correspondiente expediente sancionador.

Respuesta a la recomendación: aceptada

3.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Trazo en fecha 24 de junio de 2011, para que se inicie un expediente de reposición de la legalidad urbanística (Q/457/11).

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por Dª. E. M. D. N. en el que, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 26-11-10 había presentado en ese Ayuntamiento de Trazo un escrito referido a una explotación ganadera y las ampliaciones que en ella se estaban llevando a cabo (en unas parcelas del polígono 5 de la concentración parcelaria de Morlán-Vilouchada) indicando que se incumplían las leyes vigentes, tanto respecto de los retranqueos o lindes como del uso y tipología de las construcciones existentes, y solicitaba a ese Ayuntamiento que tomase las medidas oportunas para que se cumpliese la ley, y que a la fecha de hoy sigue sin respuesta su denuncia estando ya las obras rematadas.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento de Trazo que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre si existía licencia municipal para las obras denunciadas y, en caso afirmativo, si una vez realizada la inspección técnica se acreditaba si las obras ejecutadas se ajustaban o no a la licencia o licencias concedidas.

A este respecto, recibimos un primer informe de ese Ayuntamiento de fecha del 8-4-11 (RS nº 353) en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

"En contestación a su petición de información señalarle que en las parcelas que menciona se concedió la siguiente licencia de obra:

"Ampliación de una explotación de ganado vacuno de leche en el lugar de Larín según proyecto visado 20090568".

La licencia le fue concedida por acuerdo de la junta de gobierno local tomado en sesión de 19 de febrero de 2010.

Las plazos de ejecución de la licencia de obra son de tres años desde su concesión, no constando en este ayuntamiento el certificado final de obra que deberá aportar el promotor de la obra, y que solo le será exigible una vez rematado el plazo de ejecución mencionado".

A este respecto, teniendo en cuenta que en la queja presentada en esta oficina del Valedor do Pobo se hacía referencia a posibles incumplimientos de las leyes vigentes, tanto respecto de los retranqueos a los lindes como del uso y tipología de las construcciones existentes, en la solicitud de información se hacía expresa referencia, no solo a la existencia o no de una licencia municipal, sino también a los eventuales resultados o conclusiones de una inspección técnica para acreditar si las obras ejecutadas se ajustan o no a la licencia o licencias concedidas.

En consecuencia, en la fecha del 26-4-11 solicitamos un informe complementario de ese Ayuntamiento sobre estos aspectos mencionados en la queja de la reclamante.

A este respecto, recibimos un último informe de ese Ayuntamiento de fecha del 30-5-11, del arquitecto técnico municipal, en el que se indica expresamente que:

"Las obras se encuentran sin finalizar, desde el 2 de marzo se dio un plazo de 1 año para comenzar las obras y un plazo de 3 años para finalizarlas. En la fecha de la visita estas se encuentran dentro del plazo de ejecución establecido.

Tras consultar el proyecto de ejecución con visado 20090568 y realizar algunas comprobaciones en la obra ejecutada hasta la fecha, se aprecian algunas variaciones con respecto al proyecto. No obstante estas variaciones parecen cumplir con la normativa urbanística.

Conclusión:

Con lo anteriormente expuesto se informa que las obras se encuentran en curso de ejecución, que existen variaciones respecto a la licencia que podrán se recogidas en una documentación final de obra con el correspondiente certificado final de obra; y que a priori cumplen con la legislación urbanística".

Teniendo en cuenta el contenido del último informe remitido por ese Ayuntamiento de Trazo es conveniente subrayar que las obras realizadas por el denunciado no se ajustan a la licencia concedida, introduciendo al parecer diversas variaciones sobre el proyecto técnico que sirvió de base para la concesión de la licencia. Sin embargo, aunque en el informe técnico remitido se constata esta circunstancia, no se derivan de ella los efectos legales correspondientes que se concretarían en la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística.

Desde esta perspectiva, estimamos que deben hacerse algunas consideraciones sobre la base de la normativa urbanística vigente.

A este respecto, en relación con las obras en curso de ejecución realizadas sin licencia, o excediéndose de la licencia concedida como ocurre en el presente caso, establece expresamente el artículo 209 de la Ley 9/2002, del 31 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, lo siguiente:

"1. Cuando se estuviesen ejecutando obras sin licencia u orden de ejecución o sin ajustarse a las condiciones señaladas en ellas, el alcalde dispondrá la suspensión inmediata de los citados actos y procederá a incoar el expediente de reposición de la legalidad, comunicándolo al interesado.

2. Con el acuerdo de suspensión se adoptarán las medidas cautelares necesarias para garantizar la total interrupción de la actividad. Para estos efectos el alcalde podrá:

a) Ordenar la retirada de los materiales preparados para ser utilizados en la obra o actividad suspendida y la maquinaria afecta a la misma.

b) Ordenar el precintado de las obras, instalaciones y elementos auxiliares de las actividades objeto de suspensión.

c) Ordenar la suspensión de suministros de agua, electricidad, gas y telecomunicaciones de las actividades y obras de las que se ordenase la paralización.

Proceder a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas por importe de 600 a 6.000 euros, reiterables hasta lograr el cumplimiento de la orden de paralización.

Adoptar cualquier otra medida que sea conveniente a favor de la efectividad de la suspensión.

3. Instruido el expediente de reposición de la legalidad y luego de la audiencia del interesado, se adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

a) Si las obras no fuesen legalizables por ser incompatibles con el ordenamiento urbanístico, se acordará su demolición a costa del interesado y se procederá a impedir definitivamente los usos a los que diesen lugar o, en su caso, a la reconstrucción de lo indebidamente demolido.

b) Si las obras fueran legalizables por ser compatibles con el ordenamiento urbanístico, se requerirá al interesado para que en el plazo de tres meses presente la solicitud de la oportuna licencia, manteniéndose la suspensión de las obras en tanto esta no sea otorgada.

c) Si las obras no se ajustan a las condiciones señaladas en la licencia u orden de ejecución, se ordenará al interesado que las ajuste en el plazo de tres meses, prorrogables por otros tres a petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura de las obras a realizar haga inviable su acomodación a las previsiones de la licencia en el plazo previsto.

4. El procedimiento al que se refiere el número anterior deberá resolverse en el plazo de un año contado desde la fecha del acuerdo de iniciación.

5. Si transcurrido el plazo de tres meses desde el requerimiento el interesado no solicitara la oportuna licencia o, en su caso, no ajustara las obras a las condiciones señaladas en la misma o en la orden de ejecución, el alcalde acordará la demolición de las obras a costa del interesado y procederá a impedir definitivamente los usos a que dieran lugar. De igual modo se procederá en el supuesto de que la licencia fuese denegada por ser su otorgamiento contrario a la legalidad.

6. En caso de incumplimiento de la orden de demolición, la Administración municipal procederá a la ejecución subsidiaria de la misma o a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas, reiterables mensualmente hasta lograr la ejecución por el sujeto obligado, en cuantía de 1.000 a 10.000 euros cada una.

7. Lo dispuesto en los números anteriores se entenderá sin prejuicio de la imposición de las sanciones que procedan y de las facultades que correspondan a las autoridades competentes, en virtud del régimen específico de autorización u concesión a la que estén sometidos determinados actos de edificación y uso del suelo."

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expresado, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a esa Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Trazo el siguiente **recordatorio de deberes legales:**

Que por parte de esa administración municipal se proceda a ejercer la potestad de disciplina urbanística en relación con la obra denunciada por la reclamante, y por lo

tanto, al tratarse de una obra realizada con licencia municipal pero excediéndose de las obras autorizadas en la licencia, se inicie un expediente de reposición de la legalidad urbanística, siguiendo los trámites previstos en el artículo 209 de la Ley 9/2002, del 31 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.

Respuesta a la recomendación: aceptada

4.- Recomendación y Recordatorio de Deberes Legales dirigidos al Instituto Gallego de Vivienda y Suelo en fecha 19 de septiembre de 2011, para que no contasen los días inhábiles en el cómputo de un plazo previsto en el Decreto que regula el Programa Aluga, y para que se estimase la eventual reclamación de la interesada de devolución de cantidad (Q/892/11). *En relación con estas resoluciones debemos subrayar que por abordar un problema planteado en circunstancias idénticas, también se formularon las mismas resoluciones al IGVS en el caso de la queja Q/708/11.*

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por Dª. C. B. F. y en el que, esencialmente, nos indicaba que desde septiembre de 2009 reside como inquilina en una vivienda incluída en el programa ALUGA y que nunca tuvo ningún problema con el pago de la cantidad que le correspondía satisfacer por la renta de alquiler, y que, sin embargo, en el recibo correspondiente a la mensualidad de abril de 2011 se fijaba el período de pago del 1 al 10 de abril, siendo así que el día 9 era sábado y el 10 domingo y el pago tenía que efectuarse en una entidad bancaria, por lo que consideraba que siendo imposible el pago en cualquiera de estos dos días estimaba que se podría efectuar el pago el lunes día 11; y cuando se acercó al banco le dijeron que no se podía efectuar el pago y que el plazo estaba finalizado, lo que le confirmaron en la oficina del IGVS.

Señalaba también la reclamante que por consecuencia de esta circunstancia le emitieron un nuevo recibo con el plazo del 11 al 20 de abril, pero teniendo que pagar la totalidad de la renta de inquilinato y por lo tanto perdiendo la ayuda del IGVS, circunstancia que considera injusta dada la situación descrita anteriormente.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

A este respecto, recibimos un escrito del director general de ese organismo del IGVS del 17-6-2011 (RS nº 4059, do 21-6-2011), acompañado de un informe de la directora técnica de Actuaciones de Alquiler del 13-6- 2011 en el que se concluía que:

"En atención a lo anterior se considera que los plazos de pago de la renta de alquiler de la vivienda están adaptados a la norma reguladora, así como al contrato de arrendamiento formalizado, su pago en plazo es una condición ineludible para la percepción mensual de la subvención para el financiamiento parcial de la renta del alquiler al amparo del Programa Aluga, cuya exigencia, sin excepciones, viene motivada en la necesidad de respetar los servicios y garantías que oferta el Programa Aluga a los propietarios de las viviendas (de titularidad privada) puestas a disposición del IGVS para su arrendamiento a demandantes de vivienda, con ingresos inferiores a 3'5 veces el IPREM inscritos en el Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia."

A este respecto, en el informe remitido por ese organismo se señala expresamente lo siguiente: *"Del día 1 al 10 de cada mensualidad: Los inquilinos deben ingresar, en cualquiera sucursal de la entidad colaboradora C. el recibo por el importe parcial de la renta (en el caso de tener subvención) o sin subvención. Por eso a partir del día 10, la entidad bancaria no puede admitir recibos normales para pagar en plazo."*

En este sentido, en la nota informativa que se les entrega a los adjudicatarios de las ayudas se señala expresamente que "*El pago de la renta deberá efectuarse dentro de los diez primeros días de cada mes (o con anterioridad), en la cuenta del IGVS abierta al*

efecto, en cualquiera sucursal de la entidad colaboradora C. mediante la presentación del recibo de la correspondiente mensualidad".

A la vista de lo anteriormente expresado, estimamos que deben formularse algunas consideraciones sobre el cómputo del plazo que se le otorgó a la reclamante para el pago de la parte que le corresponde de la renta de inquilinato.

A este respecto, se indica expresamente en el artículo 48.1 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común que *"cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los domingos y los declarados festivos. Cuando los plazos se señalen por días naturales, se debe hacer constar esta circunstancia en las correspondientes notificaciones."* En este sentido, la declaración de que no se excluyen los días inhábiles, poco frecuente, acostumbra a hacerse en la resolución o convocatoria correspondiente, y lo cierto es que en el Decreto 84/2020 no se formula esta declaración expresa, ni tampoco en la nota informativa que se facilita al beneficiario de las ayudas.

Así las cosas, estimamos en esta oficina del Valedor do Pobo que la normativa citada es de aplicación al plazo que se establece en el artículo 35.1 del Decreto 84/2010, en tanto que se trata de un plazo establecido en una norma de naturaleza administrativa, en la que se regulan unas ayudas públicas al alquiler, por lo que no puede haber dudas sobre su carácter de normas administrativas. Esta naturaleza no puede quedar desvirtuada por el hecho de que el contrato de alquiler al que se destinan las ayudas tenga un carácter privado y se regule por la normativa civil correspondiente.

Por otra parte, en relación con la normativa anterior sobre este tipo de ayudas al alquiler de viviendas, en el informe citado se indica expresamente que *"En cuanto al sistema de pago, el extinto decreto 48/2006, del 23 de febrero, por el que se regulaba el programa de vivienda en alquiler (PVA) y su normativa de desarrollo, en concreto la Orden de 22 de junio de 2006, por la que se regulaba la gestión de las viviendas, procedimiento de adjudicación y concesión de las subvenciones en el programa de vivienda en alquiler se establecía que el pago de la renta debía efectuarse dentro de los 7*

primeros días de cada mes, si bien se permitía que se realizase el mismo hasta el día 10 de la mensualidad correspondiente.

Por tanto, y con respecto a la normativa anterior, el período de pago de la renta del alquiler aún fue ampliado".

Sin embargo, entendemos que aunque el nuevo plazo legal sea más generoso que el anterior, pasando de 7 a 10 días, no puede eludir en modo alguno la aplicación de una norma legal como es la establecida en el artículo 48.1 de la Ley 30/1992.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que en nuestra legislación la medida de tiempo en la que se expresan los plazos administrativos, excepto en algún caso excepcional en el que se emplean las horas (es el caso del plazo de veinticuatro horas previsto en el artículo 26.4 del Reglamento de Disciplina Urbanística en el procedimiento sumario de ruina inminente), es la del plazo expresado en días, o el plazo expresado en meses o años. A este respecto, es conveniente subrayar que en el plazo expresado en días, como ya se indicó, no se computan los días inhábiles excepto declaración expresa en sentido contrario, pero aún en los plazos expresados en meses o años, en los que no se descuentan los días inhábiles, lo cierto es que el artículo 48.3 de la citada Ley 30/1992 se señala expresamente que *"Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente."*

Desde esta perspectiva, consideramos que la reclamante podía hacer efectivo el pago de la cantidad que le correspondía hasta el día 12 de abril de 2011, en tanto que no podrían computarse para el plazo establecido en el artículo 35 del Decreto 84/2010 los días 3 y 10 de abril por tratarse de días inhábiles. En este sentido, y en la medida en que estimamos ineludible la aplicación de la normativa administrativa citada, el automatismo del sistema informático diseñado para este trámite no puede derivar en la imposibilidad de que el beneficiario de estas ayudas no pueda pagar la cantidad que le corresponde ajustándose plenamente a la normativa legal de aplicación, por lo que entendemos que, en la medida en que fuese posible, debería corregirse el sistema informático de pagos por el

inquilino introduciendo esta incidencia referida a la exclusión de los días inhábiles en el cómputo del plazo que es objeto de esta queja.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo expresado anteriormente y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la ley del Valedor do Pobo, le formulamos un **recordatorio de deberes legales** en los siguientes términos:

Que por parte de ese organismo se aplique la norma del artículo 48.1 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo Común en el cómputo del plazo previsto en el artículo 35.1 del Decreto 84/2010 por el que se aprueba el Programa Aluga, referido al pago de la parte de la renta mensual que debe satisfacer el inquilino, y que por lo tanto no se tengan en cuenta los días inhábiles incluidos dentro del plazo establecido

Y una **recomendación e**n los siguientes términos:

Que por parte de ese organismo, y previa reclamación de la interesada, se estime procedente la devolución de la cantidad que correspondía la ayuda del Programa Aluga en la renta de inquilinato del pasado mes de abril de 2011, por entender que la negativa a aceptar el pago en la fecha del 11-4-2011 de la parte que correspondía a la inquilina no se ajusta a la normativa legal que regula el cómputo de los plazos administrativos.

Respuesta a la recomendación y al recordatorio de deberes legales y advertencia: no aceptados

5.- Recomendación dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Sanxenxo, en fecha 10 de octubre de 2011, para que se ordene la máxima diligencia en la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística, con objeto de evitar la caducidad del expediente y una eventual prescripción de la infracción urbanística (Q/798/11).

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por D. F. O. V., con domicilio en el lugar de …. en Vilalonga, y en el que, esencialmente, nos indicaba que en el citado lugar

de S. en el año 2006 D. C.C.G. procedió a realizar obras de construcción de un galpón careciendo de la preceptiva licencia municipal. Señalaba también el reclamante en su queja que estas obras fueron denunciadas ante la Gerencia Municipal de Urbanismo de ese Ayuntamiento de Sanxenxo, procediéndose a incoar expediente de reposición de la legalidad urbanística con el número 06.163-O, y dictándose al amparo de este expediente resolución de fecha 05 de diciembre de 2007 ordenando la paralización de las obras.

Manifestaba también en su escrito de queja que el Sr. C. solicitó licencia para llevar a cabo las obras de construcción de la citada edificación auxiliar en el ámbito del expediente número 869/6, y que tras varios requerimientos sin atender por el interesado la Gerencia de Urbanismo de ese Ayuntamiento de Sanxenxo procedió a archivar unilateralmente el expediente, sin más trámite, por resolución de fecha 10 de marzo de 2009.

Indicaba también en el escrito de queja que posteriormente y en el ámbito del expediente número 681/08, o Sr. C. solicitó licencia para llevar a cabo obras de revestimiento de fachadas del citado garaje, y que este expediente sigue abierto a día de hoy, sin que recayera resolución alguna al respecto, y la citada edificación está totalmente finalizada, y aunque las continuas obras fueron denunciadas en varias ocasiones, desplazándose la Policía Local al lugar de los hechos denunciados y constando varias diligencias de estudios fotográficos realizados dando cumplimiento a las denuncias presentadas, sin embargo, señalaba el reclamante que hasta el momento ese Ayuntamiento de Sanxenxo, no le comunicó acuerdo alguno en relación a la legalización de las obras ni en relación al precinto o demolición de las mismas.

Por último, señalaba el reclamante en su queja que ante la inactividad de ese Ayuntamiento y aprovechando las obras anteriormente referidas (revestimiento de fachada de edificación adosada a la vivienda existente), se hicieron obras de impermeabilización de la terraza, colocación de barandillas en la misma así como acondicionamiento interior de las plantas bajo y primera, para destinar dicha edificación adosada a vivienda independiente de la vivienda principal, constituyendo claramente una consolidación de lo ilegalmente construido. Se indicaba también en la queja que incluso las parcelas están

físicamente separadas por muros de separación, recientemente construidos dentro de la parcela "principal", y que probablemente una vez más, se construirán careciendo de la preceptiva licencia municipal al efecto, siendo así que dichos muros invaden claramente el trazado de las alineaciones establecidas por el PGOM.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre el resultado de las inspecciones practicadas en el lugar de los hechos, sobre la licencia o licencias que existan en el caso, y sobre la adecuación de las obras a las licencias eventualmente concedidas.

A este respecto, recibimos un informe de ese Ayuntamiento del 27-6-2011 (RS nº 2287) y en el que se indica expresamente lo siguiente:

"*Ciertamente, por D. C.C.G., en el año 2006 procedió a la construción de un galpón en el lugar de S., parroquia de Vilalonga (Sanxenxo). Dicha obra carecía de la preceptiva licencia municipal, por lo que por Resolución de la Presidencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo de 28 de diciembre de 2006 se incoó el correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística, y se ordena la paralización de las obras. (Expte.: 06-163-O).*

Se solicitó por D. C. C. G. licencia municipal urbanística (expte: 869/06) para la construcción citada en el párrafo anterior y, en la tramitación del expediente, luego de reiterada petición de documentación que completase el mismo, y de no ser presentada por el solicitante, se procedió al archivo del mismo por Resolución de la Presidencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo de 10 de marzo de 2009.

También para el citado galpón se solicitó, por el interesado, licencia municipal urbanística (expte: 681/08) para proceder al revestimiento de la fachada. En la tramitación del expediente se solicitó en reiteradas ocasiones que debería proceder a la legalización de la edificación antes de obtener la licencia solicitada; legalización que no fue llevada a cabo, por lo que se procedió al archivo del expediente. Las obras solicitadas no se llevaron a cabo.

La edificación principal, casa-vivienda, obtuvo licencia municipal urbanística para revestimiento de las fachadas, por Resolución de la Presidencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo de 05 de marzo de 2009 (expte.: 646/08), y además, el interesado, solicitó licencia para llevar a cabo la construcción de un muro, en la misma parcela, que fue concedida por Resolución de la Presidencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sanxenxo de 06 de marzo de 2009 (expte.: 078/09).

Por lo que se refiere a la edificación carente de licencia municipal, el galpón, como se indicó más arriba, tiene incoado expediente de reposición de la legalidad que se tramitando con el número 06.163-O. De acuerdo con lo establecido en el artículo 209.4 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de Ordenación Urbanística y Protección del Medio Rural, el plazo para rematar dicho expediente es de un año desde la fecha del acuerdo de iniciación.

Luego de lo visto y, dado el transcurso del plazo de caducidad del expediente de reposición de la legalidad urbanística, es a la vista de que la acción para reponer la legalidad no está caducada, pues el artículo 210 del mismo cuerpo legal establece un plazo de seis años, desde la total finalización de las obras, para reponer la legalidad urbanística vulnerada, por esta Gerencia Municipal de Urbanismo, se procede a dictar Resolución por la que se archive el citado expediente, procediendo a la incoación de un nuevo, con el fin de proceder a la demolición de la edificación."

A la vista de lo anteriormente expresado estimamos pertinente hacer algunas consideraciones sobre el problema que motivó la queja.

Así, en el informe remitido por ese Ayuntamiento no se alude expresamente a la clasificación urbanística del suelo en el que se realizaron las obras que fueron y son objeto de un expediente de reposición de la legalidad urbanística por lo que pueden suscitarse dudas sobre el plazo de prescripción aplicable en este caso a la acción para la restauración de la legalidad urbanística. A este respecto, parece deducirse que se trataría de suelo de núcleo rural ya que en el último párrafo del informe se alude a un plazo de prescripción de seis años. Sobre este aspecto es conveniente subrayar que si las obras se realizasen en suelo rústico entendemos que no habría prescripción de la acción de restauración de la legalidad urbanística, ya que aunque en la vigente redacción de la Ley 9/2002 (modificada por la Ley 2/2010) en su artículo 214 desapareció la norma de la imprescriptibilidad respecto de las obras ilegales en suelo rústico, sin embargo se mantiene esta norma para las obras ilegales ejecutadas con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 2/2010, tal y como se establece en la disposición transitoria décima *("En todo caso, los procedimientos sancionadores y de reposición de la legalidad por infracciones cometidas con anterioridad la entrada en vigor de esta ley se regirán por la legislación vigente en el momento de su comisión, sin prejuicio de aplicarles a los expedientes sancionadores la norma más favorable al sancionado").*

Así las cosas, y en la medida en que por la información facilitada por ese Ayuntamiento existe un plazo de prescripción de seis años, y el primer expediente de reposición de la legalidad urbanística se abrió ya en la fecha del 28-12-2006, por lo tanto cerca de cumplirse los cinco años, es conveniente que se actúe con la máxima diligencia para que sea efectiva la restauración de legalidad urbanística presuntamente vulnerada en el presente caso.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo le formulamos a esa Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sanxenxo la siguiente **recomendación :**

Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia y con el objeto de evitar su caducidad se ordene la máxima diligencia en la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas sin contar con licencia municipal, en

aplicación de lo previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, teniendo en cuenta la circunstancia de la caducidad de un expediente anterior por las mismas obras, y el reducido plazo de tiempo que resta para que se produzca la prescripción de la acción de restauración de la legalidad urbanística.

Respuesta a la recomendación: aceptada

1.3. ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

1.3.1. INTRODUCCIÓN

Los habituales problemas de contaminación acústica.

La mayoría de quejas que se reciben en materia de medio ambiente se refieren a problemas de ruidos ocasionados por locales de hostelería nocturna y por la presencia de sus clientes en la vía pública a altas horas de la madrugada. Esta última circunstancia se relaciona con las llamadas zonas contaminadas por saturación o concentración de locales. También siguen siendo frecuentes las quejas por las consecuencias perjudiciales del denominado *botellón*. A ello este año se ha añadido el generalizado fraude en materia de horarios observado a través de la proliferación de licencias de supuestos *tablaos flamencos*, que en realidad funcionan como pubs, sin que los ayuntamientos hayan adoptado las medidas preventivas o de corrección para evitar esta clara irregularidad, que perjudica tanto a los vecinos como a las empresas que funcionan adaptándose a las exigencias de la normativa.

En las zonas contaminadas o saturadas por concentración de locales, a los problemas propios de los locales se añaden los derivados de esa concentración -tránsito continuado de coches o motos, problemas de orden público, suciedad, etc-. Las medidas adecuadas para tratar los específicos problemas de las zonas contaminadas por ruidos no son las que se vienen aplicando, que normalmente se limitan a procurar que no se agraven mediante la prohibición de nuevas licencias.

Otra medida necesaria para evitar o corregir las *zonas contaminadas* es no consentir y no legalizar locales sin licencia o con licencias no adecuadas, fundamentalmente porque funcionan como locales ruidosos sin tener licencia para música y horario amplio, lo que se da con frecuencia. En numerosas ocasiones hemos reclamado que los ayuntamientos realicen una exhaustiva labor de detección de las circunstancias de los locales y después obliguen a los que se encuentren en situación ilegal a cerrar o a ajustar su actividad real a lo autorizado por su licencia, que no permite un funcionamiento ruidoso y amplio, con lo que se reduciría el problema que tratamos, es decir, la contaminación por saturación.

Prueba evidente de lo insuficiente de las medidas aplicadas es la frecuente renovación de las declaraciones de zonas contaminadas al cabo de los años o su permanencia durante mucho tiempo. Este año se detectaron supuestos de saturación no abordados adecuadamente en ayuntamientos como Vigo, Santiago o Lugo, pero también casos de aparente saturación sin declarar y por tanto sin el más mínimo tratamiento.

Se observa que con carácter general los ayuntamientos comienzan a promover medidas más serias para evitar las graves consecuencias ambientales y de otro tipo derivadas de los *botellones*, con lo que progresivamente se da efectividad a una indicación expresada por esta institución desde hace tiempo. Muchos han aceptado y dado efectividad a recomendaciones para perseguir botellones claramente perjudiciales para los derechos de los vecinos, como sucedió en el caso de Santiago de Compostela, Baiona y O Carballiño. A los ayuntamientos reacios a impedir los botellones que perjudican a los vecinos les recordamos que tanto la Ley del Ruido como los decretos autonómicos de contaminación acústica obligan a intervenir contra sus efectos más perniciosos. Efectivamente, al margen de otro tipo de consideraciones (salud, orden público, etc.), deben evitarse las graves consecuencias que los *botellones* tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por el ruido generado, que noche tras noche impide el descanso de los residentes. Las administraciones, fundamentalmente la local, deben intervenir por medio de sus potestades actuales.

También hemos procurado que los ayuntamientos se comprometieran a tratar eficazmente el consumo de alcohol por menores en los botellones, cuestión que tratamos en detalle en el área de menores.

Por lo que se refiere al tratamiento general de los ruidos, el desarrollo de las investigaciones que llevamos a cabo certifica que en muchas ocasiones se ven vulnerados los derechos de los reclamantes, que ponen de relieve el deficiente tratamiento municipal de sus denuncias. Muchos ayuntamientos siguen minusvalorando los problemas relacionados con la contaminación acústica, a pesar de que en la mayoría de los casos se trata de la violación de un derecho fundamental -el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario del artículo 18.1 y 2 CE-, de que los perjuicios para la

salud de la persona que sufre los ruidos son considerables, y de que cada vez se producen más condenas penales contra los responsables privados y públicos de casos de contaminación acústica. Efectivamente, comienzan a ser corrientes las condenas penales que afectan a promotores de actividades o responsables municipales por actuaciones contaminantes por ruidos o por abstenerse en la toma de decisiones preceptivas. También son numerosas las condenas por responsabilidad patrimonial de la administración debido a abstenciones injustificadas o a malas prácticas en este ámbito.

La fuente más común de ruido nocturno son los locales de ocio; muchos no tienen licencia o funcionan con una que no les permite realizar la actividad que realmente desarrollan. Otros lo hacen con un nivel de ruido por encima del establecido, o permiten el consumo en la calle. Es frecuente encontrar ayuntamientos que no comprueban los ruidos con excusas muy pobres, o incluso que actúan inadecuadamente ante la falta de licencia o ante el funcionamiento de locales sin ajustarse a lo previsto en ella o al ordenamiento sectorial de la materia.

En relación con la necesaria licencia de funcionamiento con que deben contar los locales de ocio, ésta debe reivindicarse como el medio más eficaz para prevenir eventuales perjuicios de los establecimientos. Se trata de un procedimiento de control previo de todas las actividades potencialmente molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, lo que incluye, como es lógico, a los establecimientos de hostelería y ocio nocturno. La legislación mantenía un este modelo que provenía del anterior Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas (RAMINP); el artículo 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, preceptuaba que *las actividades que produzcan una perturbación por ruidos o vibraciones deberán someterse al procedimiento de evaluación de incidencia ambiental*. Por ello no podía comprenderse por qué la Administración gallega no rectificara el claro error que se cometió a la hora de aprobar el Decreto 133/2008, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental. Tal y como venimos advirtiendo una y otra vez en los Informes a este Parlamento, el Decreto excluye de evaluación a estos locales; su anexo III señala que serán actividades excluidas del procedimiento de evaluación de incidencia ambiental, entre otras, las *actividades de ocio y entretenimiento previstas en el Catálogo de espectáculos públicos y actividades*

recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia, aprobado por el Decreto 292/2004 (dicho Catálogo menciona todos los tipos de establecimientos de ocio), lo que resultaba ilegal, a la vista del artículo 4.3 de la Ley 7/1997.

Resultaba claro que el reglamento debía ser inaplicado, pero era igualmente evidente que constituía un elemento de inseguridad jurídica que debe ser corregido, después de advertido el error, cosa que hemos hecho en diferentes ocasiones. Comprobamos esta inseguridad en numerosas respuestas municipales que daban a entender que los locales nocturnos no precisan licencia de funcionamiento, lo que, de ser cierto, haría saltar por los aires la más básica de las garantías de los ciudadanos contra el ruido de las actividades. El mantenimiento del Decreto en esos términos creaba una duda muy peligrosa en relación con la garantía preventiva más importante que tienen los ciudadanos cuando en su entorno se pretende instalar salas de fiestas, discotecas, pubs o cualquier otra actividad de este tipo. La experiencia demuestra que son potencialmente molestos y que resultan básicos los controles preventivos, es decir, exigir licencias específicas que analicen la repercusión que van a tener en su calidad de vida o en la intimidad personal y familiar, la salud o el descanso de los vecinos. Además, al tratarse de licencias de funcionamiento, con su otorgamiento se abre una relación permanente entre la administración y el titular, que se concreta en la continuada labor tuitiva de la administración para que la actividad no resulte perjudicial o para que responda a criterios de interés público. Por ello resultaba necesario y urgente que, en beneficio de la seguridad jurídica, la Administración autonómica corrigiese este error, advertido hace tiempo.

La actuación promovida fue en el sentido completamente contrario del indicado, al derogarse la Ley 7/1997 a través de la Ley gallega 12/2011, de medidas fiscales y administrativas, lo que no parece en absoluto adecuado por las razones apuntadas.

En ocasiones el ruido en la calle se encuentra relacionado con la actividad de los locales, puesto que algunos propietarios permiten el consumo en la vía pública, sin que el ayuntamiento correspondiente reaccione ante los evidentes perjuicios que ello causa. Les recordamos que el Decreto 320/2002 señala que *los titulares de los establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan*

molestias a la vecindad. En el caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán si constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados (art. 12).

Un aspecto fundamental a la hora de abordar los problemas de contaminación acústica es el respeto de los horarios de los establecimientos. Resulta preciso que se comprueben las muchas infracciones que se dan, que los expedientes no caduquen y que las sanciones tengan carácter disuasorio. La última orden reguladora de los horarios los configuró de una forma muy generosa a cambio de un supuesto compromiso para su estricto cumplimiento, circunstancia que no se da.

En relación con el incumplimiento de los horarios por los locales se encuentra el común fraude en el uso de licencias que no se corresponden con la realidad y que se adquieren única y exclusivamente para aumentar de forma irregular el horario. Es el caso de los numerosos locales con licencia municipal de *tablaos flamencos*, pero que en realidad son pubs o similares, que se amparan en esa licencia para abrir durante más tiempo del permitido a los pubs. Al comprobar esta abundante y sorprendente realidad, que ya habíamos advertido en ocasiones anteriores, nos vimos en la obligación de reclamar de algunos ayuntamientos que intervinieran para sancionar a los responsables y corregir ese evidente fraude.

Además de la responsabilidad que corresponde a los ayuntamientos en orden a corregir el fraude de los supuestos *tablaos*, a la Administración autonómica le corresponde corregir la irregularidad que se aprecia en la Orden de 2005 por la que aprueban los horarios de apertura y cierre de los locales. La Orden se aprobó y permanece con esa redacción a pesar de estar en clara contradicción con el Decreto 292/2004, que aprueba el Catálogo de establecimientos, en lo que se refiere a los *tablaos*. Respecto de su horario el Decreto dice que "coincidirá con el de la actividad principal, que es la de restauración", pero la Orden no asimila el horario de los *tablaos* a ninguna actividad de restauración, sino que establece uno específico y enormemente amplio, las 5.30 horas, que es lo que ha dado lugar a este curioso fenómeno, consentido por muchos ayuntamientos.

A las numerosas fuentes de ruido que se mencionaron hasta ahora este año se han sumado los generados por carillones (en realidad amplificadores o altavoces) instalados de forma irregular y que ocasionan molestias a los residentes en sus inmediaciones; o la falta de control que se da en ocasiones del horario y ruido de fiestas locales, lo que perjudica durante un tiempo considerable a los más próximos a sus instalaciones.

1.3.2. QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El número de quejas correspondientes al área de medio ambiente en el año 2011 fue de 194, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	194	
Admitidas	170	88 %
No Admitidas	21	11 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	3	1 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	126	74 %
En trámite	44	26 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2007	0	2	2	2	0
2008	1	0	1	1	0
2009	0	10	10	10	0
2010	70	0	70	66	4

1.3.3. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.3.3.1. La concentración de locales; zonas acústicamente contaminadas por saturación.

La concentración de locales en una determinada zona hace que a los problemas propios de los locales se añada el tránsito de gente, coches o motos a altas horas de la madrugada, incidentes de orden público, suciedad, vandalismo, sensación de descontrol, etc, lo que se ve reforzado por el frecuente reconocimiento municipal de que resulta imposible abordar estos incidencias generados noche tras noche. Los problemas provienen tanto de la actividad interior como exterior.

Las medidas adecuadas para tratar los específicos problemas de las zonas contaminadas por acumulación de ruidos (ZAS) no son las que se vienen aplicando, que normalmente se limitan a prohibir más licencias. Por el contrario, el Decreto 320/2002 prevé la aplicación de las medidas oportunas, sin concretarlas ni limitarlas, dentro del ámbito de competencias municipales, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos (artículo 12.2). Siempre que dichas medidas resulten motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas. Por el contrario, de no

aplicarse y persistir los problemas de contaminación acústica resulta una clara responsabilidad municipal. Centrar la actuación en una mera prohibición de nuevas licencias, que es lo que suele hacerse, resulta claramente insuficiente, aunque esa medida venga acompañada de otros compromisos igualmente ineficaces.

Una clara exigencia para evitar o corregir las zonas contaminadas es no consentir y no legalizar los locales sin licencia o con licencias inadecuadas, fundamentalmente porque funcionan como locales ruidosos sin tener licencia para música y horario amplio. Supuestos de este tipo se detectan con frecuencia en los ciudades o villas con zonas saturadas, razón por la que en numerosas ocasiones hemos reclamado que los ayuntamientos realicen una exhaustiva labor de detección de las circunstancias de los locales y obliguen a los que se encuentren en situación ilegal a cerrar o a ajustar su actividad a lo permitido por su licencia, con lo que se reduciría de forma considerable la contaminación por saturación.

Observamos que con frecuencia los ayuntamientos dan la oportunidad a los locales en esa situación ilegal -con funcionamiento desajustado a lo previsto en su licencia- de realizar una simple *legalización*, esto es, se les permite que con un sencillo trámite obtengan una nueva licencia ya ajustada a la actividad que venían desarrollando ilegalmente. Esto resulta contrario al ordenamiento y produce consecuencias muy perjudiciales, como la consolidación de la zona como acústicamente saturada, lo que después tendrá que corregirse por medios mucho más costosos. Como apuntamos, resulta una opción ilegal, porque las licencias para actividades sustancialmente diferentes son nuevas licencias y requieren un procedimiento *ex novo* y completo, no una simple *adaptación para cambio de uso*.

Además, el funcionamiento desajustado que tratamos resulta una infracción administrativa, por lo que lo primero que debieran hacer los ayuntamientos para tratar el asunto con seriedad es iniciar el correspondiente expediente sancionador, de tal manera que se evite -o se limite- la capacidad para defraudar por ese medio, que ahora resulta habitual debido al tratamiento permisivo de muchos ayuntamientos. Éstos no suelen dar cuenta de sanciones por esta razón. El fraude se desarrolla sin que su responsable corra

grandes riesgos; como mucho le obligarán a adaptarse a lo que se prevé en su licencia, sin sanción, cosa que además podrá solucionar debido a las facilidades dadas por muchos entes locales para *adaptar* las licencias sin exigir una completamente nueva. Con esta usual forma de proceder no es de extrañar que proliferen los fraudes en materia de licencias, de lo cual son un ejemplo muy ilustrativo los abundantes *tablaos flamencos*, que trataremos más adelante.

Los problemas relacionados con la acumulación de locales generan numerosas quejas que dan lugar a actuaciones de diferente tipo por nuestra parte; en ocasiones se trata de zonas ya declaradas como contaminadas por ruidos desde hace tiempo por los ayuntamientos, por lo que demandamos que especifiquen la eficacia comprobada de las medidas ya aplicadas, que en caso de demostrarse como ineficaces o insuficientes deberían reforzarse. Y para los casos de zonas aparentemente contaminadas, pero no declaradas oficialmente como tales, recomendamos se evalúe formalmente si se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada, de acuerdo con lo previsto en el decreto 320/2002, y que en caso positivo se adopten las medidas previstas.

Este año conocimos la presencia perjudicial de zonas acústicamente contaminadas por saturación en Vigo -en varias zonas-, Santiago de Compostela, Monforte de Lemos, Lugo, Tui y Salceda de Caselas.

En Vigo realizamos diferentes actuaciones relativas a zonas declaradas acústicamente saturadas de la ciudad, pero a pesar de ello no se dio cuenta de la solución de la perjudicial situación que el propio ayuntamiento reconoce con esa declaración, como apreciamos claramente en la queja de oficio Q/2431/08. En ella, después de numerosos retrasos en los informes y de advertencias de declaración de hostilidad y entorpecimiento, el ente local no aclaró ninguno de los aspectos fundamentales de la queja, que traía su causa en otras dos anteriores que tampoco tuvieron una respuesta adecuada (Q/1640/06 y Q/937/07). En primer lugar no se aclaró suficientemente que los locales situados en zonas saturadas funcionaran con licencia y adaptándose a ella -bar, pub ...-, y sobre todo no se mencionaron las medidas adoptadas para corregir las situaciones irregulares, algo que resulta especialmente necesario en estas zonas; y en segundo lugar no se acreditó que resultaran suficientes las medidas adoptadas con ocasión de la declaración de ZAS para

producir el efecto legalmente perseguido, la reducción del nivel de ruido hasta situarlo en parámetros legales. Por ello formulamos al Ayuntamiento de Vigo un recordatorio de deberes legales para que cumpliera sus responsabilidades en relación a la contaminación acústica que sufren los vecinos que residen en las ZAS de la ciudad; para que se determine con precisión y de forma exhaustiva si sus numerosos locales ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno en la correspondiente licencia, y que para se ajusten las denominaciones de las licencias a lo previsto en el Catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas (Decreto 292/2004); y para que después de corregir los locales que no se ajusten a lo previsto en su licencia, si aún continúan los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, lo que debería comprobarse, de inmediato se adopten todas las medidas adecuadas para reconducir la situación y disminuir de forma significativa el nivel de ruido, que es el objetivo legalmente establecido para las ZAS (ver resolución nº 2 de esta área). A la vista de que el ayuntamiento no respondía nos vimos en la obligación de reiterar el requerimiento de respuesta 3 veces, la última con la advertencia de que en el supuesto de no recibirla entenderíamos desatendida la obligación legal contenida en el art. 32.2 de la Ley del Valedor do Pobo (LVP) y rechazada de forma tácita la recomendación, y procederíamos de acuerdo con el art. 33.2 de la citada Ley, que señala que se realice un comentario crítico de considerarse que era posible una solución positiva y no se diera. La respuesta final del alcalde de Vigo no se recibió, por lo que realizamos la presente crítica.

Otra de las quejas por ZAS de Vigo se refiere a los daños denunciados por la dueña de un hostal de la zona de Churruca. Subraya la gravísima incidencia que tiene en la actividad económica del hostal el incumplimiento reiterado de los horarios de los locales de copas situados en su entorno y que el ocio nocturno se traslade a la vía publica, provocando ruido, molestias y actos vandálicos. Los huéspedes del hostal abandonan las habitaciones y no se generan reservas; a través de las páginas web son muchos los comentarios negativos acerca del ruido y los desórdenes en las calles (Q/1504/10). Las respuestas municipales requeridas se recibieron con un retraso muy considerable; fue preciso recordar el deber legal de responder, advertir al ayuntamiento que podría ser declarado hostil y entorpecedor y hasta recordar que no responder podría ser una conducta constitutiva de delito (art. 502 del Código Penal). Finalmente, después de mucho tiempo se respondió, pero de forma que se consideró insuficiente, por lo que requerimos aclaración

sobre determinados aspectos de la actuación municipal, aún pendiente. El ayuntamiento comprobó la presencia de un número importante de locales que funcionan de forma desajustada a su licencia, pero sólo inició expediente de reposición de la legalidad urbanística, lo que hizo que en algún caso los locales afectados retomarán su actividad ilegal por la reacción insuficiente del ayuntamiento; no se conoce un asunto urbanístico *strictu sensu*, sino un asunto ambiental que perjudica a los vecinos, razón por la que el incumplimiento de las condiciones de la licencia resulta una infracción administrativa grave -arts. 33.e) y 34 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de Galicia-, por lo que debe iniciarse el correspondiente expediente sancionador, como también podría promoverse la revocación de la licencia. Si el ayuntamiento no actúa de esa manera el promotor puede sentirse tentado a volver a hacerlo; lo más grave que puede pasarle es que se le requiera el ajuste a lo previsto en un primer momento para su licencia, por lo que el riesgo de incumplir una y otra vez es mínimo, sobre todo teniendo en cuenta que para realizar las comprobaciones se requiere un enorme esfuerzo por parte de los perjudicados, como comprobamos en este expediente. Otro aspecto de la queja es la necesidad de comprobación de la mejora de los niveles acústicos nocturnos soportados por los afectados por la ZAS, aspecto respecto del cual el Ayuntamiento de Vigo no señala nada, a pesar de que se requirió aclaración sobre las medidas adoptadas para reducir el nivel de ruido general en esa ZAS, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 320/2002. Al cierre del Informe nos encontramos a la espera de las aclaraciones municipales requeridas.

Una nueva queja afecta a Vigo en relación con el tratamiento de sus zonas contaminadas por ruidos nocturnos. Se inició de oficio como consecuencia de una noticia en *Faro de Vigo* (Q/1666/10) por la situación de las calles Real y Teófilo Llorente. Al referirse a un aspecto concreto que tratamos en otro apartado, el resultado de esta queja lo tratamos en el mismo (el consumo de alcohol en la calle).

Otro caso muy ilustrativo de la mala administración aplicada a casos de ZAS lo conocimos en Santiago de Compostela (Q/398/11). El interesado señalaba, entre otras cosas, que el ayuntamiento había renovado la declaración de zonas acústicamente saturadas, entre las que se encuentra la zona en la que vivía -Alfredo Brañas- antes de tener que abandonar su vivienda por el ruido que sufría constantemente. Señalaba que la simple

limitación de apertura de nuevas actividades contaminantes no puede considerarse suficiente al no corregir la situación, tal y como quedó demostrado con el fracasado decreto de zonas saturadas de 2005. Resulta necesario adoptar medidas de prevención y verdaderas medidas correctoras, señala. El nuevo decreto repite lo indicado en el anterior y amplía las zonas a otras calles, lo que significa que en ese tiempo no se adoptaron las medidas correctoras que exige la normativa para acabar con la contaminación acústica en esas zonas. La simple declaración, sin medidas que corrijan la situación, supone una ilegalidad, puesto que el ordenamiento requiere la adopción de medidas que reduzcan los niveles de ruido hasta los límites legalmente permitidos. A pesar de ello el nuevo decreto municipal no incorpora medidas adecuadas. En la correspondiente investigación comprobamos que las anteriores afirmaciones respondían a la realidad, por lo que formulamos al Ayuntamiento de Santiago de Compostela una recomendación para que cumpliera con sus responsabilidades municipales en relación a la contaminación acústica que sufrían los vecinos de las zonas acústicamente saturadas de Santiago y adoptara las medidas apropiadas, que hemos descrito hasta ahora (ver resolución nº 11 de esta área). La anterior Corporación no aceptó lo indicado, y la actual aún no ha dado cuenta de la aplicación de medidas adecuadas para darle efectividad y mejorar los problemas certificados a través de las declaraciones de ZAS, que lo son desde hace más de 6 años, aduciendo que no puede tomar medidas que vayan más allá de las adoptadas anteriormente, a pesar de que se demostraron claramente insuficientes. Como señalamos ampliamente, no es ese el criterio legal adecuado; las medidas al alcance de los ayuntamientos son mucho más amplias y además resultan obligadas, pero requieren un comportamiento más diligente que no acaba de observarse.

Muy ilustrativo de todo lo que comentamos en relación con las ZAS resulta la queja promovida por una asociación de vecinos afectados por una zona ruidosa de Lugo (Q/1229/10). No hace mención a locales concretos, sino a las molestias que ocasiona su acumulación. La zona fue declarada acústicamente saturada en 1997, pero los reclamantes interpretan que el ayuntamiento no tuvo intención de abordar la reducción de los problemas que padecen. La mera declaración de la zona como acústicamente saturada sólo impide la concesión de más licencias de actividades de hostelería, pero eso no es suficiente para la reducción de la contaminación acústica que sufren si no se acompaña de más

medidas. El propio ayuntamiento organiza allí conciertos de noche y sin control de decibelios. Cada año el grado de presión sonora va en aumento, según se señala. Al comprobar algunas de esas circunstancias formulamos al Ayuntamiento de Lugo un recordatorio de deberes legales similar al mencionado en los casos de Vigo o Santiago (ver resolución nº 10 de esta área). El ayuntamiento aceptó la resolución y dio cuenta de medidas para darle efectividad, sin perjuicio de que sea necesario retomar el asunto ante nuevos incidentes.

En Monforte de Lemos conocimos una reclamación por el incumplimiento de las ordenanzas referentes al descanso nocturno y por el nivel de ruidos en la vía pública en la calle Duquesa de Alba (Q/579/10). Cada fin de semana es escenario de consumo de alcohol y actos vandálicos hasta pasadas las 7, quedando toda la calle convertida en urinario público y con abundantes restos de botellas y vasos rotos, ante la pasividad de las autoridades. Después de confirmar algunos extremos formulamos al ayuntamiento de esa localidad una recomendación para que se evite el consumo de alcohol a las puertas de los locales de la zona, prohibido en el decreto 320/2002, y que en general se evite el ruido en la calle como consecuencia de la presencia de muchas personas a altas horas de la madrugada en la zona, de tal forma que se garanticen los derechos de los afectados; que se evalúe formalmente si se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada, de acuerdo con lo previsto en el decreto 320/2002, y que en caso positivo se adopten las medidas previstas; y que se determine con precisión y de forma exhaustiva si los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno de ellos, evitando especialmente que los que sean sencillos bares o similares cuenten con música y funcionen hasta altas horas de la madrugada (ver resolución nº 7 de esta área). La recomendación fue aceptada por el ayuntamiento, que comenzó a darle efectividad; señala que el consumo de alcohol a las puertas de los locales de ocio se está evitando, que acordó promover la evaluación de las condiciones para que la zona sea declarada ZAS y la adopción de las medidas adecuadas, y que está realizando un inventario de locales y se indicarán los que cuenten con licencia y si se ajustan a lo habilitado en ella.

De Salceda de Caselas recibimos una queja referida a las molestias ocasionadas por los locales de la localidad (Q/1080/11). Después de confirmar algunos aspectos de la queja formulamos una recomendación al Ayuntamiento de Salceda de Caselas para que proceda de la forma que indicamos en casos similares y se garanticen el adecuado descanso y los derechos de los residentes afectados (ver resolución nº 20 de esta área). El ayuntamiento respondió sin concretar si acepta la recomendación y el resultado de las medidas para darle efectividad.

En Ordes conocimos que un grupo de locales funcionaba sin ajustarse a lo previsto en su licencia, algunas de *tablao flamenco* y otras de simples cafés o bares; lo hacían normalmente como pubs, en claro fraude. Por ello actuamos en la forma que se describe más adelante.

1.3.3.2.Los locales sin licencia o que no se ajustan al tipo de licencia que tienen.

Como señalamos, uno de los aspectos que se pretende corregir en las ZAS es la presencia de establecimientos sin licencia o con licencia no adecuada, fundamentalmente porque funcionan como locales ruidosos sin tener licencia para música y horario amplio. Lógicamente, esta necesidad se extiende a todos los locales, al margen de la zona en la que se encuentren. El desajuste entre la actividad real de la actividad y lo previsto en su licencia resulta muy común; es una forma de eludir los estrictos controles preventivos que se realizan mediante las licencias de funcionamiento. Por ello, debieran detectarse a través de los actos de comprobación propios del procedimiento de licencia, y, para el caso de detectarse posteriormente, en ese preciso momento deberían perseguirse mediante la sanción de la infracción que suponen y evitando de forma inmediata que el fraude continúe.

Un buen número de casos de desajuste los hemos comprobado en zonas saturadas, pero ello no quiere decir que no se hayan comprobado también aisladamente. Así, en Marín se confirmó el funcionamiento de un bar como pub (Q/2216/11) y el ayuntamiento nos respondió de forma adecuada, iniciando el correspondiente expediente sancionador para corregirlo. En Tui conocimos otro caso de desajuste (Q/1439/11) que, como en Marín,

fue corregido por el ayuntamiento. Por el contrario, este mismo Ayuntamiento de Tui no dio cuenta de una actuación diligente para solucionar los desajustes de un buen número de locales (Q/2245/10), circunstancia que además ya habíamos tratado de enmendar en una queja precedente (Q/488/01), al parecer con poco éxito, a pesar del compromiso municipal de corregir todos los locales en situación irregular. Por ello, al cierre del Informe nos encontramos redactando una recomendación a ese ayuntamiento para indicarle la necesidad de concretar las medidas adoptadas para sancionar y evitar la actividad de los locales que funcionan sin ajustarse a su tipo de licencia y para explicar determinados trámites aparentemente irregulares en las autorizaciones de cambio de actividad.

Otros claros ejemplos de desajuste de varios locales respecto de su licencia los encontramos en Santiago (Q/2367/10), donde un establecimiento funciona con música, a pesar de que tiene licencia de simple bar, y con respecto al cual no se aportan mediciones; en Ordes (Q/206/11), lo que comentamos ampliamente en el siguiente apartado; o en As Pontes (Q/643/11), lo que también tratamos más adelante.

1.3.3.3.La sorprendente abundancia de *tablaos flamencos* en Galicia y el evidente fraude que se esconde detrás de este tipo de licencias.

Este año ha destacado un aspecto singular en el desajuste entre licencias y actividad real de los locales que tratamos anteriormente. A través de diferentes quejas se han conocido casos de locales con licencia de *tablao flamenco* que -como era de suponer- no funcionan como tales, sino que pretenden defraudar las restricciones en materia de horarios y aumentar el que correspondería a su local, que normalmente es un pub o similar; se amparan en la licencia de *tablao* para abrir bastante más tiempo del permitido a los pubs. Como ya adelantamos en la introducción, al comprobar esta abundante realidad nos vimos en la obligación de reclamar de los ayuntamientos que intervinieran para sancionar a los responsables y corregir ese evidente fraude.

La concesión de licencia de *tablao flamenco* requiere la comprobación de que el proyecto y la ejecución del mismo reúnen todos los elementos propios de un *tablao*. El Catálogo de establecimientos (Decreto 292/2004) los define como “establecimientos

públicos fijos en los que se desarrollan actuaciones de danza y música flamenca en directo, debiendo disponer de un escenario de madera elevado a una altura suficiente para que pueda ser observado por el público que se encuentra en las mesas en las que se ofrece servicio de bar, café bar, según conste en la preceptiva autorización turística. El local debe disponer de *tablao* y mesas para las consumiciones del público, debiendo existir entre el *tablao* y las mesas del público una distancia de por lo menos tres metros y siempre suficiente para garantizar la seguridad de los actores y de los usuarios del local. Careciendo de pista de baile, el escenario debe tener unas medidas mínimas de 20 metros de superficie. El local debe contar, cuando menos, con un camerino". Pero también es necesario que con posterioridad se compruebe de forma continuada que no se trata de una licencia con ánimo de defraudar, lo que debe hacerse cuantas veces sea preciso por denuncia u otras causas. Tanto al comienzo como a lo largo de todo el posterior desarrollo de la actividad, el ayuntamiento debe examinar el estrito ajuste de la actividad real a lo previsto para los *tablaos*, de tal forma que si no son tales, entonces debe iniciarse el correspondiente expediente sancionador con orden de ajuste inmediato a lo previsto en la licencia.

Además de la responsabilidad que corresponde a los ayuntamientos en orden a corregir el fraude de los supuestos *tablaos*, a la Administración autonómica le corresponde corregir la irregularidad que se aprecia en la Orden de 16 de junio de 2005 que aprueba los horarios de apertura y cierre de los locales, que se aprobó y permanece con esa redacción a pesar de estar en clara contradicción con el Decreto 292/2004, que aprueba el Catálogo de establecimientos. Éste señala que los tablaos son "establecimientos públicos fijos en los que se desarrollan actuaciones de danza y música flamenca en directo", y respecto de su horario dice que "coincidirá con el de la actividad principal, que es la de restauración". Por el contrario, en la Orden no se asimila el horario de los *tablaos* a lo previsto para las actividades de restauración, puesto que no se remite a éstas ni se asimila a ellas, sino que señala otro horario de cierre, las 5.30 horas, que no se corresponde con ninguno de los propios de los establecimientos de restauración.

Estos criterios fueron trasladados al Ayuntamiento de Ribadeo como consecuencia de un escrito de su alcalde reclamando consejo para poder actuar en contra de unos locales que tenían licencia de pubs y que -presumiblemente para eludir el horario

limitado de éstos- reclamaban del ente local convertirse en *tablaos*. Trasladamos lo expuesto al Ayuntamiento de Ribadeo y le indicamos también que los locales debían solicitar y tramitar una licencia *ex novo*, puesto que se trataba de un cambio sustancial de la actividad, y que si conseguían la licencia de *tablao*, si posteriormente se comprobaba el desajuste del funcionamiento real y la licencia, se debería abrir expediente sancionador y ordenar el ajuste a lo habilitado en la licencia; para los locales no cabe la opción de volver a la anterior licencia, puesto que con la nueva la anterior decae y queda sin efectos.

A través de la queja Q/206/11 se reclamaba que en Ordes existen locales de ocio nocturno con una licencia que no se corresponde con la actividad que realmente están ejerciendo. Hay locales con licencia de *tablao flamenco* que no ejercen como tales y se están beneficiando de un amplio horario, o con licencia de cafetería que en realidad son pubs (con pista de baile, música a volumen alto, luces espectaculares, cabina con dj, etc.; no tienen cafetera, mesas, sillas; están cerrando a las 4.00 h y abriendo de nuevo a las 6.00 h). Los titulares de locales que si cumplen con lo previsto en su licencia se sienten perjudicados; los pubs tienen que cerrar a las 4.30 y ven como sus clientes se van a este tipo de locales. El ayuntamiento respondió que ya había iniciado algunas actuaciones respecto de los *tablaos*, aunque por nuestra parte recomendamos que con urgencia se concretaran las medidas finalmente adoptadas en relación esos locales; y dado que la queja también se refería a establecimientos con licencia de cafetería que en realidad son pub, también recomendamos que se especificaran el resto de los locales que se encuentran en situación irregular, dando cuenta de las medidas adoptadas para corregir y sancionar a sus promotores (ver resolución nº 23 de las de esta área). El Ayuntamiento de Ordes aceptó plenamente la recomendación que le formulamos.

1.3.3.4.El incumplimiento de los horarios de los locales de ocio y la necesidad de su reducción.

A través de las quejas conocemos que uno de los aspectos que más preocupa a las víctimas de los ruidos nocturnos es el frecuente incumplimiento de los horarios de los establecimientos. Por ello resulta preciso que se comprueben y sancionen las muchas infracciones que se dan en este ámbito, que los expedientes no caduquen, y que las

sanciones tengan carácter disuasorio, cosa que no sucede en muchos casos. La Orden de 16 de junio de 2005, reguladora de los horarios de apertura y cierre de los locales, los configuró de una forma muy generosa después de una negociación con sectores afectados, entre ellos los hosteleros, que como contrapartida se comprometían a su estricto cumplimiento, circunstancia que no se da. Diferentes circunstancias, como la escasez de agentes que trabajen en horario nocturno en muchas localidades, impiden o dificultan que los frecuentes incumplimientos se comprueben, lo que permite que las infracciones se repitan noche tras noche, a lo que se suma una regulación poco eficaz para disuadir a los infractores. A ello se unen casos tan particulares de fraude en los horarios como los protagonizados por los supuestos *tablaos*, algo que no hubiera acontecido si no existiera una clara permisividad por parte de los ayuntamientos implicados y un actitud pasiva ante los evidentes fraudes.

Frecuentemente se reclama la limitación de horario de las actividades, especialmente cuando se trata de reducirlos en las ZAS, algo coherente con el fin legalmente perseguido en esas zonas. Al respecto la Conselllería respondió (Q/1229/10) que promoverá una norma que permita esa reducción -la restricción horaria para determinados casos-, algo que no se contempla en la actualidad; sin embargo, el camino que plantea para conseguir ese objetivo es claramente inadecuado, puesto que se hará primero a través de una norma con rango legal, y después mediante una norma de desarrollo, lo que provocará una considerable espera, a pesar de que la solución resulta de imperiosa necesidad y mucho más sencilla, puesto que la habilitación para la necesaria reducción de los horarios en las ZAS puede hacerse con la simple modificación de la actual Orden.

1.3.3.5.Los locales que transmiten niveles de ruido superiores a los permitidos y la ausencia de controles eficaces en algunos ayuntamientos.

Muchos locales emiten y transmiten niveles de ruido por encima de lo permitido, y en ocasiones lo hacen con claros fraudes de los elementos preventivos que se les impusieron en sus licencia (limitadores, sonógrafos ...). De ello se deduce que su presencia no resulta justificación municipal para no realizar las necesarias comprobaciones cuando

los afectados señalan que sufren ruidos en sus casas. Sin embargo, es frecuente encontrar ayuntamientos que no comprueban los ruidos con excusas poco adecuadas, como la falta de medios. Solemos recordar que los ayuntamientos no pueden hacer dejación de sus obligaciones y deben realizar cuantas comprobaciones y correcciones resulten precisas; el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, señala que *corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.* En ocasiones hemos encontrado el inconveniente de que los policías locales de algunas localidades no trabajan por la noche, cuestión que debe ser solucionada por el ayuntamiento, o que en algunas ciudades, como Santiago de Compostela, los policías locales no suelen realizar mediciones, lo que limita -casi impide- la capacidad de comprobación y corrección de los locales ruidosos y se traduce en actuaciones municipales que no garantizan los derechos de los afectados.

Lo dicho anteriormente en el caso de Santiago de Compostela lo comprobamos en casos precedentes, pero también este año a través de las quejas Q/2367/10 y Q/852/11. Se conoce que los agentes de la policía local no realizan la labor mencionada -que podrían hacer sin obstáculo, como se hace en otras localidades-, razón por la cual su función de corrección en este terreno resulta muy limitada. Las mediciones normalmente las realizan técnicos y son programadas, por lo que se dan en menor número y sin eficacia. Las mediciones programadas resultan ineficaces para la comprobación de los hechos denunciados: que en el preciso momento de la llamada se está cometiendo una infracción administrativa que perjudica gravemente a los denunciantes y debe ser sancionada. Pueden resultar eficaces en otro ámbito, por ejemplo en la exigencia de las medidas correctoras de la licencia -aislamiento ...-, pero no para la comprobación de una circunstancia que se da en un preciso momento, y no necesariamente cuando se *programa* la medición. Por ello consideramos necesario que esa administración municipal cambie de criterio respecto de este aspecto crucial de la lucha contra el ruido, habilite a los policías locales que prestan sus servicios de noche para realizar mediciones sonométricas, que deben darse cuantas veces sea preciso para la comprobación de las denuncias por ruidos que afectan a los

residentes. En las últimas respuestas recibidas el Ayuntamiento de Santiago se compromete a cambiar su anterior forma de proceder y a aceptar nuestra recomendación.

En la primera de las quejas citadas (Q/2367/10) reprochamos al ayuntamiento de Santiago de Compostela que no aportara aclaración sobre comprobaciones sonométricas adecuadas en la vivienda de la afectada, a pesar de que era su deber ante ese supuesto (un simple bar que funcionaba con música); eso, en unión a otras muchas circunstancias conocidas, nos obligó a concluir que no se había garantizado la ausencia de perjuicios y molestias desproporcionados y continuados a los residentes de la vivienda contigua al local. Esa falta de comprobaciones adecuadas se viene observando en el Ayuntamiento de Santiago desde hace tiempo, sin que hasta ahora se corrigiera. Recomendamos al Ayuntamiento de Santiago, entre otras cosas, que en este caso y en cualquier otro similar, se realicen cuantas mediciones sean precisas para comprobar y corregir los ruidos transmitidos a las viviendas, y que esas mediciones se realicen cuando se producen las molestias que se denuncian, y no en un momento posterior o a través de una medición programada (ver resolución nº 24 de esta área).

En la segunda queja referida a Santiago (Q/852/11) la reclamante, que ya se había quejado en anteriores ocasiones sin lograr la solución definitiva de su problema -la transmisión de música y ruido en general desde una cervecería-, señaló que la policía local se limita a acudir a la cervecería a decir a sus responsables que bajen el nivel de la música, lo que hacen momentáneamente para después subirlo hasta niveles muy superiores por venganza de las denuncias practicadas. Después de mucho tiempo de sufrir ese problema abandonó su casa para irse a vivir con una hija. La respuesta municipal recibida en primer término no fue satisfactoria y reclamamos del ayuntamiento que aclarara las causas por las que no se concreta nada en relación con la comprobación de los ruidos que la interesada denuncia desde hace muchísimo tiempo. El ente local señalaba que *no se pudieron probar las molestias por ruidos* y que entró en comunicación con la interesada para fijar un día para medir, lo que, como expresamos, resulta inadecuado. Esa forma de proceder no responde a la lógica de las comprobaciones de infracciones administrativas, que deben ser comprobadas en el preciso momento en que se dan, y no de una forma programada. Las mediciones se tienen que hacer cuando se demandan por el volumen que se sufre en ese

momento, normalmente de noche, deben hacerse por la policía local o por cualquier otro funcionario o agente disponible en ese momento, y en la casa del reclamante.

En Ribadeo conocimos la presencia de una serie de locales próximos y ruidosos (Q/1393/10), por lo que recomendamos a su ayuntamiento que sancionara y corrigiera el funcionamiento irregular de esos locales, respecto a los que se comprobó que transmitían ruido las viviendas a altas horas de la madrugada, y que realizara las mediciones que fueran demandadas por los afectados en el momento en que se llame a la policía local; que comprobara que los tres locales objeto de la queja cuentan con licencia de funcionamiento y desarrollen su actividad de acuerdo con ella, descartando que los que sean simples bares o similares funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada; que para eso se utilice como referencia lo previsto en el Catálogo aprobado por el Decreto 292/2004; y que en lo relativo al control del ruido en la calle, ya sea por consumo fuera de los locales o por la presencia de gente por la calle, con posible saturación de la zona, se adopten las medidas precisas para evitarlo y dar efectividad a lo previsto en el Decreto 320/2002 (ver resolución nº 12 de esta área). Como consecuencia de nuestra actuación se consiguió corregir la situación detectada, puesto que el ente local aceptó expresamente la recomendación y dio cuenta de medidas para cumplir lo indicado.

La necesidad de realizar un control adecuado de los ruidos se planteó en la Q/1753/11. Se reclamaba debido a que el Ayuntamiento de Ares no realizaba esa labor con la disculpa de que carecía de medios. Ya anteriormente habíamos conocido una queja (Q/1001/10) en la que confirmamos la ausencia de control, aunque después el ente local se había comprometido a corregir esa carencia y a contratar a una empresa para efectuar las mediciones en los locales y en la calle, acompañados por miembros de la policía local. Con la nueva queja confirmamos que el ayuntamiento no cumplió con lo comprometido en la anterior, por lo que al cierre del Informe nos encontramos redactando una recomendación para el Ayuntamiento de Ares en la que señalaremos la necesidad de cumplir de forma estricta la función legal de control de los ruidos, de tal manera que se garanticen los derechos fundamentales de los afectados, y para que con urgencia se compruebe adecuadamente y cuantas veces sea preciso, y finalmente se corrija, en su caso, la contaminación acústica transmitida a las viviendas, en especial en el caso del local más

molesto (que se cita). También debe corregirse la presencia de gente consumiendo en la calle y el incumplimiento de los horarios de los establecimientos.

En Noia (Q/669/11) conocimos de nuevo un supuesto ya examinado en otra queja, que había dado lugar a que formuláramos al Ayuntamiento de Noia una recomendación para que controlara el nivel de ruido de los locales y el producido en la vía pública, de tal forma que se corrija su actitud pasiva. El ayuntamiento finalmente aceptó la recomendación y se comprometió a medir el ruido de los locales en el preciso momento en que los afectados llamasen por sentir molestias y cuantas veces fuera preciso, y a actuar en contra de las acumulaciones de personas consumiendo fuera de los locales. Sin embargo, con la nueva queja conocimos que el ruido permanecía y que la policía local respondía que no tenía sonómetro para hacer mediciones o que no podían evitar el ruido en la calle. Por ello realizamos una nueva recomendación para que se de efectividad a la formulada hace tiempo y para que se compruebe el nivel de ruido (ver resolución nº 17 de esta área).

En Burela (Q/434/10) se conoció el caso planteado por el ruido transmitido por un pub. Como consecuencia de la investigación conocimos que el local contaba con medidores automáticos, por lo que no se daban mediciones en las viviendas o eran inadecuadas -se hacían programadas-. Sin embargo, al parecer el sonógrafo no funcionaba correctamente, pero tampoco se indicaba a quien correspondía la responsabilidad de esa circunstancia tan sospechosa. Por tanto, no constaban comprobaciones adecuadas de lo que se denunciaba, que era la transmisión habitual de ruido a las viviendas. Recomendamos al Ayuntamiento de Burela que se realizaran las mediciones que se demanden, se determine la posible comisión de infracciones, se corrija el funcionamiento irregular del establecimiento, y se aclaren las causas y responsabilidad por las que no se pueden utilizar los resultados del aparato de mediciones permanentes instalado (ver resolución nº 15 de esta área). El ayuntamiento rechazó la recomendación; no explicó las causas del mal funcionamiento del medidor automático y no señaló la responsabilidad ni las medidas que iba a adoptar por ese incumplimiento, y no aportó mediciones nuevas y adecuadas, sino programadas, ineficaces para el fin legalmente perseguido. No se dio una justificación adecuada para no actuar de acuerdo con lo indicado, por lo que debe concluirse que se observó una mala administración (art. 33.2 LVP).

En A Estrada de nuevo conocimos que un caso que habíamos tratado anteriormente (Q/597/09) seguía provocando molestias (Q/202/11). Al confirmarlo recomendamos al Ayuntamiento de A Estrada que actúe con diligencia al tramitar los expedientes -que no se dejen caducar, como sucedió-; que compruebe el nivel de ruido transmitido a la vivienda cuantas veces se llame a la policía local; y que se inicien los correspondientes expedientes sancionadores, se tenga en cuenta la posible reincidencia y se corrija la situación de contaminación acústica que el afectado denuncia y padece en su vivienda desde hace mucho tiempo, sin que la actuación municipal la haya evitado, con posible perjuicio de alguno de sus derechos fundamentales (ver resolución nº 14 de esta área). A pesar de las circunstancias señaladas el ayuntamiento rechazó la recomendación, o al menos no dio cuenta de su efectividad; siguen sin hacerse mediciones posteriores a la que dio lugar al expediente caducado -el único expediente sancionador abierto caducó-, con lo que no se garantiza que los problemas ya no se den, y eso a pesar del mucho tiempo desde que se producen las reclamaciones y quejas. Sólo a través de la comprobación de los ruidos en la vivienda (acudiendo a medir en el momento en que se denuncian) se podrá evitar que se repitan noche tras noche, sancionándoos adecuadamente. No resulta adecuado acudir únicamente para advertir que los vecinos se quejan, que al parecer es lo que se hace. No se dio una justificación adecuada para no actuar de acuerdo con lo indicado; se observó una mala administración (art. 33.2 LVP).

Respecto de As Pontes conocimos una queja (Q/643/11) que trae su antecedente en otra por el mismo motivo, la Q/1867/09. Como conclusión de la misma habíamos indicado al ayuntamiento que era preciso realizar las mediciones en la vivienda para comprobar la posible existencia de infracciones administrativas y corregirlas (art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica). Lo anterior era aún más necesario después de comprobarse que el establecimiento cerraba en horas extraordinariamente tardías, muy por encima de lo permitido. El ente local señaló que tomaría las medidas oportunas, pero de la nueva queja se dedujo que podrían no haberse dado o no haber resultado suficientes. Conocimos que a pesar de las indicaciones anteriores el ayuntamiento no había hecho mediciones -o al menos no daba cuenta de ninguna-, a pesar de las denuncias del reclamante. Tampoco se había evitado el ruido exterior, por lo que indicamos que esa es una responsabilidad municipal -Decreto 320/2002

(arts. 12 y 26)-. Por todo ello recomendamos al Ayuntamiento de As Pontes que compruebe el funcionamiento irregular del local y lo impida, y que inicie el correspondiente expediente sancionador por esa infracción; que, una vez ajustado el funcionamiento del local a lo habilitado para los cafés-cantantes, si persisten las molestias se realicen las mediciones precisas, que hasta ahora no se hicieron, a pesar de las quejas y denuncias, y si procede se inicie el correspondiente expediente sancionador; y que se evite el ruido procedente de la calle(ver resolución nº 13 de esta área). De la respuesta aportada se deduce que la recomendación fue aceptada y tuvo efectividad.

En Sarria conocimos la existencia de un local que funcionaba como pub, a pesar de contar con licencia de simple bar (Q/1551/11), por lo que formulamos una recomendación similar a las citadas hasta ahora (ver resolución nº 21 de esta área), pendiente de respuesta, a pesar del mucho tiempo transcurrido.

También conocimos casos de contaminación acústica provocada o relacionada con la actividad de locales en A Pobra do Caramiñal (Q/46/11) o Nigrán (Q/645/11), sin que los ayuntamientos dieran cuenta de actuaciones adecuadas para tratar los problemas conocidos.

1.3.3.6.La contaminación acústica y otros perjuicios ocasionados por el botellón.

Aunque la actitud general de los ayuntamientos respecto de los graves problemas que se generan con la celebración de botellones ha cambiado en gran medida, pasando de una posición comúnmente permisiva a una en la que se manifiesta una voluntad más o menos decidida de acabar con ellos o reducir los prejuicios del fenómeno, aún encontramos determinadas respuestas que resultan muy negativas, puesto que niegan esos perjuicios o se confiesan impotentes para abordarlos.

En ocasiones se señala que los ayuntamientos no tienen habilitación legal para corregir los actos de los ciudadanos que practican botellón en sus calles, poniendo en duda su capacidad legal para tratarlo. Por nuestra parte hemos respondido en más de una ocasión que tal afirmación no es correcta y que, por el contrario, existe la obligación de abordarlo

en la mayoría de los casos. Para ello contamos con los instrumentos legales precisos -aunque puedan mejorarse-, como la Ley estatal del Ruido, Ley gallega 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, o el Decreto gallego 320/2002, de ordenanzas-tipo sobre protección contra la contaminación acústica; en ellos se contienen la regulación positiva y las habilitaciones suficientes para una adecuada intervención municipal en contra de este fenómeno. La Ley del Ruido habilita a los ayuntamientos para que a través de sus ordenanzas aborden los ruidos generados por la acumulación de personas en la calle mediante la tipificación de infracciones que sancionen la contaminación acústica ocasionada por los usuarios de la vía pública (*las ordenanzas locales podrán tipificar infracciones en relación con: a) El ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias*; artículo 28.5). Y el Decreto 320/2002 establece la *conducta cívica normal* como parámetro de comportamiento *singular o colectivo* cuando se produzca una perturbación por ruidos para la vecindad, lo que *será sancionado conforme a lo establecido en este reglamento* (artículo 26.5). Esta norma está enfocada al tratamiento de supuestos en los que el efecto perjudicial proviene de una suma de comportamientos individuales, o del comportamiento colectivo que supone la suma de todos ellos. A ello se añaden las ordenanzas municipales, cada vez más abundantes. Muchas de ellas establecen la prohibición del *botellón* o al menos importantes restricciones; pero los ayuntamientos que no tengan ordenanza no pueden alegar falta de normativa municipal, puesto que resultará de aplicación directa la ordenanza-tipo.

A todo ello hay que añadir la necesidad de dar aplicación directa a los derechos fundamentales afectados, como el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, así como la numerosa jurisprudencia que obliga a corregir los graves perjuicios de este fenómeno, por ejemplo, la Sentencia de 29 de octubre de 2001, de la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (sede de Sevilla), que obliga a un ayuntamiento a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Además, no abordar eficazmente los botellones facilita el consumo ilegal de alcohol en menores, lo que resulta muy grave. La reciente Ley 11/2010, de 17 de diciembre, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas, prohíbe a los menores el

consumo y por tanto el acceso al botellón y en general a las fuentes y lugares de consumo de alcohol. Su Preámbulo señala que *el botellón pasó de ser un fenómeno social a un problema social, como fuente de conflictos de orden diversa*.

Iniciamos una queja de oficio (995/10) debido a una fiesta en condiciones aparentemente irregulares en el Campus de la Universidad de Santiago de Compostela (USC), lo que parecía asimilarse a un botellón. Con la investigación pudimos conocer que la propia USC subraya que lo que perjudica en mayor medida a los residentes en el campus era el botellón que periódicamente se celebra allí, con presencia masiva de jóvenes en la Plaza de los Colegios Mayores; el informe del rector señala que debería evitarse. Confirmamos tales extremos, pero el Ayuntamiento de Santiago de Compostela no entendió que debiera impedirse, a pesar de que le trasladamos el criterio de que se estaba incumpliendo la normativa citada. La Universidad indicó que habían realizado gestiones ante el ayuntamiento, a quien correspondería la competencia en la materia (ruidos en la vía pública), con el fin de abordar el problema, pero que no habían tenido éxito. Por ello formulamos al Ayuntamiento de Santiago una recomendación para que con urgencia adoptara las medidas precisas para impedir la práctica del denominado botellón en el campus sur de la USC, prohibido por una ordenanza municipal, de tal forma que no se perjudiquen los derechos de los afectados (ver resolución nº 5 de esta área). La anterior corporación municipal rechazó la recomendación, pero fue finalmente aceptada por la nueva, que dio cuenta de las medidas para darle efectividad, con amplio reflejo en los medios de comunicación.

Los prejuicios ocasionados por el botellón en O Carballiño fue el objeto de dos quejas, una iniciada de oficio (Q/1044/10) y otra como consecuencia del escrito de un afectado (Q/1381/10). En la noticia que dio origen a la queja de oficio se señalaba que el alcalde (de la anterior Corporación) indicaba que *no existe ninguna normativa que lo prohíba* (el botellón), por lo que ya en la solicitud de informe se indicó que tal cosa no es exacta y recordamos las previsiones al respecto de la normativa citada, que resulta suficiente. El informe de la policía local centra la atención en su intervención para abordar algunos aspectos -delitos, menores ...-, pero no considera los graves perjuicios y molestias ocasionados por la contaminación acústica que genera este fenómeno. Parece querer

disculpar que se celebren hasta las 3.30, pero a esas horas la mayoría de los ciudadanos pretenden descansar. Por ello formulamos al Ayuntamiento de O Carballiño una recomendación para que impida la práctica del botellón cuando produzca una perturbación por ruidos para el vecindario, conforme lo establecido en el Decreto 320/2002, o, en su caso, de acuerdo con las condiciones de una eventual ordenanza municipal propia, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados, como sucede (ver resolución nº 4 de esta área). El ente local aceptó la recomendación y anunció que está tomando medidas urgentes para impedir la práctica del botellón en el casco urbano de O Carballiño y "se redactará una ordenanza municipal propia que regule esta actividad y que permita incluso tener un sistema penalizador más contundente".

El año pasado formulamos una recomendación al Ayuntamiento de Baiona para que impidiera los botellones que se celebraban en esa localidad con gran afluencia de personas y por tanto con evidentes molestias (Q/1429/10). Finalmente la recomendación (ver resolución nº 6 de las del área de medio ambiente del Informe de 2010) fue aceptada.

Por el contrario, el Ayuntamiento de Ourense aún no ha dado cuenta de actuaciones adecuadas o suficientes en relación con el tratamiento de los botellones que tienen lugar en la ciudad (Q/1669 y 2095/11), aduciendo razones infundadas, por lo que mantenemos abiertas las quejas.

Como señalamos el año pasado, una consecuencia asociada a la mala gestión del fenómeno del botellón la conocimos en la queja de oficio Q/2147/10. La prensa señalaba que un fuego había arrasado el parque infantil del patio del colegio de San Pedro de Visma, en A Coruña. El patio era utilizado por grupos de jóvenes que saltaban las vallas y hacían botellones por las noches. En el colegio estaban hartos de verlo repleto de latas y cristales abandonados y de sufrir los desperfectos en los juegos; el patio se había convertido en un *botellonódromo*. "El colegio está cerrado con un vallado, pero los jóvenes saltan para dentro", lamenta el conserje del colegio. "Rompen los juegos, hacen sus necesidades, dejan cristales, latas de cerveza, botellas enteras...", dice una docente. Requerimos informe al Ayuntamiento de A Coruña y a la *Consellería* de Educación y Ordenación Universitaria, y después de valorarlos formulamos al primero una recomendación para atendiera

adecuadamente las función municipal de conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros públicos educativos, evitando su uso inadecuado y perjudicial, circunstancia que se dio en este caso debido a que en el patio del centro se practicaba habitualmente el botellón, lo que posiblemente tuvo relación con el incendio de los elementos de juego instalados en el patio; y para que se repusieran los elementos dañados y se gestione adecuadamente el acceso al colegio (ver resolución nº 8 de esta área). El ayuntamiento de A Coruña respondió que ya había repuesto los elementos dañados, pero no reconoció que su actuación (la de la policía local) debiera haber protegido el parque infantil y en general todas las instalaciones del colegio de su uso indebido; sin embargo, es labor municipal, puesto que se trata de conservar, mantener y vigilar los edificios destinados a centros de educación. Por ello entendemos que la recomendación sólo se aceptó parcialmente.

También respecto del Ayuntamiento de A Coruña iniciamos otra queja de oficio (Q/2082/11). El ente local entiende que las medidas que viene aplicando para combatir los efectos más perjudiciales del botellón en los Jardines de Méndez Núñez son suficientes. Sin embargo, respecto del ruido y demás molestias, los vecinos no comparten esa percepción, puesto que existe una opinión común en contra del consentimiento de los botellones molestos, como sería éste. Y respecto de los daños asociados a los botellones por actos vandálicos contra el patrimonio público, el Ayuntamiento parece entender también que no es necesario aplicar más medidas que las que ya se vienen dando, lo que contrasta con la evidencia que se refleja en las noticias de prensa, en las que se indica que se produjeron repetidos y muy significativos daños en esa zona, reconocidos por el propio ente local, sin que ni tan siquiera de cuenta de las medidas adoptadas al respecto de esos concretos daños para promover la sanción de sus autores, en su caso, y para evitar que se repitan con la asiduidad con la que se vienen dando. Se concluyó que la respuesta municipal no resultó satisfactoria.

1.3.3.7.El consumo de alcohol en la calle relacionado con la actividad de los locales.

El consumo a las puertas de los locales es una frecuente fuente de perjuicios para los residentes, que denuncian la responsabilidad de los titulares de los establecimientos y

de los ciudadanos; ambos se comportan de forma muy dañina para su descanso. Un supuesto de este tipo lo encontramos -de nuevo- en Boiro (Q/1266/10), después de haberlo constatado en ocasiones anteriores (Q/955/06 y Q/1171/08). Con esta nueva queja supimos que los problemas constados en las anteriores no se habían solventado al menos en relación con dos aspectos que perjudicaban de forma especial a la afectada: el consumo en el exterior de dos locales situados bajo su casa y el funcionamiento irregular de uno de ellos, que tiene licencia de bar y funciona como pub. Por ello formulamos al Ayuntamiento de Boiro un nuevo recordatorio de deberes legales para que cumpla con sus responsabilidades en materia de contaminación acústica y preserve los derechos fundamentales de la interesada, perjudicados por su actuación o abstención, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 1 y 2 CE); para que evite el ruido provocado por el consumo o concentración de personas a las puertas de los locales, lo que no está permitido -art. 12.1 del decreto 320/2002-; y para que confirme y evite el funcionamiento irregular del local referido (ver resolución nº 9 de esta área). Al cierre del Informe el Ayuntamiento de Boiro aún no ha aclarado la efectividad de la resolución, a pesar de los muchos requerimientos enviados para ello. No se conoce que el local se adecuara y tampoco que ya no permita el consumo a las puertas de los establecimientos.

Iniciamos una queja de oficio como consecuencia de una noticia en *Faro de Vigo* (Q/1666/10) referida al ruido nocturno en las calles Real y Teófilo Llorente de Vigo, que son ZAS. Los vecinos reconocen que desapareció el *botellón*, pero denuncian las aglomeraciones de jóvenes frente a los pubs y exigen más policía. La asociación vecinal del casco viejo y otros muchos residentes de la zona denuncian que se registró un repunte de la contaminación acústica por la movida nocturna. Las concentraciones de jóvenes a las puertas de los locales de copas continúan siendo una constante en las noches de jueves a sábado. Los vecinos alertan de la escasa presencia policial en la zona, sobre todo durante la época estival, que definen como *infernal*. Lo anterior fue confirmado, por lo que formulamos al Ayuntamiento de Vigo una recomendación para que comprobara y corrigiera la permanencia molesta de personas a las puertas de los locales de la zona, declarada como acústicamente saturada, de tal forma que se protejan los derechos constitucionales de los potenciales afectados (ver resolución nº 19 de esta área). El ente local aceptó la recomendación y dio cuenta de determinadas medidas que ponía en marcha

para darle efectividad. Este mismo objetivo (impedir el consumo a las puertas de los locales) se trasladó al Ayuntamiento de Vigo con motivo de la queja Q/1504/10, referida a otra ZAS, el entorno de la calle Churruca, pero al cierre del informe no hemos tenido una respuesta satisfactoria por su parte.

También recomendamos (en resoluciones más amplias y ya citadas) evitar el consumo de alcohol a las puertas de los locales de determinadas zonas con aparente saturación o concentración en Monforte de Lemos (Q/579/10), Salceda de Caselas (Q/1080/11), Ribadeo (Q/1393/10), Ares (Q/1753/11) o Noia (Q/669/11).

1.3.3.8. Otros locales industriales o comerciales potencialmente molestos por ruidos.

Las quejas que recibimos por ruidos generados por establecimientos industriales o comerciales normalmente se refieren a la falta de controles previos o licencias, o a la negativa de los ayuntamientos a realizar comprobaciones sonométricas de la contaminación acústica que se transmite a sus viviendas, normalmente aduciendo falta de medios, por lo que nos vemos en la obligación de recordar a esos entes locales que realizar inspecciones sobre el buen funcionamiento de las instalaciones con licencia de funcionamiento es una obligación legal.

Así sucedió en el caso de un centro de ocio infantil de Marín (Q/1987/10); el ayuntamiento indicó en diferentes ocasiones que no disponía de medios para realizar las mediciones, por lo que finalmente le recomendamos que realizara cuantas mediciones de ruido demande la afectada por la actividad, que se hagan en el momento en que se demanden (por teléfono), y que se inicien los expedientes necesarios para corregir las irregularidades que se pongan de relieve en esas comprobaciones (ver resolución nº 6 de esta área). El Ayuntamiento de Marín lo aceptó y anunció que daría efectividad a lo recomendado.

En Chantada conocimos una queja referida a una frutería (Q/1128/10) que produce ruidos aleatorios y fuertes durante todo el día. En el silencio de la noche es

imposible conciliar el sueño debido al ruido de los motores de la refrigeración. Tras confirmarlo recomendamos al Ayuntamiento de Chantada que realice la preceptiva comprobación sonométrica y adopte las medidas que se deduzcan, de tal forma que se garantice que no se produzcan inmisiones de ruido en la vivienda (ver resolución nº 1 de esta área). El ayuntamiento aceptó la recomendación y le dio efectividad.

1.3.3.9.Otras fuentes de contaminación acústica.

Como resaltamos en la introducción, a las numerosas fuentes de ruido que se mencionaron hasta ahora este año se han sumado los carillones instalados de forma irregular, con evidentes molestias para las personas residentes en sus inmediaciones, o la falta de control que en ocasiones se produce del horario y ruido de las fiestas locales, lo que perjudica durante un tiempo considerable a los más próximos a sus instalaciones.

Por lo que se refiere a la instalación de altavoces o carillones recibimos dos reclamaciones. La primera (Q/737/11) se refería a la instalación de relojes electrónicos con altavoces en la plaza de Pedornes, en Oia, que desde las 9.00 h suenan cada media hora con una estridente música que se escucha en el interior de las viviendas. En un primer momento el Ayuntamiento de Oia se comprometió a realizar la comprobación después del verano, pero al cabo de un tiempo señaló que no podía hacerlo por falta de presupuesto. Sin embargo, la labor municipal de control del ruido es irrenunciable -con más razón en este caso, en el que el ayuntamiento es promotor de la fuente ruidosa- y puede hacerse sin necesidad de recurrir a los costosos medios mencionó el ente local. Por ello le recomendamos que adoptara las medidas adecuadas para revisar el proceso de instalación del aparato sonoro y evitara la producción y transmisión a los domicilios de niveles de ruido superiores a los permitidos (ver resolución nº 25 de esta área). Al cierre del Informe nos encontramos a la espera de recibir la respuesta, que aún se encuentra en plazo. La segunda (Q/1714/11) se refiere a altavoces instalados en una iglesia de Xunqueira de Ambía. El ayuntamiento indicó que había requerido que se disminuyese el volumen, que los altavoces no se dirijan directamente a la casa del reclamante, y que no funcionen durante la noche. Después el reclamante volvió a dirigirse a nosotros para indicar que el

ayuntamiento no había solucionado su problema, por lo que de nuevo nos dirigimos al ente local, requiriéndole una aclaración, que se encuentra pendiente (en plazo).

Con respecto a los festejos, cuando se recibe una queja de este tipo se pretende conocer las limitaciones en cuanto al entorno, el horario y el ruido, de tal forma que los perjuicios, de darse, no resulten desproporcionados, y si los ayuntamientos vigilan adecuadamente el cumplimiento de esas condiciones. De no darse las prevenciones citadas resultan lógicas las quejas y que tenga que imponerse una solución que garantice los derechos de las víctimas del ruido y la falta de descanso, como sucedió en A Guarda, donde una sentencia, que resultó confirmada, obligó al ayuntamiento de la localidad a organizar las verbenas veraniegas y las fiestas en un recinto diferente a la plaza en al que tienen lugar desde hace tiempo, puesto que no puede suponer una obligación para quien padece ese ruido en horario nocturno, que es el de descanso de la mayoría de las personas.

Este año se recibió una queja por los considerables perjuicios ocasionados a los habitantes de la zona donde se instala el recinto ferial en las fiestas de San Froilán, en Lugo (Q/2000/11). Se señala que todos los años se pone en las mismas calles, "sometiendo a todos los vecinos de la zona del parque Rosalía de Castro a la misma tortura, ... fulminando la paz y la tranquilidad del vecindario". Además se permite que numerosas furgonetas estacionen encima de las aceras, con gente durmiendo allí y cocinando en plena calle, según se expresa. Se respondió que se había reclamado informe de los departamentos responsables, pero después del vencimiento del plazo sigue sin recibirse la preceptiva respuesta. También se recibieron reclamaciones varias sobre los ruidos excesivos y a deshora ocasionados en determinadas celebraciones del Ayuntamiento de Brión (Q/59, 1847 y 2103/11), circunstancia que niega el ayuntamiento.

1.3.3.10. Perjuicios y molestias ocasionados por actividades

Un número considerable de quejas (Q/2140/09 y acumuladas) se referían al funcionamiento de una granja porcina en Celas de Peiro (Culleredo). Después de realizar la correspondiente investigación llegamos a la conclusión de que el Ayuntamiento de Culleredo había tramitado el proyecto de ampliación sólo como obra, pero no en su aspecto

ambiental; no se conoció el procedimiento regulado en el RAMINP entonces vigente. Eso sucedió a pesar de que en el proyecto existía una información del secretario que indicaba que *la obra es una importante ampliación de la granja, ... por lo que debería tramitarse nueva licencia de acuerdo con el RAMINP*. No se dio el adecuado tratamiento al instrumento preventivo previsto, que pretende proteger el interés público y evitar las molestias desproporcionadas, sobre todo para los vecinos del entorno, los potencialmente más afectados. A la vista de esa circunstancias el ayuntamiento anunció que requeriría al titular para que solicite una nueva licencia de actividad. No obstante, lo que ahora pretende el ente local no resulta una solución concluyente; la concesión de la licencia urbanística y la tramitación posterior de la de actividad resulta claramente inadecuada, puesto que contradice lo dispuesto en el art. 22.3 RSCL y en el art. 196.2 Ley 9/2002, de ordenación urbanística y protección de en medio rural de Galicia. Sólo se puede conceder licencia de obra para una instalación determinada si al tiempo se evaluó positivamente su funcionamiento, única causa de la obra. También se pretende evitar posibles responsabilidades municipales para el caso de que, después de concedida la licencia de obra, sin embargo se considere improcedente conceder la de actividad, donde es preciso manejar otros datos y criterios. Además, si el ayuntamiento ya conoció la licencia de obra, posteriormente se verá condicionado indebidamente a la hora de conocer el expediente de actividad y funcionamiento, puesto que sabrá que en caso de resolución negativa podría verse expuesto a responsabilidad. Por otra parte, el conocimiento de todos los elementos para decidir sobre la actividad no los tendrá hasta que rematen los trámites previstos en el RAMINP (información pública a los vecinos inmediatos, alegatos de éstos y del público en general, calificación e informe del órgano ambiental ...), por lo que la decisión debería adoptarse sólo a la vista de ellos. Por eso recomendamos al Ayuntamiento de Culleredo que con carácter general, cuando se soliciten licencias de obra que a la vez requieran licencia de actividad y funcionamiento, se respete lo previsto en la legislación vigente y se conozcan los expedientes de manera simultánea, de tal manera que en ningún caso se pueda conceder una licencia de obra que no vaya acompañada por la de actividad; y que en el supuesto concreto objeto de la queja se examine la procedencia de conceder o denegar la licencia de actividad pendiente sin que el ayuntamiento se vea condicionado por la eventual responsabilidad que en su caso podría serle reclamada (ver resolución nº 2 de esta área).

Con la recomendación se planteaba al ayuntamiento la necesidad de que en el trámite pendiente no se viera condicionado por la posible responsabilidad municipal, algo casi imposible, pero sobre todo que se garantizara la ausencia de molestias. En relación con esto último el ente local no aclaró nada. La sencilla afirmación municipal de que l*as molestias que pueda ocasionar el trasvase son razonablemente admisibles para este tipo de actividades en un medio rural* no resulta suficiente para determinar el cumplimento por parte de la granja de sus obligaciones en relación con la calidad de vida de las personas que residen a su alrededor. Debería justificarse que en la ampliación se tuvo en cuenta la presencia de un entorno habitado e se ejecutaron medidas correctoras adecuadas para que se descartaran todas los posibles perjuicios o incidencias desproporcionadas, cosa que no sucedió. Por ello entendimos que el Ayuntamiento de Culleredo no dio efectividad a la recomendación formulada.

1.3.3.11. El tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y a la participación ciudadana en materia de medio ambiente.

También este año hemos conocido casos de importantes demoras en la respuesta que debe darse a las solicitudes de información en materia de medio ambiente. En casi todas las quejas conocidas, la mayoría promovidas por asociaciones de defensa ambiental, se aprecian retrasos de mayor o menor consideración. No se cumplen los plazos que desde hace tiempo prevé la Ley 27/2006, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, que es transposición de las Directivas comunitarias que dan efectividad al *Convenio de Aarhus*, ratificado por la Unión Europea y al que tuvimos ocasión de referirnos en diferentes Informes. No suelen respetarse esos plazos -un mes-; resulta frecuente que las administraciones retarden la respuesta u obstaculicen su entrega, por lo que debe mejorarse en el tratamiento de esta materia.

1.3.3.12. La gestión de las aguas continentales.

En esta materia destaca la queja (Q/1851/11) promovida por una asociación de defensa ambiental (*Fundación Germán Estévez*) contra el proyecto de construcción de una

gran balsa de agua en As Paradellas, Parada de Sil, en un área de protección paisajística. La solicitud de *Iberdrola* se tramita por el Ministerio de Medio Ambiente, por tratarse de una cuenca intercomunitaria, pero la asociación reclama que la Xunta intervenga en uso de sus competencias y evite la obra. Se requirió informe en diferentes ocasiones a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, que remitió informes de diferentes órganos y que únicamente señalan que el asunto es competencia de la Administración General del Estado, pero sin dar cuenta de las actuaciones o informes comprometidos por ella misma y aportados en el curso de ese expediente, por lo que después de un tiempo considerable el asunto aún se encuentra pendiente.

1.3.3.13. La necesidad de licencia de funcionamiento de las antenas de telefonía móvil y la posición contraria de la Xunta a su exigencia.

Este año conocimos que la Xunta de Galicia, en concreto la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, está trasladando el criterio de que no resulta preciso que las antenas de telefonía móvil cumplimenten el control preventivo que supone su previa licencia de funcionamiento. Por nuestra parte desde hace tiempo afirmamos el criterio contrario, como puede comprobarse en Informes precedentes.

En la queja Q/55/11 conocimos que el Ayuntamiento de Coles no había requerido licencia de funcionamiento a las antenas debido a que, según afirmaba, ese era el criterio que le transmitía la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras. Una vez requeridos informes del ayuntamiento y de la Consellería confirmamos que ésta sostenía que las antenas de telefonía móvil no precisan de evaluación de incidencia ambiental, puesto que el Decreto 133/2008, que regula ese trámite, no lo especifica así. Por nuestra parte expusimos un criterio bien distinto; ya el RAMINP de 1961 no mencionaba las antenas de telefonía móvil en su *nomenclátor*, como resulta lógico, puesto que esas instalaciones no existían entonces, lo que no significó su exclusión del ámbito sujeto al RAMINP. Se consideraban objeto del procedimiento por encajar en las definiciones de las actividades clasificadas y por el carácter de *numerus apertus* del *nomenclátor* del reglamento. Ahora, vigente el Decreto 133/2008, habrá que recurrir, como sucedía antes, a las definiciones de las actividades del art. 13 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de

Galicia. Y dado que las definiciones son similares a las del RAMINP y las instalaciones a las que nos referimos no se encuentran expresamente excluidas en el correspondiente anexo, no parece que la interpretación precedente se deba considerar modificada. Por ello formulamos una recomendación a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructura para que modificara su posición y en consecuencia indicara al Ayuntamiento de Coles y en general a todos los que reclamen criterio al respecto que ese tipo de instalaciones precisan el mencionado trámite ambiental. También recomendamos al Ayuntamiento de Coles que requiriera de los titulares de las antenas el inicio de los trámites para la eventual concesión de la autorización ambiental (ver resolución nº 16 de esta área). Sin embargo, la consellería rechazó la recomendación reiterando que el Decreto 133/2008 no incluye las antenas entre las actividades que precisan evaluación de incidencia ambiental, y el ayuntamiento también la rechazó, apoyándose en el criterio de la consellería.

Por el contrario, sí aceptaron el criterio que les trasladamos a favor de la necesidad de licencia ambiental de las antenas de telefonía móvil los ayuntamientos de Monforte de Lemos (Q/588/11) y Salceda de Caselas (Q/1431/11). Al primero le formulamos una recomendación (ver resolución nº 18 de esta área) similar a la que dirigimos a Coles, y el Ayuntamiento de Monforte de Lemos la aceptó; señaló que después de la recomendación había requerido a la empresa *Vodafone* que tramitara la precisa licencia de actividad de la antena. Y en el caso de Salceda de Caselas formulamos a su ayuntamiento una recomendación similar (ver resolución nº 22 de esta área), que aceptó.

1.3.4. QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

En este apartado se recogen las quejas que no fueron admitidas a trámite por no reunir los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la LVP, o por concurrir cualquiera de las circunstancias enumeradas en los artículos 20 y 21 del mismo texto legal. Las circunstancias que motivan con mayor frecuencia la no admisión a trámite son el conocimiento judicial presente o pasado de la queja; la no reclamación previa a 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 no admisión de la queja y se especifica el motivo concreto de esa decisión, informando al interesado de lo más oportuno en la defensa de sus derechos o intereses legítimos, si apreciamos alguna actuación alternativa que pueda promoverse. En el ejercicio que examinamos no se admitieron a trámite 21 quejas de las 170 conocidas en esta área.

1.3.5. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

El Defensor del Pueblo es la única institución habilitada para la supervisión de la actuación de la Administración General del Estado (artículo 54 CE). Por ello, cuando recibimos alguna queja relativa a esa Administración, la remitimos al Defensor del Pueblo, dando efectividad de esta manera a los principios de colaboración y coordinación establecidos en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas. Este año remitimos tres quejas al Defensor/a del Pueblo, referidas a la solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-Ley 14/2010, por el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico (Q/449/11); a la contaminación provocada por la actividad de una estación de trenes en Pontevedra (Q/743/11); o al ruido de las obras del AVE (Q/1675/11).

1.3.6. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

1.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Chantada el 4 de febrero de 2011 a debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un almacén de frutas (Q/1128/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de doña N. P. F. relativo a los perjuicios y molestias ocasionados por un establecimiento.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en el lugar viven 4 familiares. Debajo existe un local, FN, y desde Semana Santa de 2010 se observó un cambio en la frutería. El nuevo equipamiento produce ruidos aleatorios fuertes en intervalos de tiempo y las 24 horas del día. En el silencio de la noche es imposible conciliar el sueño debido al ruido de los motores del equipamiento de refrigeración. El edificio no tiene entresuelo, quedando las habitaciones de descanso justo encima de la frutería. Por eso reclama que el Ayuntamiento realice una sonometría nocturna. Los ruidos de día los entienden al ser producto normal de la actividad; pero no los nocturnos, que perjudican física y psicológicamente debido la falta de sueño. Es obligación del titular de la frutería utilizar medidas de aislamiento.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento, que en su momento informó que la policía local se acercó al local, aunque no se hizo medición, o por lo menos no se daba cuenta de ella. La policía constató que hay dos neveras que están las 24 horas del día funcionando y que se aprecia un ruido considerable emitido por éstas, que con probabilidad afecte al primer piso. Por eso se inició un expediente en el que se concedía audiencia al titular del establecimiento. Con lo anterior en principio debería corregirse lo que se venía denunciando, por lo que archivamos provisionalmente la queja.

Sin embargo, la interesada acudió de nuevo a esta institución para indicar que la situación no fue resuelta. Las alegaciones hechas por x al Ayuntamiento fueron las siguientes: 1. No tienen cámaras de refrigeración, sólo dos neveras como las que puede

tener cualquier persona en casa. 2. Preguntaron a los vecinos del edificio y ninguno se queja. Por su parte asegura que estas dos alegaciones no responden a la realidad. Debido a lo anterior fue a hacer una visita al alcalde de Chantada, que le dijo que ya cerraron el expediente con las alegaciones. No es una persona quejosa, pero esos ruidos "no puede soportarlos". Le comunica que dado que la policía local de Chantada no posee un medidor de ruidos, tiene que ser ella misma la que contrate una empresa homologada para que haga la medición, y que necesitan tener más quejas por parte de más vecinos para hacer caso; ella les dice que en su edificio todos sus vecinos están dispuestos a apoyar su denuncia, pero ella es la persona más afectada, dado que vive justo encima del local, y decidió hacer la reclamación. Le parece realmente raro que un Ayuntamiento como el de Chantada, en el que hay bares de ocio nocturno, nunca hubiera tenido que hacer ninguna medición, y que le indiquen que tiene que contratar una empresa homologada, con un coste muy grande.

Ante eso requerimos nuevamente informe del Ayuntamiento de Chantada, que ya nos lo remitió. Este se recibió con un atraso muy considerable, hasta el punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. El informe señala lo siguiente:

"El Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Chantada, el día 22/12/2010 dictó el siguiente DECRETO:

"DECRETO 22/12/2010.- RECLAMACION DE DOÑA N.P.F CONTRA "F.N." POR NIVEL DE RUIDOS EMITIDOS EN EL LOCAL COMERCIAL.

D. M. A. T. R..z, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Chantada, en uso de sus atribuciones legalmente conferidas.

Vista a reclamación formulada por doña N. P. F., con DNI …, vecina de la Villa, con domicilio en la calle…, el día 20/04/2010, RE nº 1491, por los niveles de ruidos emitidos por el local comercial que se encuentra en los bajos del edificio donde ella reside y que no la deja descansar por las noches.

Vistas las diligencias de la policía local nº 127/2010, del día 07 de mayo de 2010, las cuales en una parte dispositiva dicen lo siguiente:

"pido comprobar que el referido local está destinado a frutería, y en el interior del mismo hay dos neveras que están las 24 horas del día funcionando, instaladas para que tanto la fruta como las verduras no se estropeen. En el momento de inspeccionar el local se aprecia un ruido considerable emitido por las mismas, y que con probabilidad afecte al primer piso de la edificación a causa de no existir en la misma entresuelo y por no estar presuntamente o suficientemente aislado el local para que no traspasen los ruidos. El local está alquilado por F. N, S.L". y posee licencia municipal para la actividad de frutería aprobada por resolución de la Comisión de Gobierno de fecha 4/09/20007 es todo cuanto se puede informar toda vez que esta Policía Local no cuenta con sonómetro o aparato similar para poder estipular los niveles de ruidos emitidos por las máquinas".

Considerando que se le concedió al interesado trámite de audiencia con fecha 30/06/2010.

Visto el escrito de alegatos de "F. N. S.L\", de fecha 02/08/2010, en el que alega que "el local dispone de dos neveras, no cámaras de conservación, las cuáles son monofásicas como las de cualquier domicilio, …que estamos en parámetros normales de ruidos para esta actividad y no obstaculizamos a que una entidad homologada haga las mediciones correspondientes en dicho bajo, …que el local dispone de licencia de actividad para frutería y que dichas neveras son indispensables para meter los productos de cada día."

Vistos los distintos escritos del Valedor do Pobo solicitando al Ayuntamiento de Chantada que informe sobre el asunto de referencia (Expte: C6Q/1128/2010).

Considerando lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Considerando lo dispuesto en el artículo 21.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

RESUELVO:

PRIMERO.- Desestimar las pretensiones de N.P.F ya que la actividad de frutería está amparada por licencia municipal del año 2007, no existen más reclamaciones de vecinos sobre este asunto, no queda acreditado en el expediente que se superen los niveles de ruidos admitidos, y el Ayuntamiento de Chantada no cuenta con sonómetros oficiales o aparatos similares para poder estipular los niveles de ruidos emitidos por las máquinas.

SEGUNDO.- Notificar el presente acto a los interesados y al Valedor do Pobo para su conocimiento y efectos oportunos.

TERCERO.- Dar cuenta de la presente resolución en la próxima sesión de la Junta de Gobierno Local."

De la información municipal se deduce que en la visita realizada anteriormente la policía local indicó que pudo comprobar que en el interior hay dos neveras que están las 24 horas del día funcionando, instaladas para que tanto la fruta como las verduras no se estropeen, y que en el momento de inspeccionar el local se aprecia un ruido considerable emitido por estas y que con probabilidad afecte al primero piso de la edificación a causa de no existir en la misma entresuelo y por no estar presuntamente o suficientemente aislado el local para que no traspasen los ruidos. No se aporta medición porque la Policía Local no cuenta con sonómetro o aparato similar.

Sin embargo, a pesar de lo claro que resultan las anteriores apreciaciones, el Ayuntamiento concluye desestimando la pretensión de la interesada, que reclama que se compruebe adecuadamente la transmisión de ruido y se corrija tal circunstancia, justificando la desestimación en que no queda acreditado en el expediente que se superen los niveles de ruidos admitidos y el Ayuntamiento de Chantada no cuenta con sonómetros

oficiales o aparatos similares para poder estipular los niveles de ruidos emitidos por las máquinas. La anterior argumentación resulta llamativa, puesto que la responsabilidad de que lo denunciado "no quede acreditado" es de la administración responsable, el propio Ayuntamiento, que señala que no puede hacer la medición por falta de medios. Como dijimos, esto sucede a pesar de que las primeras comprobaciones apoyan la tesis de la afectada y por tanto sólo restaría la comprobación técnica, que debe realizar el propio Ayuntamiento.

Lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBRL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". Esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Chantada no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las

administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Chantada la siguiente **recomendación**:

*Que con urgencia se proceda a realizar la preceptiva comprobación sonométrica, que resulta obligada para el Ayuntamiento de acuerdo con lo dispuesto en el art. 9 da Ley 7/1997, y que una vez realizada, también con urgencia se adopten las medidas que se deduzcan, en su caso, de tal forma que se garantice que no se produzcan inmisiones de ruido en la vivienda de la interesada***.**

Respuesta del Ayuntamiento de Chantada: aceptada.

2.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vigo el 7 de febrero de 2011 debido al tratamiento del ruido por parte de este ayuntamiento (Q/2431/08).

En esta institución se inició expediente de queja de oficio en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de las conclusiones de las quejas de oficio C.6.Q/1640/06 C.6.Q/937/07 y de la noticia aparecida en el diario *La Voz de Galicia* del 24 de septiembre de 2008, en la que se dice que el presidente de la Asociación Viguesa contra el ruido declaró que no se muestra de acuerdo con todo lo que se dice por el Ayuntamiento en materia de tratamiento del ruido.

Una vez evaluado el contenido de los informes municipales relativos a las quejas de oficio referidas, iniciadas hace un tiempo considerable, se deduce que el Ayuntamiento de Vigo declaró determinadas zonas de movida como acústicamente saturadas. No obstante, siguen sin aclarar dos aspectos esenciales. Uno de ellos es la

constatación de los locales que en esas zonas están funcionando de manera irregular, es decir, sin licencia o con licencia que nos les habilita para funcionar como lo vienen haciendo; y el otro es la suficiencia de las medidas adoptadas por la declaración mencionada. Efectivamente, desde hace mucho tiempo requerimos del Ayuntamiento que se facilitase información sobre las licencias de los locales de las zonas saturadas y objeto de la queja; pero a pesar de eso sigue sin indicarse si se comprobó que todos el locales tengan licencia (hace tiempo se remitió un listado, pero sin mencionar si era exhaustivo, es decir, si comprendía todos los locales de cada una de las zonas saturadas) y, sobre todo, el cumplimiento de las condiciones propias de las correspondientes licencias, especialmente si los locales que no son pubs o bares especiales no cuentan con música y limitan su horario de acuerdo con lo previsto para ellos. La revisión de posibles irregularidades en materia de licencia, tanto su posible carencia como el ajuste a sus condiciones, debe ser la primera medida coherente a la hora de abordar cualquier situación de saturación. Con la actuación de ajuste a la legalidad de las posibles irregularidades en este ámbito es previsible que se reconduzca en parte el problema oficialmente declarado con la resolución de ZAS, esto es, que en la zona se superan los límites legalmente admitidos en materia de ruidos. Por tanto, se solicitaba al respecto un listado exhaustivo de los establecimientos de cada una de las zonas que hubiera permitido conocer cuales tienen licencia, de qué tipo, en su caso, y si los que tengan licencia funcionan de acuerdo con lo habilitado en ella, especialmente si los locales que no son pubs o bares especiales no cuentan con música y limitan su horario de acuerdo con el previsto para ellos. Lógicamente, resulta preciso conocer también las actuaciones del Ayuntamiento para corregir las irregularidades que en su caso constate, tanto en el ámbito de la reposición de la legalidad, incluidas las medidas cautelares que impidan que continúe el funcionamiento irregular, como en el ámbito sancionador. Tampoco se concreta la eficacia de las medidas adoptadas después de la declaración de las ZAS. Como señalamos, es posible que por la aplicación de las medidas de ajuste a la legalidad en materia de licencias se produzca una disminución de los locales en las zonas afectadas, lo que, unido a la imposibilidad de nuevas licencias, haría innecesarias nuevas medidas. Pero en el caso de no darse esa circunstancia, las medidas a adoptar deberían procurar la disminución de los niveles de ruido constatados, lo que no se logra con medidas de mínimos, como la citada prohibición de nuevas licencias, acompañada de otras que se citan, que tampoco garantizan la disminución. Las medidas

habilitadas en el Decreto 320/2002 permiten un margen muy amplio, siempre y cuando se motive suficientemente su adopción y su carácter proporcional. Es más, al darse los elementos materiales para la declaración, la aplicación de las medidas adecuadas resulta un deber para el Ayuntamiento, que, en caso de no adoptarlas, podría conculcar derechos constitucionales de primer orden (fundamentales), como los regulados en los artículos 15 y 18 CE, y no prescripciones de carácter común (STS del 12 de marzo de 2007).

Por otra parte, observamos que en el diario *La Voz de Galicia* del 24 de septiembre de 2008, se publica que el presidente de la asociación viguesa contra el ruido declaró que "todo lo que se ha dicho es mentira, no se ha hecho nada en absoluto" (en materia de tratamiento del ruido). Se dice también que avisó la policía para que midiese, pero le respondieron que no tenían efectivos de paisano y que acudirían con uniforme; a las 4.45 acudieron, lo que provocó que el local bajase el volumen de la música antes de que se hubiera podido hacer la medición en el piso. También señala que la comisión del ruido pasó a la historia y que de las 33 denuncias con expediente no se sabe nada.

Por todo lo anterior, dado el tiempo transcurrido desde la apertura de las anteriores quejas de oficio y de que a pesar de eso aún no se pudieron conocer todas los extremos de las mismas, por falta de la información completa del Ayuntamiento, y dado también que el problema continúa, según los afectados, iniciamos la correspondiente investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los hechos objeto de la presente queja de oficio. En concreto solicitamos del Ayuntamiento que nos facilitase la información aún pendiente para completar las anteriores, en concreto sobre la constatación de los locales que en las ZAS están funcionando de manera irregular, sin licencia o con licencia que nos les habilita para funcionar como lo vienen haciendo, y sobre las medidas adoptadas para corregirlos; sobre la suficiencia de las medidas adoptadas por la declaración de las zonas saturadas, es decir, sobre si se redujo el número de locales o el nivel constatado de ruido; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

Pues bien, la información municipal se recibió con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal

de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución y realizar alguna llamada telefónica al ente local para urgir el envío de la información demorada. En el informe municipal se señala lo siguiente:

"En relación con su escrito de fecha 22 de octubre de 2009, con respecto al expediente C.6.Q/2431/2008, este Ayuntamiento le informa de lo siguiente:

El Ayuntamiento de Vigo está trabajando de forma intensa en la erradicación del ruido en los lugares de ocio para garantizar el derecho al descanso de los ciudadanos. En este sentido se adoptaron las siguientes medidas:

1.- El Ayuntamiento de Vigo aprobó la Ordenanza Reguladora de la Convivencia Ciudadana y el Ocio, que restringe la práctica del botellón en aquellos espacios acústicamente saturados y en los que existen reiteradas denuncias de los vecinos. Esta Ordenanza que entró en vigor el pasado mes de mayo se está aplicando con éxito.

Desde el pasado mes de junio se aplica la prohibición del botellón con éxito en la zona de la calle Loriga, Venezuela, Simón Bolivar, Panamá -tradicionalmente muy problemática y con muchas quejas de la propia Asociación.

Desde el 25 de septiembre se aplica a la toda la zona del entorno del Berbés, que se trababa también de un ámbito muy conflictivo en este sentido.

A partir del 2 de octubre de este año se prohíbe el botellón en la zona de Teófilo Llorente, A Pedas, A Colexiata, Calle Real, Plaza de Almeida.

Ahora, el Ayuntamiento está tramitando la prohibición del botellón en la zona de las Avenidas, otro punto muy problemático.

2.- Se creó el Grupo de Prevención y Reacción de la Policía Local, con agentes específicamente preparados para el control de masas, organizados en seis grupos,

con un oficial al mando y cuatro inspectores, que están patrullando todos los fines de semana específicamente en las zonas acústicamente saturadas.

El Ayuntamiento formó en los últimos meses a 36 agentes especializados en control de multitudes y que participan en este dispositivo nocturno en las zonas acústicamente saturadas. También se está movilizando una unidad de paisano para el control de los locales. Fruto de la colaboración con la Policía Nacional, ésta también participa en el dispositivo de fin de semana con una veintena de agentes.

3.- Se prohibió a los locales de ocio de estas zonas acústicamente saturadas que los clientes consuman bebidas en la calle, en la puerta de los locales o en las aceras de su zona de influencia, evitando así el ruido que genera y perturba a los vecinos de los inmuebles.

4.- Se prohibió a los establecimientos ubicados en estas zonas con saturación acústica la venta de alcohol desde las 22.00h incluso las 09.00h. del día siguiente. Ahora, esta prohibición se extenderá también a las gasolineras y establecimientos 24 horas.

5.- La Policía Local está haciendo controles también en los centros comerciales para controlar que estos exigen el carnet de identidad para la venta de alcohol a aquellas personas que aparentan ser menores de edad.

6.- Así mismo, el grupo de intervención de la Policía está exigiendo a los locales de ocio que cumplan con los horarios de cierre de los locales y elevando denuncia en el caso de incumplimiento.

7.- La Concellería de Medio Ambiente está tramitando expedientes sancionadores en aquellos locales que sobrepasan el nivel de ruido permitido. La tramitación de los expedientes sancionadores efectivamente sufrió un leve retraso en los últimos meses, ya que por causas ajenas a la administración municipal, la Concellería tuvo que formar a varios instructores diferentes, ya que a causa de promoción y ascensos, tres técnicos instructores abandonaron el departamento para trasladarse a otras plazas.

En este momento, el problema está solucionado e incluso está previsto que en las próximas semanas podamos contar con otro técnico adicional para agilizar la tramitación administrativa de estas sanción. En todo caso, advertir que en ningún caso el Ayuntamiento de Vigo hizo dejadez de sus competencias, por cuanto en estos dos años se tramitaron más de 100 expedientes sancionadores con sus respectivas multas coercitivas."

La información no respondía a aspectos específicamente requeridos en la comunicación de 16 de diciembre de 2008. El ente local se refiere a las recientes medidas normativas adoptadas en contra del "botellón", lo que ya habíamos conocido a través de otros expedientes, y a otro tipo de medidas; sin embargo, la actual queja, como las precedentes que se mencionaron (C.6.Q/1640/06 y C.6.Q/937/07), se refieren a la saturación o contaminación acústica por la acumulación de locales, circunstancia declarada oficialmente desde hace tiempo, y a las graves consecuencias que tiene para las víctimas, reconocidas por el propio ente local con la declaración citada. En la comunicación de 16 de diciembre de 2008 se requería información detallada sobre la comprobación del funcionamiento regular de los locales, en concreto sobre la presencia de licencia o el ajuste de ese funcionamiento al tipo de licencia con que cuentan, en su caso; y sobre la eficacia de las medidas adoptadas como consecuencia de la declaración de la zona como acústicamente saturada; sin embargo, estas concretas cuestiones no se aclaraban en el informe municipal, a pesar del mucho tiempo transcurrido desde que se dio el requerimiento. A cuyo objeto, entonces reclamamos un nuevo informe municipal en el que definitivamente se aclarasen esas cuestiones. La respuesta se dio a través de informes, que, como sucedió en la anterior ocasión, se recibieron con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertir al alcalde de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta realizar alguna llamada para urgir su envío. En los informes municipales se señala lo siguiente:

-1º informe:

"En relación con la reiteración de solicitud de informe con respecto a la queja C.6.Q/2431/2008, me complace informarle de lo siguiente:

Como bien sabe, la Concellería de Medio Ambiente respondió a la queja formulada, en los aspectos de su competencia, con fecha 2 de octubre de 2009, ofreciéndole cumplida información sobre las medidas que se están llevando a cabo por el Ayuntamiento de Vigo para la erradicación del ruido en lugares de ocio, con el objeto de garantizar el derecho al descanso de los vecinos.

La Concellería de Medio Ambiente está aplicando con rigor la Ordenanza contra la contaminación acústica y la Ordenanza Reguladora de la Convivencia Ciudadana y el Ocio, tramitando -cuándo existe incumplimiento de alguno de sus preceptos- los correspondientes expediente sancionadores.

Con respecto a la concreta petición que reitera esa institución sobre "información detallada sobre la comprobación del funcionamiento regular de los locales, en concreto sobre la presencia de licencia o el ajuste de ese funcionamiento al tipo de licencia con que cuentan en su caso", debo informarle de que la existencia o no de licencia de actividad de los locales es una competencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo - Servicio de Licencia de Actividades y, en su caso de Disciplina Urbanística-, por lo que ya con fecha 1 de marzo de 2010, se le dio traslado de su requerimiento al responsable de la Gerencia para que elabore dicho informe.

Con fecha de hoy incluso, remitiremos copia de nuevo de su escrito de reiteración a la Gerencia Municipal de Urbanismo, con el ruego de que a partir de ahora reclamen dicha información a aquel organismo autónomo, ya que la Concellería de Medio Ambiente carece de la información solicitada y de las competencias correspondientes."

-2º informe:

"En relación con la reiteración de solicitud de informe respecto a la queja C.Q./2431/2008, esta Concellería de Medio Ambiente informa de lo siguiente:

Reiteramos el contenido de nuestro escrito de fecha 29 de abril de 2010, en el que en resumen informábamos a esa institución de todas las medidas adoptadas por la

Concellería de Medio Ambiente en el ámbito de sus competencias para erradicar el ruido en lugares de ocio, con el objeto de garantizar el derecho al descanso de los ciudadanos.

La Concellería de Medio Ambiente está aplicando con rigor la Ordenanza contra la contaminación acústica y la Ordenanza Reguladora de la Convivencia Ciudadana aprobada en esta legislatura, tramitando cuando existe incumplimiento de alguno de sus preceptos los correspondientes expedientes sancionadores.

Con respecto a la concreta petición que reitera esa institución sobre "información detallada sobre la comprobación del funcionamiento regular de los locales, en concreto sobre la presencia de licencia o ajuste de ese funcionamiento al tipo de licencia de actividad de los locales" es una competencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo -Servicio de Licencias de Actividad o en su caso de Disciplina Urbanística-, por lo que ya con fecha 1 de marzo de 2010, se le dio traslado de su requerimiento al responsable de la Gerencia para que elabore dicho informe.

Con fecha de hoy incluso remitiremos copia de nuevo de su escrito de reiteración a la Gerencia Municipal de Urbanismo, con el ruego de que a partir de ahora reclamen dicha información a aquel organismo autónomo, ya que la Concellería de Medio Ambiente carece de la información solicitada y de las competencias en la materia."

Como puede apreciarse, en los informes transcritos básicamente se indicaba que la materia requerida de aclaración es competencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo, y que por ese motivo a Concellería de Medio Ambiente se dirigió a la Gerencia para que respondiera, cosa que sin embargo no se hizo después de mucho tiempo. Lo anterior nos obligó a dirigirnos de nuevo al Ayuntamiento con el fin de reiterar el recordatorio de deberes legales y la advertencia ya formulados al alcalde con fecha 21 de mayo de 2010. Añadimos que el requerimiento realizado por esta institución se dirige al Ayuntamiento de Vigo, y, como su máximo representante, al alcalde del mismo, por lo que circunstancias como las que se mencionan en estos dos últimos informes no resultan justificación de la falta de respuesta adecuada, puesto que se refieren a la organización interna del ente local. De hecho, por nuestra parte en ningún momento nos dirigimos a la

concellería que respondió de esa manera, sino al alcalde, partiendo de la base de que de esa forma el Ayuntamiento respondería de forma completa y coherente a los diferentes aspectos de la cuestión, obviando la circunstancia de que esta se refiera la materias dependientes de una o varias dependencias municipales.

Por todo lo señalado de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento de Vigo para requerir que se facilitase aclaración sobre los extremos aún pendientes, a pesar del mucho tiempo transcurrido desde el inicio de la investigación, reiterando también el recordatorio de deberes legales y la advertencia. Además, advertimos al Ayuntamiento que en el caso de no recibirse la información pendiente desde hace mucho tiempo estudiaríamos la necesidad de acudir al Ayuntamiento para tratar de forma directa el objeto de la queja, de acuerdo con lo previsto en el art. 23 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo. La respuesta municipal (de la Gerencia de Urbanismo) ya se recibió, aunque de nuevo con un considerable retraso. En ella se señala lo siguiente:

"A la vista de lo solicitado por el Servicio de Participación Ciudadana de fecha 3/06/10, en el que reitera el escrito del Valedor do Pobo de fechas 16/12/08 (doc 80166816), 23/01/09 (doc 90012444) y 24/03/09 (doc 90042625), recabando información sobre las actuaciones del Ayuntamiento de Vigo con respecto de los locales en zona acústicamente saturada (ZAS), es necesario poner de manifiesto en primer lugar, que por parte, de esta Oficina de Licencias de Actividades e Instalaciones, se dio contestación a los escrito anteriormente mencionados en fecha 17/11/09.

Por su parte, el Valedor do Pobo tal como ponen de manifiesto en su requerimiento de fecha 16/12/08, ya cuenta y obra en su poder informe sobre licencias en la ZAS realizado por esta oficina el 0/01/07.

Sin perjuicio de lo anterior, y para dar por cumplido el requerido por el Valedor do Pobo, dentro de las competencias que le corresponden a esta oficina, se adjunta la relación de locales con música, que se encuentran en el ámbito de la ZAS, y que a día de hoy, de acuerdo con los datos existente en este Servicio, cuentan con la preceptiva licencia municipal.

Así mismo, se hace constar que, respecto a si existen expedientes sancionadores, medidas cautelares adoptadas o el ajuste de la actividad a la licencia concedida, deberá informar el servicio correspondiente, oficina de infracciones urbanísticas, la oficina de medio ambiente o policía local.

Licencias de actividades con música en ZAS.

DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA DE CONCESIÓN
RÚA ALFONSO XIII, 2 A –	BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la Gerencia Municipal de Urbanismo el día 12/06/2000. Exp. 18831/422.
RÚA ALFONSO XIII, 16 –	BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable.Vicepresidente de la Gerencia 27/04/2006.Exp. 30530/422.
RÚA AREAL 14	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área el día 24/01/2008. Falta posta en funcionamiento, está pendiente de informe de inspector. Exps. 23610/422 e 40925/421
RÚA AREAL N° 18 bajo A	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área de Urbanismo el día 08/03/2010. Exp. 36185/422
RÚA AREAL N° 18 bajo C	DISCOTECA	Favorable. Ilmo. Sr. Alcalde el día 19/10/98. Exp. 18496/422
RÚA AREAL N° 18 bajo F	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda el día 12/08/2010. Exp. 36838/422.
RÚA AREAL N° 18 bajo G	PUB — BAR CON MÚSICA	Favorable. Delegado Área de Urbanismo y Vivienda el día 03/09/2009. Exp. 35408/422
RÚA AREAL N° 20	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda el día 19/06/2008. Exp. 34034/422

RÚA AREAL N° 42 bajo A	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable.Vicepresidente de la XMU el día 11/09/2000. Exp. 19142/422
RÚA CANCELEIRO N° 24	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la XMU el día 14/07/1999. Exp. 19890/422
RÚA CERVANTES N° 7	CAFÉ BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable.Vicepresidente del XMU el día 08/06/06. Exp. 30445/422
RÚA CHURRUCA N° 13	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda el día 23/07/2010. Exp. 35530/422
RÚA CHURRUCA N° 12	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda el día 23/04/2009. Exp. 35074/422
RÚA CHURRUCA N° 14	BAR CON MÚSICA sin realización de actuacións ni espectáculos de ningún tipo	Favorable. Consello del XMU el día 18/10/01. Exp. 17897/422
RÚA CHURRUCA N° 18	CAFÉ BAR CON MÚSICA - PUB-	Favorable. Delegada del Área de Urbanismo y Vivienda el día 17/08/2007. Exp. 31432/422
PRAZA DE COMPOSTELA N° 19 bajo B	BAR SALA DE FESTAS	Favorable. Delegado del Área de Urbanismo y Vivienda el día 29/04/2010. Exp. 36151/422
PRAZA DE COMPOSTELA N° 23	PUB CON MÚSICA	Favorable.Vicepresidente de la XMU. 11/08/05. Exp. 27736/422
AVDA. GARCÍA BARBÓN° 30	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la XMU el día 28/07/00 Exp 21760/422
AVDA. GARCÍA BARBÓN 73	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la XMU. 12/06/03. Falta puesta en funcionamiento. Exp. 24512/422

R/ INÉS PÉREZ DE CETA N° 1	PUB CON MÚSICA	Favorable. Vicepresidente de la XMU. Exp. 25019/422
R/ INÉS PÉREZ DE CETA N° 5	PUB CON MÚSICA	Favorable.Vicepresidente de la XMU el día 18/08/05.Exp. 9806/422
R/ INÉS PÉREZ DE CETA N° 7	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Consello de la XMU el día 06/06/02. Exp. 23639/422
R. IRMANDIÑOS N° 3	PUB CON MÚSICA (BAR CON MÚSICA)	Favorable.Vicepresidente de la XMU el día 17/03/05. Exp. 28823/422
R. IRMANDIÑOS N° 15	BAR CON MÚSICA (AMPLIFI-CADO) SIN PISTA DE BAILE.	Favorable. Comisión de gobierno el día 12/12/88. E-834/422/87
R/ ISAAC PERAL N° 2	DISCOTECA	Favorable. Consello de la XMU el día 28/06/01. Exp. 22985/422
R/ LEPANTO N° 15	CAFE BAR CON MÚSICA AMBIENTAL (PUB)	Favorable. Comisión de Gobierno (09/06/1986). E-3213/84
R/ LEPANTO N° 19	BAR CON MÚSICA	Favorable.Vicepresidente de la XMU (29/08/2002). Exp. 23112/422
R/ LEPANTO N° 24	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable.Consello da XMU (03/10/2002). Exp. 18615/422
R/ MARTÍN CODAX N° 21	BAR CON MÚSICA	Favorable.Vicepresidente de la XMU (14/02/2005).Exp.25549/422
R/MARIN CODAX N° 22	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable Consello de la XMU (05/12/1996). Exp. 15080/422

R/MARTIN CÓDÁX N° 26	BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la XMU (26/06/2000). Exp. 18729/422
R/ OPORTO N° 12	BAR CLUB CON PISTA PARA BAILE	Favorable. Alcalde Concello de Vigo (12/02/1972). E-8450/71
R/ OPORTO N° 26	BAR CAFETERÍA CON MÚSICA, excluyendo expresamente todo tipo de conciertos o actuaciones en directo	Favorable.Vicepresidente de la XMU (11/12/2003).Exp. 17082/422
R/ PABLO MORILLO N° 7 -	CAFÉ BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable. Vicepresidente de la XMU (16/02/2006).Exp.18263/422
R/ PONTEVEDRA N° 4 A	DISCOTECA	Favorable.Vicepresidente de la XMU(27/06/2007).Exp.23048/422
R/ PONTEVEDRA N° 4 B B	DISCOTECA	Favorable. Vicepresidente de la XMU (24/06/2004). Exp. 24830/422
R/ REP. ARGENTINA N° 7 bajo A	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área (2/9/2010) Exp. 36820/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 3	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable.Vicepresidente de la XMU (25/01/2007). Exp. 31610/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 6	BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la XMU (3/7/1998). Exp. 14975/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 7	CAFÉ BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable.Vicepresidente de la XMU (08/06/2006).Exp. 30621/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 11	BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable. Presidente de la XMU (6/3/2008). Exp. 33095/422
ROGELIO ABALDE N° 12 -	CAFÉ BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable. Vicepresidente de la XMU (03/03/2005). Exp. 28710/422

R/ ROGELIO ABALDE N° 14	BAR CON MÚSICA	Favorable. Presidente de la XMU (26/06/1998). Exp. 16420/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 16	BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable. Vicepresidente de la XMU (07/08/2006). Falta posta en funcionamiento. Exp. 27754/422
RI ROGELIO ABALDE N° 18	BAR CON MÚSICA	Favorable. Vicepresidente de la XMU (23/11/2006). Exp. 29725/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 22	PUB BAR CON MÚSICA	Favorable. Vicepresidente de la XMU (24/05/2007). Exp. 30313/422
R/ ROGELIO ABALDE N° 32	CAFÉ BAR CON MÚSICA (PUB)	Favorable. Delegada del Área (29/11/2007). Exp. 32685/422
R/ ROSALíA DE CASTRO N° 29	PUB CON MÚSICA (CAFÉ BAR CON MÚSICA SIN PISTA DE BAILE)	Favorable. Vicepresidente de la XMU (06/10/2005). Exp. 27911/422
R/ ROSALÍA DE CASTRO N° 62	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegada del Área de Urbanismo y Vivienda (03/01/2008). Falta puesta en funcionamiento. Exp. 28154/422
1° TRAVESÍA SANTIAGO DE VIGO N° 1	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área (23/9/2010). Exp. 37002/422
1' TRAVESÍA SANTIAGO DE VIGO N° 4	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable. Consello de la XMU (14/03/2002). Exp. 20624/422
R/ URUGUAY N° 12 – bajos A y B	DISCOTECA	Favorable. Vicepresidente de la XMU (19/04/2007). Exp. 30614/422 e 30613/422
R/ URUGUAY N° 28	CAFÉ BAR CON MÚSICA	Favorable, Vicepresidente de la XMU (13/02/2003). Exp, 19662/422
R/ URZÁIZ N° 1 -INTERIOR bajo A	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área (20/5/2010). Exp. 36516/422

R/ URZÁIZ N° 1 -INTERIOR bajo B	PUB CON MÚSICA	Favorable. Delegado del Área (17/6/2010). Exp. 36514/422

En relación con todo lo anterior es de subrayar que, en lo que se refiere al aspecto formal, el Ayuntamiento no responde adecuadamente, ya no sólo porque demore considerablemente todas las informaciones requeridas, sino sobre todo porque no acaba de facilitar lo concretamente requerido en relación con esta queja y también en relación con sus antecedentes, las Q/1640/06 Q/937/07. Como observamos, ahora sigue en la misma actitud, y de nuevo deja sin respuesta lo requerido en primer término. Efectivamente, se pedía información sobre la constatación de los locales que en las ZAS están funcionando de manera irregular, sin licencia o con licencia que nos les habilita para funcionar como lo vienen haciendo, y sobre las medidas adoptadas para corregirlos; y sobre la suficiencia de las medidas adoptadas por la declaración de las zonas saturadas, es decir, sobre si se redujo el número de locales o el nivel constatado de ruido. Sin embargo, lo único que facilita el Ayuntamiento, después de mucho tiempo, es el listado de locales habilitados con música, pero sin mencionar los que teóricamente no pueden funcionar con música y sobre todo sin la comprobación de su ajuste a lo legalmente previsto, expresamente requerido. Ni tan siquiera se envía un listado que se corresponda con la clasificación de los locales de acuerdo con la normativa vigente, en concreto el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), algo fundamental a los efectos que tratamos, puesto que lo que pueden hacer cada una de las categorías de locales depende en primer término de la clarificación de lo habilitado en su licencia, algo que sólo se hace a través del nuevo catálogo. Este debería encontrarse adaptado en Vigo hace mucho tiempo, puesto que el período para tal labor era de dos años desde la entrada en vigor del Decreto 292/2004. Sin embargo, el Ayuntamiento envía denominaciones como bar con música, café bar con música, pub bar con música, bar club con pista para baile, etc., lo que no permite hacer la evaluación pendiente desde hace mucho tiempo, que es la comprobación del ajuste real de los locales a lo que se les permite de acuerdo con su licencia. En cualquiera caso, no se remite ningún tipo de comprobaciones.

En todo examen del cumplimiento de las garantías legalmente previstas en relación con la protección de los derechos constitucionales afectados en este orden es preciso conocer la presencia de los actos preventivos, las licencias de actividades, y el cumplimiento de sus condiciones. Esta necesidad es aún más intensa en las ZAS, donde con carácter previo a actuaciones más gravosas debe conocerse si las actividades de la zona tienen licencia y se cumplen las condiciones de ésta. Lo contrario perjudica gravemente a los locales que funcionen adecuadamente. Sin embargo, después de mucho insistir, el Ayuntamiento sólo llegó a mencionar los locales y su licencia sin actualizar, y no concretó que se hubiera comprobado que funcionan de acuerdo con lo habilitado, que era lo que se pedía.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP y ahora en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por lo que se regula la evaluación de incidencia ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares,

cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Las cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por el que se aprueba la legislación general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por la que la diferencia resulta clara.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior (como por ejemplo, el intenso tránsito a altas horas de la madrugada). Por eso, a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, resulta preciso investigar y, en su caso, corregir, los establecimientos que se hubieran encontrado en circunstancias irregulares, para impedir su funcionamiento sin licencia o de una manera no habilitada por la que tengan. Esta forma de proceder es un *prius* a la hora de abordar un supuesto de concentración de locales molestos o de aparente saturación. Y si aún permaneciesen los problemas que definen la saturación (art. 12.2 del Decreto 320/2002) después de reducir los locales en funcionamiento evitando el de los que no lo hacen de

acuerdo con la correspondiente licencia municipal, entonces el Ayuntamiento adoptaría las medidas habilitadas para las ZAS.

A esta primera carencia, que, como expusimos, es un *prius* en una correcta actuación para tratar el problema declarado oficialmente, la presencia prejudicial de una ZAS, se viene a añadir la absoluta falta de respuesta a la segunda de las cuestiones, referida a la eventual reducción del número de locales o, en último término, del nivel constatado de ruido, el objetivo de la declaración de ZAS. Para el tratamiento de estos espacios el art. 12.2 del Decreto 320/2002 señala que en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos.

La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a no agravar el problema (sentencia del TSJ de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Esta interpretación amplia de las medidas a aplicar en caso de declaración de ZAS viene prevista en el Decreto 320/2002, que, como vimos, disponen la aplicación de las medidas oportunas, sin concretarlas ni limitarlas. Por tanto, siempre que dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el Ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un Ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia

subraya que lo sensato era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva vulneradora de algún derecho fundamental.

Las disposiciones municipales limitadas a no autorizar nuevas licencias nada solucionan si no van acompañadas de otras que permitan aliviar los perjuicios constatados, o, como dice el Decreto 320/2002, disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos. Lo anterior se trata en la citada sentencia del TSJ de las Islas Baleares, que delimita el alcance de la declaración municipal de zonas acústicamente contaminadas. Una asociación de vecinos venía denunciando la proliferación de locales y una gran afluencia de público en la zona, ante lo que el Ayuntamiento de Palma acordó la declaración del barrio como ZAC, acuerdo que fue recurrido en vía contencioso-administrativa por la asociación por considerar las medidas adoptadas insuficientes o ineficaces en orden al fin último perseguido, la preservación de sus derechos. La principal medida aplicada consistió en la prohibición de nuevas licencias que incumpliesen determinadas distancias, lo que no pareció suficiente a los vecinos. La sentencia estima parcialmente el recurso y declara anulables determinados aspectos de la decisión municipal. El Ayuntamiento defendía el carácter discrecional de las concretas medidas a aplicar ante la presencia de una ZAC; según él, podría elegir entre diferentes opciones. La Sala consideró en cambio que estábamos ante un concepto jurídico indeterminado y no ante una potestad discrecional, y por tal razón entendió que la única solución justa era la congruente con la solución del problema, y no la que había querido injustificadamente el Ayuntamiento. La medida congruente para corregir la grave contaminación no es la sencilla limitación de licencias o el compromiso municipal de efectuar una estricta vigilancia; no pueden considerarse suficientes para corregir la situación. El Ayuntamiento de Palma de Mallorca entendía que había actuado de acuerdo con una supuesta ponderación de intereses, el derecho al descanso de los vecinos y el derecho al ejercicio de actividad económica de los empresarios. Este argumento es con frecuencia utilizado por ayuntamientos, y, como señala la sentencia, debe ser rechazado. La función de la administración no es realizar un supuesto arbitraje de intereses, sino dar efectividad al principio de legalidad.

Así pues, las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Vigo suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "*corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento";* y en el art. 25 de la LRBL, que establece que *"el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección de en medio ambiente"*.

Debe subrayarse que la desatención afecta a derechos fundamentales o especialmente protegidos. Tanto las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Powell y Rayner contra lo Reino Unido; López Ostra contra España; Guerra y otra contra Italia; Hatton y otros contra lo Reino Unido...) como la jurisprudencia constitucional española resaltan esta circunstancia desde hace tiempo. La sentencia del Tribunal Constitucional 119/2001, del 24 de mayo, señala que una exposición prolongada a unos determinados niveles de ruido, que puedan objetivamente calificarse como evitables e insoportables, ha de merecer la protección dispensada al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, en el ámbito domiciliario, en la medida en que impidan o dificulten gravemente el libre desarrollo de la personalidad, siempre y cuando la lesión o menoscabo provenga de actos u omisiones de entes públicos a los que sea imputable la lesión producida. También la sentencia del Tribunal Supremo del 15 de marzo de 2002 resalta la vinculación de los problemas de contaminación acústica con algún derecho fundamental, y señala que, en el contexto de la realidad social actual, el problema de la exposición a ruidos excesivos no es un aspecto que pueda considerarse superficial o poco importante en el tratamiento jurídico-administrativo de las actividades hoy habitualmente denominadas genéricamente cómo clasificadas (...). Para poner de relieve la trascendencia del bien jurídico cuya protección está en juego, basta con recordar la importancia que la jurisprudencia constitucional y europea de derechos humanos atribuyen las actividades de esta naturaleza.

Las desatenciones a las funciones municipales mencionadas pueden generar responsabilidad patrimonial. La sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002 resulta una buena muestra del reconocimiento de la responsabilidad patrimonial de los entes locales en los supuestos en que se constate una insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma otra del TSJ de Castilla-La Mancha en la que se había condenado a un ayuntamiento al abono de una indemnización como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos.

Después de tanto tiempo desde el inicio de la queja debe concluirse que el Ayuntamiento de Vigo no aclaró los concretos extremos que mencionamos. Conviene señalar que los ciudadanos que promovieron las quejas están demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aún más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Vigo no cumplió con su deber legal (art. 22.1 de la Ley 6/1984) de aclarar las circunstancias requeridas por esta institución, y no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que a cuyo objeto pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las

medidas adecuadas, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar la cuestión.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Vigo el siguiente recordatorio de deberes legales:

"Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales no aclaradas en el seno del presente expediente en relación a la contaminación acústica que sufren los numerosos vecinos que residen en las ZAS de esa ciudad.

Que en relación con los controles preventivos de los establecimientos se determine con precisión y de forma exhaustiva si los numerosos locales objeto de la queja, muchos de ellos no mencionados por el ente local, ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno de ellos en su correspondiente licencia de funcionamiento, y que para eso se ajusten las denominaciones de las licencias a lo previsto en el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004).

Y que, después de realizar la labor mencionada en el párrafo anterior y corregidos los locales que no se ajusten a lo previsto en su licencia, si aún continúan los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, lo que debería comprobarse, de inmediato se proceda a adoptar todas las medidas adecuadas para reconducir la situación y disminuir de forma significativa el nivel de ruido, que es el objetivo legalmente establecido en las ZAS."

Respuesta del Ayuntamiento de Vigo: sin respuesta -incumplida la obligación legal de responder a las resoluciones-, y, por tanto, rechazada.

3.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Culleredo el 10 de febrero de 2011 debido a los perjuicios ocasionados por el funcionamiento de una granja porcina (Q/2140/09 y acumulados).

En esta institución se iniciaron expedientes como consecuencia de los escritos de diferentes vecinos de Celas de Peiro-Culleredo debido a los perjuicios ocasionados por el funcionamiento de una granja porcina.

En sus escritos, esencialmente, nos indicaban que cerca de sus viviendas, en zona urbana, con muchas edificaciones, desde hace unos meses se reabrió una antigua granja de cerdos. En un principio los olores que desprendían eran ocasionales. Estos olores fueron aumentando en intensidad y duración a lo largo del verano. La situación en la actualidad es insoportable, según expresa, dado que no pueden ventilar adecuadamente las viviendas ni estar fuera, hacer una vida normal, ya que el olor es insoportable, además de las moscas. Reclamaron al Ayuntamiento de Culleredo mediante un mail en su página web, además personalmente hablando con el concejal responsable de medio ambiente. Está persona dijo que desconocía el problema y que ningún vecino había protestado. Tienen constancia de que varios vecinos tuvieron una reunión con el alcalde para que adoptara las medidas necesarias para poner fin a esta situación. Además, presentaron en la Delegación Provincial de Medio Ambiente las correspondientes denuncias o reclamaciones ambientales.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras y al Ayuntamiento de Culleredo, que en su momento indicaron lo siguiente:

Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras:

"En contestación a sus escritos en los que solicita información en relación a las quejas de referencia formuladas por ..., en relación a los olores provenientes de una granja de cerdos situada cerca de sus viviendas en zona urbana, adjunto el informe

remitido por la Secretaría General de Calidad y Evaluación Ambiental de esta consellería con fecha 22 de enero de 2010."

- Ayuntamiento de Culleredo:

"En contestación al escrito recibido en fecha de 9 de noviembre de 2009 registro 2009/10075, en relación con el expediente C.6.Q/2140/2009 se informa de lo siguiente: Visto el escrito presentado en el que ..., con domicilio en ... Celas de Peiro-Culleredo, SE LE COMUNICA: que la actividad a la que se hace referencia en el escrito de denuncia cuenta con autorización municipal a nombre de D. J. H. V para "construcción y explotación de una industria destinada al cebado de cerdos en el lugar de Gándara, parroquia de Celas con fecha de 23 de diciembre de 1977." Posteriormente con fecha 27 de marzo de 2008, se resuelva por el concejal de Urbanismo por Delegación de Alcaldía, conceder D. J H y Otros, S.C. la licencia de obras para la mejora de bienestar animal y condiciones ambientales de un cebadero de cerdo."

El Ayuntamiento sólo aclaraba que la explotación cuenta con la autorización municipal original y que posteriormente se había dado una licencia de obras para mejora de la explotación. Sin embargo, no se mencionaba nada respecto de la preceptiva licencia de actividad y funcionamiento (RAMINP), y sobre todo del cumplimiento de las condiciones que en su caso se hubieran impuesto para impedir molestias desproporcionadas, como las que denuncian los muchos reclamantes.

Al margen del aspecto formal comentado, lo que resultaba más llamativo era que el Ayuntamiento no había mencionado nada en relación con el fondo de la queja, que se refiere a que desde la reapertura de la explotación se producen molestias desproporcionadas en las viviendas, hasta el punto de que la situación ahora es insoportable, según señalan, sobre todo en verano. Dado que la licencia mencionada es de funcionamiento, el ente local tiene un deber permanente respecto de la actividad, lo que hace preciso comprobar la situación denunciada, el cumplimiento de las condiciones que se habían mencionado en los proyectos y en las medidas correctoras, y en general preservar el interés público. En este incluso sentido a CMATI señala que "compete al Ayuntamiento …

comprobar el cumplimiento del proyecto presentado por el particular y la observación y suficiencia de las medidas correctoras impuestas en la licencia (art. 34 del RAMINP y art. 16 del decreto de incidente ambiental)".

A la vista de lo anterior requerimos aclaración al Ayuntamiento, que en su momento respondió de la siguiente manera:

"La granja en cuestión data del año 1967 fecha de construcción y autorización. El 25 de noviembre de 2008 se certifica el final de obra de un proyecto de mejora del bienestar animal y de las condiciones ambientales de cebadero de ganado porcino, en el que se hace constar que las obras e instalaciones están de acuerdo con el proyecto y son las propias para el desarrollo de la actividad indicada de explotación de ganado porcino. Girada visita a las instalaciones externas en el día 16.03.2010, no se observó ningún vertido fuera del depósito de hormigón donde se depositan los purines de la granja que luego se retiran en cisternas, por lo que las molestias que pueda ocasionar el trasvase son razonablemente admisibles para este tipo de actividades en un medio rural, cumpliendo por lo tanto en la actualidad con las medidas correctoras necesarias para este tipo de actividades."

La información municipal resultaba insuficiente. El informe hacía mención únicamente al certificado de final de obra del proyecto de mejora. Sin embargo, por nuestra parte se reclamaba aclaración de otros aspectos bien diferentes y que tienen por fin determinar el adecuado funcionamiento de la instalación objeto de las denuncias y las quejas. En el momento que se cita como origen de la granja, este tipo de instalaciones precisaban licencia de funcionamiento, de acuerdo con el anterior RAMINP. Ante eso de nuevo requerimos aclaración al Ayuntamiento, que respondió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta realizar alguna llamada para urgir su envío. El informe municipal señala lo siguiente:

"...el jefe del Área del Medio, Servicios y Obras emitió, con fecha 23 de septiembre de 2010, informe, en el que, entre otras cosas, indico:

Primero.- En fecha 23/12/1967 se otorgó licencia de obras para la construcción y explotación de una industria destinada a cebado de cerdos. Segundo.- En fecha 5/7/1971 se otorgó licencia de apertura de una industria dedicada a "granja de cebadero de ganado porcino". Tercero.- En fecha 7/5/1998 se concedió licencia de obras para la mejora de explotación porcina. Cuarto.- En fecha 6/8/1999, por Resolución del Concejal de Servicios, Medio Ambiente y Consumo, se autoriza la puesta en funcionamiento para el ejercicio de la actividad de "mejora de explotación porcina", previa clasificación de la actividad por el Comisión Provincial de Medio Ambiente. Quinto.- En fecha 27/3/2008 por Resolución del Concejal de Urbanismo autorizara licencia municipal de obras para la "mejora de bienestar animal y condiciones ambiental" de un cebadero de cerdos. En este expediente constan informes favorables del jefe del Servicio de Arquitectura y Urbanismo así como del jefe del área del Medio, Servicios y Obras. Asimismo, consta nota informativa del secretario general municipal que entiende que la obra es una importante ampliación de la granja, ya que la misma pasó de 380 cerdos a 520 cerdos por lo que debería tramitarse nueva licencia de acuerdo con el RAMINP. Sexto.- En fecha 1/7/2010 el personal técnico del área del Medio, Servicios y Obras, giró visita de comprobación del funcionamiento de la actividad, en la que se pudo comprobar un funcionamiento normal de la misma, constando, en el informe al efecto, que el purín que se genera, desemboca en una fosa séptica que se limpia periódicamente mediante cisternas. Revisado el expediente por la Asesoría Jurídica desde Ayuntamiento, se emite informe en el que se indica que debe darse cumplimiento a la nota informativa del Secretario Municipal. Por lo que por parte de esta Alcaldía ya se dieron las instrucciones necesarias al jefe del Área del medio, Servicios y Obras para que se proceda, de manera inmediata, a requerir al titular de la granja para que solicite una nueva licencia de actividad."

De la información finalmente aportada se deduce claramente que el Ayuntamiento reconoce que en su momento el proyecto de ampliación se tramitó sólo como obra, pero no en su aspecto ambiental, que es lo que motiva la queja, en concreto a

través del procedimiento del RAMINP entonces vigente (ahora Decreto 133/2008). Eso sucedió a pesar de que en el proyecto existía una información del secretario general municipal que indicaba que *la obra es una importante ampliación de la granja, ... por lo que debería tramitarse nueva licencia de acuerdo con el RAMINP*. A la vista de estas circunstancias ahora el Ayuntamiento anuncia que *debe darse cumplimiento a la nota informativa del secretario municipal y que por parte de esta alcaldía ya se dieron las instrucciones necesarias ... para que se proceda, de manera inmediata, a requerir al titular de la granja para que solicite una nueva licencia de actividad*.

Así pues, en el aspecto formal tratado la actuación municipal no fue adecuada, como se reconoce. No se dio el adecuado tratamiento al instrumento preventivo previsto. A través de él se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. La licencia implica en primer término la adecuada ejecución del proyecto aprobado, y también el cumplimiento de las medidas correctoras que se impongan al proyecto; esas condiciones se dirigen a la preservación del ambiente y del interés público, y específicamente del interés y la calidad de vida de los vecinos del contorno, los potencialmente más afectados.

Ahora el Ayuntamiento señala que corregirá tal carencia haciendo lo que ya en su momento indicaba el informe de secretaría. No obstante, lo que ahora pretende el ente local no resulta una solución concluyente. Efectivamente, la instalación cuenta con licencia urbanística o de obra, pero no tiene la de actividad. Esta forma de proceder, es decir, la concesión de la licencia urbanística y la tramitación posterior de la de actividad, resulta claramente inadecuada, puesto que contradice lo dispuesto en el artículo 22.3 del RSCL(Reglamento de servicio de las Corporaciones Locales), que preceptúa que *cuando, según lo dispuesto en el proyecto presentado, la edificación de un inmueble se destinará específicamente a establecimiento de características determinadas, no se concederá el permiso de obras sin el otorgamiento de la licencia de apertura si ha sido procedente*. En ese sentido el artículo 196.2 de la Ley 9/2002, de ordenación urbanística y protección de en medio rural de Galicia, indica que *los supuestos que exijan licencia de actividad*

clasificada o de apertura y, además, licencia urbanística serán objeto de una sola resolución, sin perjuicio de la formación y tramitación simultánea de piezas separadas para cada intervención administrativa. La propuesta de resolución de la solicitud de licencia de actividad clasificada o de apertura tendrá prioridad sobre la correspondiente a licencia urbanística. Si procediese denegar la primera, así se notificará al interesado y no será necesario resolver sobre la segunda. En cambio, si procediese otorgar la licencia de actividad clasificada o de apertura, el órgano municipal competente pasará a resolver sobre la licencia urbanística, notificándose lo pertinente en forma unitaria al interesado.

Estas disposiciones tienen su causa en la lógica elemental, puesto que sólo se puede conceder licencia de obra para una instalación determinada si al tiempo se evaluó positivamente su funcionamiento, única causa de la obra. También se pretende evitar posibles responsabilidades municipales para el caso de que, después de concedida la licencia de obra, sin embargo se considere improcedente conceder la de actividad, donde es preciso manejar otros datos y criterios. Además, si el Ayuntamiento ya conoció la licencia de obra, posteriormente se verá condicionado indebidamente a la hora de conocer el expediente de actividad y funcionamiento, puesto que sabrá que en caso de resolución negativa podría verse expuesto a responsabilidad. Por otra parte, el conocimiento de todos los elementos para decidir sobre la actividad no los tendrá hasta que rematen los trámites previstos en el RAMINP (información pública a los vecinos inmediatos, alegatos de estos y del público en general, calificación e informe del órgano ambiental ...), por lo que la decisión debería adoptarse sólo a la vista de ellos.

Cuando la solicitud de la licencia de obra precisa que esta se va a dedicar a una determinada actividad, como es este caso, si no se tramita la licencia para esta última antes o simultáneamente a la de obra, el otorgamiento de esta *sin la de apertura integra un funcionamiento anormal de la Administración que puede generar una responsabilidad patrimonial* (STS de 18-06-1900). También la STS de 21-09-63 afirmó la responsabilidad cuando *se otorga licencia municipal para una construcción que se iba a destinar a fábrica ... y luego no se concede la apertura del establecimiento por considerarlo contrario al turismo, y que ha de indemnizarse al propietario de los daños y pérdida causados con la negación de la licencia cuando no se debió conceder para la construcción según previene*

el artículo 22 del RSCL. La licencia de obra no vincula a la de actividad (STS de 06-02-80), *y es perfectamente factible a impugnación de la posterior de apertura* (STS de 22-03-1980). E incurre en un *error manifiesto aquel que crea que una licencia de obras puede vincular para el otorgamiento de una licencia de apertura de industria* (STS de 27-06-79).

Lo descrito anteriormente es lo que sucede en el caso que examinamos. El Ayuntamiento se verá condicionado a la hora de conocer este nuevo expediente, puesto que en caso de denegar la licencia de funcionamiento para la ampliación es evidente que incurriría en responsabilidad, y, de la misma forma, si la otorga en perjuicio de los vecinos afectados, sucedería lo mismo.

Por otra parte, con el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, que en este caso no se dio respecto del segundo proyecto, no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

Por lo que se refiere al fondo, tal y como mencionamos en algún requerimiento de información complementaria, el ente local no aclaró que la instalación sea adecuada en razón de las circunstancias. Efectivamente, de acuerdo con el régimen legal que se citó, la sencilla afirmación municipal de que *las molestias que pueda ocasionar el trasvase son razonablemente admisibles para este tipo de actividades en un medio rural* no resulta suficiente para determinar el cumplimiento por parte de la granja de sus deberes legales en relación con el ambiente y la calidad de vida de las personas que residen a su alrededor. Deberá justificarse que en la ampliación se tuvo en cuenta la presencia de un entorno habitado y que, en razón del mismo, se ejecutaron medidas correctoras adecuadas para que se descarten todos los posibles perjuicios o incidentes desproporcionados.

De la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Culleredo no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales afectados, en concreto el derecho al medio ambiente adecuado y a la

calidad de vida (art. 45), y el derecho a la protección de la salud (art. 43), que pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de la actuación municipal y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Culleredo la siguiente **recomendación**:

Que con carácter general cuando se soliciten licencias de obra que a la vez requieran licencia de actividad y funcionamiento, se respete lo previsto en la legislación vigente y por eso se conozcan los expedientes de manera simultánea, de tal manera que en ningún caso se pueda conceder una licencia de obra que no vaya acompañada por la de actividad.

Y que en el supuesto concreto objeto de la queja se examine la procedencia de conceder o denegar la licencia de actividad pendiente de resolver sin que el Ayuntamiento se vea condicionado por la eventual responsabilidad que en su caso podría serle reclamada.

Respuesta del Ayuntamiento de Culleredo: recomendación no aceptada.

4.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de O Carballiño el 11 de marzo de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionadas por los botellones que tienen lugar en O Carballiño (Q/1381/10 y Q/1044/10).

En esta institución se iniciaron expedientes de queja, uno de oficio, en aplicación del dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de la noticia aparecida en el diario *La Región* el 26 de abril de 2010 en relación con el crecimiento del botellón en O Carballiño, y otro como

consecuencia del escrito de un vecino de ese Ayuntamiento debido a los perjuicios y molestias ocasionadas por los *botellones* que tienen lugar en O Carballiño.

En la noticia (Q/1044/10) se señala esencialmente que se observa un crecimiento del botellón en O Carballiño tras el control horario de los pubs. En los soportales de acceso al Auditorio municipal y de la estación de autobuses de O Carballiño se desarrolla un botellón con un centenar de personas. Según se señala, en este fenómeno la responsabilidad recae en la policía local. El alcalde indica que *"no existe ninguna normativa que lo prohíba, no obstante los agentes están intensificando la vigilancia, aunque sólo pueden actuar a la hora de encontrar menores consumiendo alcohol, y también si el botellón produce basura o no se recoge"*. Al respecto debe subrayarse, tal y como hacemos en diferentes Informes del Valedor al Parlamento de Galicia, entre ellos el último, correspondiente a 2009, que la Ley gallega 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, la Ley estatal del ruido, y los decretos autonómicos de contaminación acústica, especialmente el Decreto 320/2002, resultan instrumentos legales suficientes como para intervenir contra los efectos perjudiciales del llamado botellón. Así, se aprecia que la mayor parte de los ayuntamientos se muestran dispuestos a intervenir para solucionar este problema, con lo que progresivamente se da efectividad a una conclusión expresada por esta institución desde hace tiempo. Efectivamente, sin perjuicio de otro tipo de consideraciones (salud, orden público, etc.), deben evitarse las graves consecuencias que los *botellones* tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por los desórdenes y ruido generado. Las administraciones, y fundamentalmente la local, deben intervenir por medio de sus potestades actuales, que en principio resultan suficientes, según expresamos.

En el escrito de queja (Q/1381/10) se indicaba que se dieron anteriores reclamaciones con el fin de comprobar y paliar las graves consecuencias de los botellones que tienen lugar los sábados en la noche en el barrio de la Eira de Flores, en O Carballiño, pero esas reclamaciones no dieron efectos positivos. Las consecuencias de esos botellones celebrados a altas horas de la noche son la asistencia de menores, el alcoholismo, la contaminación acústica (incluso en bares vecinos y en el propio espacio), el vandalismo contra patrimonio público (el crucero de la Eira ya perdió una imagen, con riesgos futuros), el vandalismo contra el patrimonio personal (rotura de cristales, puertas, ventanas),

inseguridad, *trapicheo* y basura. Reclama que se compruebe lo indicado y que el Ayuntamiento de O Carballiño, a través de las concejalías, en coordinación con las demás administraciones, vigile o controle que se cumplen las prescripciones legales relativas a la materia, y de ser necesario se aprueben las ordenanzas precisas para evitar los daños señalados. Asimismo debiera contribuir a una educación en la convivencia entre los vecinos, lo que no es más que tomar medidas preventivas de cara a un futuro mejor.

Ante la primera queja requerimos informe al Ayuntamiento, que señaló lo siguiente:

"En relación con el escrito de la institución VALEDOR DO POBO, en referencia al aumento del botellón en las calles de O Carballiño, informando del inicio de expediente de oficio como consecuencia de una noticia publicada el día 26 de abril de 2010 en el diario La Región, le informo:

1°) No es cierto que en la fecha de referencia, es decir, la madrugada del sábado veinticuatro al domingo veinticinco de abril, se celebrara un botellón con una participación de un centenar de jóvenes en los soportales de acceso a la estación de autobuses y del auditorio. Se verificó la presencia de un número variable de diez a quince personas a primeras horas de la noche, entre a una y las tres, dato contrastado con la patrulla de servicio y reafirmado por la patrulla de la Guardia Civil, asegurándose asimismo que dicha congregación de personas era el resultado de coincidir en el mismo lugar pequeños grupos de jóvenes.

2) Ningún grupo de personas allí concentradas utilizó aparatos reproductores de sonido ni se constató la utilización de aparatos instalados en vehículos.

3°) La aplicación de Ley 7/1997, sobre protección contra la contaminación acústica, la ley estatal del ruido y sus decretos reguladores, NO SON INSTRUMENTOS LEGALES SUFICIENTES, ni eficaces cuando el botellón es el resultado de una congregación espontánea de personas formada por grupos individualizados, los que coinciden de forma casual en un lugar sin mediar la intervención de persona o personas

responsables de su organización y sobre los que pudieran recaer responsabilidad en el supuesto de la comisión de algún tipo de infracción derivada del exceso de ruido. Aun así no se registraron denuncias de particulares afectados que se vieran perjudicados por la emisión de ruidos o cualquier otra alteración del orden público por parte de las personas congregadas en el botellón.

4º) El botellón en la zona referida se produce entre la una y las tres de la madrugada por lo que no guarda relación con el control sobre horarios de cierre que rutinariamente vienen efectuando a los locales de ocio.

5°) El control sobre las zonas de botellón es una práctica habitual de los servicios nocturnos de la Policía Local en fines de semana y vísperas de festivo, incidiendo especialmente en aquellas zonas más sensibles, tanto por la comisión de actos contra el patrimonio como por la alteración de la paz y el orden público, extremándose así la vigilancia sobre el barrio de Flores, Parque Municipal, contorno del templo de Veracruz y últimamente sobre este que se produce frente a la estación de autobuses en la Avenida del Balneario.

6°) Con la información obtenida en las inspecciones realizadas se puede verificar que la concentración de personas en estos lugares se produce siempre a primeras horas de la noche y son el resultado de la coincidencia de pequeños grupos de personas dispersos en un espacio determinado y que en ningún caso deberían ser considerados macrobotellones."

A la vista de la información municipal indicamos al Ayuntamiento lo que a continuación transcribimos.

"Esta (la información municipal) consiste en la remisión de un informe de la policía local que, entre otras cosas, señala que no es cierto que se celebren botellones de consideración en la zona de la estación de autobuses y del auditorio, sino que en esa fecha, el 26 de abril, se reunieron varios grupos, sumando unas 15 personas. Además, se dice que lo previsto en la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, no resulta

suficiente para intervenir. Y, finalmente, que la policía interviene en las zonas más sensibles para controlar actos vandálicos y la alteración de la paz y el orden pública.

Al respecto de la habilitación legal para intervenir en contra de los botellones que produzcan molestias al vecindario es de señalar que ya en la noticia se indicaba que el alcalde decía que "no existe ninguna normativa que lo prohíba, no obstante los agentes están intensificando la vigilancia, aunque sólo pueden actuar a la hora de encontrar menores consumiendo alcohol, y también si el botellón produce basura o no se recoge". No obstante, por nuestra parte subrayamos que, de confirmarse, tal posición no parecía adecuada. En los diferentes Informes del Valedor do Pobo al Parlamento de Galicia, entre ellos el último, de 2009, se indica que la Ley gallega 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, la Ley estatal del ruido, y los decretos autonómicos de contaminación acústica, especialmente el Decreto 320/2002, resultan instrumentos legales suficientes como para intervenir contra los efectos perjudiciales del llamado botellón.

El Decreto 320/2002, de ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica, establece la conducta cívica normal como parámetro de comportamiento singular o colectivo cuando se produzca una perturbación por ruidos para el vecindario, lo que será sancionado conforme a lo establecido en este reglamento (artículo 26.5). Parece claro que esta norma está enfocada al tratamiento de supuestos en los que el efecto perjudicial proviene de una suma de comportamientos individuales, o del comportamiento colectivo que supone la suma de todos ellos. Si alguna duda se podía crear con anterioridad respecto a la supuesta falta de habilitación legal de la citada norma, hoy debe considerarse despejada con lo dispuesto en la Ley 37/2003, del 17 de noviembre, del ruido, que habilita los ayuntamientos para que a través de sus ordenanzas aborden los ruidos generados por la acumulación de personas en la calle mediante la tipificación de infracciones que sancionen la contaminación de este tipo ocasionada por los usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias. Efectivamente, las ordenanzas locales podrán tipificar infracciones en relación con: a) el ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias (artículo 28.5). Por tanto, los Ayuntamientos que regularan la cuestión a través de sus propias ordenanzas deben aplicarlas, y en los que no las tengan o

no las reformen para abordar esta cuestión resultará de aplicación directa la ordenanza-tipo.

Además, algunas sentencias tratan los problemas de los residentes por las aglomeraciones de jóvenes consumiendo bebidas en la calle hasta altas horas de la madrugada, causando considerables molestias debido a los ruidos, voces, peleas, actos vandálicos, etc., e impidiendo el descanso de los vecinos. En la de 29 de octubre de 2001, de la Sala del Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sede de Sevilla, se señala que "*se pueden adoptar medidas de control adecuadas para evitar el ruido, la venta de bebidas alcohólicas en la calle, la utilización de aquella como urinario público, los daños al espacio público y a sus elementos, y permitir la libre circulación de personas y vehículos (...) el recurso debe ser estimado porque a la Administración le atañe, en su función de policía, el cumplimiento del deber de vigilancia de horarios de cierre, emisión de ruidos de bares, vehículos, etc. Y de lo actuado se deduce cierta inactividad que perjudica sin lugar a dudas los vecinos de la zona que han de soportar la incomodidad de acceso a sus viviendas, exceso de ruidos que impiden el descanso nocturno y otras molestias que no tienen el deber jurídico de soportar y que se pueden paliar, si la Administración en el ámbito de su competencia no hace abandono de su función y adopta cuantas medidas sean necesarias para exigir el cumplimiento de la ley haciendo posible que el ejercicio de un derecho por parte de un sector de población no menoscabe los derechos de los vecinos de la zona en la que se concentran*". La sentencia obliga al Ayuntamiento de Sevilla a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Así pues, sin perjuicio de otro tipo de consideraciones (salud, orden pública, etc.), deben evitarse las consecuencias que los *botellones* tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por los desórdenes y el ruido generado. Las administraciones, y fundamentalmente la local, deben intervenir por medio de sus potestades actuales, que en principio resultan suficientes, según expresamos.

Por otra parte, el hecho de que en un determinado momento no sean muchas las personas congregadas no descarta, ni mucho menos, las molestias a los vecinos. Y por lo

que se refiere a la ausencia de denuncias formales (no se aclara si también de llamadas a la policía), lo cierto es que por lo menos conocemos hasta dos quejas debido a las consecuencias perjudiciales de los botellones que tienen lugar en O Carballiño, aunque posiblemente no coincidan las zonas objeto de esta y de las demás reclamaciones. Lo que sí coincide es la demanda de una intervención municipal eficaz para preservar los derechos de los vecinos afectados, en concreto el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE), y otros derechos de diferente naturaleza (arts. 43 y 45 CE).

Por todo lo expuesto es de esperar que los argumentos expresados en la anterior valoración sean atendidos en relación con cualquier botellón molesto que pueda tener lugar en esa localidad. También procedemos al archivo del presente expediente de queja de oficio, sin perjuicio de reabrirlo ante nuevos datos o criterios".

Posteriormente se recibió informe relativo a la queja Q/1381/10. Esta respuesta se recibió con un retraso muy considerable, hasta el punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. La respuesta municipal consiste en un informe del jefe de la policía local enviado por el alcalde en el que se indica lo siguiente:

"En su escrito el Valedor do Pobo asegura que, el vecino refiere graves consecuencias derivadas de la celebración de botellones en la Eira de Flores, tales como asistencia de menores, alcoholismo, contaminación acústica, vandalismo contra el patrimonio público y personal, inseguridad, trapicheo y basura. En definitiva una generalización de consecuencias comunes e inherentes al fenómeno del botellón en todo el territorio nacional.

En relación con el caso particular del botellón en la Eira de Flores debo de apuntar que, en el transcurso del año se recibió en esta sede policial una única petición y demanda de actuación formulada por un vecino de la Rúa Carabel número 7, con número de registro 487/10 y de fecha nueve de agosto de 2010, dando respuesta a la misma el día

quince de agosto, es decir, el fin de semana siguiente, acordando una actuación conjunta con el Puesto de la Guardia Civil.

Este operativo fue iniciado a la 01'00 horas del día 15, procediéndose a la identificación de varias personas, especialmente aquellas que por apariencia física pudieran ser menores de edad y también aquellas que fundadamente resultaran sospechosas de portar sustancias estupefacientes, psicotrópicos, fármacos o otras análogas, tanto para consumo propio o para su venta. De estas inspecciones, identificaciones y cacheos personales se obtuvo como resultado positivo la aprehensión de una pequeña cantidad de hachis, al observar en el interior de un local situado en la calle Bajada la Flores, a dos hombres mayores de edad consumiendo y por ese hecho fueron denunciados ante la Subdelegación del Gobierno por infracción a la L.O. 1/1991, del 21 de febrero, de protección de la seguridad ciudadana.

La inspección de botellones es un servicio propio y rutinario de las patrullas de este Cuerpo, con especial atención a la presencia de menores de edad e identificación de participantes como acción preventiva ante actos de vandalismo, exceso de ruidos, etc. Esta es una actuación que se extiende a los diferentes puntos de congregación de jóvenes tanto en el casco urbano como en su periferia.

En relación con el vandalismo contra el patrimonio público y personal se debe señalar que los incidentes por daños NO SON RELEVANTES.

La imagen que perdió el crucero de la Eira de Flores no fue producto de un acto de vandalismo, sino de un ROBO coincidiendo en el tiempo con otros atentados contra el patrimonio histórico habidos en la comarca, especialmente en ermitas, capillas, cruceros, cepillos, etc.

La inseguridad ciudadana en Flores valorada objetivamente, y sobre todo desde un punto de vista cuantitativo es prácticamente insignificante, especialmente en las primeras horas de la noche cuando los locales de ocio están abiertos y varios grupos de personas, aislados entre sí se concentran en la vía pública. Ciertamente la congregación

de personas puede derivar en actos no deseados como discusiones en voz alta y peleas previsibles pero inevitables incluso con la presencia policial continuada.

El consumo de drogas en la vía pública no es alarmante siendo más significativo lo que se produce dentro de algunos locales. En el caso particular de los espacios ocupados por botellón en Flores, dado que la mayor parte de las personas reunidas no son consumidoras, el consumo de cocaína y hachis se suele hacer en rincones apartados fuera de vista de otras personas y, por supuesto, no exponiéndose a la suerte de una intervención policial.

En relación con el trapicheo, resulta evidente que una aglomeración de gente no es el lugar adecuado para establecer un punto de venta de drogas, al no ofrecer la reserva necesaria ni para el "camello" ni para el consumidor, recurriendo como es práctica habitual en la actualidad al contacto telefónico y reunión en un lugar pactado. Desde la Jefatura de este Cuerpo en operativos coordinados se desarrollaron tareas de seguimiento y vigilancia contra tráfico minorista de estupefacientes, pero ciertamente en pocas ocasiones se actuó en la Eira de Flores, al no cumplir criterio de afluencia diaria de consumidores y punto de contacto con distribuidores, como desgraciadamente ocurre en otros lugares de la villa.

En resumen se podría decir que en el barrio de Flores, incluida su era no debería de considerarse una zona de especial conflicto por conductas antisociales por comisión de infracciones penitenciarias cometidas contra las personas, la salud pública o el orden socioeconómico. Todo eso expresado en valores relativos comparados con otros puntos de conflicto.

La referencia hecha por la Institución VALEDOR DO POBOBO, a los artículos 18.1 y 18.2 de la CE y una posible conculcación de derechos, en el contexto de la problemática del botellón en la era de Flores es inaceptable aun como mera insinuación.

La referencia en el texto artículos 43 y 45 (CE), se suponen que se hace para advertir de la necesidad de garantizar la salud de los vecinos más próximos al lugar. Cabe

apuntar que en el escrito de queja dice textualmente:"Las consecuencias de esos botellones celebrados a altas horas de la noche...". En realidad la concentración de personas en la Eira de Flores se inicia sobre las 01'00 horas finalizando entre las 03'00 y las 03'30 horas, es decir, la primeras horas de los domingos, siendo excepcional vísperas de festivos, acentuándose durante el verano cuando la concentración de personas puede rondar entre 100 y 150 personas.

El horario de los botellones en Flores atiende al propio ritmo de la "movida nocturna" en O Carballiño los sábados por la noche (realmente domingo de madrugada), desplazándose el público desde los locales de la "zona de abajo" entre las 03'00 h y las 04'00 h hasta la parte conocida como "zona roja" donde realmente se prolonga hasta altas horas de la madrugada. De hecho este Cuerpo tramitó casi un centenar de denuncias por retraso en el horario de cierre correspondiendo en un buen porcentaje a locales situados en la referida zona roja. De los cinco locales existentes en el barrio de Flores, ninguno fue denunciado por la infracción a ese precepto, porque ciertamente cumplen puntualmente con el horario de cierre establecido.

Conscientes de la problemática existente, se habían programado operativos de vigilancia y control con más frecuencia, todo eso dentro de las posibilidades humanas y materiales con las que cuenta este Cuerpo policial, además se propondrán actuaciones conjuntas con el Puesto de la Guardia Civil."

Una vez evaluado este último informe de la policía local que remite el Ayuntamiento como respuesta del propio ente local a las quejas referidas al botellón, se deduce que éste confirma la existencia del citado fenómeno que resulta objeto de la queja. No se da cuenta de que las actuaciones realizadas se dirijan a la preservación de los intereses que se citan, fundamentalmente la ausencia de molestias en las viviendas próximas, molestias que hacen que se vean perjudicados los derechos constitucionales citados, incluido el art. 18. 1 y 2 CE, a pesar del expresión inadecuada del informe de la policía local (*la referencia hecha por la Institución Valedor do Pobo, a los artículos 18.1 y 18.2 de la CE, y una posible conculcación de derechos, en el contexto de la problemática del botellón en la Eira de Flores es inaceptable aun cómo mera insinuación*).

Efectivamente, tal y como señalamos a ese y a otros ayuntamientos (al de O Carballiño recientemente, en el anterior escrito que le dirigimos), resulta precisa una intervención municipal eficaz para preservar los derechos de los vecinos afectados, en concreto el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE), y otros derechos de diferente naturaleza (arts. 43 y 45 CE). El perjuicio de esos derechos, inmisiones ruidosas en los domicilios, resulta una clara conculcación de esos concretos derechos, incluido el derecho (fundamental) a la intimidad familiar y personal en el ámbito domiciliario, de acuerdo con reiterada jurisprudencia del TEDH, TC, TS y otros órganos jurisdiccionales.

El informe de la policía local centra su atención en la adecuada intervención para abordar algunos aspectos ciertamente graves del problema que tratamos, como los posibles delitos contra la salud pública o el consumo de alcohol u otras sustancias prohibidas por menores. Sin embargo, no entra en la consideración del adecuado tratamiento de uno de los concretos objetos de la queja, como son las graves perjuicios y molestias ocasionados por la evidente contaminación acústica que genera un fenómeno de este tipo. Al respecto parece querer desmentir que se celebren a altas horas de la madrugada al indicar que *se inicia sobre las 01'00 horas finalizando entre las 03'00 y las 03'30 horas;* lógicamente este es horario de descanso para la inmensa mayoría de los ciudadanos, sin perjuicio de que exista el que llama movida aún mas tarde, que es lo que señala después.

Todo lo anterior hace que sea preciso aportar al Ayuntamiento las consideraciones que ya le trasladamos con motivo de la queja de oficio de la que dimos cuenta, aunque ahora en forma de recomendación para que se modifique el tratamiento dado por el Ayuntamiento al respecto de los evidentes perjuicios, molestias e incluso la conculcación de determinados derechos constitucionales relativos a materia, como citamos.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y

a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de O Carballiño no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de O Carballiño la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se adopten las medidas precisas para impedir la práctica del botellón en esa localidad cuando produzca una perturbación por ruidos para el vecindario, conforme lo establecido en el Decreto 320/2002, o, en su caso, de acuerdo con las condiciones de una eventual ordenanza municipal propia, habilitada por la Ley del Ruido, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados, como sucede.

Respuesta del Ayuntamiento de O Carballiño: recomendación aceptada.

5.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela el 11 de marzo de 2011 debido a los botellones que tienen lugar en el campus universitario de Santiago (Q/995/10).

En esta institución se inició una queja de oficio debido a la noticia aparecida en el diario *El Correo Gallego* del 17.04.10 en relación con un supuesto *botellón* en el campus universitario de Santiago.

En la noticia se indica que se hizo un gran botellón de madrugada en el campus compostelano y que la policía no pudo desalojar ingeniería técnica porque el responsable había autorizado la gran juerga. La macro fiesta duró hasta las cuatro y los vecinos del ensanche no pegaron ojo. La Escuela de Ingeniería Técnica de la Universidad de Santiago de Compostela (USC) se convirtió en esa madrugada en un auténtico botellódromo. Ese centro del Campus Sur vivió una noche de juerga que ni la policía pudo parar, ya que cuando acudió al lugar los alumnos mostraron a los agentes el salvoconducto para seguir con la fiesta hasta pasadas las cuatro de la madrugada. Contaban con un documento firmado por el propio director autorizando la macro fiesta, que llegó a reunir más de medio millar de universitarios. Según el diario, no es la primera vez en la que efectivos policiales se encuentran en esta tesitura; acuden a un recinto, como una facultad o una escuela como esta de ingeniería, que dirige el profesor L., y los alumnos les enseñan la autorización. En otras ocasiones la *post fiesta* fue motivo de un cruce de llamadas entre Raxoi y la Universidad para protestar por los ruidos provocados. No es de extrañar que se vuelva a producir en los próximos días, según se señala, pues al cierre de la edición no hubo ninguna explicación de la USC por la autorización del botellón en el Campus. La concentración de más de medio millar de jóvenes que estuvieron en la Escuela de Ingeniería Técnica hasta pasadas las cuatro de la madrugada motivó que muchos compostelanos, sobre todo vecinos del ensanche, pernoctaran en vela aguantando cánticos, revuelo y demás efectos colaterales. El Campus Sur es uno de los lugares más buscados por los chicos en noches de este tipo, y aunque en la zona no hay muchos vecinos a los que molestar, los jóvenes siguen la fiesta por locales del ensanche y del casco histórico. Esta situación provocó que incluso el correo electrónico del vicerrector de la USC se colapsase con cientos de correos enviados por los propios estudiantes de las residencias del Campus Sur, al no poder estudiar ni conciliar el sueño.

Ante eso solicitamos información a la USC, que en su momento respondió lo siguiente:

“En contestación a su escrito del 20 de abril de 2010, con registro de entrada en la USC del 22 de abril, por el que solicita información relativa a la queja abierta de oficio debido a la noticia aparecida en el periódico "El Correo Gallego" del 17 de abril de 2010 en relación con un botellón en el recinto universitario (expediente C.6.Q199512010), me place informarle:

El escrito indica que se hizo un gran botellón de madrugada en el campus compostelano y que la policía no pudo desalojar ingeniería técnica porque el responsable había autorizado la gran juerga, y que la macro fiesta duró hasta las cuatro y los vecinos del ensanche no pegaron ojo.

El Director de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSE) informa de lo siguiente:

El pasado 15 de abril de 2010 se celebró el Día de la ETSE. Por la noche, como ya viene siendo habitual, los alumnos celebraron la Fiesta de la Escuela, para recaudar fondos para su viaje fin de "paso de ecuador". Este año, como los anteriores, la fiesta se celebró en la zona exterior de la Escuela, facilitándose el acceso al garaje y, de acuerdo con los concesionarios, a la cafetería que proporciona además los servicios sanitarios.

El compromiso por parte de los alumnos fue el de minimizar las molestias y recoger toda la basura generada en la fiesta. Y este año, como en todos los años anteriores, los alumnos cumplieron perfectamente con sus compromisos. Así, orientaron los altavoces hacia el edificio, minimizando el impacto sobre la urbanización más próxima (que se encuentra a una distancia de unos 300 m), y procedieron a recoger completamente la basura, y así consta en el informe de la Oficina de arquitectura y urbanismo de la USC (en la mañana del pasado día 16 de abril no se detectó ningún daño en las especies vegetales ni presencia de suciedad o residuos mayor de la que puede ser habitual y normal de los alrededores del edificio de la escuela).

El artículo en el periódico El Correo Gallego, que es la base para la pregunta por parte del Valedor do Pobo, está lleno de desinformaciones y agrupa, en la misma noticia, la Fiesta de la ETSE con la concentración de jueves en el entorno de la Facultad de Química, sin que haya relación alguna entre ambas. Indicar que la foto que publica el periódico no pertenece a la Escuela ni a su entorno sino que, muy probablemente, corresponda las pistas de tenis, situadas a 1 km de la ETSE.

Los impactos que indica el periódico, algunos de ellos absolutamente manipulados como se indicó en el escrito que fue publicado en el periódico como nota de rectificación, pueden ser debidos a la concentración de jueves en el entorno de la Facultad de Química, pero no tienen relación alguna con la fiesta de la ETSE. Indica, por ejemplo, que tres profesores de la USC que viven en la urbanización más próxima a la Escuela, en la avenida de Barcelona, manifestaron no haber escuchado ruidos molestos durante esa noche.

El informe del director adjunta, como información adicional, el escrito remitido por la Delegación de Alumnos de la ETSE al periódico El Correo Gallego y copias de los permisos para la celebración de la fiesta.

La información tanto escrita como gráfica publicada en "El Correo Gallego" con fecha del 17 de abril de 2010 es manifiestamente inexacta tanto respecto de los hechos como de su localización.

Debe indicarse también que, además de los permisos facilitados por la dirección de la Escuela, los alumnos se pusieron en contacto con la Vicerreitoría de Economía, Financiación e Infraestructuras por correo electrónico que fue respondida por el mismo medio con la información necesaria para la tramitación de los permisos relativos al terreno ajeno a la escuela.

No consta en la USC ni comunicaciones de la policía sobre la imposibilidad de actuar en el Campus, ni cruce de llamadas con Raxoi para protestar de los ruidos provocados, ni colapso del correo electrónico del vicerrector con cientos de correos por

no poder estudiar ni conciliar el sueño los estudiantes de los colegios mayores, con ocasión de la celebración de la fiesta de la ETSE el día 15 de abril.

Sí se han realizado gestiones desde la USC con los responsables del Ayuntamiento de Santiago de Compostela, a quien corresponde la competencia en la materia, con ocasión de la deslocalización de los botellones masivos desde la Alameda a la plaza de los Colegios Mayores, que nada tienen que ver con la fiesta de la ETSE sin que hasta el momento se llegara a una solución."

La información aportada confirma que en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSE) se celebró lo que se denomina "el día de la Escuela", que tiene lugar una vez al año, y que en esta ocasión fue en el exterior, con altavoces, y aprovechando parte de las instalaciones del centro para apoyo de la celebración. El uso del garaje y de la cafetería del centro fue autorizado por la dirección del centro, según consta. Tal y como aclaran los propios organizadores y confirman la dirección del centro y el rectorado, se celebró un "concierto" y se utilizó la vía pública; no obstante, no se aclara que se hubiera contado con la correspondiente autorización municipal para tal fin, lo que resultaría preciso de acuerdo con la normativa vigente en relación con la celebración de espectáculos públicos. Al respecto consta en la documentación aportada que el rectorado advirtió a los organizadores que "deberán solicitar la preceptiva autorización expedida por el Ayuntamiento de Santiago de Compostela para la celebración de dicha actividad. De no contar con la misma, la autorización de la USC quedará sin efecto". Lo indicado parece adecuado, puesto que en último término, al margen de lo que resulte de los concretos permisos para la utilización de determinados bienes patrimoniales de la USC, como el garaje o la cafetería de la ETSE, como apoyo de la fiesta exterior, lo cierto es que la competencia para la autorización de los espectáculos corresponde al Ayuntamiento, así como el mantenimiento de las condiciones establecidas, en su caso, sobre todo en relación con la situación concreta, seguridad (vigilancia, aforo, acceso, evacuación, ...), limpieza, contaminación acústica y otros aspectos de competencia estrictamente municipal. Por tanto, se deduce que las supuestas autorizaciones de la ETSE y de la USC no podrían haber ido mas allá de lo que es el uso de las instalaciones estrictamente universitarias, sin que puedan entenderse como un permiso formal para la celebración de un espectáculo en la vía

pública, como bien señala la notificación citada de la USC. De lo anterior se deduce que, ante cualquier ausencia o incumplimiento respecto del aludido permiso municipal, el Ayuntamiento (la policía local, que en la noticia se indica que acudió) podría haber intervenido en uso de sus facultades. El informe después adjuntado por el propio Ayuntamiento parece confirmar la ausencia de la autorización municipal al indicar que las únicas autorizaciones (en realidad permisos de uso de determinadas instalaciones como apoyo) aportadas fueron las del director y de la subdirectora de la ETSE.

Otro aspecto destacable de la respuesta de la USC es el referente a la posibilidad de que los sucesos referidos en la noticia se hubieran mezclado con otros de diferente tipo para llegar a hacer la valoración negativa que se contiene en la noticia, sobre todo en lo relativo a la contaminación acústica. Efectivamente, parte de las molestias a las que se refería la prensa posiblemente tuvieron su origen en el *botellón* que periódicamente se celebra en el campus, con respecto al cual la USC manifiesta su rechazo. El informe del rector señala que *se han realizado gestiones desde la USC con los responsables del Ayuntamiento de Santiago, a quien corresponde la competencia en la materia, con ocasión de la deslocalización de los botellones masivos desde la Alameda a la plaza de los Colegios Mayores, que nada tienen que ver con la fiesta de la ETSE sin que hasta el momento se llegara a una solución*. De confirmarse lo indicado se estaría incumpliendo la normativa municipal en relación con la materia, circunstancia con respecto a la que la USC indica claramente que realizó gestiones con el Ayuntamiento, a quien corresponde la competencia en la materia, con el fin de abordar el problema de los botellones masivos en el campus. Por lo indicado requerimos información al Ayuntamiento de Santiago, que respondió de la siguiente forma:

"En contestación a su escrito del día 14 de julio de 2010, en el que se solicita aclaración sobre determinados extremos relativos a la celebración de una fiesta en el Campus Sur de la Universidad de Santiago de Compostela;

Pongo en conocimiento de V.I., que según informe de la Jefatura de la Policía Local y tras inspeccionar los archivos que constan a los efectos, en estos consta lo siguiente:

1º Que en la madrugada del 15 al 16 de abril de 2010, se celebró una fiesta en el recinto de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería, sito en la Rúa Lope de Marzoa, de esta Ciudad. La que dice ser responsable de la organización, Dña. N. G. G., con D.N.I. n° …, vecina de A Coruña, con domicilio en C/ …, muestra a miembros de la Policía Local dos autorizaciones, una del director y otra de la subdirectora de la mencionada Escuela en la que consta que tanto al inicio como al fin de la misma deben estar presentes los vigilantes del Campus. 2° Desde las 22:00 horas del día 15 hasta las 08:00 horas del día 16 de abril de los corrientes, no se realizó a la Central de Comunicaciones de la Policía Local, llamada alguna relativa la molestias derivadas del mencionado evento. 3° No consta, asimismo, que en la mencionada madrugada se detectó la presencia masiva de jóvenes en la Plaza de los Colegios Mayores. 4° De acuerdo con lo establecido en el art. 1.1 de la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, "La Seguridad Pública es competencia exclusiva del estado. Su mantenimiento corresponde al Gobierno de la nación", recogiendo en el punto 3 del mismo artículo que "las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los téminos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta Ley".

Como adelantamos, no se aclara si dicha "celebración" contó con la correspondiente autorización municipal, pero sobre todo no se aclara lo indicado por la USC, que subrayaba el carácter negativo del *botellón* que periódicamente se celebra en el campus, con respecto al cual el informe del rector señalaba debe evitarse (al margen de que en ese concreto día no se hubiera dado lo que el Ayuntamiento llama *presencia masiva de jóvenes en la Plaza de los Colegios Mayores*, lo que en parte puede explicarse por la otra celebración que tratamos). Como indicamos, de confirmarse el botellón periódico se estaría incumpliendo la normativa municipal en relación con la materia, circunstancia con respecto a la que la Universidad indica claramente que realizó gestiones con el Ayuntamiento, a quien correspondería la competencia en la materia (ruidos en la vía pública), con el fin de abordar el problema. Sin embargo, en la respuesta municipal no se menciona nada respecto a ese botellón periódico; como subrayamos, al margen de las consecuencias de la fiesta citada, lo que molestaría periódicamente sería ese botellón que se acostumbra a celebrar en el campus, con respecto al cual la USC pidió la intervención del Ayuntamiento.

A la vista de lo indicado de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento, que en esta ocasión respondió lo siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 8 de septiembre de 2010, en el que se interesa información sobre determinados extremos relativos a la celebración de "botellones" periódicos en la zona del campus; visto el informe emitido al efecto por el Inspector Principal Jefe de la Policía Local, se le informa de lo siguiente:

1° Que el espacio al que se alude en su escrito no es de titularidad municipal. 2° En su momento, el Ayuntamiento de Santiago procedió a cerrar, a determinadas horas, el perímetro de la zona oeste del parque de la Alameda, para mejorar la protección del parque infantil, mobiliario urbano y riqueza botánica de la zona. 3° En la documentación remitida no se especifica qué tipo de gestiones se han realizado por parte de la USC, y con qué responsables en concreto. En todo caso, según se expone en el punto siguiente, representantes de la USC participaron en el "Foro por el civismo", espacio idóneo para exponer los posicionamientos ante este fenómeno y acercar ideas. 4° Dado que las consecuencias de alguna de las actuales alternativas de ocio de nuestra juventud, trascienden las competencias de esta Administración Local, careciendo de sentido tratar el botellón como un mero foco de ruido, con fecha 21/04/2008 se constituye el "Foro por el Civismo de Santiago de Compostela". Este órgano, creado a instancias del Gobierno Municipal, nace para articular alternativas y soluciones a problemas como "el botellón", la convivencia de la movida nocturna con el descanso, los hábitos de consumo de los chicos, y las posibles carencias en la educación cívica o la necesidad de concienciación de parte de la juventud en las prácticas ambientales saludables, entre otros. El "Foro por el Civismo", quedó integrado por representantes del Gobierno Municipal, de los grupos políticos de la Corporación; de la Universidad de Santiago; del Cuerpo Nacional de Policía, Policía Local, Unidad Adscrita a la Comunidad Autonómica y de la Guardia Civil; de Protección Civil; de la Cruz Roja; servicio del 061, de las Consellerías de Educación, Sanidad, Industria y de la Dirección General de Juventud dependiente de Vicepresidencia; de los Centros de Enseñanza Pública, Concertada y Personal; de las APAS; de alumnos de la USC; de alumnos de centros de secundaria (públicos y privados); de las asociaciones de vecinos, de las asociaciones de restauración, hospedaje y ocio

nocturno; de la Cámara de Comercio; del Consejo de la Juventud; de la Asociación de la Prensa; de las asociaciones juveniles y de los sindicatos, y cuyos grupos de trabajo llegaron a conclusiones que implican actuaciones multidisciplinares en la materia. 5° El Ayuntamiento de Santiago en ningún caso autoriza, ampara o colabora en la celebración del "botellón". Simplemente, de acuerdo con los medios de los que dispone, trata de evitar, en la medida de sus posibilidades, su celebración en los lugares que puedan afectar de forma más manifiesta al patrimonio histórico y a la calidad de vida de los vecinos, careciendo este Ayuntamiento de las competencias en materia de seguridad pública y de los medios necesarios y suficientes para asegurar un control total. 6° La dimensión del mencionado fenómeno hace necesario reincidir en que, de acuerdo con lo establecido en el art. 1.1 de la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad "La Seguridad Pública es competencia exclusiva del estado. Su mantenimiento corresponde al Gobierno de la nación", recogiendo en el punto 3 del mismo artículo que "las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta Ley". Se reitera, asimismo, que la celebración habitual se produce en un espacio público."

La respuesta del Ayuntamiento señala, entre otras cosas, que *el espacio a lo que se alude en su escrito* (las inmediaciones de los colegios mayores) *no es de titularidad municipal,* y que *no se especifica que tipo de gestiones se han realizado por parte de la USC, y con que responsables en concreto.* A la vista de lo indicado por el ente local de nuevo nos dirigimos a la USC, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

"En contestación a su escrito del 27 de diciembre de 2010, con registro de entrada en la USC del día 30 de diciembre, por lo que solicita aclaraciones sobre determinada información relativa a la queja abierta de oficio debido a la noticia aparecida en el periódico "El Correo Gallego" del 17 de abril de 2010 en relación con un botellón, (expediente C.6.Q/995/2010), me complace informarle:

1. Sobre las gestiones realizadas desde la USC con los responsables del Ayuntamiento de Santiago de Compostela hace falta indicar que, en la recopilación de información para dar respuesta a la solicitud del Valedor do Pobo y que condujo al

informe de 4 de mayo de 2010, se puso de manifiesto, por miembros del anterior equipo de gobierno de la USC, que se habían mantenido reiteradas conversaciones con responsables municipales del Ayuntamiento sobre la gestión del Campus Vida, anteriormente denominado Campus Sur, y más en concreto con los problemas derivados de la realización de botellones en el Campus Universitario como consecuencia de su deslocalización desde la Alameda, después de actuaciones del propio Ayuntamiento. Lamentamos no poder facilitar y ampliar más datos al respecto. 2. Por otra parte, es necesario destacar que de acuerdo con los sucesivos convenios de colaboración entre el Ayuntamiento de Santiago de Compostela y la USC referentes al Campus Universitario, el último del 30 de noviembre de 2005, la titularidad de las vías públicas y de las aceras del Campus corresponde al Ayuntamiento de Santiago, y por lo tanto de dominio y uso público local, así como también, de manera progresiva, las zonas verdes incluidas en el anexo II que pasan la titularidad del Ayuntamiento entre el año 2005 y 2010. 3. Como consecuencia de lo anterior, el Ayuntamiento de Santiago de Compostela se hará cargo del mantenimiento y limpieza de calzadas y aceras del recinto interior del campus universitario y velará por su buen estado de uso y conservación, también asumirá la dotación de papeleras e inclusive en las zonas no asumidas, y le corresponde la ordenación del tráfico y los aparcamientos así como el consumo eléctrico y la conservación de la red de iluminación de las vías públicas y zonas verdes y titularidad municipal, la vigilancia es compartida entre el Ayuntamiento y la USC, etc. 4. La USC entiende que corresponde al Ayuntamiento de Santiago de Compostela la ordenación de los usos públicos del Campus Vida y no puede adoptar medidas de orden público, que inciden directamente en competencias que como universidad y administración pública no le corresponden, ni puede, en ningún caso asumir."

Así pues, puede concluirse que la USC sólo autorizó la *celebración* objeto original de la queja de oficio en lo relativo a su ámbito propio, en concreto a la utilización de ciertos espacios como apoyo de la denominada *fiesta*, y advirtió a los organizadores que deberían solicitar la preceptiva autorización expedida por el Ayuntamiento de Santiago de Compostela para su celebración, lo que desconocemos si finalmente se hizo y, en su caso, si se dio. De no contar con la misma, la autorización de la USC quedará sin efecto, señaló la USC.

La autorización municipal referida tiene por objeto la evaluación de la posible celebración y en su caso el establecimiento de condiciones en relación con la situación concreta, seguridad (vigilancia, aforo, acceso, evacuación, ...), limpieza, contaminación acústica y otros aspectos de competencia estrictamente municipal. Ante su ausencia o ante cualquier incumplimiento respecto de las condiciones del permiso municipal debería ser el propio Ayuntamiento quien intervenga en uso de sus facultades, del que no se tiene noticia de que hubiera sucedido. El supuesto permiso de la ETSE, limitado a lo que indicamos, en realidad no debería ser impedimento para el adecuado cumplimiento de las responsabilidades municipales.

A raíz de lo anterior conocemos que la noticia posiblemente se refería también a un fenómeno que al parecer se da con carácter periódico en el campus, tal y como subraya la USC: el botellón que se celebra en el Campus Sur y que el Ayuntamiento no impide, según se indica. Al respecto el rector señaló que se realizaron gestiones desde la USC con los responsables del Ayuntamiento de Santiago, a quien corresponde la competencia en la materia, con ocasión de la deslocalización de los botellones masivos desde la Alameda a la plaza de los Colegios Mayores... sin que hasta el momento se llegara a una solución. Sobre este asunto requerimos informe al Ayuntamiento, indicándole que de confirmarse lo apuntado por la USC se estaría incumpliendo la normativa municipal en relación con la materia. El Ayuntamiento respondió en primer término sin aclarar las medidas aplicadas para impedir ese botellón denunciado por la USC, y, después de pedir aclaración, que no conocía las concretas gestiones realizadas por la USC en este sentido y que además no era un asunto de su responsabilidad, tanto por el espacio como por la materia. No obstante, la USC aclara, respecto del espacio, que en base a los convenios que se citan corresponde al Ayuntamiento la ordenación de los usos públicos del Campus Vida, y que además no puede (la USC) adoptar medidas de orden público, que inciden directamente en competencias que como universidad y administración pública no le corresponden, ni puede, en ningún caso asumir.

Efectivamente, la competencia en el asunto que tratamos es municipal, en especial toda vez que lo referido por la USC son perjuicios y molestias ocasionados por la contaminación acústica y otros tipo de contaminaciones (por ejemplo, la suciedad), como

consecuencia de la permisividad municipal con el botellón que tiene lugar en el Campus Sur. De todo lo anterior parece deducirse una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento". Por su parte, en el art. 25 de la LRBL se establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". Además, la ordenanza municipal de convivencia, residuos y limpieza de Santiago de Compostela (BOP del 17 de febrero de 2007; modificación en el BOP del 17 de diciembre de 2008) señala la necesaria intervención municipal ante fenómenos de este tipo, como veremos.

Una vez definido el aspecto competencial o formal, respecto del fondo del asunto, es decir, el tratamiento del botellón, es de señalar que, tal y como dijimos en ocasiones anteriores en Informes Anuales al Parlamento de Galicia o en otras quejas, éste puede conculcar derechos fundamentales (artículo 18.1 y 2 CE) o derechos constitucionales de otra naturaleza (artículos 43 y 45 CE), razón por la que las administraciones responsables deben resultar especialmente diligentes a la hora de abordar este tipo de problemas.

La Ley del ruido (LR), el Decreto 320/2002, de ordenanzas-tipo sobre protección contra la contaminación acústica, y muchas ordenanzas, establecen la regulación positiva y las habilitaciones suficientes para abordarlo. La LR habilita a los ayuntamientos para que a través de sus ordenanzas aborden los ruidos generados por la acumulación de personas en la calle mediante la tipificación de infracciones que sancionen la contaminación acústica ocasionada por los usuarios de la vía pública (*las ordenanzas locales podrán tipificar infracciones en relación con: la) el ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias*; artículo 28.5), cosa que ya hizo Santiago. El art. 67 de la ordenanza municipal de convivencia, residuos y limpieza (consumo de bebidas en la vía pública) señala que:

“1. Queda prohibido el consumo de bebidas en la vía pública cuando pueda alterar gravemente la convivencia ciudadana. Para estos efectos, se produce alteración cuando concurran las circunstancias siguientes:

Cuando por la morfología o la naturaleza del lugar público, el consumo pueda hacerse de forma masiva por grupos de ciudadanos/a los invite a la aglomeración de estos.

Cuando como consecuencia de la acción del consumo se pueda deteriorar la tranquilidad del contorno o provocar en él situaciones de insalubridad.

La prohibición a la que se refiere este apartado quedará sin efecto en los supuestos en que el consumo de bebidas tenga lugar en establecimientos y otros espacios reservados expresamente para esa finalidad, como terrazas y veladores, y cuando dicho consumo cuente con la oportuna autorización que las autoridades competentes pueden otorgar en casos puntuales.

2.- Se prohíbe en las vías y zonas públicas, la distribución y suministro de bebidas, incluso desde vehículos automóviles, caravanas, carros, barracas o similares, se realicen a título oneroso o gratuito excepto los supuestos expresamente autorizados por el Ayuntamiento.

3.- Igualmente se prohíbe la distribución y venta de bebidas alcohólicas, independientemente de su grado alcohólico, destinadas al consumo fuera del propio establecimiento de venta, entre las 22.00 horas y las 08.00 horas del día siguiente, excepto en los supuestos de veladores y terrazas de establecimientos dedicados a la restauración u hostelería, así como en fiestas, ferias, romerías y festejos populares previa autorización expresa del Ayuntamiento.

En los supuestos referidos en los párrafos anteriores, los agentes de la autoridad retirarán e intervendrán cautelarmente las bebidas, los envases y los demás elementos objeto de las prohibiciones, así como los materiales o los medios empleados.

Las bebidas alcohólicas y alimentos inservibles podrán ser destruidos inmediatamente por razones higiénico sanitarias.

Además de los supuestos en los que así se la prevé expresamente en esta Ordenanza, los agentes de la autoridad podrán, en todo caso, decomisar los utensilios y géneros objeto de infracciones o que sirvieron, directa o indirectamente, para la comisión de la misma, así como el dinero, los frutos y los productos obtenidos con la actividad infractora, las cuales quedarán bajo custodia municipal mientras sea necesario para la tramitación del expediente sancionador o, la falta de este, mientras perduren las circunstancias que provocaron el decomiso.

De tratarse de bienes fungibles, se destruirán o se les dará el destino adecuado.

Los objetos decomisados se depositarán a disposición del órgano sancionador competente para la resolución del expediente. Una vez dictada resolución firme y transcurridos dos meses sin que el titular recuperara el objeto, se procederá a su destrucción o se entregará gratuitamente las entidades sin ánimo de lucro con fines sociales.

Sin perjuicio de la responsabilidad civil subsidiaria de los padres o madres, tutores o tutoras, guardadores o guardadoras por las acciones de los menores de edad que dependan de ellos, aquellos serán también responsables directos y solidarios de las infracciones cometidas por estos, siempre que, por su parte, conste dolo, culpa o descuido, incluida la simple inobservancia.

Las bebidas vendidas en un establecimiento hostelero deberán ser consumidas en el interior de este, excepto en los supuestos previstos en el párrafo primero de este artículo."

Por su parte, el Decreto 320/2002 establece la *conducta cívica normal* como parámetro de comportamiento singular o colectivo cuando se produzca una perturbación

por ruidos para el vecindario, lo que será sancionado conforme a lo establecido en este reglamento (artículo 26.5). Esta norma está enfocada al tratamiento de supuestos en los que el efecto perjudicial proviene de una suma de comportamientos individuales, o del comportamiento colectivo que supone la suma de todos ellos.

Como vemos, la ordenanza municipal de Santiago prohíbe el comportamiento que tratamos. No obstante, aun para el caso de no hacerlo, como sucede en otros ayuntamientos, lo cierto es que no resultaría adecuado alegar permisividad normativa, puesto que sería de aplicación directa la ordenanza-tipo, que impide la celebración perjudicial de los botellones.

A todo eso hay que añadir la necesidad de dar aplicación directa a los derechos fundamentales afectados, como el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, así como la numerosa jurisprudencia que obliga a corregir los graves perjuicios de este fenómeno, por ejemplo, la sentencia del 29 de octubre de 2001, de la Sala del Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (sede de Sevilla), que obliga a un ayuntamiento a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

En los Informes Anuales resaltamos que algunos ayuntamientos de Galicia han abordado este problema en sus ordenanzas, como es el caso de Santiago, con lo que se da efectividad a una conclusión expresada por esta institución hace ya tiempo, como es que deben evitarse las graves consecuencias que los botellones tienen para los afectados. No obstante, esa efectividad debe venir referida a todo el término municipal y respecto a todos los potenciales perjudicados que residen en la ciudad.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la

vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Santiago de Compostela la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se adopten las medidas precisas para impedir la práctica del denominado botellón en el campus sur de la USC, prohibido por la correspondiente ordenanza municipal, de tal forma que no se perjudiquen los derechos de los afectados.

Respuesta del Ayuntamiento de Santiago de Compostela: recomendación aceptada.

6.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Marín el 14 de marzo de 2011 debido a ruidos transmitidos por una actividad (Q/1987/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª S. R. V. debido a ruidos transmitidos por una actividad.

En su escrito nos indica que el 18/10/10 recibió escrito concediendo licencia de apertura y funcionamiento para actividad de centro de ocio infantil en el local ... de la calle ..., local situado debajo de su vivienda. Dicho local cuenta con un informe de ruidos y vibraciones hecho por empresa homologada, lo que solicitó en esa misma fecha, pero del cual todavía no tiene noticias, según indica. El informe tuvo que ser solicitado tras varios escritos al ayuntamiento reiterando la necesidad de ese certificado, ya que el ente local decía desconocer la normativa que lo exigía. Ese mismo día solicitó la inspección necesaria para acreditar el aislamiento acústico mínimo, de 55 decibelios, y reclamando que se tuvieran en cuenta los valores límite en horario diurno sonido 35 decibelios. Sin embargo, al parecer le dijeron que no tienen sonómetro para realizar la medición. La ley 7/1997 dice que corresponde a los ayuntamientos ejercer el control de su cumplimiento. El 22/10/10, a las 20:00 h, el agente ... recibe una llamada solicitando hacer una medición, ya que en el

bajo de la vivienda están realizando actividades molestas que podrían superar los límites de ruido. El agente informó de que no dispone de sonómetro. A la vista de lo anterior reclama que el ayuntamiento haga las mediciones precisas cuando se denuncien ruidos que puedan suponer infracciones, como en este caso, y si no tiene medios propios, entonces debería adquirirlos para cumplir con sus deberes, o hacerlo por cualquiera otro medio.

Ante eso solicitamos información a ese ayuntamiento, que en su momento señaló lo siguiente:

"Con fecha 14.10.10, mediante acuerdo de la Xunta de Gobierno Local, se concedió licencia de apertura y funcionamiento de centro de ocio infantil a nombre de A.C.S., en el local sito en la calle ..., núm. ..., licencia tramitada como una actividad recreativa sometida al Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. En el expediente consta el informe favorable de la Arquitecta Municipal, de fecha 13.10.10, sobre el certificado de ruidos y vibraciones favorables emitido por empresa homologada en la medición de ruidos. También consta el informe del Servicio de la Policía Local del Ayuntamiento, referido a la visita de inspección hecha al local en la tarde del sábado, 30.10.10, indicando en el apartado segundo del informe que la actividad no genera ruidos que objetivamente puedan molestar a los vecinos.

Respecto a la petición de fotocopia del informe acústico, esta fue presentada en el registro de entrada del ayuntamiento el 18.10.10 y fueron entregadas el 2.11.10 (martes) en las oficinas de Secretaría General del Ayuntamiento a la persona enviada por la peticionaria, después de serle comunicado, en la semana anterior a esa fecha, que podía retirar la citada copia.

Por último se adjunta copia de los siguientes documentos acreditativos de lo señalado en los puntos anteriores: Acuerdo de la Xunta de Gobierno Local de 14.10.10, de concesión de la licencia de funcionamiento, en la que constan los recursos procedentes contra este. Informe favorable de la Arquitecta Municipal, de fecha 13.10.10. Informe del Servicio de Policía Local del Ayuntamiento de 30.10.10. Documento en el que la Sra. Rey Vieites solicita copia del informe acústico (R.E. en el 8804 de 18.10.10) en el que, en su

parte inferior derecha consta la recepción de la copia solicitada, firmada tal recepción el 2.11.10."

Ante eso solicitamos información complementaria al ayuntamiento, que informó de lo siguiente:

"1° informe:

"Informe Jurídico. Expte.: 34/05 - RECR

Recibido escrito del Valedor do Pobo interesando la remisión de informe relativo a la queja promovida por S. R. V., debida a las molestias ocasionadas por un Centro de Ocio Infantil.

Respecto del primer apartado, referido a que el ente local concedió licencia de apertura y funcionamiento pareciendo que lo hace mediante la aplicación del Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas y sin tener en cuenta el RAMINP, conviene informarle de que el expediente de solicitud presentado por A.C.S. de licencia de obras e instalación y apertura de parque infantil sito en la calle ..., núm. ..., fue incoado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.1 del Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas y el artículo 30 del Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas (Se le adjunta fotocopia de la Resolución de la Alcaldía de incoación del expediente).

El trámite del expediente, como actividad recreativa y como actividad clasificada, dio lugar a que por la Xunta de Gobierno Local de fecha 25.05.2006 se concediese licencia de obras e instalación para el acondicionamiento de local referido con la finalidad de ejercer en él la actividad de centro de ocio infantil, actividad calificada como MOLESTA SCD por la Consellería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (Se adjunta copia de la Resolución de la Consellería de Medio Ambiente de fecha 14.11.05 de calificación de la actividad).

Respecto del segundo apartado, este se encuentra pendiente de ser informado por la Oficina Técnica Municipal, en cuanto al control del cumplimiento de la Ley de protección contra la contaminación acústica."

2° informe:

"En contestación a su escrito de 27.10.10 y como complemento a la contestación de este Ayuntamiento remitida con fecha 9.12.10, n° de registro de salida 6058, por la presente se le adjunta copia del informe realizado por la Arquitecta Municipal, de fecha 7.12.10."

A la vista de esa información de nuevo nos dirigimos al ayuntamiento para reclamar aclaración a algunos aspectos, fundamentalmente respecto del cumplimiento del deber municipal de realizar las comprobaciones precisas para las actividades clasificadas. La respuesta municipal final fue la siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 10.01.11, registrado en el ayuntamiento el 12.01.11 con el nº 312, se le comunica que la Jefatura del Servicio de Urbanismo, informante de los expedientes de licencia de actividad y de disciplina, comunicó a esta Alcaldía la dificultad para llevar a cabo las actuaciones de inspección de control sonoro necesarias en los expedientes de actividades que causan molestias debido a las deficientes condiciones sonoras, ya que en el citado Servicio de Urbanismo no disponen de medios técnicos necesarios ni tienen una calificación específica en la materia que les pueda permitir, en el caso de disponer de los medios, la aplicación idónea de los mismos. De lo antedicho se deduce la imposibilidad de efectuar, por los propios medios del Ayuntamiento, la medición sonométrica de los locales denunciados por los vecinos a causa de las molestias que les provoca el ruido procedente de la actividad ejercida en los mismos.

En consecuencia, y como quiera que el artículo 9 de la Ley 7/1997, de 11 de agosto, contra la contaminación acústica de Galicia recoge una excepción a la competencia de los Ayuntamientos en las labores de inspección y control del cumplimiento

de la citada ley, al señalar "No obstante, cuando la Administración Local se considere imposibilitada para el ejercicio de la competencia de inspección, esta podrá solicitarle el auxilio en tal función a la Administración autonómica, o a las empresas habilitadas al respecto por la Xunta de Galicia, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 25 de esta Ley"; por parte del Ayuntamiento se solicitó a la Jefatura Territorial de la Consellería de Presidencia de la Xunta de Galicia, la colaboración para el ejercicio de la función de comprobación sonométrica de las actividades denunciadas (escritos enviados a la citada administración en las fechas 26.05.10, 4.08.10 y 15.12.10). Hasta la fecha no se tuvo respuesta.

No obstante, con esta misma fecha, se requiere a la Jefatura Territorial de la Consellería de Presidencia de la Xunta de Galicia para que tenga a bien prestar la colaboración para la medición sonométrica del local del centro de ocio infantil, en particular."

De la información municipal remitida se deduce que el expediente que autoriza la actividad se dio también de acuerdo con lo previsto en el RAMINP, circunstancia necesaria y que no se había aclarado en una primera instancia. Por tanto, quedan aclaradas las cuestiones que tienen que ver con el aspecto formal de la queja, esto es, con la necesaria licencia del establecimiento.

No obstante, tal y como se le indicó al ayuntamiento en ocasiones anteriores, con lo aportado no puede entenderse aclarada la cuestión principal objeto de la queja. Efectivamente, la queja se refiere a la falta de comprobación de los episodios de ruido por parte del ayuntamiento. Al respecto indicamos que de no corregirse tal cosa se estaría dando una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento".

Ahora el Ayuntamiento insiste en que no dispone de medios para dar efectividad a esta función municipal y que por esa razón desde hace tiempo demanda la colaboración de la administración autonómica. Sin embargo, la supuesta falta de medios no puede servir de justificación para no dar cumplimiento indefinidamente a una función municipal, sobre todo teniendo en cuenta que esta (el tratamiento administrativo de las actividades clasificadas y de la contaminación acústica) se atribuye a los ayuntamientos desde hace muchísimo tiempo. Por eso, en caso de contar con medios escasos o limitados para abordar la función, el ayuntamiento debe habilitarlos de forma urgente o por lo menos en un plazo prudencial, lo que no parece que se hubiera comenzado a hacer. Únicamente se pide colaboración, que lógicamente sería temporal, y que al tiempo debería dar lugar a la puesta en marcha de la solución definitiva a las carencias que dieron lugar a la solicitud de colaboración. En ningún caso puede considerarse adecuada la no realización de las comprobaciones, que tienen carácter preceptivo.

Además, las mediciones habría que hacerlas en el preciso momento en que se están dando las molestias, esto es, en el momento en que los afectados denuncian que están sufriendo las molestias, y no esperando a otro día para hacer una medición en otras circunstancias; y deben hacerse cuantas sean necesarias, de acuerdo con lo previsto en el citado artículo 9 de la Ley 7/1997, que señala que “les corresponde a los ayuntamientos ... realizar cuantas inspecciones se requieran...” .

El ayuntamiento debería haber actuado para revisar y, de ser el caso, corregir el ejercicio de la actividad del establecimiento. Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, instrumento de control preventivo a través del cual se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de

toda licencia municipal de funcionamiento. Lógicamente, en esta orden se enmarcan los deberes de comprobaciones de las posibles inmisiones acústicas.

De todo lo anterior parece deducirse una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente".

La afectada está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la integridad física (art. 15), a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el ayuntamiento no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece tener efectividad en el tratamiento de esta problemática, a la vista de lo insuficiente de las actuaciones municipales, y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar la cuestión.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Marín la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se realicen cuantas mediciones de ruido demande la afectada por la actividad objeto de la queja, que estas se den en el preciso momento en que se demanden (por teléfono), y que se inicien los expedientes necesarios para corregir las irregularidades que se pongan de relieve como consecuencia de esas comprobaciones.

Respuesta del Ayuntamiento de Marín: recomendación aceptada.

7.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Monforte de Lemos o 17 de marzo de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por los locales de una zona de Monforte (Q/579/10)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. D.V.R. relativo a los perjuicios y molestias ocasionados en una zona de Monforte.

En su escrito, esencialmente, nos indican que el 4 de diciembre de 2009 cursó denuncia al Ayuntamiento de Monforte de Lemos por el manifiesto incumplimiento de las ordenanzas municipales referentes al descanso nocturno de las 23 hasta las 8 horas, y por el nivel de ruidos en la vía pública en la calle Duquesa de Alba de esa localidad. Cada fin de semana es escenario de consumo de alcohol, gamberrismo y actos vandálicos hasta pasadas las 7 de la mañana, quedando toda la calle convertida en urinario público y con abundantes restos de botellas y vasos rotos. Todo eso ante la pasividad de las autoridades. Por eso, se incumple también la ordenanza de saneamiento y limpieza de la vía pública, además de alterarse el orden público. Tiene constancia de la recepción de la denuncia el 11 de diciembre de 2009, pero hasta ahora no se dio respuesta alguna ni tiene conocimiento de la adopción de medidas. El 2 de febrero de 2010 presentó un nuevo escrito a la concejalía de régimen interior del Ayuntamiento de Monforte de Lemos en el que se requiere la exposición de las actuaciones sucesivas. El 8 de febrero de 2010 consta la recepción de este escrito, nuevamente sin respuesta ni constancia de la adopción de medidas para la

erradicación de los hechos denunciados. Considera que es un manifiesto incumplimiento de la legislación vigente y el reiterado comportamiento molesto de las actividades denunciadas. A pesar de las denuncias el Ayuntamiento no actúa para aplicar la normativa, fundamentalmente la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y el Decreto 320/2002, evitando el consumo de alcohol en la calle, tanto el vinculado a la actividad de los locales (art. 12 del citado decreto) como el que no se encuentre vinculado a este (art. 26.5), y el funcionamiento irregular de los locales (ruidos, horarios ...).

Ante eso requerimos informe al Ayuntamiento, que en su momento señaló lo siguiente:

"En relación a su escrito recibido en este Ayuntamiento con fecha 18 de marzo, entrada número 2701, relativo la queja presentada por D. D.V.R. por el manifiesto incumplimiento de las ordenanzas municipales, le comunico a V.I. que con fecha 1 de marzo del 2010, se le remitió al presentante escrito comunicándole los trámites llevados a cabo desde el mes de noviembre del 2009 en relación a los horarios de cierre de los establecimientos de la calle Duquesa de Alba (se adjunta copia del mismo), igualmente se le comunica que la Jefatura Territorial de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia ha abierto expedientes sancionadores desde el citado mes de noviembre a los establecimientos que incumplen el horario de cierre."

Así pues, en lo referente a los horarios, el Ayuntamiento realizó comprobaciones de algunos incumplimientos y al parecer la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia inició expedientes sancionadores. No obstante, no se concretaban las denuncias formuladas, lo que permitiría conocer los locales denunciados, las veces que se denunciaron, y las causas. Por lo que se refiere al ruido, consumo de alcohol en la calle, suciedad y actos vandálicos hasta altas horas de la madrugada, que también eran objeto de la denuncia y de la queja, el Ayuntamiento no señaló nada en relación con la supuesta pasividad en este aspecto, en especial por el consumo de alcohol en la calle, tanto el vinculado a la actividad de los locales como el no vinculado (botellón), prohibidos ambos por el decreto 320/2002 (arts. 12.1 y 26.5). Ante eso requerimos información complementaria del Ayuntamiento, que respondió de la siguiente forma:

"En relación al escrito recibido en este Ayuntamiento con fecha 23 de abril del 2010 (expediente C.6.Q/579/2010) entrada número 3851 relativo al expediente promovido por D. D.V.R. debido a las molestias ocasionados por ruidos en la calle Duquesa de Alba, este Ayuntamiento informa a V.E. lo siguiente: - Desde el mes de noviembre del 2009 este Ayuntamiento a través de la Policía Local está levantando actas de infracción en materia de horario a los establecimientos situados en la calle ... que a continuación se detallan: ... - Igualmente desde noviembre del 2009 se remiten las actas citadas a la Delegación Provincial de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que a su vez procede al inicio de expediente sancionador al establecimiento referenciado en el acta según establece la LO 1/92 modificada por la LO 4/97."

En esta ocasión apreciamos que sólo se mencionaba el nombre de los locales, pero lo qu se indicaba referente a los horarios no aclaraba las veces que se denunciaron y las causas (hora de incumplimiento). Resultaba especialmente necesario conocer cuantas veces se dieron las denuncias, sus fechas y las referencias de los expedientes sancionadores comunicados al Ayuntamiento y de los que este sólo da cuenta genérica (están abiertos desde noviembre de 2009). La razón de esa petición era poder identificar cada supuesta infracción para que el interesado pueda personarse en los expedientes sancionadores que tramita la Consellería de Presidencia y conocer las actuaciones de esta para corregir adecuadamente a los infractores. Por lo que se refiere a los otros aspectos de la queja, fundamentalmente el ruido en la calle, la suciedad y el vandalismo, sigue sin señalarse nada, a pesar de nuestro requerimiento al respecto.

Entre tanto el interesado se dirigió nuevamente a esta institución para indicar que de nuevo en esas fechas le resultó imposible conciliar el sueño y efectuó llamadas a la policía local a altas horas de la madrugada, según consta en un atestado de la policía nacional de 24 de mayo de 2010. En él se señala, entre otra circunstancias, que el reclamante llamó el 22-05-10 a la policía local las 4.30 h, aproximadamente, para denunciar el ruido que provenía de un local, y volvió a llamar a los 20 minutos, pero el policía le indicó que mentía, haciendo alusión al exceso de ruido en la calle.

Ante eso requerimos nueva información del Ayuntamiento, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

"Con fecha 30 de marzo 2010 se le remitió contestación relativa a las actuaciones llevadas a cabo por este Ayuntamiento en cuanto a los horarios de cierre de establecimientos en la calle ...

Con fecha 12 de mayo del 2010 se le remitió contestación relativa a las molestias ocasionados por ruidos en la calle ... por quejas de D. D.V.R., en la que le indicaba que desde el mes de noviembre del 2009 este Ayuntamiento a través de la Policía Local está levantando actas de infracción en materia de horario de cierre de establecimientos situados en la calle ..., las mismas se remiten a la Delegación Territorial de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia la cual, a su vez inicia el expediente sancionador que corresponda notificándole el mismo al titular del establecimiento imponiéndole una sanción (se adjuntan copias de las mismas remitidas por la Consellería a este Ayuntamiento para constancia)."

Comunicarle igualmente, que la Consellería de Presidencia es la competente para el control en el horario de cierre de este tipo de establecimientos. De la información ahora aportada se deduce que el Ayuntamiento sólo da cuenta del resultado de sus actuaciones en relación con los incumplimientos de horario, en concreto de los expedientes sancionadores que se iniciaron en materia de horarios por la Consellería de Presidencia."

Como puede comprobarse, el ente local sólo respondió, como en las ocasiones anteriores, de lo relativo al control de los horarios, esta vez concretando a través de fotocopias algunas de las denuncias enviadas a la Consellería de Presidencia y los expedientes iniciados por esta. Sin embargo, por lo que se refiere al resto de las cuestiones objeto de la queja, seguía sin aclararse lo relacionado con el ruido, el consumo de alcohol en la calle, tanto el vinculado a la actividad de los locales (las puertas) como el vinculado al botellón, prohibidos ambos por el Decreto 320/2002 (arts. 12.1, consumo a las puertas, y 26.5, el botellón), y la suciedad, aspectos todos ellos de competencia municipal.

Tampoco se citaban circunstancias de competencia del Ayuntamiento en relación con los locales problemáticos a la vista de la reclamación y de la propia información municipal: la comprobación de su licencia de funcionamiento y del ajuste de su actividad al tipo de licencia (bar, pub ...), excluyendo que los que sean simples bares o cafés funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada. No se mencionaba tampoco la realización de mediciones o las actuaciones para impedir la suciedad denunciada y el vandalismo hasta pasadas las 7 de la mañana, que también son objeto de la denuncia.

Ante eso de nuevo requerimos información complementaria. Entre tanto el interesado había indicado que los problemas objeto de su queja continuaban. Sin embargo, el informe municipal se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En el informe se señala lo siguiente:

"Que la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 14 de enero del 2011 adoptó el siguiente acuerdo que se transcribe a continuación:

"11. DAR CUENTA DE ESCRITOS DEL VALEDOR DO POBO a) Se da cuenta del escrito del Valedor do Pobo referido al expediente C.6.Q579/2010 (queja de D. D.V.R.). Requerido informe a la Policía Local con fecha 29 de diciembre del 2010. Visto y conocido el contenido del informe emitido por la Policía Local de fecha 9 de enero del 2011 referido al expediente C.6.Q/579/2010 (queja de D. D.V.R.). Por lo que antecede, la Xunta de Gobierno Local, ACUERDA: Primero.- Contestar al Valedor do Pobo en el sentido del informe emitido por la Policía Local en él se indica "como el consumo de alcohol en la vía pública en esa zona, son casos aislados en el que alguno de los clientes de los establecimientos burla la vigilancia de los propietarios de los mismos y sale a la calle con la bebida. Informar igualmente que el denominado "botellón" como reunión de jóvenes con consumo de alcohol, no se da en esa calle ni en las cercanías de la misma".

A lo anterior hay que añadir que el interesado señaló que en julio de 2010 un juzgado de instrucción de Monforte resolvió en auto que "de lo actuado se desprende que los hechos investigados son constitutivos de infracción penal, si bien no existen motivos suficientes para atribuir su perpetración a persona alguna determinada". Al respecto señala que cada fin de semana se incumplen las normas con las consiguientes molestias y perjuicios a los vecinos, pero sin que exista ningún culpable.

De toda la información transcrita se deduce, en primer término, que el Ayuntamiento realizó la actividad adecuada en relación con el control de los horarios de los locales, sin perjuicio de la necesidad de seguir haciendo este tipo de controles, que, para el caso de persistir la irregular forma de actuar de algunos locales, podrían dar lugar a nuevas infracciones, posiblemente más graves y por tanto con sanciones que podrían llegar al cierre de los locales. Al respecto del curso de los correspondientes expedientes el interesado podría acudir a la Consellería responsable con los datos proporcionados por el propio Ayuntamiento, de tal manera que pueda conocer el adecuado o no de la actuación de la Consellería. En el caso de considerar que la actuación de la Consellería no resultó adecuada podría promover la correspondiente queja.

Al margen de lo anterior, ya apuntamos en ocasiones anteriores que el Ayuntamiento sigue sin aclarar el ruido en la calle, en concreto el vinculado a la actividad de los locales, es decir, sus puertas (en el último informe se aclara que el botellón no se da en esa calle ni en las cercanías de la misma). El Ayuntamiento señala que son casos aislados en el que alguno de los clientes de los establecimientos burla la vigilancia de los propietarios de los mismos y sale a la calle con la bebida

Al respecto hay que señalar que el art. 12.1 del decreto 320/2002 señala que *"los titulares de establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias al vecindario. En caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán si constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados ..."*. Queda por tanto claro que es deber de los responsables de los establecimientos avisar a la policía local

cuando se consuma a sus puertas, y es obligación de ésta aplicar las medidas correctoras y sancionadoras que correspondan, por lo que no parece adecuado indicar que los clientes en ocasiones burlan la vigilancia y salen con las consumiciones. Si lo hacen debe avisarse a la policía, que entonces se encargaría de evitarlos y de realizar las actas de infracción que correspondan. Si el fenómeno se repite y sigue el ruido en la calle, circunstancia que no se niega en ninguno de los numerosos informes municipales, entonces sólo puede concluirse que no se actúa de acuerdo con lo indicado en la citada norma.

Además, del contenido de la queja y de la información municipal, que no desmiente los perjuicios y graves molestias por las que se reclama, parece deducirse que la zona posiblemente se encuentre acústicamente contaminada o saturada (ZAS; art. 12.2 del Decreto 320/2002). En relación con tal cuestión se preguntaba al Ayuntamiento la situación de los diferentes locales que mencionaba en la documentación aportada, pero en su último informe el Ayuntamiento no señala nada. Ante esta posibilidad también se debería conocer si todos los demás locales de la zona funcionan de forma regular, es decir, con licencia y adaptando su funcionamiento a lo habilitado en la que tengan, con especial atención a los locales que siendo sencillos bares o similares en realidad funcionan como pubs, es decir, con música y a altas horas de la madrugada.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior (por ejemplo, el intenso tránsito a altas horas de la madrugada). Por eso, a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, resulta preciso investigar y, en su caso, corregir los establecimientos que se habían encontrado en circunstancias irregulares, para impedir su funcionamiento sin licencia o de una manera no habilitada por la que tienen. Esta forma de proceder es un *prius* a la hora de abordar un supuesto de concentración de locales molestos o de aparente saturación. Si después de eso aún permanecieran los problemas que definen la saturación -después de reducir los locales en funcionamiento evitando lo de los que no lo hacen de acuerdo con la correspondiente licencia municipal-, entonces el Ayuntamiento adoptaría las medidas habilitadas para las ZAS. El art. 12.2 del Decreto 320/2002 señala que *en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público*

siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos. Por tanto, en último término deberá conseguirse la disminución del nivel constatado de ruido, tanto el procedente de los propios locales cómo el de la calle. La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a la no agravar el problema (sentencia del TSJ de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Esta interpretación amplia de las medidas a aplicar en caso de declaración de ZAS viene prevista en el Decreto 320/2002, que, como vemos, dispone la aplicación de las medidas oportunas, sin concretarlas ni limitarlas. Por tanto, siempre que dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el Ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un Ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia subraya que lo sensato era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva vulneradora de algún derecho fundamental.

Así pues, las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Monforte de Lemos suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de

incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente".

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aun más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Monforte de Lemos no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que por eso pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar la cuestión.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, hacer llegar al Ayuntamiento de Monforte de Lemos la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se evite el consumo de alcohol a las puertas de los locales de ocio de la zona objeto de la queja, expresamente prohibido en el decreto 320/2002, y

que en general se evite el ruido en la calle como consecuencia de la presencia de muchas personas a altas horas de la madrugada en la zona, de tal forma que se garanticen los derechos de los afectados.

Que con urgencia se evalúe formalmente si se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada o saturada, de acuerdo con lo previsto en el decreto 320/2002, y que en caso positivo se adopten las medidas reglamentariamente previstas.

Y que también con urgencia se determine con precisión y de forma exhaustiva si los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno de ellos en las mismas, evitando especialmente que los que sean sencillos bares o similares cuenten con música y funcionen hasta altas horas de la madrugada.

Respuesta del Ayuntamiento de Monforte de Lemos: recomendación aceptada.

8.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña el 23 de marzo de 2011 debido a un incendio en el parque infantil del colegio de San Pedro de Visma (Q/2147/10).

En esta institución se inició este expediente de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de las noticias aparecidas en el diario *La Opinión* del 20 de noviembre (págs. 1 y 12), en relación con un incendio en el parque infantil del colegio de San Pedro de Visma.

En la noticia del día 20 se señala esencialmente que un fuego arrasó en la noche del jueves el parque infantil del Colegio de San Pedro de Visma, que grupos de jóvenes usan regularmente para hacer botellones por las noches tras saltar los vallados del recinto. La dirección del centro exige que se identifique a la responsables y que sus padres

o tutores legales se hagan cargo de la reparación del complejo educativo. En el colegio están hartos de ver por las mañanas el lugar de ocio de los pequeños repleto de latas y cristales abandonados por los vándalos, además de sufrir desperfectos en los juegos, pero ayer se encontraron con un escenario desolado y consumido por las llamas. Un vecino avisó por la noche a los bomberos de que un incendio se había declarado en el perímetro interior del centro. Los niños no pudieron jugar ayer en la "casita", como le llaman al módulo de juegos que preside el parque infantil del centro, donde están hartos de que un grupo de jóvenes convierta el patio en botellódromo y abandone sin pudor cristales y latas. En la noche del jueves los bomberos tuvieron que acudir al edificio, alertados por un vecino que vio el columpio en llamas a través de un cercado que no impide que extraños entren en el recinto.

Se añade que "*el colegio está cercado con un vallado, pero los jóvenes saltan para adentro*", lamenta la conserje del colegio, que fue alertada de los hechos por la policía porque reside en la zona. Era casi medianoche cuando los bomberos acudieron al lugar para ahogar las llamas de un fuego que pudo ser intencionado o bien involuntario, pero causado por la presencia de los desconocidos que suelen acceder ilegalmente al lugar. No es la primera vez que la "*casita*" sufre desperfectos. "*Tenemos un colegio precioso, con mucho campo, no hay ningún colegio con tanto verde, tenemos la hierba siempre recién cortada, arena para que jueguen los niños, pero cada vez que arreglan la casita, nos la estropean*", lamentaba la jefa de estudios del centro de Educación Infantil y Primaria, R. T.. Mientras, la directora acudía a la policía para denunciar los hechos. En una movida mañana, también entregó un escrito en el Ayuntamiento para que sus responsables acomoden los accesos y enmienden la anarquía de tráfico en hora punta. La dirección del centro denuncia que se tengan que invertir fondos en arreglar el parque infantil y no en verdaderas necesidades del centro. R. T. describe cómo el fuego no es el único que perturba el entretenimiento de los escolares: "*Rompen los juegos, hacen sus necesidades, dejan cristales, latas de cervezas, botellas enteras...*", enumera la docente, "*suerte que tenemos una empleada de limpieza permanente, que viene a las nueve de la mañana y se ocupa de eso antes de que vengan los niños*". Aunque la llegada de la lluvia aplaca la actividad botellonera en el lugar, el colegio San Pedro de Visma exige a las autoridades policiales y la administración que identifiquen a los jóvenes y que sean sus padres o tutores

legales quienes se hagan responsables de los estragos que regularmente aparecen en el patio de recreo y que tiene que arreglar el Ayuntamiento a cuenta de las arcas municipales.

Otra de las preocupaciones de la dirección del colegio de San Pedro de Visma y de los padres de sus alumnos es el acceso al centro educativo y el caos de tráfico que se repite a las horas de entrada y de salida. Cuando se abrió el colegio, en el año 1989, les aseguraron que el camino de entrada era "provisional". Por eso ayer la directora entregó un escrito en el Ayuntamiento para exigir que de una vez se ponga remedio a la situación. Sólo hay sitio para dos autobuses, los automóviles se aparcan donde pueden, con una acera de cincuenta centímetros y línea amarilla, y muchos padres y madres con carritos tienen que participar en un verdadero circuito de cross para alcanzar las puertas del edificio. "*Es una carrera de obstáculos"*, denuncia la jefa de estudios, R. T., que entiende que, ya que están mejorando la plaza de los Marineros, es la ocasión ideal para arreglar los accesos al colegio.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento y a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, que ya nos remitieron sus informes. En los mismos se señala lo siguiente:

- Consellería de Educación y Ordenación Universitaria:

"*En contestación a su escrito perteneciente al expediente C.6.Q/2147/10 le remito la información que sobre dicha queja suscribe el Servicio de Inspección Educativa del Departamento territorial de esta consellería en A Coruña.*

Al mismo tiempo le significo que, de acuerdo con la disposición adicional decimoquinta, apartado 2, de la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de educación, la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial, le corresponden al ayuntamiento respectivo."

“En contestación a su requerimiento de informe relativo a la reclamación con número de expediente C.6.Q/2147/10 de oficio, en relación con el acceso de personas ajenas al Colegio San Pedro de Visma, así como la celebración de botellones y actos vandálicos en él, y las dificultades de acceso para los padres y niños a dicho centro, le adjunto el informe emitido por la inspección educativa.”

“Vista la copia del escrito del Valedor do Pobo, en relación con el acceso de personas ajenas al CEIP de San Pedro de Visma, celebración de botellones y actos vandálicos en él y las dificultades de acceso para los padres y niños a dicho Centro, la Inspectora responsable del mismo solicitó informe de la Dirección y visitó el Centro.

Recibido, hoy, el informe dice:

"La directora del CEIP San Pedro de Visma, Mª C.L.L., informa de lo sucedido el 18 de Noviembre del 2010 en el Centro.

A las 23.30, la policía municipal, alertada por un vecino, se presentó en la casa del conserje, anexa al Centro, para comunicarle que el parque infantil estaba ardiendo y que abriera el portalón a los bomberos para apagar el fuego.

Al día siguiente se tomaron fotografías del estado del parque, el cuerpo principal había desaparecido y el suelo de caucho también estaba quemado. Se fue a la Policía Nacional a poner la denuncia y luego se envió ésta al Ayuntamiento, pues fue el que instaló el parque en el Colegio. El Ayuntamiento dijo que enviaría un perito para que valorara los daños. Se le pasó la información a los medios de comunicación para denunciar lo sucedido y también se informó a la Inspección educativa.

No se conocen los causantes del delito, pero lo que sí venimos sufriendo, desde hace tiempo es el "botellón" todos los fines de semana en el Centro. Dejan botellas rotas por todas partes, colillas de tabaco y de "hachís" y, cuando les parece, rompen algo o hacen alguna pintada.

Cuando llamamos a la Policía municipal nos dicen que ellos no pueden hacer nada, por lo que nos vemos un poco desprotegidos ante este tipo de vandalismo.

A día de hoy el parque sigue en el mismo estado: quemado. El perito vino en el mes de Diciembre, tomó nota y dijo que el Ayuntamiento ya podía acometer la reparación, pero aún estamos esperando."

En visita al Colegio el día 11 de Enero de 2011, la inspectora pudo comprobar que el parque está quemado.

En relación con la otra preocupación de la dirección y de los padres: el acceso al Centro y el caos de tráfico, es necesario recordar que es responsabilidad del Ayuntamiento y que como ya consta, la directora entregó un escrito en el Ayuntamiento para exigir que de una vez se ponga remedio a la situación.

-Ayuntamiento de A Coruña:

"En contestación a su escrito de fecha 26 de noviembre de 2010, Expediente C.6.Q/2147/10, relativo a las competencias municipales se informa que la ampliación del vial de acceso a dicho colegio, no es competencia de la Sección de Circulación, lo que sí se puede mejorar es señalizar los carriles de circulación para prohibir el estacionamiento de vehículos en uno de los márgenes y que quede la sección completa de calzada libre para la circulación.

Como ya se menciona en el escrito, se están ejecutando obras en la zona de influencia de dicho vial, que va a afectar al mismo al crearse un acceso al nuevo aparcamiento de la Plaza de los Marineros.

En consecuencia y como solución provisional al problema, se procederá a señalizar los carriles de circulación para prohibir el estacionamiento de vehículos tal y como se cita en el referido informe.

En cuanto a la intervención del Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento, según el parte de intervención de fecha 09/12/2010, se limitó a extinguir el fuego en unos columpios en San Pedro de Visma (Colegio), correspondiendo la investigación de estos hechos al Cuerpo Nacional de Policía.

Sobre otras demandas incluidas en el escrito (uso de las instalaciones de forma irregular, daños, etc.), éstas son competencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que depende de la Subdelegación del Gobierno."

Una vez evaluados los informes que transcribimos se deduce que, en lo que se refiere al primero y principal objeto de la queja de oficio, la celebración periódica de botellones en el lugar de recreo del colegio y la falta de actuación para impedirlo, sorprende la respuesta dada por el Ayuntamiento, que se limita a indicar que cuando se dio el incendio la intervención municipal se limitó a extinguir el fuego ..., correspondiendo la investigación de estos hechos al Cuerpo Nacional de Policía, y que el uso de las instalaciones de forma irregular es competencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El aspecto fundamental que se trataba de aclarar en la queja de oficio no era tanto lo sucedido puntualmente, el incendio, sino sobre todo porqué anteriormente no se había dado una intervención eficaz que impidiera el uso evidentemente irregular de las instalaciones, lo que estaba perjudicando gravemente el disfrute común de ese espacio para el fin para el cual estaba habilitado, el juego de los niños del colegio. Como bien indica el informe aportado al respecto por los responsables del colegio e incluso la noticia de prensa que dio origen a la queja de oficio, el uso indebido estaba provocando daños y graves alteraciones en el espacio, además de suponer un riesgo que después se concretó en el incendio, que presumiblemente tiene relación con el botellón.

Respecto a la responsabilidad a la hora de evitar la habitual presencia del botellón en el patio del colegio y posteriores y previsibles incidentes de más entidad, como el sucedido, es de subrayar que los hechos venían siendo denunciados por los responsables del centro ante la policía local, que sin embargo no había intervenido, según se indica

(*cuando llamamos a la policía municipal nos dicen que ellos no pueden hacer nada, por lo que nos vemos un poco desprotegidos ante este tipo de vandalismo*), sin que el Ayuntamiento lo desmienta. Al contrario, éste se limita a indicar, como vemos, que el asunto es responsabilidad de la Policía Nacional.

Pues bien, al margen de que circunstancias posteriores a los habituales botellones puedan ser objeto del tratamiento propio de la Policía Nacional, como las posibles responsabilidades por el incendio, parece claro que la intervención anterior para la adecuada preservación de las instalaciones del colegio correspondía al Ayuntamiento, que sin embargo no actuó para evitar el botellón, que al parecer se daba con cierta asiduidad, y sobre todo para evitar daños en el patio y aún riesgos inherentes a ese uso inadecuado (el lugar de ocio de los pequeños repleto de latas y cristales abandonados por los vándalos, según se dice en la noticia).

Al respecto la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria señala acertadamente que "*de acuerdo con la disposición adicional decimoquinta, apartado 2, de la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de educación, la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial, le corresponden al ayuntamiento*". A lo anterior debe añadirse que la misma disposición señala que "*dichos edificios no podrán destinarse a otros servicios o finalidades sin autorización previa de la Administración educativa correspondiente*".

Por lo que se refiere al resto de los aspectos de la queja, fundamentalmente la reposición de los elementos de juego quemados o deteriorados y la adecuada ordenación del tráfico, es de señalar lo siguiente. Respecto a la reposición el Ayuntamiento no señala nada, la directora señala que el perito vino en el mes de diciembre y dijo que el Ayuntamiento ya podía acometer la reparación, pero aún estamos esperando, y la inspectora de educación el día 11 de enero de 2011 pudo comprobar que el parque está quemado; por tanto, la reposición debida aún se encontraba pendiente. Y respecto a la ordenación del tráfico, el Ayuntamiento no aclara que con las obras a las que hace referencia se solvente la carencia denunciada.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a (Ayuntamiento de A Coruña y Consellería de Educación y Ordenación Universitaria) la siguiente **recomendación**:

Que se atienda adecuadamente la función municipal de conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros públicos educativos, evitando especialmente el uso inadecuado y perjudicial que pueda darse en ellos, como sucedió en el caso examinado en la presente queja de oficio, en la que se confirmó que en el patio del centro se daba habitualmente un botellón que perjudicaba su uso común y posiblemente tuvo relación con el incendio de los elementos de juego instalados en el patio.

Y que también con urgencia se repongan los elementos dañados que aún no han sido repuestos; y que se aclare definitivamente lo relativo al adecuado acceso al colegio.

Respuesta del Ayuntamiento de A Coruña: recomendación aceptada parcialmente.

9.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Boiro el 29 de marzo de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por locales de ocio en Boiro (Q/1266/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª. A. Mª. G. S. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por locales de ocio en Boiro.

En su escrito esencialmente indica que conoce la respuesta dada por el Ayuntamiento a los recordatorios de deberes legales formulados por esta institución con motivo de las quejas que se citan. Los recordatorios se referían a diferentes aspectos que se encontraban en situación de ilegalidad o al menos no se aclaraban suficientemente, a pesar de que la cuestión se conocía desde hace 4 años. Uno de los aspectos tratados en las

resoluciones era el referido al ruido en la calle, con respecto al cual se señalaba que se recordaba la necesidad de dar estricto cumplimiento al previsto en los artículos 12.1 y 26.5 del Decreto 320/2002, de tal forma que no se consuma en la calle el adquirido en locales de ocio, o el adquirido previamente en establecimientos comerciales comunes (botellón). Por lo que se refiere a este aspecto de los recordatorios, de la respuesta aportada se dedujo que el ente local aceptaba plenamente lo indicado, puesto que impediría el consumo en la calle de las bebidas adquiridas en locales de ocio nocturno y que el denominado botellón genere molestias para los vecinos. Pues bien, ahora la interesada señala que lo comprometido en la contestación del Ayuntamiento referida a las graves molestias producidas por los locales de ocio no se cumple. Señala que las autoridades locales no cumplieron y no quieren cumplir los deberes legales que viene exigiendo esta institución, y por lo tanto "en esa medida van a continuar". Los locales de ocio que perjudican directamente a su familia y a ella son los ubicados en ... Son dos locales que abrieron a la vez a primeros de julio de 2008. Distan entre ambos unos 5 metros aproximadamente y su horario de cierre es las 8 horas del sábado y del domingo. Señala que esos locales son ilegales y no cumplen, entre otros, el artículo 12 de la ordenanza municipal de contaminación acústica de 2007, por los ruidos y la consumición de bebidas en el exterior. Como se señaló en anteriores ocasiones, entre ellas a la hora de formular los recordatorios de deberes legales citados, el 15 de octubre de 2009, el artículo 12.1 del Decreto 320/2002 prohíbe que se consuma en la calle el adquirido en los locales de ocio y señala como proceder al respecto. Sin embargo, al parecer este deber estaría incumpliéndose, tal y como ya puso de manifiesto la interesada en anteriores ocasiones, y aún no se adoptaron medidas para corregir tal cosa, a pesar del compromiso municipal de dar efectividad al recordatorio de deberes legales; como señalamos, el ente local respondió que impediría el consumo en la calle de las bebidas adquiridas en locales de ocio nocturno y que el denominado botellón genere molestias para los vecinos. Además, el horario de los locales, que cierran a las 8 de la mañana, no se corresponde con el previsto en la legislación vigente. También señala que no cumple el artículo de la ordenanza que exige contar con placa identificativa y aviso de niveles sonoros (art. 13); tampoco se trata de locales aislados y sin viviendas laterales, arriba o abajo (art. 17.3); tampoco debe tener licencia para música amplificada, puesto que se establece una distancia mínima entre locales de 75 metros lineales (art. 17.4). Por lo que se refiere al comportamiento nocturno, entre las 22 horas y las 8 horas está prohibido cantar,

chillar y vociferar; al no cumplir este artículo se está haciendo todos los fines de semana "un auténtico desorden público", según indica. Todos estos incumplimientos son conocidos por las autoridades locales, miembros de la oposición y presidente de empresarios boirense, "y aquí no pasa nada", añade. Nadie toma cartas en el asunto y por lo tanto no se quiere hacer cumplir la ley, y mientras los derechos de su familia y sus propios, según la Constitución, "siguen machacados", manifiesta.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Boiro, que en su momento señaló lo siguiente:

"En relación con el expediente de queja del asunto, y dándole respuesta a la solicitud de informe remitida por esa institución, pongo en su conocimiento el siguiente: PRIMERO. Los locales a los que se refiere la queja de la que se nos da traslado son los denominados ... y ..., situados en el callejón de .... Los datos más destacables de ellos son los siguientes: ...: Tiene la categoría de bar. Su licencia de actividad fue solicitada el 09.11.2005, y autorizada la puesta en funcionamiento el 08.04.2008. ...: Tiene la categoría de discoteca. Su licencia de actividad fue solicitada el 02.06.2005, y autorizada la puesta en funcionamiento el 08.04.2008. SEGUNDO. Respecto de las limitaciones que se alegan en cuanto a distancias entre algunos tipos de actividades (75 metros), y de la necesidad de que las discotecas se instalen en locales aislados, sin viviendas arriba, debajo o al lado, procede aclarar el siguiente: Estas limitaciones están previstas en la actual Ordenanza Municipal contra la contaminación acústica, aprobada de manera definitiva por el Pleno de la Corporación en la sesión del 08.11.2007 y publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de A Coruña núm. 282 del 07.12.2007. La aprobación y entrada en vigor de esta ordenanza es posterior a la solicitud de las licencias de actividad de estos locales, puesto que estas limitaciones no le resultaban de aplicación. TERCERO. En cuanto al funcionamiento del bar denominado ... con ambientación musical, ya en su día se puso en el conocimiento de esa institución a tramitación durante el año pasado de un expediente sancionador (...) que se cerró con la imposición de una sanción económica de 1.500,00 € al titular de la licencia del bar por funcionar como un pub. No hay, por lo tanto, dejación de funciones por parte del ayuntamiento en esta materia. CUARTO. Por último, reiteramos el compromiso del ayuntamiento de trabajar para corregir los problemas que

se deriven tanto de la consumición en la calle de las bebidas adquiridas en los locales hosteleros y de ocio y entretenimiento (en el sentido de impedirlas), como del fenómeno conocido como botellón. En el que se refiere específicamente al "botellón", entendido como la junta de gente en las calles o espacios públicos para, fundamentalmente, al consumo de alcohol adquirido previamente en establecimientos comerciales (no hosteleros), coincidimos con esa institución en la necesidad de, cuando menos, regularlo. En este sentido, consideramos válida la remisión que se hace, entre otros, al artículo 26.5 del Decreto 320/2002, pero en el entendimiento de que este precepto es aplicable la aquellas concentraciones que produzcan una perturbación acústica para el vecindario, pero no es aplicable por el consumo de alcohol en sí incluso, consumo que, entendemos, a día de hoy, no está prohibido, siendo este un asunto que excede del ámbito competencial de los ayuntamientos. El propio Valedor, en el informe del año 2008 rendido al Parlamento de Galicia, reconoce la necesidad de regular mediante una norma con rango de ley formal la prohibición de la consumición de bebidas alcohólicas en la calle o en espacios públicos. En todo caso, a pesar del expuesto, continuaremos trabajando para evitar que este tipo de concentraciones causen molestias al vecindario, tanto en la forma de contaminación acústica como a través de la degradación de los espacios públicos."

De la información transcrita se dedujo que los locales objeto de la queja tienen licencia de simple bar,..., y de discoteca,.... Sin embargo, el primero al parecer funciona sin ajustarse a lo previsto en el tipo de licencia con que cuenta, de simple bar, puesto que tiene ambientación musical, razón por la que el ente local sancionó con una multa de 1.500,00 € al titular. Por eso, concluye que no hay dejación de funciones por parte del ayuntamiento en esta materia. Sin embargo, a la vista del tipo de infracción que se menciona, resulta evidente que, tal y como ya pusimos de relieve en las anteriores quejas, la actuación del Ayuntamiento debería consistir en la sanción que se menciona, puesto que se trata de una infracción, pero también en la corrección definitiva de esa forma irregular de funcionar, puesto que si no se convertiría en continuada. Esta cuestión no se aclaraba, puesto que no se indicaba si el establecimiento ya no funciona con música, y, en el caso de hacerlo, si se ordenó expresamente el ajuste de la actividad del local, y las medidas adoptadas para hacer cumplir tal orden (precinto del equipo de música ...). También podrían darse nuevas comprobaciones y sanciones, con la consiguiente valoración de la reincidencia.

Tampoco se aclaraban definitivamente otros aspectos fundamentales objeto de la queja. Uno de ellos era el ruido en la calle provocado por la concentración de personas en la calle a las puertas de los locales. Al respecto el Ayuntamiento señalaba que reiteramos el compromiso de trabajar para corregir los problemas que se deriven de la consumición en la calle de las bebidas adquiridas en los locales hosteleros y de ocio y entretenimiento (en el sentido de impedirlas). Sin embargo, no se especificaban las medidas adoptadas y la comprobación de su eficacia para impedir esta práctica ilegal. Ya en el requerimiento de informe se indicaba que en las resoluciones formuladas con ocasión de las quejas C.6.Q/955/06 y C.6.Q/1171/08 se recordaba la necesidad de hacer cumplir el artículo 12.1 del Decreto 320/2002, de tal forma que no se consuma en la calle lo adquirido en locales de ocio. La respuesta municipal aceptaba lo indicado y el Ayuntamiento impediría el consumo en la calle de las bebidas adquiridas en locales de ocio nocturno. Pero, como apuntamos, sigue sin conocerse la efectividad de ese compromiso.

Por lo señalado, el 7 de septiembre requerimos aclaración sobre estos dos extremos al Ayuntamiento. La respuesta municipal se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta recordarle especialmente que previsto en el art. 502 del Código Penal: “1. Los que, siendo requeridos en forma legal y bajo apercibimiento, dejasen de comparecer ante una Comisión de investigación de las Cortes Generales o de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma, serán castigados como reos del delito de desobediencia. Si el reo fuera autoridad o funcionario público, se le impondrá además la pena de suspensión de empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años. 2. En las mismas penas incurrirá la autoridad o funcionario que había obstaculizado la investigación del Defensor del Pueblo, Tribunal de Cuentas u órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que estos solicitasen o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación.”. En el informe municipal se señala lo siguiente:

"En relación con el expediente de queja del asunto, y dándole respuesta a las solicitudes de informe remitidas por esa institución, pongo en su conocimiento lo siguiente:

PRIMERO. Debido tanto a la limitación de efectivos con los que cuenta la plantilla de la Policía Local de este ayuntamiento, como debido a los diferentes incidentes que se produjeron en la gestión de este personal (turnos de vacaciones y, sobre todo, bajas médicas), este ayuntamiento no tuvo operativo los turnos de noche de la policía prácticamente desde el mes de julio del año pasado (en concreto, entre los meses de julio a diciembre de 2010 se prestó servicio nocturno un total de 10 noches), quedando la vigilancia del municipio durante ese tiempo únicamente a cargo de la Guardia Civil. En esta situación resultó imposible hacer un seguimiento tanto del funcionamiento de los locales hosteleros y de ocio y entretenimiento, como de las concentraciones de personas en las vías públicas.

SEGUNDO. El referido servicio nocturno se restauró el pasado mes de enero de 2011, funcionando a día de hoy con normalidad, si bien, cuenta únicamente con una dotación de 2 agentes por turno, tanto a diario como durante el fin de semana. En la medida en la que estas limitaciones lo permitan, se continuará haciendo seguimiento y control del funcionamiento de estas actividades.

TERCERO. Por último, reiteramos el compromiso del ayuntamiento, ya manifestado en comunicaciones anteriores, de trabajar para corregir los problemas que se deriven tanto del funcionamiento de este tipo de locales, como de la consumición en la calle de las bebidas adquiridas en los locales hosteleros y de ocio y entretenimiento (en el sentido de impedirlas), y del fenómeno conocido como botellón."

De la respuesta transcrita se deduce que el Ayuntamiento vuelve a no concretar ninguno de los dos aspectos pendientes de aclaración, el funcionamiento irregular de un local y la evitación de los reiterados perjuicios y molestias por el consumo consentido a las puertas de los locales objeto de la queja.

Al respecto de esto último el ente local señala que no tuvo operativo el turno de noche de la policía prácticamente desde el mes de julio del año pasado ..., quedando la vigilancia del municipio durante ese tiempo únicamente a cargo de la Guardia Civil. Sin embargo, el responsable del puesto de la Guardia Civil señala al respecto que en ningún momento se concretó formalmente la asunción de las responsabilidades propias del Ayuntamiento, como las que tratamos; que únicamente se recibió una solicitud de colaboración fundamentalmente para la época de las fiestas, que se trasladó desde la Delegación del Gobierno; y que atendiendo esa solicitud la Guardia Civil atendió la vigilancia nocturna, pero sin que de eso pueda deducirse que se asumen con carácter común las funciones que son propias del Ayuntamiento, como todas las relacionadas con la contaminación acústica, que deben ser atendidas por el mismo ente local.

En cualquier caso, tal y como adelantamos, el problema que tratamos había sido confirmado hace tiempo y al respecto se formuló al Ayuntamiento un recordatorio de deberes legales el 15 de octubre de 2009 en el que se indica que en relación con el ruido en la calle se debía dar estricto cumplimiento al previsto en los artículos 12.1 y 26.5 del Decreto 320/2002, de tal forma que no se consuma en la calle el adquirido en locales de ocio. Por tanto, al margen de los incidentes laborales que hubieran podido darse con la policía local, que no se concretan y que en cualquiera caso no eximen al ente local de su responsabilidad, el cierto es que el problema hubiera debido abordarse desde hace tiempo, lo que el Ayuntamiento no acredita, a pesar de su expresa aceptación del recordatorio de deberes legales en el relativo la esta concreta circunstancia. Ni tan siquiera señala nada respecto de su actuación para impedir estos comportamientos contrarios a los legalmente previstos después de la supuesta normalización del servicio, en enero del presente año.

Todo lo señalado hace que debamos concluir que no se atendió el recordatorio de deberes legales, por lo que debe entenderse que finalmente se rechazó, puesto que no se le dio efectividad. Procederemos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, en el que se preceptúa que si no se había obtenido una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe Anual al Parlamento de Galicia, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se hubiera dado.

Asimismo, en lo que se refiere a la actual queja, reiteramos al Ayuntamiento su deber legal de hacer respetar lo previsto en el art. 12.1 del decreto 320/2002, que preceptúa que *los titulares de los establecimientos serán responsables de velar para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias al vecindario. En caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán se constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados*. Por tanto, es el Ayuntamiento el responsable de hacer cumplir este deber; en un primero término, ante la llamada de los responsables de los locales, pero en caso de que no se dé la llamada, ante la comprobación propia o por denuncia de los afectados, como sucede en este caso. En este último supuesto, además del requerimiento a los presentes para que se respete la norma, la reacción municipal debe dirigirse también contra los responsables del establecimiento, puesto que estaría incumpliéndose el deber que mencionamos.

Por lo que se refiere al funcionamiento de uno de los locales objeto de la queja sin ajustarse a lo previsto en el tipo de licencia con que cuenta, de simple bar, puesto que tiene ambientación musical, razón por la que el ente local lo sancionó con una multa de 1.500,00 €, ya con anterioridad se había indicado que la actuación del Ayuntamiento debería consistir en la sanción que se menciona, puesto que se trata de una infracción, pero también en la corrección definitiva de esa forma irregular de funcionar, puesto que se no se convertiría en continuada. De confirmarse que el funcionamiento sigue siendo irregular, en los términos expresados, sería adecuada la orden de ajuste de la actividad del local a lo permitido en su licencia, evitando la música y el horario prolongado, y, en el caso de incumplimiento, deberían aplicarse las medidas adecuadas hacer cumplir tal orden (precinto del equipo de música ...).

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el RAMINP de 1961 (Decreto 2414/1961), y ahora de acuerdo con el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por lo que se regula la evaluación de incidencia ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles a actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra,

otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios.

Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no superen los parámetros manejados a la hora de conceder las licencias de funcionamiento. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar cómo simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al se prever otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que se posteriormente no ajustan su modo de funcionar al verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquiera caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Este tipo de establecimientos no pueden contar con música, ni pretender ejercer como pubs. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por lo que se aprueba el reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por la que la diferencia resulta clara.

Con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; esta abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función

garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Y, como ya tratamos, una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no excedan de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento. El funcionamiento real del establecimiento es el propio de un pub, lo que, en caso de confirmarse en este momento, debería impedirse con urgencia.

Todo lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el citado artículo de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBRL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Boiro no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo.

Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Boiro el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales en materia de contaminación acústica y se preserven los derechos fundamentales de la interesada que pueden estar siendo perjudicados por la actuación o abstención del ente local, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 1 y 2 CE).

Y que, para hacer efectiva la mencionada garantía de los derechos de la afectada, con urgencia se evite el ruido provocado por el consumo o concentración de personas a las puertas de los locales objeto de la queja, lo que no se encuentra permitido, de acuerdo art. 12.1 del decreto 320/2002; y que también con urgencia se proceda a confirmar el aparente funcionamiento irregular de un local objeto de la queja, que cuenta con licencia de simple bar o cafetería, pero que no se ajusta al habilitado en ella, al funcionar con música y con un horario amplio, y en el caso de confirmarse, de forma inmediata se impida ese funcionamiento irregular y se inicie el correspondiente expediente sancionador por la infracción que puede suponer tal circunstancia.

Respuesta del Ayuntamiento de Boiro: pendiente de respuesta final en la que se dé cuenta de la efectividad del recordatorio de deberes legales.

10.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Lugo el 31 de marzo de 2011 debido a los perjuicios y molestias por ruidos relacionados con la presencia de locales de ocio en la zona del entorno de la Catedral (Q/1229/10)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Doña A.G.B.C. y Doña J.M.P.G., en su calidad de portavoces de la ..., debido a los perjuicios y molestias por ruidos en esa zona de la ciudad.

En su escrito, esencialmente, nos indican que sus anteriores quejas no hacían mención a locales concretos, sino a las molestias que ocasiona su acumulación en la zona, lo que provoca, entre otras cosas, aglomeraciones de gente a altas horas de la madrugada en la vía pública y numerosos actos vandálicos. Si bien muchos vecinos no realizan denuncias por escrito, sí son múltiples las denuncias telefónicas a altas horas de la madrugada, tanto la policía local como la nacional, lo que probaría que los actos de vandalismo en la zona son frecuentes.

Con respecto a lo que se respondió por parte del Ayuntamiento en la anterior queja ("aun no pasó un año desde que le comunicamos a esta institución el proyecto de reestructuración de la Policía Local"), señalan que la zona fue declarada acústicamente saturada en la ordenanza de protección acústica publicada el 16 de diciembre de 1997, hace casi 13 años. La comisión de vecinos interpreta esa respuesta como el reconocimiento de que el Ayuntamiento no tuvo intención de abordar la reducción de los problemas que padecen, obligando a los vecinos a cuantiosos gastos para aumentar el aislamiento acústico de las viviendas, viendo condicionada la distribución y uso de las diferentes estancias, asumiendo lo costes de las reparaciones en las partes afectadas por actos vandálicos (pintadas en las fachadas o rotura de cristales) y viendo como se degrada el entorno de los edificios, con la consiguiente pérdida patrimonial que ello conlleva.

La mera declaración de la zona acústicamente saturada, que sólo impide la concesión de más licencias de actividades de hostelería, lo que agravaría el problema, no es suficiente para la reducción de la contaminación acústica si no se acompaña de más medidas concretas, con lo que el Ayuntamiento está incumpliendo tanto la Directiva

2002/49/ como la Ley 37/2003, del ruido, que obligan a tomar medidas que reduzcan el número de personas que sufren los efectos nocivos del ruido ambiental y a prevenirlo y reducirlo.

No sólo padecen la contaminación acústica nocturna procedente de la movida, sino que el propio Ayuntamiento organiza conciertos en el entorno de la Catedral, a pesar de que se trata de una zona residencial ya declarada saturada acústicamente. Los conciertos con frecuencia son de noche, sin ningún control en cuanto a los decibelios emitidos por las actividades. Cada año el grado de presión sonora de estos eventos va en aumento.

Para que todas aquellas administraciones con competencia en el asunto tomen medidas para paliar las molestias que padecen por el ruido y vandalismo nocturno, remitieron un escrito para la regulación de horarios a la Subdirección General de Juego y Espectáculos Públicos, Dirección General de Interior, Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, en el que manifiestan que al regular horarios se tenga en cuenta la existencia de zonas saturadas, estableciendo un horario de cierre más restrictivo para aquellos locales de ocio nocturno ubicados en aquellas zonas que estén declaradas saturadas.

Además, señalan que sigue la escasez de efectivos policiales que se puedan ocupar del control del cumplimiento de la ordenanza. El Ayuntamiento debería esforzarse por hacer cumplir escrupulosamente la normativa en cuanto al control de horarios de cierre, cierre de locales sin licencia, cierre de locales que incumplan la normativa o acumulen denuncias, comprobar el estado de las medidas correctoras, etc.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y al Ayuntamiento de Lugo. Este respondió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En los respectivos informes se señala lo siguiente:

- Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia:

"En contestación a su escrito del 8 de junio de 2010, con nº de registro de salida 6287, relativo al expediente referido, en el que solicita información sobre el problema que motivó la queja, en particular sobre la respuesta al escrito dirigido a la Subdirección General de Juego y Espectáculos Públicos, sobre la regulación por parte de la Consellería de la reducción de horarios en zonas acústicamente saturadas o la habilitación municipal para esa reducción; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja, es necesario informar lo siguiente:

La Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia establece fundamentalmente el horario de cierre de los locales y sanciona su incumplimiento y la adecuación de las licencias de apertura con la actividad desarrollada. Para esta función, debe contar con la colaboración de los cuerpos de seguridad (Policías locales, Policía Nacional y Guardia Civil), que son los que deben presentar las denuncias por incumplimiento de la normativa sobre espectáculos públicos. En esta materia de incumplimiento del horario de cierre de los locales, el Ayuntamiento de Lugo puede también ejercer competencias sancionadoras.

Tal como se hizo constar en la respuesta de la Subdirección General de Juego y Espectáculos Públicos al escrito mencionado en el párrafo anterior, la elaboración de la normativa sobre los horarios de apertura y cierre de espectáculos y establecimientos públicos es un procedimiento administrativo previsto en el Reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividad recreativas, aprobado por el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto (BOE núm. 267, del 6 de noviembre). Para eso, la citada norma prevé la intervención de los órganos de las administraciones públicas con competencias en la materia, así como la audiencia de las diversas asociaciones (vecinales, empresariales...) afectadas y legalmente inscritas. En consecuencia, los horarios límite de cierre actualmente vigentes son los establecidos en la Orden del 16 de junio de 2005 (DOG núm. 117, del 20 de junio) con el acuerdo de los sectores implicados. Hace falta recordar al respecto que en la elaboración de esta norma por parte de ningún sector se propuso que

los horarios pudiesen ser objeto de reducciones o cambios por razón de condición ninguna, aunque sí se recogieron, en cambio, posibles ampliaciones de horario que, en todo caso, para ser autorizadas son estudias y analizadas cada una singularmente y requieren el informe previo del ayuntamiento donde se desarrolle el espectáculo o actividad recreativa.

Asimismo, en dicha respuesta también se reflejaba que, en este momento, no está en estudio la modificación de la Orden citada, a pesar de que, de considerarse oportuna y conveniente la modificación de la normativa de horarios vigente en la actualidad, se estudiaría la viabilidad de las propuestas formuladas en el repetido escrito, luego del acuerdo de todos los sectores implicados.

Por otra parte, hace falta subrayar que, aunque los problemas de horarios pueden incidir en los temas de contaminación acústica, se trata de dos competencias distintas que, en consecuencia, le corresponden a diferentes órganos de las administraciones públicas.

En cuanto a la contaminación acústica nocturna, originada por los establecimientos públicos, esta consellería no tiene competencias sobre dicha materia, correspondiéndole esta a los ayuntamientos -según lo dispuesto en la Ley 7/1997, del 11 de agosto, de protección contra la contaminación acústica de Galicia y en el Decreto 320/2002, del 7 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica-, a los cuales atañe la labor de inspección y el régimen sancionador. La citada ley dispone que les corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de ella y exigir las medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.

En el ámbito de sus competencias, esta consellería seguirá tramitando todas las denuncias que se presenten por el incumplimiento de la normativa vigente en materia de espectáculos y establecimientos públicos y a dictar, de ser el caso, las correspondientes resoluciones sancionadoras por las conductas infractoras."

-Ayuntamiento de Lugo:

"En relación al requerimiento formulado por el Valedor do Pobo (expediente: C.6.Q/1229/10 relacionada con las C.6.Q/798/04 y C.6.Q/542/09) y cuyo documento figura registrado de entrada para Policía Urbana con fecha 4 de noviembre de 2010.

Con fechas 8 de junio, 19 de agosto y 23 de septiembre de 2010, tal y como se señala en el requerimiento que se adjunta, esa Institución realizó tres requerimientos a este Ayuntamiento con el fin de dar respuesta a las cuestiones en ellos propuestos (relativas a molestias que están a padecer vecinos en la calle ...) cuestiones de índole estrictamente policial y a la que suscribe no puede dar respuesta. No obstante lo anterior han sido requeridos los informes que se estimaron convenientes hasta en tres ocasiones sin que a día de hoy se hiciesen llegar a esta dependencia para de este modo elaborar una contestación. Por lo anterior y leído el contenido de este último requerimiento y con el fin de no incurrir en responsabilidad, pues repito, no me corresponde a mí contestar a cuestiones que no son de mi competencia, solicito al Encargado del Registro remita de forma urgente el documento con número de registro de entrada 2010067735 a la Policía Local, para así se pueda contestar en plazo.

Se adjuntan fotocopias de los informes solicitados por la que suscribe al Sr. Coordinador y al Sr. Director de la Policía Local de fechas 16 de junio, 3 y 28 de septiembre de 2010, junto con fotocopias de los requerimientos formulados por el Valedor do Pobo de fechas 14 de junio, 23 de agosto y 27 de septiembre de 2010 [folios del 1 al 20], así como documento original del cuarto requerimiento de fecha 4 de noviembre de 2010."

El Ayuntamiento no respondió a lo específicamente requerido ya desde el 8 de junio. Envió principalmente los escritos remitidos desde esta institución, y la documentación propia se refiere a la advertencia de que el asunto corresponde a otros departamentos del propio Ayuntamiento, a los que se pidió aclaración, y finalmente, en un informe de la policía local de 9 de noviembre, señala que el control de este asunto corresponde a la patrulla verde, que hay actos vandálicos que son muy difíciles de

controlar por parte de los agentes, que durante el período de vacaciones de julio a septiembre la plantilla queda mermada casi en un 50%, y que "por parte de la Policía Local no es posible controlar el ruido provocado por la gente en la calle", con lo que las diferentes cuestiones que formaban parte del requerimiento de información quedan sin aclaración suficiente.

Por lo que se refiere a la respuesta de la Consellería, esta no aclaraba el principal objeto de queja dirigido a la misma, en concreto la petición para a qué regulación de horarios que hace ese órgano tenga en cuenta la existencia de zonas saturadas, estableciendo un horario de cierre más restrictivo para aquellos locales ubicados en esas zonas, o habilitando a los ayuntamientos que declaren tal circunstancia (que se trata de una zona saturada o contaminada por acumulación de locales) para reducir los horarios en la zona.

Ante eso requerimos información complementaria a ambas administraciones, que ya nos la han remitido. En los respectivos informes se dice lo siguiente:

- Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia:

"En contestación a su escrito del 27 de diciembre de 2010 relativo al expediente referido, en el que solicita información sobre el problema que motivó la queja, en particular sobre la regulación por parte de la Consellería de la reducción de horarios en zonas acústicamente saturadas o la habilitación municipal para esa reducción; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja, es necesario informarle lo siguiente:

Entre los proyectos a desarrollar por la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia a lo largo de este año, se encuentra la elaboración de una normativa propia, de rango legal, actualizada y de carácter global, que sea de aplicación a todos los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos en que se celebren, y que se desarrollen en el ámbito de la comunidad autónoma,

estableciendo una regulación genérica para todos ellos que supere el vacío normativo existente en la actualidad.

Pues bien, dentro de ese marco del anteproyecto de Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia, se establecería una nueva regulación de los horarios de apertura y cierre de los establecimientos públicos que, partiendo de la competencia autonómica para establecerlos, indicara los principios generales informadores de la normativa de horarios, las condiciones a tener en cuenta para la fijación del régimen horario, los supuestos en los que sería posible exceptuar la aplicación del régimen general y, finalmente, se recogerían claramente los requisitos que permitirían a los Ayuntamientos realizar ampliaciones o reducciones sobre el marco general de horarios.

En esa línea, el horario general de los establecimientos públicos, de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas se determinaría mediante Orden de la persona titular de la consellería competente en la materia, oída la Comisión de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Galicia.

En todo caso, los horarios establecidos garantizarán el derecho al descanso y a la salud, y se establecerán teniendo en cuenta por lo menos los siguientes aspectos:

Características del establecimiento público, instalación o espacio abierto y la modalidad de espectáculo público o actividad recreativa y sus particulares exigencias de celebración.

Usos sociales y tipo de público al que va dirigido.

Situación de los establecimientos, instalaciones y espacios abiertos en zonas residenciales y no residenciales urbanas, o bien en las cercanías de hospitales o residencias de ancianos.

Estación anual.

Distinción entre días laborables y vísperas de festivos o festivos.

En la propia Ley así como en la Orden que determinará el horario general de los establecimientos públicos, de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas, figurarán los criterios, supuestos y circunstancias que permitirán proceder, siempre de forma motivada, a realizar ampliaciones o reducciones sobre el horario general.

En este campo, se reforzaría el papel de las entidades locales como administración más próxima a la ciudadanía, de tal manera que los ayuntamientos podrían autorizar ampliaciones o reducciones sobre el horario general, de oficio o a petición de los interesados, atendiendo a los criterios, supuestos y circunstancias que figuren en la Ley y que se desarrollen en la Orden de horarios.

Ahora bien, la elaboración de la normativa sobre los horarios de apertura y cierre de espectáculos y establecimientos públicos requiere la intervención de los órganos de las administraciones públicas con competencias en la materia, así como la audiencia de las diversas colectivos afectados, en la búsqueda de alcanzar el mayor consenso posible con todos los sectores implicados."

-Ayuntamiento de Lugo:

"Desde la Concejalía de Régimen Interior y Protección de la Comunidad de este ayuntamiento y más concretamente desde la Dirección General de la Policía Local hay una orden de control de horarios de cierre de los locales de ocio en diferentes zonas de la ciudad, siendo los efectivos de la Patrulla Verde de esta policía los responsables de ese control y de denunciar si existe incumplimiento de horario, si carecen de licencia o bien no se ajustan a ella.

Todos los locales comprendidos en esa zona presentan licencia municipal ajustándose a lo que ella recoge siendo sólo posible denunciar a dichos locales por incumplimiento de horario de cierre y darle traslado de la denuncia a la Consellería de

Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia como órgano competente en materia sancionadora. Es necesario decir que, una vez remitida la denuncia dicha delegación no informa a esta concejalía sobre la continuidad o no del expediente sancionador. Sólo somos conocedores de la imposición de sanciones por incumplimiento de horario de cierre a través de los anuncios públicos que aparecen en el DOGA.

Lo que sí es necesario indicar que por parte de esta Policía Local no es posible controlar el ruido provocado por la gente en la calle.

Con respecto a la celebración de conciertos en las inmediaciones de la zona indicar que se celebran en momentos puntuales y que todos ellos finalizan a horas marcadas en la legislación vigente en materia de celebración de espectáculos.

Es necesario destacar que los horarios de conciertos en la Plaza de Santa María, (lugar más próximo a Rúa Clérigos), que se celebran durante las fiestas patronales acaban antes de las 00:00 con el fin de evitar, en la medida del posible, las molestias los vecinos de la zona."

Una vez evaluadas las respuestas se deduce, en lo que se refiere a las funciones de la Consellería, que esta se compromete a promover una norma que permita lo indicado, esto es, aplicar medidas de restricción horaria para casos de saturación.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento de Lugo, éste no responde de forma suficiente a una de las principales cuestiones, en concreto la relación de todos los locales de ocio existentes en la zona y a la comprobación de que cuentan con licencia y cumplen las condiciones de ella. Efectivamente, se pedía información detallada sobre los locales que están funcionando en la ZAS y de los que lo hacen de manera irregular, sin licencia o con licencia que no les habilita para funcionar como lo vienen haciendo, y sobre las medidas adoptadas para corregirlos. Sin embargo, lo único que indica el Ayuntamiento es que *todos los locales comprendidos en esa zona presentan licencia municipal, ajustándose a lo que ella recoge*. Sin embargo, no se da relación de los mismos, con mención de la licencia y del tipo de la misma, y sobre todo referencia a la comprobación reciente del cumplimiento

de las condiciones de la misma, descartando especialmente que los que tengan licencia de simples bares o similares no funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada, en contra de lo habilitado en ese tipo de licencias. Esta exhaustiva información era lo que se requería ya en el primer requerimiento de informe, de 8 de junio, reiterado en muchas ocasiones, y fue requerido de nuevo en el oficio de 27 de diciembre.

En todo examen del cumplimiento de las garantías legalmente previstas en relación con la protección de los derechos constitucionales afectados en esta orden es preciso conocer la presencia de los actos preventivos, las licencias de actividades, y el cumplimiento de sus condiciones. Esta necesidad es aún más intensa en las ZAS, donde con carácter previo las actuaciones más gravosas debe conocerse si las actividades de la zona tienen licencia y se cumplen las condiciones de esta. Sin embargo, después de insistir en la necesidad de conocer de forma detallada esta cuestión, el Ayuntamiento respondió únicamente de la forma mencionada.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP y ahora en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no excedan de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquiera caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Los cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por el que se aprueba el reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por la que la diferencia resulta clara.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior (por ejemplo, el intenso tránsito a altas horas de la madrugada). Por eso, a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, resulta preciso investigar y, en su caso, corregir, los establecimientos que se habían encontrado en circunstancias irregulares, para impedir su funcionamiento sin licencia o de una manera no habilitado por la que tengan. Esta forma de proceder es un *prius* a la hora de abordar un

supuesto de concentración de locales molestos o de aparente saturación. Y si aún habían permanecido los problemas que definen la saturación (art. 12.2 del Decreto 320/2002) después de reducir los locales en funcionamiento evitando lo de los que no lo hacen de acuerdo con la correspondiente licencia municipal, entonces el Ayuntamiento adoptaría las medidas habilitadas para las ZAS.

A esta primera carencia, que, como expusimos, es un *prius* en una correcta actuación para tratar el problema declarado oficialmente, la presencia perjudicial de una ZAS, se viene a añadir la falta de respuesta a la segunda de las cuestiones. Efectivamente, se reclamaba aclaración sobre la comprobación, 13 años después de la declaración de la ZAS, del objetivo legal de esta, la disminución del nivel de ruido transmitido, aclarando si por lo contrario permanecen niveles ilegales, como señalan los interesados. La declaración de ZAS no es una mera declaración formal que pueda limitarse la prohibición de nuevos locales, como parece pretenderse, sino que, al definir la zona como contaminada, supone el compromiso de descontaminación a través de las medidas que correspondan, y la comprobación de que tal objetivo legal se produce. La reducción del nivel constatado de ruido es objetivo de la declaración de ZAS. Para el tratamiento de estos lugares el art. 12.2 del Decreto 320/2002 señala que en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos.

La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a no agravar el problema (sentencia del TSJ de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Esta interpretación amplia de las medidas a aplicar en caso de declaración de ZAS viene prevista en el Decreto 320/2002,

que, como vemos, dispone la aplicación de las medidas oportunas, sin concretarlas ni limitarlas. Por tanto, siempre que las dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el Ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un Ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia subraya que lo enjuiciado era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva vulneradora de algún derecho fundamental.

Las disposiciones municipales limitadas a no autorizar nuevas licencias nada solucionan si no van acompañadas de otras que permitan aliviar los perjuicios constatados, o, como dice el Decreto 320/2002, disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos. Lo anterior se trata en la citada sentencia del TSJ de las Islas Baleares, que delimita el alcance de la declaración municipal de zonas acústicamente contaminadas. Una asociación de vecinos venía denunciando la proliferación de locales y una gran afluencia de público en la zona, ante lo que el Ayuntamiento de Palma acordó la declaración del barrio como ZAS, acuerdo que fue recurrido en vía contencioso-administrativa por la asociación por considerar las medidas adoptadas insuficientes o ineficaces en orden al fin último perseguido, la preservación de sus derechos. El Ayuntamiento defendía el carácter discrecional de las concretas medidas a aplicar ante la presencia de una ZAS; según él, podría elegir entre diferentes opciones. La Sala consideró en cambio que estábamos ante un concepto jurídico indeterminado y no ante una potestad discrecional, y por tal razón entendió que la única solución justa era la congruente con la solución del problema, y no la que había querido injustificadamente el Ayuntamiento. La medida congruente para corregir la grave contaminación no es la sencilla limitación de licencias o el compromiso municipal de efectuar una estricta vigilancia; no pueden considerarse suficientes para corregir la situación. El Ayuntamiento de Palma de Mallorca entendía que había actuado de acuerdo con una supuesta ponderación de intereses, el derecho al descanso de los vecinos y el derecho al ejercicio de actividad económica de los

empresarios. Este argumento es con frecuencia utilizado por ayuntamientos, y, como señala la sentencia, debe ser rechazado. La función de la administración no es realizar un supuesto arbitraje de intereses, sino dar efectividad al principio de legalidad.

Así pues, las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Lugo suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección de en medio ambiente".

Debe subrayarse que la desatención afecta a derechos fundamentales o especialmente protegidos. Tanto las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Powell y Rayner contra el Reino Unido; López Ostra contra España; Guerra y otra contra Italia; Hatton y otros contra el Reino Unido...) como la jurisprudencia constitucional española resaltan esta circunstancia desde hace tiempo. La sentencia del Tribunal Constitucional 119/2001, del 24 de mayo, señala que una exposición prolongada a unos determinados niveles de ruido, que puedan objetivamente calificarse como evitables e insoportables, debe merecer la protección dispensada al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, en el ámbito domiciliario, en la medida en que impidan o dificulten gravemente el libre desarrollo de la personalidad, siempre y cuando la lesión o menoscabo provenga de actos u omisiones de entes públicos a los que sea imputable la lesión producida. También la sentencia del Tribunal Supremo del 15 de marzo de 2002 resalta la vinculación de los problemas de contaminación acústica con algún derecho fundamental, y señala que, en el contexto de la realidad social actual, el problema de la exposición a ruidos excesivos *no es un aspecto que pueda considerarse superficial o poco importante en el tratamiento jurídico-administrativo de las actividades hoy habitualmente denominadas genéricamente como clasificadas (...). Para poner de relieve la trascendencia del bien jurídico cuya protección está en juego, basta con recordar la*

importancia que la jurisprudencia constitucional y europea de derechos humanos atribuyen las actividades de esta naturaleza.

Las desatenciones las funciones municipales mencionadas pueden generar responsabilidad patrimonial. La sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002 resulta una buena muestra del reconocimiento de la responsabilidad patrimonial de los entes locales en los supuestos en que se constate una insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma otra del TSJ de Castilla-La Mancha en la que se había condenado un ayuntamiento al pago de una indemnización como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos.

Debe concluirse que el Ayuntamiento de Lugo no aclaró los concretos extremos que mencionamos. Las ciudadanas que promovieron las quejas están demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados cómo fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aún más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Lugo no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que por eso pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y

fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar la cuestión.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Lugo el siguiente recordatorio de deberes legales:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales no aclaradas en el seno del presente expediente en relación a la contaminación acústica que sufren los vecinos de la zona acústicamente contaminada objeto de la queja.

Que en relación con los controles preventivos de los establecimientos se determinen de forma exhaustiva los locales objeto de la queja, con mención al resultado de recientes comprobaciones sobre el ajuste de su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno de ellos en su licencia de funcionamiento, corrigiendo a los que tengan licencia de simples bares o similares y sin embargo funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada, en contra de lo habilitado en ese tipo de licencias.

Y que, después de realizar la labor mencionada en el párrafo anterior y corregidos los locales que no se ajusten a lo previsto en su licencia, se compruebe de forma urgente si aún continúan los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, y en caso positivo se proceda a adoptar todas las medidas adecuadas para reconducir la situación y disminuir de forma significativa el nivel de ruido de los locales y el exterior que sufren los residentes, lo que resulta el objetivo legalmente establecido en las ZAS.

Respuesta del Ayuntamiento de Lugo: recordatorio de deberes legales aceptado.

11.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Santiago de Compostela el 5 de abril de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionados

por un local de ocio y en general por las zonas acústicamente contaminadas de la ciudad (Q/398/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. T. B.B. de P. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio y en general por las zonas acústicamente contaminadas de la ciudad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 3 de enero de 2011 se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia el procedimiento de exposición pública del expediente de Declaración de Zonas Saturadas. Él es vecino de Alfredo Brañas, una de las calles saturadas, y presentó alegaciones por los motivos que se exponen:

1. Durante varios años fue vecino de Alfredo Brañas, residiendo concretamente en el edificio situado enfrente del local …, con horario de *after*. En el pasado verano decidió mudarse de domicilio debido a las continuas molestias que venía sufriendo durante varias noches a la semana, todas las semanas del año, en el transcurso de muchos años. Algo que se hacía cada vez más insostenible y que estaba llegando a afectar a su salud. Esta situación, en lugar de ir a menos, se fue incrementando año tras año sin que se viese una actitud resolutiva por parte de la administración local y del alcalde de la ciudad. El conflicto que el Ayuntamiento conoce (ya que son muchas las llamadas que se efectúan a la policía local y las denuncias que obran en el departamento de Urbanismo) tiene un carácter eminentemente jurídico y por eso la administración local, como competente en la materia, debe darle un tratamiento basado en el principio de legalidad, es decir, en la aplicación del sector del ordenamiento jurídico que regula los supuestos de contaminación acústica y que por eso predetermina las consecuencias jurídicas aplicables. En el Decreto que revisa la Declaración de Zonas Acústicamente Saturadas, la simple limitación de apertura de nuevas actividades contaminantes no puede considerarse suficiente al no corregir la situación que se pretende abordar; tal y como quedó demostrado con el fracasado Decreto de zonas saturadas del año 2005. Resulta necesario adoptar medidas de prevención y medidas correctoras.

2. El Decreto que se pretende aprobar declara saturada la calle de Alfredo Brañas, del mismo modo que ya lo hizo el Decreto de Zonas Saturadas de 2005. Esta calle, junto con otras nueve, repite como *zona saturada* y otras seis más se suman a las declaradas en 2005. Esto quiere decir que el Ayuntamiento no adoptó medidas correctoras (tal y como exige la normativa) para acabar con la contaminación acústica en estas zonas. la declaración de una serie de calles como zonas saturadas supone el reconocimiento de una actividad ilícita resultante del exceso de ruido; la simple declaración sin la adopción de medidas preventivas o que corrijan la situación supone una nueva ilegalidad ya que la normativa vigente (Ley 7/1997, art. 12 del Decreto 320/2002 de la Xunta de Galicia, y el art. 13 de la Ordenanza municipal de ruido) en materia de ruido exige la adopción de medidas que reduzcan los niveles de ruido a los límites legalmente permitidos.

Señala que la situación es insostenible y por tanto el Decreto de Declaración de Zonas Saturadas publicado el 3 de enero de 2011 tendrá que incorporar medidas correctoras de los niveles de ruido excesivos que se sufren en las calles declaradas saturadas. El Ayuntamiento debe cumplir y hacer cumplir la normativa de ruido vigente en la actualidad, algo que no sucede ya que incumple sistemáticamente la ordenanza municipal de ruidos de 2003 (falta de control de ruido en la calle -art. 31-, homologación del modelo de placa identificadora de las actividades en los locales -art. 45-, o falta de actualización de las licencias administrativas).

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que recientemente nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

“En relación con la queja presentada ante esa institución, en el expediente C.6.Q/398/11, la jefa del Servicio de Licencias y Disciplina Urbanística, con esta misma fecha, emite el siguiente informe:

"En relación con la queja presentada ante el Valedor do Pobo, por C. T. B. B. de P., se informa.

En el primer párrafo del escrito presentado por el interesado ponen en conocimiento de esa institución que el Ayuntamiento está tramitando el expediente de declaración de zonas saturas, lo que efectivamente es correcto. La Calle Alfredo Brañas fue una de las calles que fue declarada saturada mediante Decreto del Alcalde de fecha 17 de marzo de 2.011, publicada en el BOP de 21 de marzo. El interesado presentó escrito de alegaciones en el plazo de exposición al público del inicio del expediente de declaración de zonas saturadas. Dichas alegaciones fueron cumplidamente informadas por los técnicos municipales y resueltas en el Decreto de 17 de marzo de 2.011, por lo que se acordó aprobar la declaración de zonas saturadas. Con fecha 23 de marzo de 2.011 le fue notificada la resolución al interesado concediéndole plazo para la interposición de recurso potestativo de reposición y contencioso administrativo. Se hace constar que el contenido del escrito presentado por el interesado es semejante al presentado en esa institución. Se remite copia de la resolución notificada al interesado".

Una vez evaluada la respuesta municipal y la documentación que la acompaña se deduce, en primer término, que el Ayuntamiento no señala nada respecto del primer aspecto de la queja, que hace referencia al funcionamiento del local … con un horario de *after*, lo que lógicamente supondría, de confirmarse, una clara irregularidad, puesto que se trataría de una actividad desajustada respecto de la licencia que en su caso tenga el establecimiento. Por eso en el requerimiento de informe indicamos que era preciso aclarar "*el aparente funcionamiento irregular del local mencionado, ..., que sería un after, lo que no se permite en el catálogo del Decreto 292/2004*", y "*las medidas adoptadas para corregir a los locales sin licencia y a los que no se ajusten a lo permitido en su licencia*".

En lo relativo al aspecto general de la queja, esto es, la existencia desde hace tiempo de Zonas Acústicamente Saturadas (ZAS) que permanecen en las mismas circunstancias, sin que la actuación del Ayuntamiento las corrigiera, el ente local indica básicamente que se tramitó una nueva declaración que afecta a la zona mencionada en la queja, que el interesado había promovido alegaciones, que fueron respondidas, según consta, y que se aprobó la declaración a través del decreto municipal de 17 de marzo de 2.011.

Así pues, en relación con las ZAS el Ayuntamiento de Santiago actuó con una primera declaración en 2005, y ahora con una nueva declaración en el mismo sentido, en la que básicamente se establece que no se concederán nuevas licencias de apertura o ampliación de actividades molestas definidas en el art. 42 de la ordenanza municipal de ruidos ni cambios de titularidad cuando supongan ejecución de obras para incrementar el aforo, y la prohibición de las terrazas más allá de la 1.30 en verano y de las 0.00 el resto del año. También se menciona que deberá incrementarse la presencia y vigilancia de los agentes de la policía local para evitar situaciones que "*supongan una contaminación acústica superior a los límites tolerables"*.

De lo anterior se concluye que el Ayuntamiento no responde de forma suficiente a una de las principales cuestiones, en concreto la relación de todos los locales de ocio existentes en la zona y la comprobación de que cuentan con licencia y cumplen las condiciones de ella. Efectivamente, se pedía información detallada sobre los locales que están funcionando en la ZAS y de los que lo hacen de forma irregular, sin licencia o con licencia que no les habilita para funcionar como lo vienen haciendo, y sobre las medidas adoptadas para corregirlos. Sin embargo, no se da la relación de los mismos con la mención de las comprobaciones indicadas. Esta exhaustiva información se requería el 7 de marzo, cuando se mencionaba la necesidad de un "*listado de locales que funcionan en la ZAS de esa calle y en el resto de las ZAS, con mención de la comprobación de su funcionamiento regular, es decir, con licencia de funcionamiento y de acuerdo con lo que les habilita esta, en especial descartando que los locales que sean bares o similares funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada, como pubs o superiores*". Un claro ejemplo de funcionamiento irregular sería, en el caso de confirmarse, el del local *Anubis*.

En todo examen del cumplimiento de las garantías legalmente previstas en relación con la protección de los derechos afectados en este orden es preciso conocer la presencia de los actos preventivos, las licencias de actividades, y el cumplimiento de sus condiciones. Esta necesidad es aún más intensa en las ZAS, donde con carácter previo a actuaciones más gravosas debe saberse si las actividades de la zona tienen licencia y se cumplen sus condiciones.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP y ahora en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el Decreto 133/2008, de 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no excedan de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Los cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por el contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por lo que la diferencia resulta clara.

Las zonas cuentan con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior (por ejemplo, el intenso tránsito a altas horas de la madrugada). Por eso, a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, resulta preciso investigar y, en su caso, corregir, los establecimientos que se encontraran en circunstancias irregulares, para impedir su funcionamiento sin licencia o de un modo no habilitado por la que tengan. Esta forma de proceder es un *prius* a la hora de abordar un supuesto de concentración de locales molestos o de aparente saturación. Y si aún permanecieran los problemas que definen la saturación (art. 12.2 del Decreto 320/2002) después de reducir los locales en funcionamiento evitando el de los que no lo hacen de acuerdo con la correspondiente licencia municipal, entonces es cuando el Ayuntamiento se vería obligado a adoptar las medidas habilitadas para las ZAS.

A esta primera carencia, que, como expusimos, es un *prius* en una correcta actuación para tratar el problema declarado oficialmente, la presencia perjudicial de una ZAS, se viene a añadir la falta de respuesta a la segunda de las cuestiones. Efectivamente, se reclamaba aclaración sobre la comprobación, 6 años después de la declaración de la anterior ZAS, de lo sucedido con el objetivo legal de ésta, la disminución del nivel de ruido, aclarando si por el contrario permanecen niveles legales, como señala el interesado y parece confirmar el Ayuntamiento con la nueva declaración. En concreto se requería que se

aclararan "*las medidas aplicadas en relación con las ZAS declaradas en 2005, y la comprobación de la efectividad de las mismas para disminuir el nivel de ruido que motivó la declaración*", y "*sobre la situación actual que dio lugar a mantener la calle a la que se refiere el interesado entre las ZAS*". La declaración de ZAS no es una mera declaración formal que pueda limitarse a la prohibición de nuevos locales, como parece pretenderse, sino que definir la zona como saturada o contaminada supone el compromiso de descontaminación a través de las medidas que correspondan, como también la comprobación de que tal objetivo legal se produce. La reducción del nivel constatado de ruido es objetivo de la declaración de ZAS; para el tratamiento de estos lugares el art. 12.2 del Decreto 320/2002 señala que *en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos*.

En el caso examinado, la nueva declaración de ZAS, que aún aumenta su ámbito territorial, no parece hacer mención a la anterior declaración y a sus resultados. Sólo en la respuesta a las alegaciones del interesado se indica que "*estas medidas fueron aprobadas en el año 2005 y se pusieron en práctica, aunque en algunas calles no se alcanzaron los niveles deseados*". Lo anterior es tanto como reconocer que las medidas en su momento aplicadas no resultaron eficaces para el fin legalmente perseguido, que, como vemos, era *disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos.* Sin embargo, de la información disponible no se aprecia que se prevea la aplicación de medidas de diferente orden (*las medidas oportunas*, como señala el Decreto 320/2002) que hagan pensar que en esta ocasión finalmente se corregirá la deficiencia detectada. Al respecto es de resaltar también la importancia del plazo de revisión de la eficacia de las medidas; en el decreto municipal se indica que será de 4 años, lo que resulta un período de tiempo muy largo teniendo en cuenta que, como dijimos, lo que el Ayuntamiento está reconociendo oficialmente es el incumplimiento de los niveles acústicos en horario

nocturno, circunstancia que obliga a solventar tal cosa cuanto antes, y por tanto también a comprobarlo. La revisión que conocemos se hizo después de 6 años y sirvió para constatar que el problema continua y aún empeoró, dado que se aumenta su ámbito, lo que demuestra que las medidas aplicadas no resultaron adecuadas. Ahora los afectados tendrán que esperar 4 años para que el Ayuntamiento revise de nuevo si las medidas ahora aplicadas, básicamente las mismas, resultan adecuadas, lo que parece inadecuado.

Una zona oficialmente declarada de la forma mencionada supone, en primer término, que el ente local comprobó que se da una concentración de locales excesiva (*zona saturada*), lo que trae consigo un gran número de problemas, no sólo por el funcionamiento de los propios locales, sino de todo tipo, como es el caso del ruido en la calle provocado por el trasiego continuo de gente, el tráfico, los acelerones, el vandalismo, etc. Evitar esto es función municipal; sin embargo, de la nueva declaración sólo puede deducirse que las medidas aplicadas desde 2005 al respecto no fueron eficaces, y las adoptadas ahora parecen iguales o muy similares.

La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de los ruidos por saturación de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a no agravar el problema (sentencia del TSJ de las Islas Baleares de 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Esta interpretación amplia de las medidas a aplicar en caso de declaración de ZAS viene prevista en el Decreto 320/2002, que, como vimos, dispone la aplicación de las *medidas oportunas*, si concretarlas ni limitarlas. Por tanto, siempre que las citadas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el Ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un Ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia

señala que lo enjuiciado era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva *vulneradora de algún derecho fundamental*.

Las disposiciones municipales limitadas a no autorizar nuevas licencias nada solucionan si no van acompañadas de otras que permitan aliviar los perjuicios constatados, o, como dice el Decreto 320/2002, *disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos*. Lo anterior se trata en la citada sentencia del TSJ de las Islas Baleares, que delimita el alcance de la declaración municipal de *zonas acústicamente contaminadas*. Una asociación de vecinos venía denunciando la proliferación de locales y una gran afluencia de público en la zona, ante lo que el Ayuntamiento de Palma acordó la declaración del barrio como ZAC, acuerdo que fue recurrido en vía contencioso-administrativa por la asociación por considerar las medidas adoptadas insuficientes o ineficaces en orden al fin último perseguido, la preservación de sus derechos. El Ayuntamiento defendía el carácter discrecional de las concretas medidas a aplicar ante la presencia de una ZAC; según él, podría elegir entre diferentes opciones. La Sala consideró en cambio que estábamos ante un *concepto jurídico indeterminado* y no ante una potestad discrecional, y por tal razón entendió que la única solución justa era la congruente con la solución del problema, y no la que quisiera injustificadamente el Ayuntamiento. La medida congruente para corregir la grave contaminación no es la sencilla limitación de licencias o el compromiso municipal de efectuar una estricta vigilancia; no pueden considerarse suficientes para corregir la situación. El Ayuntamiento de Palma de Mallorca entendía que había actuado de acuerdo con una supuesta ponderación de intereses, el derecho al descanso de los vecinos y el derecho al ejercicio de la actividad económica de los empresarios. Este argumento es con frecuencia utilizado por los ayuntamientos, y, como señala la sentencia, debe ser rechazado. La función de la administración no es realizar un supuesto *arbitraje de intereses*, sino dar efectividad al principio de legalidad.

Así pues, las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Santiago suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "*corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas*

inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "*el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente*".

Debe señalarse que la desatención afecta a derechos fundamentales o especialmente protegidos. Tanto las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (*Powell y Rayner contra el Reino Unido; López Ostra contra España; Guerra y otra contra Italia; Hatton y otros contra el Reino Unido*...) como la jurisprudencia constitucional española resaltan esta circunstancia desde hace tiempo. La sentencia del Tribunal Constitucional 119/2001, de 24 de mayo, señala que *una exposición prolongada a unos determinados niveles de ruido, que puedan objetivamente calificarse como evitables e insoportables, debe merecer la protección dispensada al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, en el ámbito domiciliario, en la medida en que impidan o dificulten gravemente el libre desarrollo de la personalidad, siempre y cuando la lesión o menoscabo provenga de actos u omisiones de entes públicos a los que sea imputable la lesión producida.* También la sentencia del Tribunal Supremo de 15 de marzo de 2002 resalta la vinculación de los problemas de contaminación acústica con algún derecho fundamental, y señala que, en el contexto de la realidad social actual, el problema de la exposición a ruidos excesivos no *es un aspecto que pueda considerarse superficial o poco importante en el tratamiento jurídico-administrativo de las actividades hoy habitualmente denominadas genéricamente como clasificadas (...). Para poner de relieve la trascendencia del bien jurídico cuya protección está en juego, basta con recordar la importancia que la jurisprudencia constitucional y europea de derechos humanos atribuyen a las actividades de esta naturaleza*.

Las desatenciones a las funciones municipales mencionadas pueden generar responsabilidad. La sentencia del Tribunal Supremo de 18 de noviembre de 2002 resulta una buena muestra del reconocimiento de la responsabilidad patrimonial de los entes locales en los supuestos en que se constate una insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma otra del TSJ de Castilla-La Mancha en la que se había condenado a un

ayuntamiento al pago de una indemnización como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos.

Debe concluirse que el Ayuntamiento de Santiago no aclaró los concretos extremos que mencionamos. El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 e 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Santiago no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que por eso pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Santiago el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales no aclaradas en el seno del presente expediente en relación a la contaminación acústica que sufren los vecinos de las zonas acústicamente contaminadas objeto de la queja.

Que en relación con los controles preventivos de los establecimientos se determinen de forma exhaustiva los locales objeto de la queja, con mención del resultado

de recientes comprobaciones sobre su licencia de funcionamiento y el ajuste de su forma de funcionar a lo habilitado en ella, corrigiendo a los que no tengan licencia y a los que la tengan de simples bares o similares y sin embargo funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada, en contra de lo habilitado en ese tipo de licencias.

Que, después de realizar el trabajo mencionado en el párrafo anterior y corregidos los locales mencionados, se compruebe de forma urgente si aún continúan los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, y en caso positivo se proceda a adoptar todas las medidas adecuadas para reconducir la situación y disminuir de forma significativa el nivel de ruido que sufren los residentes, lo que resulta el objetivo legalmente establecido en las ZAS.

Y que se aclare y en su caso se corrija el aparente funcionamiento irregular del establecimiento que se menciona en la queja.

Respuesta del Ayuntamiento de Santiago de Compostela: pendiente de respuesta final en la que se de cuenta de la efectividad del recordatorio de deberes legales.

12.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ribadeo el 5 de abril de 2011 debido a los ruidos procedentes de pubs en Ribadeo (Q/1393/10)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª S. R. F. debido a los ruidos procedentes de pubs en Ribadeo.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su calle era muy tranquila y ahora se encuentra reformada y muy bien dotada, con una biblioteca, la casa de la juventud, un hotel, un gimnasio, etc. Sin embargo, los vecinos se ven obligados a convivir con un ruido insoportable los fines de semana. Su casa está situada a un lado de pubs que incumplen toda la normativa al respecto: no cierran a la hora, no tienen insonorización, etc. Desde su casa, tanto por delante como por detrás, se escucha perfectamente la música toda la noche, pero, a pesar de sus llamadas a la policía local, no se comprueba, puesto que “no está

operativa". La presencia de esos locales hace que las por las mañanas las puertas se encuentren con vómitos y orines y que no puedan dormir, por lo que desean que llegue el domingo. Los sábados su vecina duerme en la habitación trasera y con tranquilizantes, su hija va a casa de su abuela, y ella llama sistemáticamente a la policía local hasta las 6.30, pero nunca la encuentra, ni en el fijo ni en el móvil, por lo que entonces llama a la guardia civil, que le dice que eso es cosa de la policía local y en ocasiones va, pero sin poder corregir los aspectos que comenta, que no son de su competencia. No se apaga la música hasta las 7 o 8 de la mañana. Añade que habló de las circunstancias de esta queja con el alcalde. De confirmarse lo anterior se estaría incumpliendo la normativa sectorial, fundamentalmente la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y el Decreto 320/2002.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Ribadeo, que en su momento nos la remitió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En el informe municipal se señalaba el siguiente:

"En relación a su atento escrito de fecha 14 de diciembre de 2010 reiterativo de otros anteriores sobre queja de referencia, no habiendo sido enviada comunicación justificativa del retraso en la contestación, por la presente pongo en su conocimiento las actuaciones realizadas y procedo a facilitarle en la medida del posible los datos requeridos.

Actuaciones realizadas. Por esta Alcaldía, por Resolución de 23 de septiembre de 2010 de la que se acerca copia, se efectuó sobre el asunto lo siguiente:

Petición de informe escrito de la Policía Local respecto a los siguientes aspectos que fueron objeto de denuncia por la interesada y otros vecinos:

a) Si los establecimientos que sean sencillos bares no tienen música y cierran en el horario correspondiente a este tipo de establecimiento. b) Causas por las que la

Policía Local no atiende a las llamadas de denuncia de las circunstancias mencionadas por la interesada, en el caso de confirmarse a pesar de que tal atención es obligada. c) Comprobación del incumplimiento de los horarios. d) Comprobación de los ruidos transmitidos, en su caso. e) Sobre el consumo de alcohol en la calle que se encuentra prohibido según los artículos 12 y 26 .5) del Decreto 320/2002. f) Sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración objeto de la queja.

La contestación de la referida Policía Local se emitió con fecha 1 de octubre de 2010 y se adjunta copia de la misma, de la que se desprende que en lo que alcanza a la parte de la queja de que se deja de atender llamadas, es negada por el Jefe de la Policía Local en los términos que la efectúa y sobre los restantes aspectos solicitados por la Alcaldía contesta en los que figuran. Se acerca copia a los efectos procedentes.

Toda vez que la Jefatura de la Policía Local se remite a la Xunta Local de Seguridad de 6 de noviembre de 2009 en el que se trató el asunto de ruidos, le envio copia del acta de esta Junta.

Por esta Alcaldía, de que cualquier modo, se va a reiterar a la Policía Local a tenor del interés manifestado por esa Institución que efectúe durante las noches de los fines de semana en que se encuentra operativa, una vigilancia más intensiva de la zona objeto de la denuncia de la que se dará cuenta a ese Valedor do Pobo."

A pesar del amplio período de tiempo que pasó desde que se requirió la información, lo cierto es que no se respondió a lo específicamente indicado. El informe de la policía local confirmaba que los turnos que tiene establecidas no abarcan todos los días y por tanto no permiten acudir a comprobar las diferentes denuncias de las supuestas infracciones, y que las llamadas que pueden recibirse "*se atienden*", sin especificar nada más, lo que lógicamente no aclara el fondo del asunto, sobre todo el resultado de las comprobaciones que en su caso se hayan dado en relación a esos concretos locales. Al respecto a policía local añade que "*existen multitud de informes de medición de ruidos*", pero a pesar de eso no se indica si existen en relación con los locales objeto de la queja, el

resultado de los mismos y las actuaciones a que dieron lugar. Las comprobaciones por parte del Ayuntamiento resultan preceptivas, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica.

Tampoco se aclaraban las circunstancias más básicas sobre las que se demandaba informe, en concreto "*los locales que se encuentran en la zona a que se refiere la interesada; si esos locales cuentan con licencia municipal de funcionamiento y, en su caso, de que tipo (bar, pub...), especificando cual en cada caso; y se cumplen las condiciones propias del tipo de licencia que tengan, en su caso, en especial si los que sean sencillos bares no tienen música y cierran en el horario correspondiente a este tipo de establecimiento*". Esto sucede a pesar de que, tal y como se indica en el acta de la Xunta Local de Seguridad que se adjunta, la posición del Ayuntamiento respecto de estas cuestiones parece coincidente con la queja; el alcalde señala al respecto que el Ayuntamiento "*está condenado en materia de ruidos y que se detecta que hay locales que hacen fraude de ley y utilizan torticeramente sus licencias*", cosa que precisamente pretende aclararse con el requerimiento de informe, sobre todo para conocer las actuaciones al respecto. También deberían aclararse las actuaciones de la policía local en relación con el ruido en la calle, cuya corrección también corresponde al Ayuntamiento, de acuerdo con la legislación vigente y de conformidad con la aplicación que de ella hacen los órganos jurisdiccionales. Por lo que se refiere a la comprobación del horario de cierre, la policía local únicamente señala que se remite al acta de la Xunta Local de Seguridad. Sin embargo, esta no aclara si se encarga ordinariamente de hacer las comprobaciones del cumplimiento del horario (no dice que lo haga), y la Guardia Civil señala que "*se le remita una relación de las denuncias de horarios de cierre*", de lo que parece deducirse que no las hace ella (la Guardia Civil), sino que se presupone que las hace la propia policía local, al tiempo que realiza el control común del cumplimiento de las condiciones de las licencias, los ruidos en los locales y los ruidos en la calle.

A la vista de lo indicado por el Ayuntamiento le requerimos información complementaria, que ya remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"En relación a su atento escrito de fecha 23.02.2011 (num. Registro salida 001569) sobre queja de referencia, y como complemento de los anteriores emitidos por esta Alcaldía, le adjunto lo informado por la Policía Local, hasta el día de hoy:

-Contestación Decreto de fecha 29.01.2011 en relación a denuncias de doña S. del R. F., de fecha 7 de febrero de 2011.

-Informe sobre medición de niveles acústicos procedentes del local Vivir sin dormir, de fecha 18.02.2011.

-Informe sobre control de establecimientos públicos. Fecha 21.02.2011.

-Informe de incidentes, de fecha 28.02.2011.

Desde esta Alcaldía, como ya se hacía constar en el último escrito de fecha 20.12.2010 remitido a esa Institución el mismo día con registro de salida número 5602, se quiere indicar que la Policía Local está haciendo los controles necesarios durante las noches de los fines de semana (que es cuando se pueden producir alteraciones significativas) y que se ponen y pondrán todos los medios precisos para evitar y/o minimizar, dentro de lo posible los problemas originados."

De la información aportada se deduce que el Ayuntamiento sigue sin aclarar el cumplimiento de las funciones que le son propias en relación con el tratamiento del problema. Efectivamente, el ente local sigue sin aclarar las circunstancias mas básicas sobre las que se demandaba informe ya en el requerimiento original, reiterado en numerosas ocasiones, y que de nuevo se mencionaron en el requerimiento de información complementaria, que también fue preciso reiterar. Se mencionan tres locales como los de la zona, Vivir sin dormir, Bugas y Estopa, pero se indica que un poco más alejados existen más. Sin embargo, no se especifican los elementos de fondo que servirían para comenzar a analizar su funcionamiento, como si esos locales cuentan con licencia municipal de funcionamiento y, en su caso, de que tipo (bar, pub...), y se cumplen las condiciones

propias del tipo de licencia que tengan, en especial si los que sean sencillos bares no tienen música y cierran en el horario correspondiente a este tipo de establecimiento.

Por lo que se refiere al control de ruidos procedentes de los locales el Ayuntamiento había señalado que las llamadas "*se atienden*", sin indicar nada más, y que "*existen multitud de informes de medición de ruidos*", pero sin especificar. Ahora, como respuesta al requerimiento de informe complementario sigue sin decirse nada respecto de esas "*muchas comprobaciones*". Se indica que se aumentó el turno de noche, pero sigue sin mencionarse que se atiendan todas las llamadas, como resulta del deber previsto en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica. Las comprobaciones que ahora se trasladan son posteriores al requerimiento de información complementaria. El que resulta más relevante es que de ellas se desprende que los locales funcionan transmitiendo niveles de ruido superiores a los permitidos y que lo hacen a altas horas de la madrugada, pero a pesar de eso el ente local no señala nada respecto a sus actuaciones, que lógicamente debieran conducirse a sancionar las infracciones que constan y a corregir el funcionamiento irregular de los locales, si fuera necesario con las medidas cautelares adecuadas.

Lo anterior sucede a pesar de que el ente local señala expresamente en un documento aportado que "está condenado en materia de ruidos y que detecta que hay locales que hacen fraude de ley y utilizan "torticeramente sus licencias", pero sin concretar sus actuaciones para corregir tal cosa. A pesar de que no se facilita información sobre las licencias y sobre su tipo, en algún documento aportado figura que uno de los locales tiene licencia de *tablao flamenco*, circunstancia a la que posiblemente se refiera el Ayuntamiento cuando habla de fraude de ley, pero sin concretar lo que hace al respecto. Esta actuación se encuentra a su disposición y hasta resulta un deber; la realidad del local tiene que ajustarse a su licencia.

Por lo que se refiere al ruido en la calle, respecto del que también reclamamos aclaración de forma insistente, el ente local sigue sin indicar nada. Lo mismo sucede con el resto de los problemas en la calle asociados al funcionamiento de los locales, de acuerdo con la queja (la presencia de los locales hace que por las mañanas las puertas se encuentren

con vómitos y orines). Tampoco se aclara el ruido procedente de la calle a altas horas de la madrugada, lo que, como señalamos desde lo primer momento, estaría incumpliendo la normativa sectorial, fundamentalmente la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y el Decreto 320/2002 (arts. 12 y 26).

En cuanto al reiterado incumplimiento de los horarios, las últimas comprobaciones dejan constancia de que los locales funcionan en unos horarios desproporcionados, como había indicado la queja. En algunos casos se aportan mediciones hechas las 6.13, las 6.20, las 6.24 y las 6.30, lo que, unido a los niveles registrados la esas horas, resulta alarmante.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el RAMINP de 1961 (Decreto 2414/1961), y ahora en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios.

Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no superen los parámetros manejados a la hora de conceder las licencias de funcionamiento. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (Ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse en otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes

perjuicios, y, en cualquier caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen. Por eso, es necesario que el Ayuntamiento precise el tipo de licencia con que cuentan los locales y si ésta les permite funcionar como lo vienen haciendo.

Además, las licencias referidas tienen que encontrarse referidas las tipologías que se definen en el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004), y el funcionamiento real del local debe ceñirse a la categoría adaptada al catálogo, lo que posiblemente no sucede en alguno de los casos examinados. Los otros no se aclaran.

El Ayuntamiento de Ribadeo debe tener presente que con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; esta abre una relación continuada en el curso del cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

Además, deben realizarse cuantas comprobaciones se demanden por los posibles perjudicados por el ruido, tal y como establece el art. 9 Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "*corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento*". Las comprobaciones que den lugar a actas de infracción por sobrepasarse los niveles permitidos, como algunas de las allegadas, necesariamente deben tener el curso que les corresponde, pues éste no se encuentra a disposición del ente local. Sin embargo, en relación con las infracciones acreditadas, el Ayuntamiento de Ribadeo no da cuenta de que les haya dado el curso adecuado.

Todo lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el citado artículo de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "*el municipio ejercerá, en todo*

caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Ribadeo no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar la ese Ayuntamiento de Ribadeo la siguiente recomendación:

Que con urgencia se adopten las medidas adecuadas para sancionar y corregir el funcionamiento irregular de los locales respecto de los que se comprobó que transmitían ruido las viviendas a altas horas de la madrugada; y que se realicen las demás mediciones que sean demandadas por los afectados, y en el momento en que se llame a la policía local.

Que con urgencia se compruebe que los tres locales objeto de la queja cuentan con licencia de funcionamiento y desarrollen su actividad de acuerdo con ella, descartando que los que sean simples bares o similares funcionen con música y hasta altas horas de la madrugada; y que para eso se utilice como referencia lo previsto en el catálogo aprobado por el Decreto 292/2004.

Y que en lo relativo al control del ruido en la calle, ya sea por consumo fuera de los locales o por la presencia de gente por la calle, con posible saturación de la zona, con urgencia se adopten las medidas precisas para evitarlo y dar efectividad a lo previsto en el Decreto 320/2002."

Respuesta del Ayuntamiento de Ribadeo: recomendación acpetada.

13.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de As Pontes el 29 de abril de 2011 debido a perjuicios y molestias ocasionados por un local (Q/643/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. D. C. C. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local.

En su escrito, esencialmente, nos indican que hizo una reclamación anterior por el mismo motivo, es decir, que los fines de semana ponen la discoteca ..., en la calle ..., a un volumen superior al permitido. Como consecuencia de esa queja el ente local señaló, entre otras cosas, que en lo referente al ajuste a la legalidad de la licencia se compromete a tomar las medidas oportunas para que dicho local ajuste su actividad a la licencia que posee. El interesado señala también que hay peleas y sobre todo ruido y destrozos de mobiliario urbano. Además, hace unos días se rompió un cristal del portal 11-13 de dicha calle y estaba todo el suelo lleno de sangre. "*Todos los vecinos pusimos numerosas quejas y nadie hace caso. Todo esto viene ocurriendo desde hace numerosos años y queremos una solución*", añade. El local no está insonorizado y no cumple los horarios de apertura y cierre.

Ante eso solicitamos información la ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Visto su escrito arriba referenciado, sobre los extremos que se señalan en el mismo, por parte del que suscribe, Inspector- jefe de la Policía Local decir lo siguiente: En primer lugar hacer constar que dicho local en la actualidad cambió de nombre pasándose a llamar ..., y asimismo que en su día ya se le remitió copia de la licencia del citado local, teniendo el mismo licencia de café-cantante. En cuanto al volumen de dicho local en este Ayuntamiento la única denuncia que se ha recibido es la del reclamante, comprobando por parte de la policía todos los días de apertura del mismo que cumpla con las cláusulas propias de su licencia. En cuanto a las peleas, ruido y destrozos de mobiliario urbano, rotura del cristal, en esta policía no existen durante el fin de semana un número de denuncias que haga sospechar un aumento desproporcionado de dichas conductas. En lo tocante a los horarios de apertura y cierre, en la etapa anterior dicho local fue denunciado en el año 2008 en seis ocasiones por dicho motivo, en el año 2009 con un propietario distinto también fue denunciado tanto por el horario como por desobediencia ante el requerimiento para cerrar el local. En la actualidad con otro gerente distinto de momento no fue necesario denunciarlo. La parte de lo expuesto, decir que para una población como la de As Pontes, con casi doce mil habitantes decir que tanto en el tema de actos vandálicos, como peleas, etc., el índice de siniestros es muy bajo, y en lo relativo al horario de cierre de los locales por parte de esta policía se controlan exhaustivamente los mismos denunciando las infracciones."

Como se indicó, anteriormente habíamos conocido una queja por el mismo motivo, la C.6.Q/1867/09. Como conclusión de la misma habíamos indicado al Ayuntamiento que era preciso realizar las mediciones en la vivienda para comprobar la posible existencia de infracción administrativa y realizar las acciones correctoras y sancionadoras que correspondiesen en derecho (art. 9 de la Ley 7/1997, de 11 de agosto, de protección contra la contaminación acústica). Lo anterior era aún mas necesario después de comprobarse por parte de la policía local que el establecimiento cerraba en horas extraordinariamente tardías (a las 6.20, 6.30, 6.45, 6.50, 7.00 o 7.40), muy por encima del

permitido. El ente local señaló que tomaría las medidas oportunas para que dicho local ajuste su actividad a licencia que posee.

Sin embargo, ahora no se aclara ni el ajuste del establecimiento a lo previsto en su licencia de café-cantante, ni que se hubieran hecho las mediciones de ruido precisas en el domicilio del afectado o afectados. Respecto de la primera cuestión el Ayuntamiento se limita a indicar por medio de la policía local y de forma genérica que comprueba que la apertura del mismo (el establecimiento) cumpla con las cláusulas propias de su licencia. Sin embargo, no concreta que el horario ahora comprobado sea el propio de los cafés-cantantes, como tampoco concreta que ahora el local no se comporte como una discoteca, que al parecer es lo que hacía, y eso a pesar del compromiso municipal citado. Efectivamente, los cafés-cantantes deben funcionar de acuerdo con lo previsto para ellos por el Decreto 292/2004, por lo que se aprueba el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG. Se prevé que no tengan pista de baile para el público y en consecuencia está prohibido que en estos locales se celebren bailes. También se limita su horario, que se asimila al de la actividad principal, que es la de restauración (epígrafe 2.7.3.1. del anexo del Decreto), nada acorde con lo comprobado anteriormente, que asimilaba el horario de funcionamiento al de una discoteca y aún sobrepasaba éste.

Por tanto, toda vez que antes se había comprobado el funcionamiento del establecimiento como discoteca, habida cuenta el horario comprobado, y que además no se aclaraba que realmente el funcionamiento se ajustase al permitido para un café-cantante, de acuerdo con la definición del mismo en la norma citada, resultaba necesario que se concretase de forma indubitada que el establecimiento ya no funciona como antes, y en su caso se proceda de inmediato a corregir esa irregular forma de funcionar. En esta misma línea ya habíamos indicado al Ayuntamiento que debía procederse al ajuste a la legalidad de forma inmediata. Tal circunstancia era de esperar después del compromiso municipal al respecto. Sin embargo, como vemos, aún no se concretó el ajuste a la legalidad en ambos aspectos citados.

En lo relativo al ruido, resulta llamativo que, a pesar de las indicaciones anteriores, el Ayuntamiento no da cuenta de medición alguna en la vivienda del afectado o

afectados, a pesar de que se hacen constar las denuncias del reclamante. Al respecto sólo se indica que la única denuncia que se ha recibido es la del reclamante (lo que debe resultar suficiente), pero sin aclarar que esta había dado lugar a la preceptiva comprobación sonométrica, que además hubiera debido repetirse en caso de reincidencia en la conducta denunciada (art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica).

Tampoco se aclara que se evite el ruido exterior, con respecto a lo que indicamos al Ayuntamiento que es de su responsabilidad evitarlo en la calle, como se especifica en el Decreto 320/2002, de ordenanza tipo de protección contra la contaminación acústica (arts. 12 y 26), específicamente referidos al ruido en la vía pública por diferentes fuentes.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el RAMINP de 1961 (Decreto 2414/1961), y ahora de acuerdo con el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental, en relación con el art. 4 de la Ley 7/1997. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no superen los parámetros manejados a la hora de conceder las licencias de funcionamiento.

Con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; ésta abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Y, como ya tratamos, una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue

concedida, de tal modo que sus actividades no excedan de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Lo comprobado supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el artículo 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente".

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de As Pontes no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de As Pontes la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a concretar el supuesto funcionamiento iregular del local objeto de la queja, en especial en lo que se refiere a su horario y al funcionamiento propio de un café-cantante; y en caso de que siga funcionado de una forma irregular, como antes, de inmediato se proceda a impedir y se inicie el correspondiente expediente sancionador por la infracción que puede suponer tal circunstancia.

Que, una vez ajustado el funcionamiento del local a lo habilitado en su licencia de café-cantante, en su caso, si persisten las molestias en el domicilio del reclamante, también con urgencia se realicen las mediciones precisas, que hasta ahora no se hicieron, a pesar de las quejas y denuncias, y en su caso se inicie el correspondiente expediente sancionador por la correspondiente infracción.

Y que finalmente se evite el ruido procedente de la calle, en aplicación de la normativa que se cita en el texto de esta resolución.

Respuesta del Ayuntamiento de As Pontes: recomendación aceptada.

14.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de A Estrada el 13 de mayo de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio (Q/202/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció D. M. A. G. S. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio.

Ya en el primer escrito, que dio lugar a queja 597/09, nos indicaba que justo debajo de su vivienda se encuentra el café-bar denominado "...", y como consecuencia de su actividad el interesado y su familia vienen soportando desde 2004 unos niveles altos de ruidos, que les impiden dormir y descansar sobre todo los viernes, los fines de semana,

festivos y vísperas de festivos, con el agravante de que este se produce hasta altas horas de la madrugada, ya que tampoco se cumple el horario de cierre. Interpuso múltiples denuncias y el 11 de marzo de 2005 el Ayuntamiento realizó una medición del aislamiento del local por medio de la empresa Virocem. Los técnicos emitieron un informe donde proponían la aplicación de medidas correctoras del aislamiento en el plazo máximo de dos meses, y el 8 de abril del mismo año el primero teniente-alcalde requiere al local para que adapte el aislamiento. Posteriormente, el 15 de abril de 2006, se realiza una nueva medición por parte de la misma empresa, y se comprueba que las obras no se hicieron y que se mantienen los índices de ruido por encima del máximo legal permitido. El 30 de mayo de 2006 la junta de gobierno local incoa un expediente sancionador por contaminación acústica al acreditarse que la actividad en el local supera los niveles máximos permitidos por la ley. El instructor califica provisionalmente los hechos como infracción grave (art. 14.la de la Ley 7/97), por lo que se podría aplicar una sanción de 5.258,85 €, sin perjuicio de la clausura temporal del establecimiento durante el plazo de un mes. El 30 de octubre de 2007 se presenta escrito ante el Ayuntamiento solicitando que se continúe con la tramitación del expediente sancionador. A pesar de haber transcurrido casi tres años desde la incoación del expediente sancionador, a día de hoy ni se realizaron las obras de acondicionamiento, ni se produjo el cierre del local, ni la imposición de la multa; es decir, la actividad irregular del local continúa y el interesado tiene que seguir soportando un ruido a lo que no está obligado, con los consecuentes perjuicios y trastornos tanto a nivel físico cómo psíquico, y la administración municipal sigue tolerando indebidamente que continúe la actividad del local. Esto evidencia un funcionamiento anormal de un servicio público como es el de vigilancia municipal del cumplimiento por los locales licenciados de la normativa en materia medioambiental y urbanística, según señala, y una inactividad manifiesta por parte de quien tiene que hacer cumplir la normativa vigente en materia de medio ambiente y ruidos. Lo anterior provoca el desamparo y desprotección de sus derechos y permite el desarrollo de actividades que no cumplen la normativa vigente.

En la más reciente el interesado señaló que después de cinco años y de multitud de escritos y denuncias ante el Ayuntamiento, -interpuso la primera denuncia en marzo de 2.003-, el 24 de mayo del 2.010 el Ayuntamiento acordó las medidas que iba a adoptar en

relación al local en el cual se incumplían las normas relativas a la contaminación acústica. En septiembre de 2.010 solicitó información al Ayuntamiento en relación al estado del expediente, al resultado de la medición que se debe realizar, así como de la información que la policía local tendría que aportar. Hasta el día de hoy la única respuesta dada fue el silencio. La situación es la misma que hace un año y sigue obligado a soportar la música proveniente del bar y el ruido de las personas que en él se encuentran; señala que lo más grave es la actitud reincidente del Ayuntamiento en cuanto a la inactividad, el desinterés por parte de la policía local, y el desamparo en el que se encuentra el ciudadano, puesto que las administraciones encargadas de velar por sus derechos no actúan.

Ante eso solicitamos información la ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Por medio de la presente, se le traslade el Acuerdo adoptado en la sesión común celebrada por la Xunta de Gobierno Local 18 de abril de 2011:

8°.- Propuesta de la alcaldía-presidencia relativa a la declaración de caducidad del procedimiento sancionador incoado por acuerdo de la xunta de gobierno local de 29-05-06 contra d. ..., por incumplimiento de la normativa en materia de contaminación acústica; y la incoación de otro procedimiento por igual causa contra lo mismo responsable (...). Vista la propuesta de la Concejal Delegada de Urbanismo, en relación con el asunto de referencia.

Visto el acuerdo adoptado por la Xunta de Gobierno Local en su sesión de fecha 29.05.06 (punto 6° de la Orden del Día), fruto del incumplimiento por parte del establecimiento público bar, categoría especial, …", sito en ..., de la normativa vigente en materia de contaminación acústica, del siguiente tenor:

" 6°.-Propuesta del primer teniente de alcalde de incoación de expediente sancionador pola producción de ruidos en el local sito en ….-

De orden del Sr. Presidente, se da cuenta a la Junta de Gobierno Local del informe emitido por Virocem S.L., contratista adjudicatario del contrato de servicio para el control de ruidos y vibración, referido al establecimiento denominado ... sito en ..., control realizado el día 15-04-06 que concluye que la inspección dio lugar a la afirmación de que superó los niveles máximos permitidos por la Ley 7/97, de Protección contra la Contaminación Acústica de Galicia en más de 5 decibelios, hecho, susceptible de constituir falta grave susceptible de sanción económica sin perjuicio de la suspensión temporal de la actividad, dado que el incumplimiento es reiterado.

Deliberado sobre el particular, la Xunta de Gobierno Local, por unanimidad, acordó incoar expediente administrativo sancionador contra lo responsable del establecimiento denominado "..." sito en la ..., por incumplimiento de la legislación vigente en materia de contaminación acústica, nombrando cómo Instructor responsable al Concejal Delegado D. J.A.M. B. siendo Secretario el General de la Corporación o el que legalmente lo sustituya".

Vista la propuesta de resolución formulada en fecha 19.06.06 por parte del órgano instructor, del siguiente tenor:

"..., nombrado por acuerdo de la junta de gobierno local de 29.05.06 (punto 6° de la orden del día), concejal instructor del expediente sancionador que por contaminación acústica se incoó contra la persona que ejerce la actividad de bar (categoría especial) emplazado en… pola comisión de los hechos siguientes que suponen supuesta infracción de la ley 7/97, de 11 de agosto, de protección contra la contaminación acústica de Galicia: Superación por parte de la actividad que se ejerce en el dicho local, en más de 5 decibelios, de los valores máximos admitidos por la Ley 7/97, dado que según informe de inspección emitido por la entidad homologada con el número 7055 por la Consellería de Medio Ambiente y contratada por este Ayuntamiento VIROCEM S.L., fruto de las mediciones realizadas el día 15.04.06, se detectó un nivel de 38,9 decibelios en la zona de sensibilidad acústica moderada (B) donde se emplaza el local, excediendo del máximo legalmente permitido (30 dhA entre las 22.00 y las 08.00 horas; 35 dbA entre las 08.00 y las 22.00 horas).

Vulneración expresa del requerimiento municipal para corregir las deficiencias detectadas y no adopción de las medidas correctoras que le señaló el Ayuntamiento dentro del plazo que le otorgó en fecha 07.04.05, RS 5540, del que tuvo conocimiento el día 08.04.05 según diligencia obrante en la notificación correspondiente.

Reincidencia, dado que en inspección previa llevada a cabo en fecha 11.03.05 a las 12.00 horas, ya se había detectado la insuficiencia de las medidas de protección contra la contaminación acústica y de aislamiento en virtud de otro informe de VIROCEM S.L., que fundamentó el requerimiento municipal del día 07.04.05, RS 5540, quedando a disposición del infractor el informe de la inspección, sin que alegara ni adoptara las medidas correctoras exigidas, en el plazo otorgado.

En uso de las facultades conferidas por el legislación vigente, y en concreto los artículo 9 y siguientes de la Ley 7/97, de 11 de agosto, de Protección contra la contaminación acústica de Galicia y concordantes del Decreto 150/99, de 7 de malo, y de la Ley del Ruido; 134 y siguientes de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; y R.D. 1398/93, de 4 de agosto, RESUELVO

Primero.- Calificar provisoriamente los hechos señalados, sin perjuicio del que resulte de esta instrucción como INFRACCIÓN GRAVE al amparo de lo dispuesto en los apartados a), c), y) y g) del artículo 14 de la Ley 7/97, de 11 de agosto. Infracción que puede ser sancionada con multa comprendida dentro del intervalo comprendido entre 1.502,54 euros y 9.015,18 euros (artículo 16.1.b de la Ley 7/97), proponiéndose, para el supuesto concreto, una multa - sanción de 5.258,85 euros (en grado medio), sin perjuicio de la clausura temporal del establecimiento durante el plazo de un mes con la correspondiente paralización de la actividad.

Segundo.- Otorgar al responsable del ejercicio de la actividad D. J.M.A. S. con NIF ... y dirección en la ..., (Local denominado ...), plazo de 15 días computado partir de la notificación de esta Resolución para que alegue, justifique o presente los documentos/ pruebas que estime oportunos en defensa de sus derechos e intereses.

Tercero.- Poner en conocimiento del responsable de la infracción que, de no presentar alegatos ni pruebas que desvirtúen la imputación de los hechos señalados en el plazo indicado, la iniciación podrá ser considerada y elevada al órgano competente para resolver, como propuesta de resolución.

Cuarto.- Para resolver este expediente que se está instruyendo es competente el Sr. Alcalde-Presidente (artículo 21.1.n de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la modernización del Gobierno Local).

Quinto.- Dar cuenta de esta Resolución a D. M. A.G. S., vecino de ..., en calidad de denunciante e interesado en este expediente.

Sexto.- Poner a disposición del Sr. A. S. los documentos integrantes del expediente que se instruye para su exorne y eventual obtención de copia, en su caso: Denuncia de D. M.A.G. S. de fecha 04.03.05, RE 2662.

Informe de inspección emitido por VIROCEM S.L. relativo la medición de fecha 11.03.05. Requerimiento de adopción de medidas correctoras. y audiencia efectuado al infractor en fecha 07.04.05, RS 5540.

Informe de inspección emitido por VIROCEM S.L. correspondiente al día 17.04.06.

Certificación del acuerdo de la Xunta de Gobierno Local de 29.05.06 incoando expediente sancionador, entre otros extremos".

Visto el acuerdo de la Xunta de Gobierno Local del 24.05.10 (punto 15° de su Orden del Día), del siguiente tenor:

Dación de cuenta de la comunicación del Valedor do Pobo, recibida por este ayuntamiento el 15-02-10 (re 1649), en relación con el expediente c.6.q/597/2009.

Vistas las comunicaciones del Valedor do Pobo de fechas 24-06-09, 03-09-09, 15-10-09 y 11-12-09; así como la del 15-02-10, relativas al expediente de su referencia número C\'.6.Q/597/2009, en sed de la queja presentada por D. M. La. G. S. por el presunto incumplimiento de la normativa vigente en materia de contaminación acústica y aislamiento por parte del establecimiento público \"...\" radicado en la ..., ...), correspondiente al ejercicio de la actividad de bar (categoría especial).

Vista la advertencia, de la que queda sabedora la Xunta de Gobierno Local, relativa la que la negativa o descuido en la atención del recordatorio de deberes legales formulado por el dicha Institución podrá ser considerada cómo hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Galicia; todo esto, sin perjuicio de la elevación del tanto de culpa al amparo del artículo 502.2 del Código Penal.

Por unanimidad, la Xunta de Gobierno Local adoptó los siguientes acuerdos:

1º.-Requerir al titular actual de la dicha actividad, D. J.M. La. S., para que, en el improrrogable plazo de 15 días, presente ante el Ayuntamiento, acta de medición original, con su correspondiente certificación/ informe conclusiva/lo, emitida por entidad/empresa homologada por la Administración Autonómica (Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras), acreditativa de que el referenciado local cumple la vigente Ley 7/1997, del II de agosto, de Protección contra la contaminación acústica de Galicia, el Decreto 150/1999, del 7 de malo, la Ley del Ruido 37/ 2.003. Del 17 de noviembre, y restante normativa de concordancia, una vez realizado y verificado el aislamiento preciso, en debida forma.

2º.-Otorgar al Sr. La. S. plazo de 5 días, computado a partir de la notificación de este acuerdo, para que alegue, justifique o presente los documentos/pruebas que estime oportunos en la defensa de sus derechos e intereses. El plazo de 15 días señalado en el apartado precedente iniciará su cómputo a partir de la expiración del de audiencia.

3°.- Poner en conocimiento del Sr. La. S. que, de no presentar alegato ni pruebas que desvirtúen los fritos que se imputan (incumplimiento por parte del local de las condición de aislamiento precisas para el ejercicio de la destacada actividad en su día licenciada), este Ayuntamiento podrá, previos los trámites oportunos, resolver la imposición de multa-sanción, así como la clausura temporal del establecimiento con la correspondiente paralización de la actividad hasta el efectivo cumplimiento por parle del dicho local de las medidas correctoras exigidas por la señalada normativa vigente.

4º.- Requerir al Sr. A.S. para que, en todo caso, cumpla el horario límite de apertura y funcionamiento de la actividad determinado por la normativa sectorial vigente, en función de la actividad administrativamente autorizada (bar, categoría especial, según acuerdo de la Comisión de Gobierno del 28.02.94).

5º- Requerir a la Inspección-Jefatura de la Policía Local para que eleve informe a la Alcaldía-Presidencia, diariamente, sobre el cumplimiento/incumplimiento por parte del dicho establecimiento, del horario límite de cierre de su actividad.

6º- Notificar este acuerdo a D. J. M. La. S, así como a D. M. A La. G. S. (en calidad de interesado en el expediente), para conocimiento y efectos.

7º- Comunicar este acuerdo al Valedor do Pobo, para conocimiento y efectos residenciados en el expediente de mención".

Visto que, a pesar del tiempo transcurrido, no consta que se había resuelto, en tiempo y forma, el procedimiento administrativo-sancionador en su día incoado, ni consta la aportación por parte del Sr. La. S., del certificado/acta de medición que se le requirió.

Visto que, el incumplimiento fue continuado a lo largo de estos años, como queda acreditado en las diferentes denuncias de los vecinos, así como nos periódicos recordatorios de deberes legales por parte del Valedor do Pobo.

Visto que, el responsable o titular de la dicta actividad, D. J. M.A. S., no atendió ninguno de los compromisos verbales a los que llegó con esta Alcaldía, en las

múltiples juntas celebradas para solucionar las molestias que está ocasionando a los vecinos fruto del ruido procedente del dicho establecimiento, de suerte que pueda compatibilizarse con los derechos de estos a no resultar perturbados ni incomodados por la dicta actividad.

Visto que, el Sr. ... tampoco acometió medida correctora ninguna referida al aislamiento del local, en debida forma, tal y como queda acreditado en los archivos municipales, en los que, salvo error u omisión, no consta solicitud de licencia urbanística para la realización de ninguna obra/ instalación de tal naturaleza y con la mentada finalidad.

Vista la Sentencia n° 10/ 2.009, del 28 de enero, dictada por el Juzgado del Contencioso- Administrativo n° 3 de Pontevedra que, entre otros límites, destacó obiter dicta el deber municipal de tramitar, en el ejercicio de sus facultades, el oportuno expediente sancionador en materia de protección de la normativa medioambiental frente al titular de la explotación, al haberse mostrado este Ayuntamiento plenamente consciente del ejercicio, en ese local, de la actividad indicada sin cumplir la normativa sectorial relativa al aislamiento acústico (fundamento de derecho quinto, in line).

De acuerdo con la normativa obrante en las transcripciones precedentes, la Xunta de Gobierno Local, adopta, por unanimidad, los siguientes Acuerdos:

Primero.- Declarar, administrativamente, la caducidad del indicado procedimiento sancionador incoado en virtud del acuerdo de la Xunta de Gobierno Local de fecha 29.05.06, debido al tiempo transcurrido sin dictar resolución por parte del órgano competente.

Segundo.- Dado el carácter continuado del señalado incumplimiento, incoar nuevo procedimiento sancionador, por igual causa y en base a idéntica normativa, contra lo titulare de la dicha actividad, D. J. M.l La. S.; designando la igual órgano-secretario, y como órgano-instructor, al Concejal Delegado de Medio Ambiente, D. M. Lo. Y., a los efectos de la eventual abstención/recusación, nos tener contemplados en los arts. 28 y 29

de la Ley 30/ 1.992, del 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Tercero.- Notificar este acuerdo, para conocimiento y efectos, a los órganos instructor y secretario, a D. J.M.l La. S. (dirección: ...- A Estrada), y a D. M. La. G. S. (dirección: ... - A Estrada).

Cuarto.- Comunicar este acuerdo, para conocimiento y efectos, al Valedor do Pobo, con dirección en la calle del Hórreo n° 65-Y - 15700 Santiago de Compostela, (exp. n° C.6.Q/ 202/11-C.6.Q/597/09).

RECURSOS: ...”

De la respuesta transcrita se deduce una evidente actuación irregular del Ayuntamiento, puesto que, en lo que se refiere al expediente sancionador abierto hace mucho tiempo a se refería el interesado en la queja, este se dejó caducar (o al menos no se de la más mínima explicación sobre esa grave circunstancia); en el relativo al requerimiento hecho para la corrección de la actuación inadecuada del local, no se hizo que se le diera efectividad; y en relación a las mediciones de los niveles de ruido transmitidos a la vivienda del perjudicado, no se da cuenta de que el ente local, que debía hacerlas, las haya hecho, a pesar de lo reiterado de las reclamaciones del afectado, que viene sufriendo los perjuicios que denuncia desde hace muchísimo tiempo.

Efectivamente, después de conocer la anterior queja concluimos que el Ayuntamiento finalmente había requerido formalmente al titular de la actividad que había presentado medición acreditativa de que el local cumple la vigente Ley 7/1997, del 11 de agosto, de Protección contra la contaminación acústica de Galicia, el Decreto 150/1999, del 7 de mayo, la Ley del Ruido 37/ 2.003, del 17 de noviembre, y restante normativa de concordancia, una vez realizado y verificado el aislamiento preciso, en debida forma. El anterior tendría por fin demostrar el cumplimiento por parte del local de las condiciones de aislamiento precisas para el ejercicio de la destacada actividad en su día licenciada. Con eso lo previsible sería que se había resuelto sobre el asunto en el relativo la ese concreto

aspecto, con el que en principio a situación podría mejorar o corregirse en parte. No obstante, el actuado por el Ayuntamiento (una medición programada por el posible infractor y que se haría a instancias de él) so se referiría a la constatación del grado de aislamiento del local, lo que en ningún caso puede acreditar que no se transmitía ruido por otras circunstancias. Por eso, al margen del resultado de las actuaciones de las que daba cuenta el Ayuntamiento, indicamos al afectado que se apreciaba que se transmitían ruidos procedentes del local (música madres alta del previsto para establecer el grado de aislamiento, puertas o ventanas abiertas, consumo las puertas ...), o si no se respetan los horarios, entonces podría reclamar la presencia de la policía local en ese preciso rato, puesto que, de comprobarse, tales actuaciones suponen infracciones que deben ser sancionadas.

Pues bien, como comprobamos, no se hizo ni una cosa ni otra; ni el promotor cumplió el requerimiento del Ayuntamiento para hacer la comprobación del aislamiento y corregir, en su caso, lo que fuera procedente, ni el Ayuntamiento hizo medición alguna sobre a los niveles de ruido transmitidos a la vivienda del afectado, y eso a pesar del mucho tiempo transcurrido.

Ahora el Ayuntamiento indica que el expediente iniciado como consecuencia de una anterior medición caducó, lo que a falta de más explicaciones es algo del que resulta responsable, y como única medida anuncia un nuevo expediente sancionador, pero, como dijimos, sin que ahora exista medición sonométrica como la anterior (no de la cuenta de ninguna; las comprobaciones de las posibles infracciones podrían dar lugar a nuevos expedientes y la consideración de la reincidencia), ni tampoco la acreditación del incumplimiento del aislamiento, que no se concretó, como también vemos, puesto que no se tomó la precaución de obligar a realizar la comprobación respecto del aislamiento.

Es de subrayar que con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; esta abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

Además, la ausencia de comprobaciones sonométricas resulta contraria al deber municipal prevista en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y supone una desatención de las funciones municipales contempladas en ese artículo, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento". También el art. 25 de la LRBRL establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de A Estrada no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar la ese Ayuntamiento de A Estrada la siguiente recomendación:

Que se actúe con la necesaria diligencia a la hora de tramitar los expedientes iniciados, de tal forma que no se dejen caducar, como sucedió; y que con urgencia se proceda a comprobar el nivel de ruido transmitido a la vivienda del afectado cuantas veces este denuncie tal cosa o llame a la policía local, y que de ser el caso, se inicien los correspondientes expedientes sancionadores, se tenga en cuenta a posible reincidencia, y se corrija la situación de contaminación acústica que el afectado viene denunciando y padece en su vivienda desde hace mucho tiempo, sin que la actuación municipal la haya evitado, con posible perjuicio de alguno de sus derechos fundamentales.

Respuesta del Ayuntamiento de A Estrada: recomendación rechazada.

15.- Recomendación dirigida al ayuntamiento de Burela el 13 de mayo de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio de Burela (Q/434/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª G.P.B. relativo a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio de Burela.

En su escrito, esencialmente, nos indica que lleva muchos años sufriendo el ruido de la música que emite el pub ..., adosado a su domicilio. Puso quejas y denuncias en el Ayuntamiento para que le hiciesen las pertinentes inspecciones, sin ningún resultado. La policía municipal fue un par de ocasiones a medir el sonido, pero no superaba el límite, 30 decibelios; la medición fue de 28. Sin embargo, al ser un pueblo pequeño, cuando ven al coche de los municipales bajan la música. Solicitó del Ayuntamiento un volcado de datos y una medición, también sin resultados. Señala que se encuentra totalmente desprotegida, pues aún con 28 decibelios que daba la medición, en ese momento no se podía dormir, señala.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que señaló lo siguiente:

“Que la Junta de Gobierno Local, en su sesión ordinaria de fecha 14/04/2009, acordó conceder cambio de titularidad de licencia municipal para cafetería de 1° clase-pub, a favor de la entidad "...", y en su representación J.M.G.L., en relación con el local denominado "...", ubicado en la calle x, en Burela.

En fecha 4 de enero de 2011, con el n° de registro de salida 22, y ante una denuncia de la vecina G.P.B. de fecha 3 de enero de 2011, se envía un escrito desde este Ayuntamiento al representante del local denominado "...", que se transcribe literalmente a continuación:

"A través del presente se le informa que con fecha 3 de enero de 2011 (RE n° 3), G.P.B. con domicilio en la calle “X”, presenta denuncia ante la Policía Local de Burela en la que manifiesta su malestar por los ruidos procedentes del local del que Vd es propietario.

Que a las 04:40 horas del día uno de enero de 2011, después de aguantar varias horas un ruido excesivo que viene del local “...”, llamé a la Policía Local de Burela a su número móvil- 629823171 para reclamar su presencia en mi vivienda y que se realizaran las correspondientes mediciones de ruidos, no obstante el agente que estaba de servicio me respondió que no podía venir porque se encontraba él solo de servicio. Que teniendo en cuenta que siempre que llamo por teléfono para que se realicen las mediciones nunca se presenta nadie para hacerlas en ese momento sino días después, solicito que se haga un volcado de datos del sonómetro limitador del pub, para comprobar si funciona correctamente y si se pasa de ruido.

Que el día 12 de enero tengo que presentarme en el juzgado de Viveiro y quiero acompañar el volcado de datos ese día para presentarlo ante su Señoría, recordando que dicho volcado de datos ya lo solicité en anteriores ocasiones y no tengo constancia de que se hubiese hecho.

Deseo a su vez que esta denuncia se de cuenta tanto al juzgado de Instrucción de Viveiro correspondiente como al sr. Alcalde del Ayuntamiento de Burela, para que se adopten las medidas oportunas al respecto".

En base a lo anterior se le comunica lo siguiente:

Primero: La Orden del 16 de junio de 2005, por la que se determinan los horarios de apertura y cierre de espectáculos y establecimientos públicos en la Comunidad Autónoma de Galicia establece, en su artículo 1°; que los pubs, podrán ejercer su actividad, como máximo, hasta las 4:00 horas.

Así mismo, el artículo 4 dispone que a partir de la hora límite de cierre establecida ..., no se permitirá el encendido a los establecimientos la ningún cliente, no se servirá ninguna consumición y dejará de funcionar la música ambiental, es decir, rematarán todas las actividades que se estén desarrollando y se encenderán todas las luces para facilitar el desalojo de los establecimientos o recintos, que deberán quedar vacíos de público en el plazo máximo de treinta minutos.

En este sentido, el artículo 18 de la Ordenanza municipal de Ruidos establece como obligación de los propietarios el respecto al horario de cierre establecido legalmente.

Segundo: Que con motivo de la mentada denuncia y con el objeto de controlar por parte de este Ayuntamiento el cumplimiento de la normativa municipal en materia de ruidos, presente en el registro general de esta Entidad local el volcado de datos de los últimos seis meses.

En base a todo lo anteriormente expuesto, se le requiere para que de cumplimiento a las observaciones establecidas legalmente, en caso contrario, esta Entidad local se verá en el deber de iniciar los correspondientes procedimientos sancionadores".

3.- En fecha 12 de enero de 2011, con el n° de registro de entrada n° 159, de 12 de enero de 2011, J.M.G.R., en representación de la entidad "...", dirige el siguiente escrito a esta Entidad local:

PRIMERO: En lo tocante al horario de cierre del local, manifestar, que nos encontrábamos en las fiestas de navidad y que por parte provincial y municipal regía un horario de cierre de los locales distinto al habitual, no siendo aplicable en este caso el artículo 4 de la Orden de 16 de junio de 2005, por la que se determinan los horarios de apertura y cierre de espectáculos y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma Gallega, sino el artículo 5 de dicha norma, que en su apartado a) refleja ampliación de horario, entre otras, en Navidad.

Señalar, en este punto, que durante el año y medio que lleva de actividad el local "...", nunca tuvo denuncia alguna, y por lo tanto no fue sancionado, por incumplir el horario de cierre establecido reglamentariamente.

SEGUNDO. En relación a la denuncia presentada por Dª G.P.B., resulta un poco curioso, que la misma se realice en una fecha festiva, la noche de año nuevo, época de fiestas y de buen funcionamiento de los establecimientos hosteleros, más aún en este época de crisis que estamos atravesando.

TERCERO: Señalar también que durante todo el tiempo que lleva el pub "...", no existe denuncia de propietario de alguno de los pisos del propio edificio en el que se encuentra ubicado el "...", sino que la denuncia proviene de la propietaria de uno de los edificios colindantes. Ante las reiteradas peticiones, por parte de Dª G.P.B., de mediciones de los niveles de ruido del local, sólo en una ocasión, se sobrepasaron en 3,5 db los límites permitidos, adoptándose, desde ese momento, por el propietario del local las correspondientes medidas para que esto no volviese a ocurrir.

CUARTO. Contestando la solicitud hecha por el Ayuntamiento de Burela de presentar en el Registro General de esta Entidad local el volcado de datos de los últimos 6 meses manifestar:

Que, carecemos de los medios necesarios para realizar ese volcado de datos, como ya manifestamos en ocasiones anteriores, pero no obstante, ya nos pusimos en contacto con una empresa especializada, sita en Ourense, que en los próximos días vendrá a realizar dicho volcado de datos. Por lo tanto, manifestar que no estamos negando esa información el Ayuntamiento pero hoy por hoy no podemos facilitársela por carecer de medios propios.

Que, entra dentro de sus competencias de inspección y vigilancia, la adopción de las medidas necesarias para hacer cumplir las normas de calidad y de prevención acústica, tal y como se recoge en el artículo 36 de la Ordenanza Municipal de protección del medio ambiente en materia de ruidos y vibraciones del Ayuntamiento de Burela.

Que, manifiesto mi colaboración con esa Entidad local, a cara a aclarar esta presunta situación perturbadora, facilitándole ese volcado de datos, en el momento que nos lo facilite la empresa que lo va a realizar. Señalar el respecto, que ese volcado de datos será entregado en esa Entidad local, o bien ante la autoridad judicial pertinente, entendiendo que no se le debe de dar a la propia denunciante para que lo presente ella personalmente, ante la entidad que considere pertinente. Por lo tanto, esos datos propios del pub "...", serán presentados, ante el organismo judicial o administrativo competente".

En fecha 2 de febrero de 2011, con el n° de registro de salida 662, esta Alcaldía dirige un segundo requerimiento al propietario del local "...", para que presente, en el plazo más breve posible, el volcado de datos solicitado; y en fecha 25 de febrero de 2011, con el n° de registro de entrada 1.471, J.M.G.R., en representación de la entidad, presenta un informe realizado y firmado por la empresa SONORAMA, en fecha 9 de febrero de 2011, en el que se refleja, que tras el volcado de datos del limitador instalado en el local "...", se detectan una serie de anomalías, que debido a la antigüedad del aparato, no se puede saber cuándo se producen; así mismo el interesado presenta un certificado, de que en fecha 17 de febrero de 2011, se procedió al cambio del limitador registrador del nivel sonoro, por otro.

El 6 de marzo de 2011, la Policía municipal del Ayuntamiento de Burela emite informe, en el que se establece que se realizan mediciones en el inmueble ubicado en la calle "X" n° , no observándose infracciones en base a la correspondiente medición.

Este Ayuntamiento está llevando a cabo actuaciones periódicas de inspección en todos los pubs de los municipios. Prueba de eso es el hecho que cuando se solicita una licencia de cambio de titularidad, como requisito preceptivo, la Ordenanza municipal de protección delmedio Ambiente en materia de ruidos y vibraciones, obliga a que por técnico competente el Ayuntamiento, se realice la correspondiente inspección acústica;

Se informa que por esta Entidad local se realizan continuas inspecciones acústicas de locales, tramitándose varios procedimientos sancionadores por incumplimiento de la Ordenanza municipal de ruidos a lo largo de estos años, algunos de ellos finalizaron con una sentencia condenatoria penal contra los propietarios del local; concluyendo, otros, con multas administrativas y cierres de locales."

Una vez examinado el contenido de esa información municipal se dedujo que la misma hacía referencia a "una serie de anomalías" detectadas en los datos aportados por el volcado de datos del limitador, pero sin concretarse; únicamente se dice que se producen debido a la antigüedad del aparato. Sin embargo, debería aclararse si la responsabilidad de la carencia mencionada es del Ayuntamiento o del propietario, al incumplir alguna condición impuesta. No se explica el control técnico ejercido por el Ayuntamiento sobre el limitador, como tampoco se aclara el control que se ejerce sobre el recién instalado, respecto del que se indica que se presenta un certificado del cambio, pero sin especificar si con él se garantiza que no se produzcan los problemas que se mencionaron. En resumen, se comprobaron anomalías, lo que debería concretarse para conocer si estas se refieren a niveles de ruido superiores a los permitidos, lo que se denuncia, o la inutilidad del aparato para registrar las irregularidades, lo que también debiera aclararse.

Por otra parte, no se mencionaban las causas por las que no se acudía a medir a la vivienda de la interesada cuando denunciaba la presencia de ruidos a altas horas de la madrugada. Llama a la policía local y ésta no puede acudir a medir en el preciso momento

en que se transmite el ruido, y también indica que cuando se acude no se hace discretamente, por lo que el titular baja el nivel de la música. El informe señala que se acudió el 6 de marzo, pero sin aclarar las circunstancias, fundamentalmente si fue una medición programada o se hizo por la noche y después de una llamada, y el resultado concreto de la misma. Al respecto hay que señalar que "les corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de esta ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes ..." (art. 9 de la ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica); por lo tanto, las mediciones deben realizarse cuantas veces sean realizadas denuncias por ruidos y en el preciso momento en que se producen.

Pues bien, como respuesta a estas cuestiones, el Ayuntamiento de Burela señaló lo siguiente:

"A la vista de su escrito de fecha 29 de marzo que se solicitaba informe a esta Entidad local sobre la queja formulada por G.P.B. por los ruidos provenientes de un local de ocio nocturno, se remite los informes emitidos por la Policía local al respecto."

"Con relación al asunto que se acompaña al presente, adjuntan informe de todas las actuaciones practicadas por la Policía Local de Burela que constan en Diligencias Previas 0000535/2010, y a la vez indicar que en cuanto a la atención de las llamadas y denuncias decir que por los policías actuantes se confeccionaron los correspondientes atestados y se remiten los informes así como las actas de las mediciones tanto en vía administrativa como judicial, se acude a tomar la correspondiente medición de los ruidos siempre que se dispone del personal y medios adecuados. En cuándo a la forma discreta, indicar que una vez recibida la llamada, se acude en el vehículo oficial y vestidos con el uniforme reglamentario, al lugar de la denuncia."

La información municipal se completa con una referencia a las diligencias previas conocidas por los órganos jurisdiccionales competentes.

Una vez examinada la información aportada se deduce que siguen sin conocer los detalles de las dos concretas cuestiones objeto de la queja, que fueron trasladadas en la primera comunicación dirigida al Ayuntamiento, y que, a la vista de la no aclaración de las mismas, fueron mencionadas con detalle en la segunda comunicación, en la que se reclamaba información complementaria.

Efectivamente, respecto del control permanente a realizar por medios mecánicos instalados en el establecimiento (lo que posiblemente se exigió en la licencia o posteriormente como medida necesaria de control), el ente local no aclara porqué no funciona adecuadamente a los efectos de concretar los niveles de ruido emitidos. El Ayuntamiento afirma que, a pesar de ser un deber, no se puede utilizar por "una serie de anomalías" detectadas en los datos aportados por el volcado de datos del limitador; sin embargo, como ya apuntamos, no indica a quien correspondía la responsabilidad del correcto funcionamiento del aparato, si al Ayuntamiento o al promotor, y en este segundo caso, qué medidas se adoptaron por la carencia detectada.

El hecho de que no se tenga referencia general del ruido en origen del local hace que se tenga que ser aún más diligente a la hora de concretar los deberes de vigilancia permanente del Ayuntamiento y de su policía local para determinar los niveles de ruido transmitidos a la vivienda. Al respecto seguimos sin conocer detalles de esas mediciones, a pesar de reclamarlos expresamente en la segunda comunicación. Únicamente se trasladan referencias genéricas, pero siguen sin conocerse los detalles de las actuaciones administrativas, que al parecer únicamente se trasladan por parte de la policía local a la alcaldía, que a su vez no las traslada a esta institución. Se hace referencia a que el resultado de algunas actuaciones se dirigieron al juzgado, circunstancia que no obsta para que también se puedan dirigir a esta institución, puesto que se trata de actuaciones estrictamente administrativas, y el hecho de que se haya conocido su posible repercusión penal no impide que, una vez descartada esta, en su caso, se inicien las actuaciones administrativas que correspondan. Además, lo que principalmente se pretende conocer es la respuesta adecuada a las frecuentes llamadas de la afectada para que se compruebe la transmisión de ruidos, lo que, como se indicó, debe hacerse en el preciso momento en que se produce la llamada y acudiendo de forma suficientemente discreta cómo para que no se

eluda la responsabilidad que se deriva de este tipo de infracciones, que perjudican derechos fundamentales, como veremos.

Es de resaltar que con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; esta abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. A pesar de eso no se da cuenta de los detalles de las comprobaciones sonométricas, que resultan un deber municipal (art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica). Las mediciones o comprobaciones adecuadas son una función municipal, de acuerdo con el artículo de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, que señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento". También el art. 25 de la LRBL establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". La desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Burela no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo, o

por lo menos no aclara suficientemente esas actuaciones. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Burela la siguiente recomendación:

Que con urgencia se aclaren los detalles de las comprobaciones sonométricas realizadas en el domicilio de la afectada; que se realicen adecuadamente las que en adelante se demanden por ella misma o por cualquiera otro afectado, de tal forma que se determine con precisión la posible comisión de infracciones y se corrija el funcionamiento irregular del establecimiento, en el caso de comprobarse; y que se aclaren las causas por las que al parecer no se pueden tener en cuenta los resultados registrados en el aparato permanente de mediciones instalado en el local, y la responsabilidad de tal circunstancia.

Respuesta del Ayuntamiento de Burela: recomendación rechazada.

16.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Coles y la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras el 13 de mayo de 2011 debido a una antena de telefonía móvil (Q/55/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. R.C.R.G.P. relativo a una antena de telefonía móvil.

En su escrito, esencialmente, nos indica que reclamó información al Ayuntamiento de Coles sobre la existencia de licencia de actividad de unas antenas de telefonía móvil el 15-10-10. Transcurridos unos días le notifican desde el Ayuntamiento que tiene a su disposición el expediente de la antena solicitada por Retevisión, junto con la licencia de 30.06.03. Desconoce si la misma se tramitó por el RAMINP, como debiera ser,

pero supone que no, puesto que no se dio la notificación personal a los vecinos inmediatos de la antena autorizada. Por su parte, la licencia de la antena de Telefónica no aparece en los archivos municipales, por lo que se requiere a la compañía que en quince días la adjunte. El 22 de diciembre se ponen en contacto telefónico con el alcalde para que conteste a su escrito en el sentido que proceda. El alcalde comentó que Telefónica se interesó ante el Ayuntamiento con la intención de legalizar la antena, y que en cuanto a lo que reglamentariamente tiene que expedir el secretario del Ayuntamiento, éste se encuentra realizando tareas de cierre de ejercicio, por lo que debe esperar hasta la vuelta de vacaciones, el 10.01.2011, fecha en que el alcalde le hará llegar copia del escrito. El 2 de enero recibe llamada del Ayuntamiento notificándole que tiene a su disposición, para recoger, copia de la licencia concedida a Telefónica Móviles. El 3 de enero se presenta en las oficinas para recoger la citada licencia y le presentan copia de la licencia de obras concedida a Telefónica el 09.02.98, y no la de actividad pedida. Al respecto de los trámites de este tipo de instalaciones el interesado reclamó información anterior a esta institución, que le confirmó la necesidad de contar con licencia municipal de funcionamiento, y también al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que también le indicó que deben contar con esa licencia municipal ("de obra, instalación y actividad").

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Coles, que entre otras cosas señaló lo siguiente:

"El vigente Decreto gallego 133/2008, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental no incluye las antenas y estaciones base de telefonía móvil entre las actividades sujetas a evaluación de incidencia ambiental. La Ley 34/2007, del 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, vino a derogar el Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas (RAMINP), aprobado por el Decreto 2414/1961, del 30 de noviembre, permitiendo que el citado Reglamento mantenga su vigencia en aquellas comunidades autónomas que no tengan normativa aprobada en la materia, en tanto no se dicte dicha normativa. Haciendo uso de la habilitación contenida en los artículos 13 y 14 de la Ley 1/1995, del 2 de enero, y en el marco del ámbito competencial de la Comunidad Autónoma de Galicia, el decreto 133/2008 regula por una parte el procedimiento de la evaluación de incidencia ambiental

y por otra, aprueba el nomenclátor de las actividades sometidas a este, desplazando para estos efectos el Decreto 2414/1961, del 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.

Esta Alcaldía, entiende, a día de hoy, que la citada antena cuenta con licencia de obra e instalación, no siendo necesaria una tramitación semejante a la establecida en el derogado RAMINP a lo que hace referencia en sus escritos el Sr. .... (Adjunto copia obtenida a través de la página web de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, donde se deja expresamente clara que las antenas de telefonía móvil no están sujetas a la evaluación de incidencia ambiental).”

Por lo anterior requerimos de esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras que informase sobre la cuestión, en particular la respuesta de la Consellería al Ayuntamiento, que indicaba que las antenas de telefonía móvil no se encuentran sometidas al procedimiento del Decreto 133/2008. La respuesta de la Consellería fue la siguiente:

“En contestación a su escrito de fecha 08 de marzo de 2011, por el que se solicitaba información relativa a la queja de referencia formulada por R.C.F.G.P., relativa a la instalación de una antena de telefonía móvil sin tramitar la licencia de actividad por el RAMINP, en el ayuntamiento de Coles, le adjunto el informe emitido por la Secretaría General de Calidad y Evaluación Ambiental de fecha 30 de marzo de 2011. Lo que le comunico en cumplimiento de lo establecido en la Ley 6/1984, del 5 de junio.”

“ASUNTO: QUEJA C.6 Q/55/2011, EN RELACIÓN A LA INSTALACIÓN DE UNA ANTENA DE TELEFONÍA MÓVIL SIN TRAMITAR LA LICENCIA DE ACTIVIDAD POR El RAMINP, EN EL AYUNTAMIENTO DE COLES.

En relación con el tema referido en el asunto, y tratado en la queja C.6.Q/55/2011, se emite el siguiente informe:

Las instalaciones de telefonía móvil no se encuentran, con carácter general directamente afectadas por la normativa de evaluación ambiental que se indica a continuación:

Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Evaluación de Impacto Ambiental de Proyectos. Decreto 442/1990, de 13 de septiembre, de evaluación de impacto ambiental para Galicia. Decreto 327/1991, de 4 de octubre, de evaluación de efectos ambientales para Galicia (En este caso no afecta por carecer de normativa sectorial que obligue a su trámite bajo este Decreto). Decreto 133/2008, de 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental.

Solamente podrían estar afectadas por la normativa de los apartados a) b) y d), aquellas antenas de telefonía móvil que se pretendieran instalar en zonas vulnerables, de importancia ambiental, protegidas debido a valores ecológicos, culturales, de patrimonio o de otro tipo, y las zonas sensibles como hospitales, centros médicos, centros educativos, parques infantiles o similares. En estos casos, de manera excepcional, podrían estar sometidas, según corresponda, la evaluación de impacto o a dictamen de incidencia ambiental.

En cuanto a las posibles afecciones ambientales derivadas de la generación de radiaciones electromagnéticas, los proyectos deberán cumplir las especificaciones técnicas contenidas en el Reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a las emisiones radioeléctricas, aprobado mediante Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre.

Por lo que respeta a la contestación emitida a través de la página web, indicar únicamente, que fue dada de un modo genérico, dado que la pregunta también fue formulada de un modo genérico y sin ningún tipo de concreción."

Una vez examinado el informe transcrito se deduce que la Consellería confirma que su criterio es el expuesto sucintamente en la respuesta remitida por el Ayuntamiento,

esto es, que las antenas de telefonía móvil no precisan de evaluación ambiental, en concreto de evaluación de incidencia ambiental. Sin embargo, tal y como se apuntaba en el requerimiento de informe dirigido a la Consellería, ya el RAMINP de 1961 no mencionaba las antenas de telefonía móvil en su nomenclátor, como resulta lógico, puesto que este tipo de instalaciones no existía en esa fecha, lo que no significó la exclusión de esta instalación de su ámbito objetivo. Se consideraban objeto del procedimiento por encajar en las definiciones de las actividades clasificadas y por el carácter de *numerus apertus* del nomenclátor del reglamento.

Pues bien, ese carácter de *numerus apertus* en la definición del objeto de las evaluaciones de incidencia ambiental no se modifica en lo más mínimo con el nuevo Decreto autonómico 133/2008. Su artículo 2.2 señala que asimismo estarán sometidas a este procedimiento aquellas otras actividades que no estando incluidas en dicho anexo I merezcan la consideración de molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, conforme a las definiciones contenidas en el artículo 13 de la Ley 1/1995, del 2 de enero, de protección ambiental de Galicia. La Consellería competente en materia de medio ambiente decidirá sobre la necesidad o no de la evaluación de incidencia ambiental de las actividades contempladas en esta línea. La decisión será motivada y se adoptará de acuerdo con los criterios objetivos que se determinan en el anexo II. Por tanto, habrá que recurrir, como sucedía antes, a las definiciones de las actividades, ahora a las del artículo 13 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de Galicia, que deben interpretarse de acuerdo con los criterios objetivos señalados en el anexo II del Decreto. Y dado que las definiciones son similares a las del RAMINP y que los criterios del anexo II no apuntan cambios con respecto a la situación anterior, y además las instalaciones a las que nos referimos no se encuentran expresamente excluidas en el correspondiente anexo, no parece que la interpretación de la jurisprudencia precedente se deba considerar modificada, sin perjuicio de las decisiones jurisdiccionales relativas a los recursos que se promuevan contra la misma.

Permanecen las razones que llevaron a considerar que con la vigencia del RAMINP las antenas debían ser objeto de la evaluación todavía; estas razones se especifican, por ejemplo, en la sentencia del Tribunal Supremo del 27-10-1997, que señala

que “todo otorgamiento de licencia ha de comprobar la conformidad de lo que se solicita en relación con la normativa de protección en medio ambiente y de la calidad de vida, así como la licitud de la colocación de la actividad o del uso urbanístico que se pretende, y con eso se ejerce la potestad municipal de control en la concesión de licencias”.

Además, una reciente sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, al examinar la legalidad de las diferentes disposiciones de la ordenanza municipal para la instalación y funcionamiento de antenas de telefonía móvil del Ayuntamiento de Chantada, señala lo siguiente en relación con la exigencia de la licencia de actividad en este tipo de antenas (fundamento jurídico séptimo): “Sostiene la parte recurrente con relación al artículo 17 de la ordenanza, en la que se establece el carácter clasificado de la actividad y en el que se somete la concesión de las licencias al régimen previsto en el Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, que es suficiente la licencia urbanística. Frente a eso, no parece superfluo recordar por un lado la creciente preocupación social y, por otro, el no ofrecimiento de pruebas concluyentes sobre la inocuidad de la actividad. La masiva proliferación de fuentes generadoras de campos electromagnéticos (líneas de alta tensión, aparatos eléctricos, antenas de telefonía móvil) generó incertidumbres en la sociedad en general que los estudios científicos no despejaron hasta el momento. Bajo los auspicios de la Organización Mundial de la Salud se inició en el año 1996 un estudio, en el que participan más de 40 países y siete organizaciones internacionales (Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer, Comisión Electrotécnica Internacional, Comisión Europea, Comisión Internacional de Protección sobre las Radiaciones no Ionizantes, Oficina Internacional del Trabajo, Organización del Tratado del Atlántico Norte, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Unión Internacional de Telecomunicaciones) y tras más de 25000 artículos publicados, dada la complejidad del tema, la controversia suscitada y las enormes contradicciones encontradas se está a la espera de que se hagan públicas las conclusiones finales. Por razones temporales las instalaciones de telefonía móvil no se encuentran recogidas en el anexo del RAMINP, pero atendiendo a la naturaleza de la actividad, parece incuestionable que la autorización de aquellas estén sometidas al procedimiento autorizatorio no previsto. El mínimo principio de precaución permite incluir las instalaciones de mención entre las actividades descritas en el artículo 3 del reglamento de referencia cuyo anexo no contiene

una lista cerrada y exige además ser integrada por el artículo 13 de la Ley 1/1995, del 2 de enero. Dicho lo anterior resta indicar que la impugnación referida al artículo 17 está condenada al fracaso. Los informes preceptivos y previos que la norma exige (Dirección General de Medio Ambiente de la Xunta de Galicia y los urbanísticos, jurídicos y de sanidad propios del ayuntamiento), son consecuencia del procedimiento, previsto en el RAMINP y no tiene porqué incidir en la competencia estatal. Una lectura atenta de la norma revela que esta se refiere a competencias propias municipales en la concesión de la licencia de obras y de actividad (clasificada) y no invade la competencia estatal. Recordemos que el Real Decreto 1066/2001, del 28 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radiadas y medidas de protección frente a la planificación y la inspección de las emisiones, así como que la orden de 9 de marzo de 2000, a la que se refiere el Real decreto 1066/2002, al establecer en el artículo 10, último párrafo que: la autorización de las instalaciones de las estaciones fijas queda condicionada, en cualquiera caso, a la ausencia de perturbaciones a otros servicios radioeléctricos, así como al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de servidumbres radioeléctricas o aeronáuticas, de medio ambiente, ordenación del territorio o cualquier otra que resulte de aplicación, reconoce la concurrencia de autorizaciones estatales y locales con un ámbito objetivo distinto".

Es de señalar que el ciudadano que acudió al Ayuntamiento de Coles, que a su vez consultó a la CMATI, está demandando la preservación de un interés especialmente protegido en la Constitución Española, que ampara los derechos a la protección de la salud (art. 43.1 CE) y a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2 CE). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, y entre ellos las administraciones locales, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructura y al Ayuntamiento de Coles las siguientes recomendaciones:

- Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructura:

Que se modifique la posición expresada respecto de la no necesidad de evaluación de incidencia ambiental de las antenas de telefonía móvil y en consecuencia se informe al Ayuntamiento de Coles y en general a todos los que reclamen información o criterio al respecto que ese tipo de instalaciones precisan el mencionado trámite ambiental.

- Ayuntamiento de Coles:

Que se realicen los trámites para requerir de los titulares de las antenas objeto de la queja que inicien los trámites para la eventual concesión de la autorización ambiental que tratamos, y, en el caso de lo contrario o para el caso de denegación, que se corrija su instalación y funcionamiento.

Respuesta del Ayuntamiento de Coles: recomendación rechazada.

Respuesta de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras: recomendación rechazada.

17.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Noia el 22 de junio de 2011 debido a las molestias ocasionados por locales (Q/669/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª P.P.P., relativo a las molestias ocasionadas por locales de Noia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su problema es la contaminación acústica. Hizo quejas anteriormente, con el resultado de que el pub en cuestión colocó una mampara de cristal en la puerta, que dejan abierta, con lo que el ruido se escucha como antes de tenerla puesta. Señala que el Ayuntamiento permite eso, lo que hace que tenga crisis nerviosas muchos fines de semana, teniendo que llamar al 061, lo que dio lugar a un ingreso hospitalario de mes y medio. Tal y como señala la interesada, en ocasiones anteriores se conocieron quejas, con las referencias mencionadas, y como consecuencia de

ellas ya en 2008 formulamos al Ayuntamiento una recomendación para que con urgencia se comprobase de forma exhaustiva el nivel de ruido transmitido por los locales y el producido en la vía pública, de tal forma que se corrija la actitud pasiva del Ayuntamiento en relación con tales cuestiones. Después de mucho tiempo el Ayuntamiento finalmente aceptó la recomendación y se comprometió a medir el ruido de los locales en el preciso momento en que los afectados llamen por molestias y cuantas veces sea preciso, y a actuar en contra del ruido en la calle, es decir, en contra de las acumulaciones de personas consumiendo fuera de los locales. A pesar de lo anterior el ruido permanecía, según la interesada, y se dan denuncias a las que la policía local respondía que no tenía sonómetro para hacer mediciones, o que no medían por el ruido de la calle.

En 2010 el ente local señaló que *se emite el compromiso de realizar una comprobación exhaustiva por parte de los servicios técnicos en lo referente al nivel de ruido de este local, todo ello a efectos de dar total cumplimiento a la normativa en materia de ruidos y conciliar de este modo el descanso de los vecinos con los locales de ocio, tomando las medidas oportunas que concurriesen en el caso que no se había cumplido lo recogido en la Ordenanza de Ruidos, dándole traslado de todo lo actuado en el expediente que se había incoado.* Por lo anterior, entendimos que finalmente se daría cumplimiento al compromiso mencionado, de tal forma que se impidiera el consumo en la calle y con eso el ruido exterior, de acuerdo con lo previsto en el art. 12.1 del decreto 320/2002, y que, en lo relativo al ruido interior, se procedía a realizar todas las mediciones que se requirieran en el preciso momento en que se sufran las molestias, y que, en su caso, se adoptarían las medidas que correspondieran. No obstante, de acuerdo con lo indicado por la interesada, esto no se hizo.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"F.F.A., jefe de la Policía L. de este Ayuntamiento con N° ..., por medio del presente

Informo: Visto escrito del Valedor do Pobo, promovido por denuncia de Dña. P.P.P., y respecto a lo que interesa en cuanto al impedimento del consumo de bebidas en la vía pública, para evitar los ruidos, se hace saber que en esta cuestión no se interviene ya que no hay soporte legal que prohiba tal consumo, salvo que sean menores.

En cuanto a los ruidos, si hay patrulla de servicio de noche, sería una patrulla compuesta por dos policías, de haber quejas por los ruidos de los locales de ocio, se interviene en los mismos con mediciones, de poder llevarse a cabo estas, ya que una vez es observada la presencia policial, cesa el ruido, si el requerimiento es por un vecino, se hacen mediciones en su domicilio y de haber infracción, se formula el acta correspondiente y se le da el curso oportuno.

Si el ruido proviene de la aglomeración de gente en la calle, lo que se entiende por movida, la efectividad que pueden tener dos policías, de haberlos, es totalmente mínima y en muchos casos contraproducente para su integridad física."

Como indicamos, ya hace tiempo formulamos al Ayuntamiento una recomendación para que con urgencia comprobase de forma exhaustiva el nivel de ruido transmitido por los locales y el producido en la vía pública, de tal forma que se corrija la actitud pasiva del Ayuntamiento en relación con tales cuestiones. El Ayuntamiento aceptó la recomendación y se comprometió a medir el ruido de los locales en el preciso momento en que los afectados llamen por molestias y cuantas veces sea preciso, y a actuar en contra del ruido en la calle, es decir, en contra de las acumulaciones de personas consumiendo fuera de los locales. La policía local respondía que no tenía sonómetro para hacer mediciones o que no medían por el "ruido de la calle". Finalmente, en 2010 el Ayuntamiento se comprometió a *realizar una comprobación exhaustiva por parte de los servicios técnicos en lo referente al nivel de ruido de este local, todo ello a efectos de dar total cumplimiento a la normativa en materia de ruidos y conciliar de este modo el descanso de los vecinos con los locales de ocio, tomando las medidas oportunas que concurriesen en el caso que no se cumpliera lo recogido en la Ordenanza de Ruidos, dándole traslado de todo lo actuado en el expediente que se había incoado*, por lo que entendimos que finalmente se daría cumplimiento al compromiso mencionado y se

impediría el consumo en la calle y con eso el ruido exterior, de acuerdo con el previsto en el art. 12.1 del decreto 320/2002, y en lo relativo al ruido interior se realizarían todas las mediciones que se requirieran en el preciso momento en que se sufran las molestias, y que, en su caso, se adoptarían las medidas que correspondieran.

No obstante, por lo indicado en la queja y sobre todo de acuerdo con la respuesta municipal ahora aportada se deduce que la situación es la misma que cuando se formuló la queja, se hizo la recomendación y el Ayuntamiento se comprometió a darle efectividad, o al menos el Ayuntamiento no aclara esa efectividad. Lo informado por el Ayuntamiento no responde en absoluto a lo concretamente reclamado, puesto que sólo hace un comentario de tipo general de lo normalmente hecho por la policía local en relación con los ruidos, pero no aclara el resultado de lo actuado respecto del local objeto de la queja y de la transmisión de ruido a la vivienda de la reclamante. Esto sucede a pesar de que lo que se requería era aclaración sobre la efectividad dada a la recomendación anterior, advirtiendo que para el caso de no haberse producido esa efectividad se procederá de la manera legalmente prevista; sobre las comprobaciones realizadas; sobre las medidas adoptadas para impedir el ruido en la vivienda de la interesada a altas horas de la madrugada; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

Todo lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el citado artículo de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que “corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”. Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Noia no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Noia la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se de efectividad a la recomendación formulada hace tiempo en relación con la reclamación de la interesada, y que por tanto con urgencia se realice una comprobación exhaustiva del nivel de ruido del local objeto de la queja para obligarle al estricto cumplimiento de la normativa en materia de ruidos; y que también con urgencia se impida el consumo en la calle y el ruido exterior (art. 12.1 del decreto 320/2002).

Respuesta del Ayuntamiento de Noia: recomendación aceptada.

18.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Monforte de Lemos el 11 de agosto de 2011 debido a una antena de telefonía móvil (Q/588/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. A. N. R. debido a una antena de telefonía móvil en Monforte de Lemos.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que hay una antena instalada en el tejado de un edificio, en las Galerías Fontechas, en la calle de las Huertas, que puede afectar a la salud. Por eso reclama que se retire, por las emisiones radiológicas que pueden afectar a la salud de los que viven cerca de ella.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones al Ayuntamiento de Monforte de Lemos. En un primer momento no aclaró el aspecto fundamental de la queja, esto es, si la antena contaba con licencia municipal de actividad y funcionamiento, de acuerdo con el anterior RAMINP o con el nuevo decreto 133/2008. Mas adelante señaló lo siguiente:

"Visto su escrito de fecha de registro de entrada en este Ayuntamiento 22/6/11 (n°6845) solicitando información sobre se la antena sita en la R/ Huertas n°39, cuenta con licencia de actividad, contestarle que el expediente fecha del año 1996, contando con licencia de obra por acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 27/12/1996. En aquel tiempo, debido al estado de la técnica, no se requería licencia de actividad para el desarrollo de la misma."

En relación con lo anterior es de subrayar que no parece acertada la apreciación municipal que indica que la razón de la no exigencia municipal de licencias de funcionamiento para este tipo de instalaciones fuera el estado de la técnica, puesto que es evidente que este permitía entonces, en 1996, tanto las propias antenas como su adecuado control de acuerdo con la legislación aplicable. A lo que parece referirse el ente local es a que cuando se aprobó el RAMINP, en 1961, no existían antenas de telefonía móvil, por lo que estas no podrían haberse previsto expresamente. Efectivamente, las antenas de telefonía móvil no se mencionaban en su *nomenclátor*, pero esta circunstancia no

significaba la exclusión ni de estas ni de otras instalaciones de su ámbito objetivo, puesto que el *nomenclátor* del reglamento tenía carácter de *numerus apertus*. Ese carácter no se modificó en la reciente reforma autonómica de la materia; la definición del objeto de las evaluaciones de incidencia ambiental (Decreto autonómico 133/2008, artículo 2.2) se hace añadiendo las listas que se contienen la previsión de que *asimismo estarán sometidas a este procedimiento aquellas otras actividades que no estando incluidas en dicho anexo I merezcan la consideración de molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, conforme a las definiciones contenidas en el artículo 13 de la Ley 1/1995, del 2 de enero, de protección ambiental de Galicia. La consellería competente en materia de medio ambiente decidirá sobre la necesidad o no de la evaluación de incidente ambiental de las actividades contempladas en esta alinea. La decisión será motivada y se adoptará de acuerdo con los criterios objetivos que se determinan en el anexo II.* Por tanto, habrá que recurrir, como sucedía antes, a las definiciones de las actividades, ahora a las del artículo 13 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de Galicia, que deben interpretarse de acuerdo con los criterios objetivos señalados en el anexo II del Decreto. Y dado que las definiciones son similares a las del RAMINP y que los criterios del anexo II no apuntan cambios con respecto a la situación anterior, y además las instalaciones a las que nos referimos no se encuentran expresamente excluidas en el correspondiente anexo, no parece que deba considerar modificado el anterior criterio favorable a la necesidad de este tipo de licencias para las antenas de telefonía, confirmado por la jurisprudencia.

Por tanto, permanecen las razones que llevaron a considerar que con la vigencia del RAMINP las antenas debían ser objeto de la evaluación aún; estas razones se especifican, por ejemplo, en la sentencia del Tribunal Supremo del 27-10-1997, que señala que "todo otorgamiento de licencia ha de comprobar la conformidad del que se solicita en relación con la normativa de protección de en medio ambiente y de la calidad de vida, así como la licitud de la colocación de la actividad o del uso urbanístico que se pretende, y con eso se ejerce la potestad municipal de control en la concesión de licencias".

Además, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, al examinar la legalidad de las diferentes disposiciones de la ordenanza municipal para la instalación y funcionamiento de antenas de telefonía móvil del Ayuntamiento de Chantada, señala lo

siguiente en relación con la exigencia de la licencia de actividad en este tipo de antenas (fundamento jurídico séptimo): “Sostiene la parte recurrente con relación al artículo 17 de la ordenanza, en la que se establece el carácter clasificado de la actividad y en el que se somete la concesión de las licencias al régimen previsto en el Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, que es suficiente a licencia urbanística. Frente a eso, no parece superfluo recordar por un lado a creciente preocupación social y, por otro, la no oferta de pruebas concluyentes sobre la inocuidad de la actividad. La masiva proliferación de fuentes generadoras de campos electromagnéticos (líneas de alta tensión, aparatos eléctricos, antenas de telefonía móvil) generó incertidumbres en la sociedad en general que los estudios científicos no despejaron hasta el momento. Bajo los auspicios de la Organización Mundial de la Salud se inició en el año 1996 un estudio, en el que participan más de 40 países y siete organizaciones internacionales (Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer, Comisión Electrotécnica Internacional, Comisión Europea, Comisión Internacional de Protección sobre las Radiaciones no Ionizantes, Oficina Internacional del Trabajo, Organización del Tratado del Atlántico Norte, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Unión Internacional de Telecomunicaciones) y tras más de 25 000 artículos publicados, dada la complejidad del tema, la controversia suscitada y las enormes contradicciones encontradas se está a la espera de que se hagan públicas las conclusiones finales. Por razones temporales las instalaciones de telefonía móvil no se encuentran recogidas en el anexo del RAMINP, pero atendiendo a la naturaleza de la actividad, parece incuestionable que la autorización de aquellas estén sometidas al procedimiento autorizatorio no previsto. El mínimo principio de precaución permite incluir las instalaciones de mención entre las actividades descritas en el artículo 3 del reglamento de referencia cuyo anexo no contiene una lista cerrada y exige además ser integrada por el artículo 13 de la Ley 1/1995, del 2 de enero. Dicho lo anterior resta indicar que la impugnación referida al artículo 17 está condenada al fracaso. Los informes preceptivos y previos que la norma exige (Dirección General de Medio Ambiente de la Xunta de Galicia y los urbanísticos, jurídicos y de sanidad propios del ayuntamiento), son consecuencia del procedimiento, previsto en el RAMINP y no tiene porque incidir en la competencia estatal. Una lectura atenta de la norma revela que esta se refiere a competencias propias municipales en la concesión de la licencia de obras y de actividad (clasificada) y no invade la competencia estatal. Recordemos que el Real decreto

1066/2001, del 28 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radiadas y medidas de protección frente a la planificación y la inspección de las emisiones, así como que la Orden de 9 de marzo de 2000, a la que se refiere el Real decreto 1066/2002, al establecer en el artículo 10, último párrafo que: la autorización de las instalaciones de las estaciones fijas queda condicionada, en cualquiera caso, a la ausencia de perturbaciones la otros servicios radioeléctricos, así como al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de servidumbres radioeléctricas o aeronáuticas, de medio ambiente, ordenación del territorio o cualquier otra que resulte de aplicación, reconoce la concurrencia de autorizaciones estatales y locales con un ámbito objetivo distinto".

El ciudadano que acudió al Ayuntamiento de Monforte de Lemos está demandando la preservación de un interés especialmente protegido en la Constitución Española, que ampara los derechos a la protección de la salud (art. 43.1 CE) y a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2 CE). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, y entre ellos las administraciones locales, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Monforte de Lemos la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se requiera del titular de la antena objeto de la queja que inicie los trámites para la eventual concesión de la autorización ambiental que tratamos, y, en el caso de no ser así o para el caso de denegación, que se corrija su instalación y funcionamiento.

Respuesta del Ayuntamiento de Monforte de Lemos: recomendación aceptada.

19.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vigo el 28 de agosto de 2011 debido al ruido nocturno en una zona de la ciudad (Q/1666/10).

En esta institución se inició este expediente de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de las noticias aparecidas en el diario *Faro de Vigo* de los días 13 de septiembre de 2010, págs. 2 y 3, y 14 de septiembre, pág. 3, en relación con el ruido nocturno en una zona de Vigo.

En la noticia del día 13 se señala esencialmente que, como balance de la ordenanza de convivencia ciudadana, se indica que el ruido nocturno volvió a las calles Real y Teófilo Llorente al año de declararse zona protegida. Los vecinos reconocen que desapareció el *botellón*, pero denuncian las aglomeraciones de jóvenes frente a los pubs y exigen más policía. En esa noticia se indica que "*la declaración de zona protegida funcionó muy bien en un principio y los vecinos incluso nos extrañábamos por la tranquilidad que se respiraba para dormir después de tantos años sufriendo el botellón, pero últimamente descendió la presión policial y estamos volviendo a lo mismo*". Este es el sentir de la asociación vecinal del casco viejo y otros muchos residentes de la zona de Teófilo Llorente y Real, que denuncian que desde hace unos meses se registró un repunte de la contaminación acústica en estas calles las madrugadas de los fines de semana con motivo de la movida nocturna. Aunque ya no observan la gente haciendo botellón en la vía pública, las concentraciones de jóvenes a las puertas de los locales de copas (algunos consumiendo bebidas supuestamente dispensadas en los propios pubs) continúan siendo una constante en las noches de jueves a sábado, ambas incluidas. Los vecinos alertan de la escasa presencia policial en la zona, sobre todo durante la época estival, que la definen de infernal. "*A veces les llamamos y ni siquiera vienen alegando que hay falta de efectivos. En otras ocasiones, se presentan y no hacen absolutamente nada porque dicen que si no hay personas bebiendo en la vía pública no pueden intervenir, que es anticonstitucional*", según revelaron los residentes, que formalizaron más de una decena de denuncias ante el Ayuntamiento desde 2007. Una de ellas, de junio del año pasado, está firmada por 42 personas. Se añade que la contaminación acústica que de jueves a sábado sufren los vecinos de determinadas zonas del Casco Vello provocó que muchas personas del barrio se

cambiaran de residencia antes de aprobarse la ordenanza antibotellón, y los llegados más recientemente, en su frustrada búsqueda de tranquilidad, ya dudan si su elección fue la correcta. Antiguos y nuevos vecinos relatan su historia. Los residentes veteranos ya se trasladaron a otras zonas de Vigo. La asociación vecinal avisa que el ruido frena la repoblación del barrio. Algunos señalan que "de la gente de toda la vida quedan muy pocos; yo sufrí diez años problemas de salud", o que "la zona protegida no resulta para nada: dormimos con tapones en los oídos". La noticia del día 14 señala que el Ayuntamiento abrió 15 expedientes por ruido en las calles citadas, sobre todo por concentraciones de personas, gritos y vandalismo, en aplicación de la ordenanza de convivencia ciudadana. Por su parte, los hosteleros señalan que "insonorizamos los locales, pero no somos educadores ni podemos controlar el barullo en la calle".

Al respecto es de señalar que, de confirmarse lo expuesto, fundamentalmente el repunte del ruido no tanto por el botellón como por las aglomeraciones de jóvenes frente a los pubs, en el caso de ausencia de normativa municipal en este sentido, entonces resultaría aplicable el artículo 12 del Decreto 320/2002, de ordenanza-tipo, que señala que los titulares de los establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias al vecindario. En caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán si constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados. Por tanto, si la ordenanza municipal indica tal circunstancia para perseguir este tipo de comportamiento perjudicial, entonces resultará aplicable; y a falta de esta disposición, entonces será directamente aplicable a ordenanza-tipo, puesto que ya transcurrió el plazo de adaptación sus previsiones.

Ante eso requerimos informe al Ayuntamiento de Vigo el 22 de septiembre de 2010, y ya nos lo remitió. Este se recibió con un retraso considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta indicar al Ayuntamiento lo previsto en el art. 502 del Código Penal. En la respuesta se señala lo siguiente:

“El Servicio de Participación Ciudadana de este Ayuntamiento remitió queja formulada por el Valedor do Pobo al Departamento de Medio Ambiente con fecha 4 de octubre de 2010.

Asimismo y con fecha 10 de noviembre de 2010, este servicio de Medio Ambiente respondió a la queja formulada, con el fin de que se le remitiese respuesta a la institución del Valedor do Pobo.

En todo caso, reiterando el contenido esencial del escrito de fecha 10 de noviembre, le comunico que el Ayuntamiento de Vigo, consciente de la problemática que ocasiona la utilización masiva de los espacios públicos para el ocio y su incidente en el normal desarrollo de la convivencia ciudadana, aprobó en el año 2009 la Ordenanza Municipal Reguladora de la Convivencia Ciudadana y Ocio del Término Municipal de Vigo, siendo aplicada a mencionada ordenanza previa acta de infracción de la Policía Local, elemento de prueba imprescindible para poder incoar el correspondiente expediente sancionador.

Al mismo tiempo se le informa que en el que alcanza el fenómeno del "botellón" en las calles Teófilo Llorente y Real los mismos vecinos del casco viejo reconocen la labor del Ayuntamiento en este sentido. Así lo acredita la información publicada en el Faro de Vigo en fecha 09/02/2011, posterior por lo tanto a las que hace referencia el Valedor do Pobo en su denuncia, en la que se deja constancia de que las medidas adoptadas por el Ayuntamiento lograron erradicar el botellón en esa zona. Se adjunta copia de la noticia de referencia.

En cuanto a la contaminación acústica producida por los locales de ocio, la Concejalía de Medio Ambiente ha resuelto hasta treinta y seis expedientes sancionadores por contaminación acústica, de los que solamente tres correspondían a las calles mencionadas en su denuncia: Teófilo Llorente y Real, rematando los tres expedientes mencionados con sanción firme, no constando a día de la fecha, nuevas denuncias o mediciones sonométricas positivas procedentes de locales sitos en las dichas calles.

Al no concretar en el escrito de esa institución el nombre concreto de los locales que están incumpliendo, supuestamente, las ordenanzas municipales y, al no existir denuncia por parte de particulares afectados, constatada por la correspondiente acta de la Policía Local, el Ayuntamiento de Vigo no puede incoar expediente sancionador alguno."

Una vez evaluado el contenido del aludido escrito se deduce que, por lo que se refiere al aspecto principal de la queja, esto es, las molestias ocasionadas por la contaminación acústica derivada de la presencia de personas en la calle a las puertas de los locales de la zona, a veces consumiendo alcohol, el ente local únicamente señala que no se concretan los locales que están incumpliendo, supuestamente, las ordenanzas municipales, y que no existe denuncia, por lo que el Ayuntamiento "no puede incoar expediente sancionador alguno". Al respecto es de subrayar que la respuesta aludida resulta insuficiente para tratar el problema descrito en la noticia de referencia, que hace alusión a fuentes de personas afectadas por este grave problema. La comprobación de lo tratado en la noticia resulta perfectamente posible de oficio, sobre todo si tenemos en cuenta que se trata de una zona acústicamente saturada.

Por lo que se refiere a la mención de la ausencia de denuncias, el Ayuntamiento parece limitar estas a las que se formulan por escrito; sin embargo, las denuncias son la puesta en conocimiento de la administración competente de hechos que pueden ser constitutivos de infracción administrativa. En este caso el Ayuntamiento tiene esa noticia, tanto a través de la prensa como a través del procedimiento formal de queja; resta la comprobación por agentes de la autoridad, a los efectos de dar curso a las medidas que se deduzcan, en su caso.

En lo que se refiere al fondo del asunto, el ruido provocado por las aglomeraciones frente a los locales se regula por el art. 12 del Decreto 320/2002, que señala lo que ya indicamos. Además, es de tener muy presente que la zona fue declarada acústicamente saturada (ZAS), cuyo objetivo legal es la disminución del nivel de ruido, al alcanzar niveles ilegales. El Decreto 320/2002 señala que *en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la*

adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos. La declaración formal de ZAS supone, en primer término, que el ente local comprobó que se da una concentración de locales excesiva (*zona saturada*), lo que trae consigo un gran número de problemas, no sólo por el funcionamiento de los propios locales, sino también otros, entre ellos el posible consumo a las puertas de los locales o la presencia ruidosa de personas a altas horas de la madrugada.

Los ciudadanos afectados demandan la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Vigo no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos citados. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Vigo la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se compruebe adecuadamente y en su caso se corrija la permanencia molesta de personas a las puertas de los locales de ocio de la zona que se refiere en la queja, declarada como acústicamente saturada, de tal forma que se protejan los derechos constitucionales de los potenciales afectados.

Respuesta del Ayuntamiento de Vigo: recomendación aceptada.

20.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Salceda de Caselas el 31 de agosto de 2011 debido a los graves perjuicios ocasionados por el funcionamiento de los locales de ocio en una zona (Q/1080/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. La. G. V. debido a los graves perjuicios ocasionados por el funcionamiento de los locales de ocio en una zona de Salceda de Caselas.

En su escrito, esencialmente, nos indica que desde hace años son continuas las quejas del edificio ... y de todos los edificios sitos en la misma calle. Las quejas fueron trasladadas tanto al Ayuntamiento como al Valedor do Pobo.

En su momento, por el mismo motivo, se conoció la queja C.6.Q/2481/09. De la información entonces aportada por ese Ayuntamiento se dedujo que, por lo que se refiere al ruido y demás molestias ocasionados por los locales y sus clientes, los titulares de los establecimiento se comprometieron *a cumplir los horarios de cierre de cada local, cumplir con la ordenanza de terrazas, evitar dentro de lo posible la caída de personas de los establecimientos con vasos de cristales y tolerancia cero en el consumo de drogas en los locales*. Entonces indicamos al interesado que debería darse cumplimiento a lo previsto en el artículo 12.1 y 26 del decreto 320/2002; por eso, no debería consumirse fuera de los locales, no debería tenerse terraza en la que funcionen con música y con un horario amplio, y tampoco debería consentirse la música en el exterior, como había sucedido anteriormente, de acuerdo con lo indicado en su queja. Por lo que se refiere a los actos vandálicos que también eran objeto de la queja, el ente local indicaba que *tras lo hablado en la Xunta Local de Seguridad se intentará que la Policía local y Guarda Civil controlen la zona y eviten estas actitudes totalmente reprobables aunque a veces son grupos difíciles de controlar.*

Sin embargo ahora señala que la situación se vuelve día a día insostenible. El pasado fin de semana (viernes 3, sábado 4 y domingo 5 de junio) la situación fue

insoportable para los vecinos que tienen su vivienda en la calle e intentan descansar. Entienden que los locales comerciales de hostelería quieran trabajar, pero eso no debe suponer un menoscabo de la tranquilidad y descanso de los vecinos. Durante los tres mencionados días se sucedieron las "ilegalidades" cometidas en plena calle, ante la impotencia de un solo agente de la policía local que se encontraba de guardia. Entre las muchas cometidas destacan las siguientes:

1. Puertas de los locales de copas abiertas de par a par durante toda la noche, con lo que la música se escucha a dos manzanas del lugar.

2. Permisividad a la hora de salir con vasos y botellas de cristal a las aceras, con lo que a la mañana siguiente la calle parece un campo de batalla, apareciendo cristalería hasta en la plaza del ayuntamiento.

3. Permisividad con la hora de cierre de los locales pues los pubs permanecieron abiertos hasta las 6:00 y la discoteca pasadas las 7:00 los tres días.

4. Permisividad e incumplimiento de ordenanza municipal en la hora de recogida de las terrazas, pues a las 3:00 de la madrugada seguían montadas, no se recogieron en silencio, ni limpiaron las aceras.

5. El viernes pasadas las 3:00 de la madrugada un vehículo se estrelló contra la fachada del edificio (concretamente contra la empresa ...), el conductor salía completamente ebrio de los locales de copas.

6. El sábado pasada a 1:00 de la madrugada la bocatería tenía los bafles de la terraza con música disco a todo volumen.

7. El domingo pasadas las doce de la noche un grupo de "Timbalada Brasileña" contratada por la discoteca Tuenti, hizo retumbar todas las calles de Salceda con bombos, maracas, etc.; cortaron las calles al tráfico, etc.

La comunidad ya dirigió numerosos escritos denunciando la situación (registro de entrada de 29 de noviembre de 2005, 26 de diciembre de 2005, 21 de julio de 2006, 22 de julio de 2009, 20 de octubre de 2009, 14 de diciembre de 2009).

El problema se agrava por el hecho de que las personas salen fuera de los locales a fumar y ante eso los vecinos efectúan llamadas primero a la Policía Local de Salceda de Caselas, que con los efectivos de que dispone el Ayuntamiento actualmente no son suficientes (este fin de semana hubo uno de guardia el tres días), y a continuación las llamadas se efectúan a la Guardia Civil del destacamento de Porriño, que directamente no acuden.

Reclaman que se tomen las medidas oportunas para que esta situación cese, pues de seguir así es imposible que los residentes de la zona puedan tener una vida tranquila y de descanso por las noches.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se indica lo siguiente:

"M. D. B. . Alcalde de Salceda de Caselas (Pontevedra), por la presente remito informe realizado por la Policía Local con número de registro de salida 140/11, en contestación a su escrito presentado en este Ayuntamiento con fecha 21 de junio de 2011, y con número de registro de entrada nº 3637."

"En referencia al escrito presentado en este Ayuntamiento con fecha 21 de junio de 2.011, con registro de entrada n° 3637, por el VALEDOR DO POBO DE GALICIA, en el cual solicita que se informe de los hechos acaecidos durante las noches de los días 3,4 y 5 de junio, que provocó las quejas de los vecinos, y por lo que se informa el siguiente:

En primer lugar informar que la Policía Local de Salceda de Caselas cuenta con seis Policías, sin mando superior jerárquico, estando las órdenes del concejal de seguridad.

Que el día 4 de junio, no hubo en todo el día Policía Local, y que los turnos de noche de los días 3 y 4 de junio, estuvieron atendidas por un sólo Policía, que es el que suscribe el presente informe, que empecé lo las 22 h. y rematé el servicio las 05:00 h.

Que este Policía tenía constancia de que ese fin de semana, se celebraba la inauguración de la discoteca de nombre comercial TUENTI, que está ubicada en la calle Pontevedra, que muy céntrica y donde están los locales de ocio de ambiente nocturno.

Que estaba muy claro que ese fin de semana se necesitaba más control policial en las calles, ya que en un fin de semana normal ya con dos policías de servicio algunas veces ya nos vemos superados.

Y por lo que este policía le informa el concejal de seguridad de que su compañero de turno encontrara de baja, que se no se buscaba una solución estaría sólo de noche un fin de semana que claramente prometía problemas, por la masiva afluencia de juventud a inauguración de la discoteca y demás locales de ocio, y por lo que el concejal me contesta que no se cuenta con más medios humanos, que se había hecho el que se había podido.

Viendo esta situación, me desplacé hasta el cuartel de la Guardia Civil del Porriño, para poner en conocimiento esta situación del comandante del puesto, solicitándole verbalmente el apoyo de una patrulla para cuyo fin de semana.

En esta calle hay dos disco pub llamados DESMODUS y ANDEN, además de la discoteca TUENTI, que esta policía no controla su horario de cierre porque nuestro horario de noche acaba a las 05:00 h, y empieza de mañana a las 08:00 h, cerrando estos locales cuando quieren dentro de esa franja horaria que no hay policía. También hay en esta calle una cafetería denominada TANDIL II, que incumple sistemáticamente los horarios de cierre si ven que no hay policía trabajado en el turno de noche.

Que los problemas con los vecinos se agravan, con el deber de salir a fumar fuera de los locales, ya que las puertas de estos están continuamente abriéndose

escuchándose la música había sido, y en la calle se concentran cientos de personas fumando, algunas veces tantas personas que no cogen en la acera calle y ocupan la carretera.

Que el día viernes 3 de junio, cuando salí durante la noche hasta calle Pontevedra comprobé que estaba atestada de gente, alguna dando voces, consumiendo bebidas en la calle, y con vehículos circulando por la zona de forma temeraria. Viéndose este policía completamente superado, y sin ver por el pueblo ninguna patrulla de apoyo, completara el servicio en dependencias.

Que el día domingo 5 de junio, a partir de las 23:30 h. tuve múltiples llamadas telefónicas de los vecinos, quejándose del ruido que producía un grupo de personas tocando bombos, que estaban recorriendo el pueblo, y por lo que tuve que salir sólo a la calle, y fueron interceptados en la calle Pontevedra sobre las 00:30 h., y estos nos dicen que están contratados por la discoteca TUENTI, y que están promocionando la marcha en Salceda. Por parte de este policía se le informa que están molestando los vecinos, y en principio paran de hacer ruido, además volviera a comprobar que la calle Pontevedra esta atestada de gente, produciendo mucho raído, y no viendo por la zona la ninguna patrulla de apoyo, completando el servicio en dependencias .

Que con el número de efectivos con los que cuenta esta Policía Local no es posible garantizar un buen servicio el ciudadano, que se no se aumentan en número estos efectivos policiales, tendrá que la Xunta Local de Seguridad organizar otras fuerzas de seguridad para reforzar o completar los servicios que quedan vacíos. Que tenemos conocimiento desde hace tiempo de las quejas de los vecinos de la calle Pontevedra, que sólo exigen poder descasar en sus domicilios."

De la información transcrita se deduce que el informe aportado por el ente local (el de la policía local) confirma todos los extremos de la queja, en concreto los problemas de ruido procedente de los locales, ruido y desorden en la calle, e incumplimiento de los horarios de los locales, todo eso en una determinada área del Ayuntamiento, con grave perjuicio para los vecinos, que no ven atendidas sus denuncias

por los motivos indicados (tenemos conocimiento desde hace tiempo de las quejas de los vecinos de la calle Pontevedra, que sólo exigen poder descansar en sus domicilios). Por eso, resulta muy llamativo que el Ayuntamiento, en concreto la respuesta del alcalde, no señale nada al respecto, a pesar de lo claro que resulta lo indicado por la policía local.

El Ayuntamiento tampoco aclara otros aspectos fundamentales para lo adecuado tratamiento de la materia, a pesar de que expresamente se requería, como la relación de los locales de la zona, con mención de su licencia de funcionamiento, y, en el caso de tenerla, del tipo de licencia de que se trate (bar, pub ...), y del cumplimiento de sus condiciones en función de cada tipo de local, en especial la ausencia de música y el cierre a su horario en los locales que sean sencillos cafés o bares.

Con respecto al ruido en la calle es de señalar que evitar este es tarea municipal, que además debe exigir la responsabilidad de los titulares de los locales en lo que se refiere al ruido generado a sus puertas; efectivamente, el art. 12.1 del Decreto 320/2002 señala que los titulares de establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias al vecindario. En caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán si constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados. Queda claro que es deber de los responsables de los establecimientos avisar a la policía local cuando se consuma o se moleste a sus puertas, y es obligación de ésta aplicar las medidas correctoras y sancionadoras que correspondan; ninguna de las dos cosas se hizo en este caso, con la consecuencia de que sigue el ruido en la calle debido a que no se actuó de acuerdo con la norma.

Además, del contenido de la queja y de la información municipal se deduce que la zona posiblemente se encuentre acústicamente contaminada (Zona Acústicamente Saturada; art. 12.2 del Decreto 320/2002). En relación con tal cuestión se preguntaba al Ayuntamiento la situación de las licencias de los diferentes locales, pero en el informe municipal no se ha señalado nada. Debería conocerse si todos los demás locales de la zona funcionan de forma regular, es decir, con licencia y adaptando su funcionamiento a lo

habilitado en la que tengan, con especial atención a los locales que siendo sencillos bares o similares en realidad funcionen como pubs, es decir, con música y a altas horas de la madrugada.

La zona cuenta con numerosos locales y con mucha afluencia de gente en ellos y en el exterior, lo que ocasiona problemas que provienen tanto de la actividad interior como exterior. Por eso, a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, resulta preciso investigar y, en su caso, corregir los establecimientos que se encuentren en circunstancias irregulares, impidiendo su funcionamiento sin licencia o de una manera no habilitada por la que tengan. Esta forma de proceder es un *prius* a la hora de abordar un supuesto de concentración de locales molestos o de aparente saturación. Si después de eso aún permanecieran los problemas que definen la saturación -después de reducir los locales en funcionamiento evitando lo de los que no lo hacen de acuerdo con la correspondiente licencia municipal-, entonces el Ayuntamiento adoptaría las medidas habilitadas para las ZAS. El art. 12.2 del Decreto 320/2002 señala que en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos. Por tanto, en último término deberá conseguirse la disminución del nivel constatado de ruido, tanto el procedente de los propios locales como el de la calle.

La jurisprudencia resalta la necesidad de determinar y abordar el problema de la saturación de ruidos de manera urgente allí donde se constate, como también la necesidad de que las medidas a aplicar sean las adecuadas para la solución eficaz del problema en función de las circunstancias, descartando la adopción de medidas de tipo discrecional o las limitadas a la no agravar el problema (sentencia del TSX de las Islas Baleares del 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Esta interpretación amplia de las medidas a aplicar en caso de declaración de ZAS viene prevista en el Decreto 320/2002, que, como venimos, dispone la aplicación de las medidas oportunas, sin concretarlas ni

limitarlas. Por tanto, siempre que las dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el Ayuntamiento, que además se encuentra obligado a lograr tal fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. Eso es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo del 18 de noviembre de 2002, que reconoce la responsabilidad patrimonial de los entes locales por insuficiente actuación para corregir los problemas derivados de contaminación acústica presentes en una determinada zona. Confirma la responsabilidad de un Ayuntamiento como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos. La sentencia subraya que lo enjuiciado era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva vulneradora de algún derecho fundamental.

Los locales tienen (o deberían tener) una licencia de actividad concedida por el Ayuntamiento, lo que les permite funcionar como pubs, cafeterías especiales o discotecas, todos ellos potencialmente muy molestos. Este tipo de licencias son de funcionamiento, por lo que de acuerdo con su naturaleza y con reiterada jurisprudencia, con el otorgamiento de ellas no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente lo de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. La desatención de estos deberes legales puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

Así pues, las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Salceda de Caselas suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que “corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente”.

Esta tarea de competencia municipal no puede ser desatendida en ningún caso; el ruido de los locales o relacionado con su presencia debe ser controlado por el Ayuntamiento en todo caso (art. 9 de la Ley 7/1997), mediante recursos comunes o extraordinarios, como pueden ser comisiones de servicio, empresas, etc., sin que en ningún caso poda servir de excusa a escasez de medios o la organización de los servicios comunes, como parece pretender el ente local. Queda pendiente por tanto acreditar el adecuado control del ruido provocado por los locales, su insonorización, el cumplimiento de todas las condiciones de la licencia, y el ruido en la calle, principalmente el provocado a las puertas de los locales (por consumo de alcohol, concentraciones para fumar o por cualquiera otro motivo).

Los ciudadanos que promovieron la queja están demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en las viviendas de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados cómo fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido aún más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Salceda de Caselas no adoptó todas las medidas adecuadas para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que por eso pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Salceda de Caselas la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se evite el ruido en la calle derivado de la presencia de personas a las puertas de los locales a altas horas de la madrugada, lo que se encuentra prohibido en el decreto 320/2002, y que en general se evite el ruido en esas horas, de tal forma que se garanticen el adecuado descanso y los derechos de los residentes afectados.

Que también con urgencia se evalúe formalmente si se dan las condiciones para que la zona sea declarada como acústicamente contaminada o saturada, de acuerdo con el previsto en el decreto 320/2002, y que en caso positivo se adopten las medidas reglamentariamente previstas.

Y que también con urgencia se determine con precisión y de forma exhaustiva si los locales de la zona cuentan con licencia de funcionamiento y ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada uno de ellos en las mismas, evitando especialmente que los que sean sencillos bares o similares cuenten con música y funcionen hasta altas horas de la madrugada.

Respuesta del Ayuntamiento de Salceda de Caselas: pendiente de aclaración sobre aceptación y efectividad de la recomendación.

21.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Sarria el 7 de septiembre de 2011 debido a los graves perjuicios ocasionados por el funcionamiento de un local de ocio (Q/1551/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª. L. C. L. debido a los perjuicios ocasionados por un local de ocio de Sarria.

En su escrito esencialmente nos indica que promovieron varias quejas o denuncias en la administración local de Sarria y en la policía local por los ruidos e incumplimiento del cierre del Bar Rincón, situado en el edificio Alborada de Sarria.

Debido a descuidos no se llega a ninguna sanción del Ayuntamiento, señala, y los vecinos están siendo amenazados. La policía local es sabedora de todo. La inquilina se llama .... No cumple la ley; el bar no está insonorizado y cierra a las 7, a pesar de que debería hacerlo a las 2.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Adjunto remito documentación solicitada en su escrito de fecha 13 de agosto en relación con el escrito presentado ante usted por parte de doña L C L solicitando la intervención del Valedor do Pobo por causa del ruido y el horario del local de hostelería sito en el bajo de su edificio".

"..., ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SARRIA, EN LA PROVINCIA DE LUGO.

En contestación a su escrito de fecha 12 de agosto de 2011, en relación a la situación del bar "R" sito en la calle ..., edificio ..., remito documentación relativa a la licencia municipal y el cambio de titularidad del mismo:

Con fecha 20 de marzo de 1979, se concede licencia para el establecimiento dedicado a "Café-bar de segunda categoría" en el Edificio ..., actualmente ..., a nombre de D. L. L. L..

Con fecha 28 de julio de 2006, Doña O. L. A., titular del DNI número …, presenta en el registro general de este Ayuntamiento certificado de solidez y seguridad del local sito en el ...

Con fecha 9 de agosto de 2006, se solicita cambio de titularidad de la licencia a nombre de Dª O. L. A., titular del DNI …

Con fecha 22 de agosto de 2006, Dª O. L. A., titular del DNI número …, presenta en el registro general de este Ayuntamiento informe de evaluación de aislamiento y acústico.

Con fecha 24 de agosto de 2009, Dª O.L.A., titular del DNI número ..., presenta en el registro general de este Ayuntamiento certificado técnico de seguridad y solidez.

Con fecha 16 de noviembre de 2009, se redacta informe técnico por parte del arquitecto técnico municipal en relación a la documentación aportada por la interesada para la concesión de la licencia municipal.

Con fecha 21 de diciembre de 2009, se remite notificación para la remisión de documentación a fin de completar el expediente de cambio en la licencia municipal.

Con fecha 21 de julio de 2010, presenta en el registro general de este Ayuntamiento la documentación solicitada para la concesión de la licencia municipal.

Con fecha 11 de octubre de 2010, se redacta el informe por parte del arquitecto técnico municipal de la visita de comprobación, en el que se indica que el establecimiento cumple con los requisitos para la concesión de la licencia.

10.- Con fecha 3 de noviembre de 2010, por parte de la Junta de Gobierno Local se aprueba el cambio de titular de la actividad de café-bar en ....

En resumen, el local de hostelería con categoría de café-bar sito en los bajos del edificio en ... cuenta con licencia municipal de actividad desde el año 1979 y desde el 3 de noviembre de 2010 la licencia cambia de titular a favor de Dª O.L.A., titular del D.N.I. número ..., o cumplir todas las normas urbanísticas de aplicación.

En lo tocante a si el citado local cuenta con música ambiental y la comprobación de los ruidos transmitidos a la vivienda de la vecina afectada, el Ayuntamiento de Sarria cuenta con un apartado en su Ordenanza Municipal de Medio

Ambiente, en concreto su título IV está dedicado a la protección ambiental frente a ruidos, en el que se indican los decibelios máximos permitidos en las distintas horas del día y ubicaciones, en el artículo 53.6 de la citada Ordenanza se indica que en la transmisión de licencias de un local que pueda considerarse foco de ruido podrá efectuarse una verificación previa por parte de la Administración y en su artículo 52.1. se indica que las actividades autorizadas con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ordenanza deberán ajustarse a las normas establecidas en la misma, en este caso, la interesada en el cambio de nombre en la licencia presenta en el año 2006 en el registro general de este Ayuntamiento informe de evaluación de aislamiento acústico, en el Catálogo de Espectáculos se indica que cuando en la definición del catálogo de espectáculos no se establezca limitación alguna respecto a que dispongan de música ambiental se estima que la norma no lo prohíbe y, por lo tanto, el local está autorizado a disponer de ambientación musical por medio técnicos, salvo que expresamente la licencia lo prohíba. Esto no significa que el local pueda sobrepasar los límites establecidos en la Ordenanza Municipal y en la Ley 7/1997 de 11 de agosto, de protección contra la contaminación acústica, tanto en los decibelios como en el horario ya que según lo establecido en la Orden de 16 de junio de 2005 por la que se determinan los horarios de apertura y cierre de espectáculos y establecimientos públicos en la Comunidad de Galicia, que especifica que el horario máximo de cierre de los café-bar son las 2:30 h. El Ayuntamiento de Sarria tiene conocimiento del exceso de ruido y horario del citado local, tanto por parte de los continuos escritos de los vecinos como de los informes de la Policía Local y de la Guardia Civil, que también se adjuntan, a pesar de contar con Ordenanza el Ayuntamiento de Sarria no dispone de los medios necesarios y personal cualificado para la realización de mediciones acústicas hecho que imposibilita la incoación de expedientes sancionadores en materia de ruido.

El citado local de hostelería incumple de manera reiterada el exceso en el horario de cierre máximo autorizado, por lo que fue sancionado en repetidas ocasiones por parte de la Jefatura Territorial de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia, quien tiene las competencias en la materia. El Ayuntamiento de Sarria, a pesar de los numerosos informes de la Policía Local, no inició ningún expediente sancionador al entender que las competencia en el régimen

sancionador de la Ley Orgánica 1/992 de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana son de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta y no del Ayuntamiento, a cuyo objeto en repetidas ocasión los informes de la Policía Local fueron remitidos solicitando la iniciación del correspondiente expediente sancionador, el pasado 16 de agosto se remitieron nuevos informes de la Policía Local y los escritos presentados en estas Dependencias Municipales por parte de los vecinos del edificio solicitando que se considere infracción muy grave, a tenor de lo dispuesto en el Capítulo IV, Régimen Sancionador, en su artículo 23.y de la citada Ley dice que "se considerará infracción grave el exceso en los límites de la autorización concedida para la apertura del establecimiento" y en el artículo 24 indica que "se considerará infracción muy grave habida cuenta el riesgo producido o el perjuicio causado", vista la documentación anexa, escritos de los vecinos y atestados de la Policía Local y de la Guardia Civil, entendemos que el local de hostelería está perjudicando de de forma grave el descanso de los vecinos, por lo que se solicitó que se le imponga la sanción máxima para este tipo de infracción, tanto en cuantía económica como en la suspensión temporal de la licencia del referido local."

De la información aportada se deduce que el Ayuntamiento aduce que no puede comprobar el nivel de ruido transmitido por el establecimiento debido a su carencia de medios; que el local puede tener ambientación musical -sin especificar que entiende a su objeto-, lo que lógicamente puede resultar una interpretación incorrecta si se trata de música amplificada; y que se dan frecuentes incumplimientos de horario, lo que si se confirma indicará que el establecimiento funciona como pub, sin que por parte de quien corresponde, el Ayuntamiento, se adopten las medidas adecuadas para impedirlo. Lo anterior resulta especialmente llamativo si tenemos en cuenta que el propio ente local confirma el motivo de las quejas y denuncias al indicar que *el Ayuntamiento de Sarria tiene conocimiento del exceso de ruido y horario del citado local, tanto por parte de los continuos escritos de los vecinos como de los informes de la Policía Local y de la Guardia Civil.*

En relación con el primero aspecto tratado, es decir, la posibilidad de que el local pueda tener música, el ente local entiende que puede tenerla de ambiente, lo que

parece lógico siempre y cuando sea lo que comúnmente se llama hilo musical -o música a muy bajo nivel-. Sin embargo, no parece ser eso lo que se da en este caso; la presencia de la música, en unión con otros datos, como el horario de cierre muy tardío y la comprobación por agentes de la autoridad del volumen y la transmisión de ruido a las viviendas de los afectados, hacen concluir que en realidad el establecimiento funciona como un pub, lo que debería impedir el Ayuntamiento.

Efectivamente, una de las condiciones de los locales de ocio autorizados es cumplir con el tipo de licencia concedida y por tanto que su actividad no contradiga la naturaleza de ella. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (Ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquiera caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Los cafés, bares o similares son locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música. Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CAG (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por el que se aprueba la legislación general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por lo que la diferencia resulta clara.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP y ahora en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, y en el Decreto 133/2008, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen la de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

En esta línea el Ayuntamiento aporta reciente escrito dirigido a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, firmados por el alcalde, en el que se reclama que se sancione al establecimiento, en esta ocasión llamándolo *Pub Pruébame*, por el exceso de horario (habla también de ruido), confirmando de esa forma lo expuesto, esto es, que el local, además de funcionar fuera de su horario de forma reiterada, funciona de forma contraria a lo aprobado en su licencia, de lo que es dato ilustrativo el mencionado respecto del horario, junto con el funcionamiento con música amplificada (la policía local señala que tiene el volumen de música muy alta) y el nombre indicado -pub, de confirmarse-; intervenir para evitar ese funcionamiento irregular es tarea municipal, puesto que es el Ayuntamiento quien otorgó la licencia de funcionamiento que está incumpliéndose, al margen de sanciones de otro tipo por otros motivos, como el horario. Sin embargo, a pesar de las reiteradas reclamaciones en este sentido tanto de los reclamantes como también de la policía local, el cierto es que aún no se dio una intervención municipal eficaz. La propia policía local indica que el establecimiento, que

carece de licencia de pub, en el caso de seguir funcionando como tal debería ser denunciado, aunque menciona sólo la denuncia por horario, cuando en realidad el desajuste del funcionamiento respecto de la licencia es una infracción (art. 33.y de la Ley 1/1995, de Protección Ambiental de Galicia), que además de ser sancionada debería ser objeto de corrección inmediata para ajustar ese funcionamiento a lo previsto o, en caso de no darse esto, para cerrar el local.

Por lo que se refiere a la ausencia de intervención eficaz debido a la supuesta falta de medios, es de señalar que no está a disposición del Ayuntamiento desatender los deberes legales que le conciernen respecto de esta materia. Las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Sarria suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente". Además, tal y como ya señalamos, con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del Ayuntamiento, sino que al largo de toda la vida de la actividad deberá garantizar su adecuado funcionamiento, y una de las condiciones es el ajuste al tipo de licencia concedida, lo que no se da en este caso. A cuyo objeto, si el Ayuntamiento carece de medios, deberá aplicar los que con carácter general o excepcional sean adecuados para cumplir esa labor; no obstante, a la vista de lo indicado, la tarea municipal pendiente no requiere de labores dificultosas, sino todo lo contrario.

Al ciudadano que promovió las quejas está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la

obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental. Es especialmente destacable que el perjuicio se está dando en la vivienda de los afectados, por lo que se está conculcando un derecho de los calificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2) y en la Convención Europea de Derechos Humanos (art. 8), por lo que la labor de protección de la administración municipal debería haber sido más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Sarria no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que a cuyo objeto pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de este problema, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar la cuestión.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Sarria el siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales en relación a la contaminación acústica que sufre el reclamante, confirmada por el propio Ayuntamiento, y que en consecuencia se impida el funcionamiento del establecimiento como un pub, a pesar de tener licencia de sencillo bar, y se inicie el expediente sancionador correspondiente, en el caso de confirmación; y que si después de tal medida aún persisten las reclamaciones por ruidos, entonces se dé cumplimiento al deber municipal de comprobar el nivel de ruido transmitido a las viviendas y se adopten las medidas que se deduzcan de esas comprobaciones.

Respuesta del Ayuntamiento de Sarria: pendiente de respuesta, a pesar del mucho tiempo transcurrido.

22.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Salceda de Caselas el 28 de noviembre de 2011 debido a la instalación y funcionamiento de antenas de telefonía móvil sin las licencias adecuadas (Q/1431/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de algunos vecinos de Bouzovedra (un número indeterminado de firmas) debido la instalación y funcionamiento de antenas de telefonía móvil sin las licencias adecuadas.

En su escrito, esencialmente, nos indican que promovieron la queja C.6.Q/2007/08 debido a la presencia de antenas de telefonía móvil en el lugar. Entonces coñecemos que (a pesar del considerable retraso del informe municipal -fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución-), en lo que respecta a una de las antenas, la de Vodafone España, se denegó la licencia de obra para reforma de la antena antes autorizada, por tratarse de un uso no permitido, al encontrarse en suelo de núcleo rural. Se señalaba también que no cuenta con licencia de actividad. En lo que respecta a la otra, está en trámites de resolución en el departamento de urbanismo. Por tanto, al parecer las antenas no contaban con las licencias de obra precisas, y tampoco de actividad. El ente local pretendía el traslado de las instalación objeto de la queja, para lo cual es necesario habilitar una zona del término municipal; el 05-02-09 se contrató a una empresa la redacción del Plan General de Ordenación Municipal, en el que previsiblemente se podrá recoger la zona donde se puedan ubicar estas infraestructuras. A pesar de lo anterior y del tiempo transcurrido ahora los vecinos señalan que siguen en la misma situación respecto a las antenas de telefonía móvil de las cuales el ayuntamiento, en la última reunión mantenida, les informó de la posibilidad de sacar una de las antenas, la de Vodafone, y la otra, que pertenece a Orange, no la mencionaron, según señalan.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"En fecha 13.09.2011 (R.Y n° 5137) tuvo entrada en el Registro General del Ayuntamiento de Salceda de Caselas escrito del Valedor do Pobo en el que se indica que por Vecinos de Bouzavedra (un número indeterminado de firmas) se interpuso queja ante la citada institución por la presencia de antenas de telefonía móvil en el lugar. Solicitaba en el referido informe que por parte de este Ayuntamiento se proceda a remitir información sobre el problema que motivó la queja, en particular sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas; sobre se las antenas sin licencia de funcionamiento continúan como entonces; sobre las medidas adoptadas para impedirlo, en el caso de confirmarse; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

Que dentro del plazo legalmente establecido se procede a informar el Valedor do Pobo de los trámites realizados dentro del expediente anteriormente indicado al que se refiere la queja presentada por los vecinos de Bouzavedra, y así:

En relación con la antena de telefonía móvil instalada por AIRTEL MOVIL, S.A:

- *En fecha 13.03.1998 (r.e.n° 277) por D. M. F. A. se solicitó licencia para instalación de antena de telefonía móvil, aportando a los citados efectos proyecto redactado por el Arquitecto D. I. F. T..*

- *En fecha 01.04.1998 se emitió informe por el Arquitecto Técnico municipal en el que se indicaba la necesidad de que el citado proyecto venga firmado polo Colegio Profesional correspondiente, así como la necesidad de solicitud de licencia y de autorización previa de Patrimonio.*

- *En fecha 07.08.1998 (r.e.n° 855) por Don M. F. A. aportara nueva solicitud de licencia, aportando los efectos oportunos proyecto de ejecución para estación base de telefonía móvil, visado en fecha 03.08.1998, firmado polo Ingeniero Técnico de Minas D. ....*

- *En fecha 25.08.1998 se emitió informe polo Arquitecto Técnico D. ....en el que se informa favorablemente la colocación de la torre para base de equipo de telefonía móvil en la finca denominada Minada, en la parroquia de Sano Xurxo.*

- *A la vista del anterior informe la Comisión Municipal, en Sesión celebrada en fecha 31.08.1998, concedió licencia de obra a Don M. F. A., en representación de Airtel Móvil. La para colocación de torre de instalación de una Estación Base de Telefonía Móvil, en la finca denominada "Minada", en la parroquia de San Xurxo.*

- *En fecha 25.04.2002 (r.s.n° 279) se remitió oficio de Alcaldía en cuya virtud se indicaba que en el plazo de un mes proceda a solicitar la licencia de actividad para el desarrollo del uso de la antena de telefonía móvil.*

- *A la vista de lo anterior, por D. M. F. A., en fecha 28.06.2002 (r.e.n° 820) se presentó escrito en el que se indicaba que la licencia de actividad no era necesaria por cuanto ya se había concedido licencia de obras por la Comisión de Gobierno y por ende también la licencia de actividad. Invoca asimismo, una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de fecha 16.10.1998, en el que se indica que era suficiente con la obtenida por la Dirección General de Telecomunicacións del Ministerio de Obras Públicas.*

- *No consta en el expediente administrativo que se haya dado respuesta al escrito anteriormente señalado.*

- *En fecha 10.10.2005, por D. A. Z. V.actuando en nombre y representación de VODAFONE ESPAÑA, S.A, solicita licencia para modificar la Estación Base de Servicios de Telecomunicacións en la Finca "Minada", parroquia de San Xurxo, aportando nuevo proyecto firmado polos Ingenieros Técnicos Industriales D. J. C. M. y Don M. G. S., visado en fecha 27.05.2005.*

- *La vista del proyecto presentado polo Arquitecto Municipal D. R. G. B., en fecha 16.11.2005 se emitió informe desfavorable por cuanto la antena de telefonía se encuentra dentro de un núcleo rural y no de un suelo rústico.*

- *Comunicado el citado informe a mercantil "VODAFONE ESPAÑA, S.A", por la misma se presentó escrito en fecha 27.12.2005 (r.e.n° 3226) en el que se indica que existiendo informe desfavorable sobre la caseta que alberga el equipamiento se procederá a su retirada aportando planos técnicos de detalle de como quedaría la citada instalación, y así se acompañan planos firmados por los mismos técnicos que habían firmado el proyecto informado desfavorablemente.*

- *En fecha 21.04.2006 (r.e.n° 1025) por D. A. Z.V., actuando en nombre y representación de "VODAFONE ESPAÑA, S.A" se presentó nueva solicitud de licencia para modificar la Estación Base situada en la finca "Minada", en la parroquia de San Xurxo, aportando nueva documentación.*

- *En fecha 13.06.2006 (r.e.n° 1716) se había presentado por "VODAFONE ESPAÑA, S.A" nueva documentación relativa a la modificación de la Estación Base situada en la finca "Minada", en la parroquia de San Xurxo*

- *En fecha 03.02.2010 se emitió informe jurídico al respecto de la licencia de reforma de la estación base de telefonía móvil, siendo su conclusión desfavorable por cuanto se trata de un uso no permitido al encontrarse situada en suelo de núcleo rural, proponiendo que se dicte resolución denegando la citada licencia.*

- *A la vista de los informes del Arquitecto Municipal de fecha 16.11.2005 y de la Asesoría Jurídica de 3.02.2010 en los que se informa desfavorablemente, la Junta de Gobierno Local, en Sesión celebrada en fecha 18.02.2010 se acordó denegar la licencia de reforma de Estación Base de telefonía Móvil por tratarse de un uso no permitido por encontrarse sita en suelo de núcleo rural. Acuerdo que fue debidamente notificado a mercantil en fecha 05.03.2010, según obra acreditado en el expediente de referencia.*

- *Que en fecha 08.04.2010 (r.e.n° 2257) por Don A. Z. V. se presentó escrito solicitando que se tengan por concedidas las licencias por aplicación del silencio administrativo positivo.*

- *Que en fecha 05.04.2010 (r.e.n° 2222. de fecha 07.04.2010) por Don A.Z. V. se interpuso recurso potestativo de reposición contra la Resolución de la Junta de Gobierno Local, de fecha 18.02.2010, en cuya virtud se denegaba la licencia de obras solicitada por VODAFONE ESPAÑA, S.A.*

En relación con la antena de telefonía móvil instalada por AMENA AUNA (hoy ORANGE):

- *Que en fecha 20.09.1999 (r.e.n° 1194) por Don A. P.i, actuando en nombre de "RETEVISION MOVIL S.La" se presentó escrito solicitando que se conceda licencia para colocación de base de telefonía móvil en Finca Cazolos-Parderrubias, aportando los efectos oportunos proyecto redactado por el Ingeniero Técnico Dª R. R. R., visado en fecha 27.09.1999.*

- *En fecha 18.10.1999 se emitió informe polo Arquitecto Técnico municipal en el que se indicaba la necesidad de que se procediera a subsanar una serie de deficiencias.*

- *Aportada la documentación requerida y subsanadas las deficiencias, en fecha 20.12.1999 se emitió informe por el Arquitecto Técnico D. M. N. M. en el que se informa favorablemente la colocación de la torre para base de equipo de telefonía móvil en la finca denominada Cazolos.*

- *A la vista del anterior informe la Comisión Municipal, en Sesión celebrada en fecha 31.12.1999, concedió licencia de obra a Don A. P., en representación de Retevisión Móvil, S.A para instalación de una Estación Base de Telefonía Móvil, en la finca denominada "Cazolos", sita en Bouzavedra- Sano Jorge.*

• *En fecha 25.04.2002 (r.s.n° 278) se remitió oficio de Alcaldía en cuya virtud se indicaba que en el plazo de un mes había procedido a solicitar la licencia de actividad para el desarrollo del uso de la antena de telefonía móvil.*

• *A la vista de lo anterior, por D. R. S., actuando en nombre de "RETEVISIÓN MÓVIL, S.A" en fecha 23.05.2002 (r.y.n° 627) se presentó escrito en el que se solicitaba que se ampliara el plazo concedido para aportar la documentación requerida y concretamente el proyecto de actividad.*

• *En fecha 13.11.2008 (r.e.n° 7421) por Dª D. C. G., actuando en nombre y representación de FRANCE TELECOM solicita licencia para modificación de la licencia de obra para instalación de Estación Base para equipo de telecomunicaciones en el Monte de los Cazolos, aportándose a los citados efectos proyecto firmado por la Ingeniera Técnica Industrial Dª L. Á. A., visado en fecha 10.11.2008.*

• *Escrito presentado en fecha 19.09.2011 (r.e.n° 5271) por Don F. M. M. en el que se indica la adquisición de la licencia solicitada por silencio administrativo positivo, en base al señalado en el artículo 195 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre*

EXPEDIENTE DE REPOSICIÓN DE La LEGALIDADE URBANÍSTICA INCOADO La VODAFONE POR EXECUCIÓN DE OBRAS EN El BARRIO DE BOUZAVEDRA, PARROQUIA DE SANXURXO.

• *En fecha 4.11.2009 por la Policía Local de Salceda se informó de la realización de obras en la Estación situada en Bouzavedra.*

• *A la vista del anterior informe, en fecha 6.11.2011 por el Arquitecto Técnico Municipal se emitió informe en el que se indica que no existe licencia para la ejecución de las obras por lo que de conformidad con lo señalado en el artículo 209 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre procede incoar expediente de reposición de la legalidad urbanística.*

• *En fecha 9.11.2009 por Resolución de Alcaldía se acordó incoar expediente de reposición de la legalidad urbanística por ejecución de obras sin licencia en el barrio de Bouzavedra, parroquia de San Xurxo, correspondiente con la parcela número 233 del polígono 15, consistentes en la ejecución de trabajos en antena de telefonía móvil.*

• *En fecha 02.12.2010 (r.e.n° 8524) por D. A. Z. V., en nombre de "VODAFONE ESPAÑA, S.A" se presentó escrito de alegaciones en el que se indica que para la realización de las obras que se están acometiendo no era preceptiva la licencia de obras por lo que no se solicitó.*

Visto lo anterior y a modo de finalizar el presente escrito se presentan las siguientes

CONCLUSIONES:

• *Al respecto del traslado de las antenas de telefonía móvil debiera indicar que sigue siendo intención de la administración local encontrar una ubicación adecuada a este tipo de instalaciones de telecomunicaciones, si bien considerara que el estudio de la mejor ubicación para los intereses públicos y conciliándolos con las necesidades de las empresas para este tipo de instalaciones será con la realización del PXOM. Debemos poner en conocimiento de la institución a que nos dirigimos que si bien en el año 2008 ya se indicó esta intención, en fecha 08.02.2010 por el Juzgado del Contencioso-Administrativo N ° 2 de Pontevedra se procedió a dictar sentencia anulando y dejando sin efecto el ruego de cláusulas administrativas particulares del expediente de licitación del contrato de redacción del Plan General de Ordenación Municipal de Salceda de Caselas.*

En base a la citada sentencia, copia de la cual se aporta el presente escrito, fue necesario retrotraer todo el procedimiento y proceder a la resolución contractual con la empresa adjudicataria de la redacción del PXOM, motivo por el que a pesar de que es intención la reubicación de las citadas estaciones bases no fue factible hacerlo hasta este momento.

• *Respecto a las antenas de telefonía móvil sí cuentan con licencia de obras si bien carecen de licencia de actividad, en parte por entender que no era necesario por cuanto ya contaban con autorización de la Dirección General de Telecomunicaciones del Ministerio de Obras Públicas, y como bien se podrá comprobar por la institución a que nos dirigimos, durante un período de tiempo se entendió que no era necesario que se contara con licencias municipales para las instalaciones de telefonía móvil al entender que se trata de servicios de interés general.*

• *Que presentados proyectos para ampliación de la licencia de obra, en la actualidad las compañías operadoras han presentado escrito para que se entienda que se adquirieron las licencias por silencio administrativo, lo cual está siendo objeto de estudio polos servicios técnicos y jurídicos del Ayuntamiento, ya que no procede adoptar medidas en tanto no se resuelva la citada cuestión, por cuanto carecería de todo respaldo jurídico ordenar la retirada de las antenas en caso de que se había confirmado la adquisición de las licencias de obras e instalación por intervención de la figura del silencio administrativo.*

• *Que sin perjuicio del anterior, por parte del Ayuntamiento de Salceda de Caselas se mantendrá informado el Valedor do Pobo de las actuaciones que se vayan acatando en relación con los expedientes indicados."*

Una vez examinado el informe transcrito se deduce que, a pesar del mucho tiempo transcurrido desde el conocimiento de la queja original y del compromiso municipal de solventar el asunto, lo cierto es que a día de hoy las antenas continúan en funcionamiento, a pesar de sus carencias legales.

Las antenas de telefonía móvil precisan de evaluación ambiental, en concreto de evaluación de incidencia ambiental. En el anterior RAMINP de 1961 no mencionaban las antenas de telefonía móvil en su nomenclátor, como resulta lógico, puesto que esas instalaciones no existían en esa fecha, lo que no significó su exclusión del ámbito objetivo de la Legislación. Se consideraban objeto del procedimiento por encajar en las definiciones

de las actividades clasificadas y por el carácter de *numerus apertus* del nomenclátor de la legislación.

Ese carácter de *numeros apertus* en la definición del objeto de las evaluaciones de incidente ambiental no se modifica en el más mínimo con el nuevo Decreto autonómico 133/2008. Su artículo 2.2 señala que asimismo estarán sometidas a este procedimiento aquellas otras actividades que no estando incluidas en dicho anexo I merezcan la consideración de molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, conforme a las definiciones contenidas en el artículo 13 de la Ley 1/1995, del 2 de enero, de protección ambiental de Galicia. La consellería competente en materia de medio ambiente decidirá sobre la necesidad o no de la evaluación de incidente ambiental de las actividades contempladas en este párrafo. La decisión será motivada y se adoptará de acuerdo con los criterios objetivos que se determinan en el anexo II. Por tanto, habrá que recurrir, como sucedía antes, a las definiciones de las actividades, ahora a las del artículo 13 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de Galicia, que deben interpretarse de acuerdo con los criterios objetivos señalados en el anexo II del Decreto. Y dado que las definiciones son similares a las del RAMINP y que los criterios del anexo II no apuntan cambios con respecto a la situación anterior, y además las instalaciones a las que nos referimos no se encuentran expresamente excluidas/exclusas en el correspondiente anexo, no parece que la interpretación de la jurisprudencia precedente se deba considerar modificada, sin perjuicio de las decisiones juridiccionales relativas a los recursos que se promuevan contra la misma.

Permanecen las razones que llevaron a considerar que con la vigencia del RAMINP las antenas debían ser objeto de la evaluación aún; estas razones se especifican, como por ejemplo, en la sentencia del Tribunal Supremo del 27-10-1997, que señala que "*todo otorgamiento de licencia ha de comprobar la conformidad del que se solicita en relación con la normativa de protección de medio ambiente y de la calidad de vida, así como la licitud de la colocación de la actividad o del uso urbanístico que se pretende, y con eso se ejerce la potestad municipal de control en la concesión de licencias*".

Además, una reciente sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, al examinar la legalidad de las diferentes disposiciones de la ordenanza municipal para la

instalación y funcionamiento de antenas de telefonía móvil del Ayuntamiento de Chantada, señala lo siguiente en relación con la exigencia de la licencia de actividad en este tipo de antenas (fundamento jurídico séptimo): “Sostiene la parte recurrente con relación al artículo 17 de la ordenanza, en la que se establece el carácter clasificado de la actividad y en el que se somete la concesión de las licencias al régimen previsto en la Legislación de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, que es suficiente la licencia urbanística. Frente a eso, no parece superfluo recordar por un lado la creciente preocupación social y, por otro, la no oferta de pruebas concluyentes sobre la inocuidad de la actividad. La masiva proliferación de fuentes generadoras de campos electromagnéticos (líneas de alta tensión, aparatos eléctricos, antenas de telefonía móvil) generó incertidumbres en la sociedad en general que los estudios científicos no despejaron hasta el momento. Bajo los auspicios de la Organización Mundial de la Salud se inició en el año 1996 un estudio, en el que participan más de 40 países y siete organizaciones internacionales (Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer, Comisión Electrotécnica Internacional, Comisión Europea, Comisión Internacional de Protección sobre las Radiaciones no Ionizantes, Oficina Internacional del Trabajo, Organización del Tratado del Atlántico Norte, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Unión Internacional de Telecomunicaciones) y tras más de 25 000 artículos publicados, dada la complejidad del tema, la controversia suscitada y las enormes contradicciones encontradas se está a la espera de que se hagan públicas las conclusiones finales. Por razones temporales las instalaciones de telefonía móvil no se encuentran recogidas en el anexo del RAMINP, pero atendiendo a la naturaleza de la actividad, parece incuestionable que la autorización de aquellas estén sometidas al procedimiento autorizatorio no previsto. El mínimo principio de precaución permite incluir las instalaciones de mención entre las actividades descritas en el artículo 3 de la legislación de referencia cuyo anexo no contiene una lista cerrada y exige además ser integrada polo artículo 13 de la Ley 1/1995, del 2 de enero. Dicho lo anterior resta indicar que la impugnación referida al artículo 17 está condenada al fracaso. Los informes preceptivos y previos que la norma exige (Dirección General de Medio Ambiente de la Xunta de Galicia y los urbanísticos, jurídicos y de sanidad propios del ayuntamiento), son consecuencia del procedimiento, previsto en el RAMINP y no tiene porque incidir en la competencia estatal. Una lectura atenta de la norma revela que esta se refiere a las competencias propias municipales en la concesión de

la licencia de obras y de actividad (clasificada) y no invade la competencia estatal. Recordemos que el Real decreto 1066/2001, del 28 de septiembre, por el que se aprueba la legislación que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, limitaciones a las emisiones radiadas y medidas de protección frente a la planificación y la inspección de las emisiones, así como que la orden de 9 de marzo de 2000, a que se refiere el Real decreto 1066/2002, al establecer en el artículo 10, último párrafo que: la autorización de las instalaciones de las estaciones fijas quieta condicionada, en cualquier caso, a la ausencia de perturbaciones a otros servicios radioeléctricos, así como al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de servidumbres radioeléctricas o aeronáuticas, de medio ambiente, ordenación del territorio o cualquier otra que resulte de aplicación, reconoce la concurrencia de autorizaciones estatales y locales con un ámbito objetivo distinto".

Es de señalar que los ciudadanos que reclaman están demandando la preservación de un interés especialmente protegido en la Constitución Española, que ampara los derechos a la protección de la salud (art. 43.1 CE) y a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2 CE). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, y entre ellos las administraciones locales, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Ayuntamiento de Salceda de Caselas el siguiente **recomendación**:

Que se realicen los trámites para requerir de los titulares de las antenas objeto de la queja que inicien los trámites para la eventual concesión de la autorización ambiental que tratamos, y, en el caso de lo contrario o para el caso de denegación, que se corrija su instalación y funcionamiento irregulares.

Respuesta del Ayuntamiento de Salceda de Caselas: recomendación aceptada.

23.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ordes el 2 de diciembre de 2011 debido al funcionamiento irregular de locales de ocio de Ordes (Q/206/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de una ciudadana relativo al funcionamiento irregular de locales de ocio de Ordes.

En su escrito, esencialmente, los indican que existen locales de ocio nocturno en Ordes con una licencia que no se corresponde con la actividad que realmente están ejerciendo, por lo que existe competencia desleal. Señala que, aclarando un poco más el tema, hay locales con licencia de *tablao* flamenco que no ejercen como tal y se están beneficiando de la amplitud horaria, o con licencia de cafetería que son pub (con pista de baile, música a todo volumen, luces espectaculares, cabina con dj´s, etc, y no tienen cafetera, mesas, sillas, etc., y están cerrando a las 4 y abriendo de nuevo a las 6). Por esto se sienten perjudicados ya que ellos (los pubs) tienen que cerrar a las 4.30 y ven como sus clientes se van a este tipo de locales, sintiéndose agraviados.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Ordes, que señaló lo siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 11/03/01 solicitando información sobre el problema que motivó la queja que da lugar a la apertura de expediente por esa institución, pongo en su conocimiento que tal y como se solicitaba en su escrito inicial, de fecha 09/02/11, se está procediendo a comprobar las licencias concedidas para el ejercicio de la actividad de tablao flamenco en este municipio, una vez finalizada esa comprobación se le dará traslado de los resultados de esta."

A la vista de lo anterior indicamos al ayuntamiento que anunciaba la comprobación de las licencias concedidas para el ejercicio de la actividad de *tablao* flamenco, lo que resulta insuficiente, puesto que en realidad la queja es mucho más amplia, al hacer mención al funcionamiento irregular de muchos otros locales. En el requerimiento de información enviado al ente local el 9 de febrero se señalaba que existen *tablao*s flamencos que no ejercen como tales y se están beneficiando de la amplitud horaria, pero

también establecimientos con licencia de cafetería que en realidad son pub. Por esa razón se requirió informe sobre los locales que teniendo licencia de simples bares o cafés, en realidad funcionan como pubs o similares; sobre la presencia de licencias de *tablao*s flamencos, sobre si se comprobó que responde a la realidad, de acuerdo con su definición en el nº 2.7.2.1. del catálogo del Decreto 292/2004, y sobre la revisión de la licencia, en su caso, de acuerdo con lo previsto en el mismo decreto; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

A este requerimiento de información complementaria el ayuntamiento respondió con un retraso muy considerable, hasta el punto de que fue preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hacerle de nuevo esos mismos recordatorio de deberes legales y advertencia, indicando también que el art. 502 del Código Penal tipifica esa actuación con una desobediencia específica, con la correspondiente pena. La respuesta finalmente recibida fue la siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 11/08/2011 solicitando información sobre el problema que motivó la queja que de la lugar a apertura de expediente por esa institución, pongo en su conocimiento que se está procediendo a hacer una inspección para comprobar las licencias concedidas por este ayuntamiento para el ejercicio de la actividad de tablao flamenco y de aquellos locales que puedan estar ejerciendo una actividad distinta a la licencia concedida. Una vez rematada la inspección se le dará traslado del resultado de la misma."

A la vista de las circunstancias de la queja, que se había iniciado hace tiempo, y de la falta de respuesta actual respecto del fondo del asunto, a pesar del tiempo transcurrido, de nuevo nos dirigimos al ayuntamiento con el fin de requerir que con urgencia se había facilitado la información aún pendiente, reiterando los recordatorios de deberes legales y advertencias acercados por esa falta de respuesta adecuada, y recordando también que el art. 502 del Código Penal tipifica la obstaculización de las investigaciones de los Defensores del Pueblo, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que estos solicitan. Dado que de esa forma tampoco se pudo obtener la

información requerida, el 27 de octubre realizamos al alcalde-presidente una última advertencia en la que indicábamos que reiterábamos por última vez los requerimientos, recordatorios de deberes legales y advertencias, de tal forma que si en el plazo de 5 días hábiles no se recibía información completa y adecuada que dé cumplimiento a lo requerido, entonces procederíamos a declararlo hostil y entorpecedor de las funciones de esta institución, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe al Parlamento. Además, en esa declaración de nuevo se requeriría el cumplimiento del deber pendiente, y para el caso de proseguir el incumplimiento de lo legalmente previsto, entonces se daría cuenta a la Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal para que se deduzca la eventual responsabilidad penal derivada de los hechos, que podrían ser constitutivos del delito tipificado en el art. 502 del Código Penal. La respuesta fue la siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 27/10/2011 en relación con el problema que motivó la queja que de la lugar a apertura de expediente por esa institución, pongo en su conocimiento que este ayuntamiento procedió a hacer una inspección para comprobar las licencias de actividad concedidas a los locales dedicados a "tablao flamenco" y las concedidas a locales que se sospecha que puedan estar ejerciendo una actividad distinta a la licencia concedida.

Los locales inspeccionados son los siguientes:

- *Cafetería denominada Tubos situada en la calle de la Feria, n° 19-bajo, Ordes, de la que es titular Tubos, SC.*

- *Cafetería denominada O Veleiro, situada en la calle Lagartos, n° 52-bajo, Ordes, de la que es titular Recouso Rosende, SC.*

- *Tablao flamenco denominado Zemtrum, situado en la calle de la Feria, n° 37-bajo, Ordes, de la que es titular J. M.B. L..*

• *Tablao flamenco denominado Tahití-Manisero, situado en la calle del Muíño, n° 18-bajo, Ordes, de la que es titular C. S.G. (actualmente propiedad de sus herederos).*

• *Queda pendiente de hacer inspección al local dedicado a "tablao flamenco" denominado Acero, situado en la calle de la Feria, n° 25-27-bajo, Ordes, que figura a nombre de Bisnosa, CB, ya que después de hacer los correspondiente requerimientos para la inspección de los técnicos municipales no se presentaron en el local, por lo que se procederá por vía judicial para acceder al mismo.*

Se adjunta copia del informe emitido por la arquitecto técnico municipal después de realizar la correspondiente inspección y se le comunica que se procederá a adoptar las medidas oportunas para que los locales ejerzan únicamente la actividad para la que tienen licencia o que se aúnen la licencia a la actividad ejercida."

De la información aportada se dedujo que el ayuntamiento daba cuenta de determinadas comprobaciones realizadas en locales dedicados a *tablao* flamenco y locales que podrían estar ejerciendo una actividad distinta a la de su licencia. Se adjuntaban comprobaciones técnicas que no resultan concluyentes, puesto que sólo describían la realidad física de los locales, pero señalando que no se puede comprobar el funcionamiento de los locales por encontrarse cerrados en ese momento -la técnico concluye que debería "verificarse su funcionamiento"-, y en otro caso la comprobación se hace por la mañana, por lo que tampoco se descarta que funcione irregularmente. Además, no se especifica si la relación de *tablao*s y demás locales que funcionan de forma desajustada a su licencia es exhaustiva, esto es, si con las comprobaciones realizadas y las medidas que se tomaron o se tomarán al respecto se pueden entender tratadas las irregularidades en lo relativo al común desajuste entre las licencias y la actividad que realmente tienen los locales, que es el objeto de la queja.

Por lo anterior de nuevo requerimos aclaración, reiterando todos los recordatorios de deberes legales y advertencias mencionadas, a la vista de que continuaba

la incertidumbre respecto del objeto de la queja. La respuesta, recibida recientemente, fue la siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 16/11/2011 en relación con el problema que motivó la queja que da lugar a la apertura de expediente por esa institución, pongo en su conocimiento que este ayuntamiento inició expediente de clausura de la actividad a los locales que a continuación se relacionan y que según informe emitido por la Policía Local el 13/11/2011 no desarrollan la actividad para la que tienen licencia:

TABLAO FLAMENCO DENOMINADO ACERO, situado en la calle de la Feria, n° 25-27, Ordes, del que es titular Bisnosa, CB.

TABLAO FLAMENCO DENOMINADO TAHITÍ-MANISERO, situado en la calle del Muíño, n° 18- bajo, Ordes, del que es titular Herederos de C. S.G. representados por B.S. V..

Se junta copia de la notificación de la resolución de la Alcaldía iniciando el expediente de clausura y copia del informe emitido por la Policía Local.

En cuanto al local con licencia municipal para tablao flamenco denominado Zemtrum, situado en la calle de la Feria, n° 37-bajo, Ordes, de la que es titular J.M. B. L., se encuentra cerrado al público."

Del anterior informe municipal y de la documentación que lo acompaña se deduce que el ente local inició el trámite para el cierre de dos locales que tenían licencia de *tablao* flamenco sin que su actividad se correspondiera con el definido para tales instalaciones por el correspondiente Catálogo de actividades. La falta de más explicaciones debe entenderse que se trata de un expediente sancionador para la retirada de la licencia. El otro local al parecer se encuentra cerrado al público, pero el ente local no aclara si fue con ocasión de una orden suya o por iniciativa propia, lo que resulta relevante.

No obstante, no se indica nada en relación con el otro aspecto relevante de la queja, que se subrayó en los primeros requerimientos de informe. La queja no sólo se

refiere a los *tablao*s flamencos que funcionen irregularmente, aspecto éste en el que al parecer el ayuntamiento ya actuó, después de mucho tiempo, como corresponde, sin que su objeto sea mucho más amplio, al hacer mención al funcionamiento irregular de muchos otros locales. También existen establecimientos con licencia de cafetería que en realidad son pub, por lo que se requirió informe sobre los locales que teniendo licencia de simples bares o cafés, en realidad funcionan como pubs o similares. Sobre este aspecto el ayuntamiento no señala nada ahora; anteriormente había indicado dos cafeterías (*Tubos y Veleiro*) de las que se sospechaba que no se ajustaban a lo previsto en su licencia, pero sin aclararlo de forma definitiva y sin indicar las actuaciones que en su caso se habían dado. Además, no se aclaraba si esa comprobación resultaba exhaustiva, sólo se indicaba que se trata de locales que se sospecha que puedan estar ejerciendo una actividad distinta a la licencia concedida, lo que no aclara el carácter exhaustivo de la comprobación, que resulta preciso.

La anterior carencia resulta significativa en esta localidad, puesto que el 9 de junio de 2004 le formulamos un recomendación como conclusión de la queja de oficio iniciada como consecuencia de la noticia contenida en el diario "*El Correo Gallego*" del día 26/11/03, página 35, en la que se daba cuenta de los graves perjuicios que sufren los residentes del Campo de la Feria de Ordes como consecuencia de los ruidos producidos por los locales de ocio y por su clientela. Recomendábamos que "*con urgencia se promuevan por ese ayuntamiento todas las medidas precisas para corregir el inadecuado funcionamiento de los locales que se citan en el informe municipal, y, en su caso, del resto de los locales que se encuentren en situación irregular en el relativo a su preceptiva licencia o a cualquiera otra circunstancia de las mencionadas en el texto de la presente resolución. Especialmente deberán promoverse, concluirse y ejecutarse las sanciones por las correspondientes infracciones administrativas y las reposiciones de la legalidad que procedan. Y que, también con urgencia, se garantice el descanso de los afectados por los ruidos nocturnos que se generan como consecuencia de la concentración de gente en la calle y el consumo de alcohol en ella.*" El ayuntamiento no respondió a la recomendación, por lo que nos vimos obligados a entender desatendido el deber legal correspondiente y rechazado de manera tácita la recomendación, lo que subrayamos en el Informe al Parlamento.

En relación con lo anterior es de señalar que las actividades clasificadas precisan una licencia municipal de funcionamiento, según lo establecido en el anterior RAMINP, ahora Decreto 133/2008 -en relación con la ley 7/1997-. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatible la actividad con la evitación de las molestias desproporcionadas, otorgando las licencias sólo cuando eso sea posible en función de las circunstancias. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. Pero además, la licencia abre una relación continuada en el curso de la que la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no sobrepasen de los parámetros manejados a la hora de concederles las respectivas licencias de funcionamiento.

Sin embargo, algunos de los locales funcionaban sin ajustarse al permitido por la licencia con que contaban, según se comprobó respecto de los *tablao*s, algo que por otra parte era perfectamente previsible. Sin embargo, no se aclara que clase de expediente se inició en relación con estos. Tampoco se conoce el resultado del cierre pretendido, puesto que no parece tratarse de una medida cautelar ya exigible, y sí de un posible resultado del propio expediente (retirada a licencia).

Tal y como adelantamos, el otro aspecto que resta por aclarar, a pesar del mucho tiempo desde que se pretende tal cosa, es lo actuado en relación con los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares, por lo que no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones debido a que en el momento del ejercicio del control preventivo realizado, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (Ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras) no garantizaron la inocuidad del local en esas condiciones de uso, al figurar otras bien distintas. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que se posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado,

pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquiera caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

El artículo 25 de la LRBRL establece que “el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: f) Protección del medio ambiente”. Asimismo, el artículo 9 de la Ley gallega 7/1997, del 11 de agosto, de protección contra la contaminación acústica, señala que “corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”. Ya anteriormente, el RAMINP de 1961 estableció la competencia municipal en el tratamiento de las actividades molestas, entre las que lógicamente se encuentran las generadoras de ruido. Por tanto, la competencia municipal en este orden, además de resultar clara, viene de muy antiguo, y la falta de adecuado ejercicio de esta perjudica claro a los ciudadanos afectados, que observan como el Ayuntamiento no atiende su responsabilidad en este terreno, y tampoco se compromete a atenderla en un futuro inmediato.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible se deduce que el Ayuntamiento de Ordes no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar (art. 18. 1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), al medio ambiente adecuado y a la calidad de vida (art. 45), y a la protección de la salud (art. 43). Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de la actuación municipal y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Ordes la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se concreten las medidas finalmente adoptadas en relación con los locales con licencia de tablao flamenco que funcionaban sin ajustarse a la actividad propia de los mismos, aspecto este ya contrastado por el Ayuntamiento.

Y que se especifiquen de forma exhaustiva el resto de los locales que se encuentran en situación irregular en lo relativo a su preceptiva licencia, en especial los establecimientos con licencia de cafetería que en realidad funcionan como pub, aportando las medidas adoptadas para corregir y sancionar a sus promotores.

Respuesta del Ayuntamiento de Ordes: recomendación aceptada.

24.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela el 15 de diciembre de 2011 debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio. (Q/2367/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª Mª J. D. L. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un local de ocio.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su madre, Dª M. L., viene denunciando desde hace tiempo los graves perjuicios que ocasiona el café-bar ... debido fundamentalmente a la presencia de música, a servir bebidas en la calle y a tener más mesas de las autorizadas. Ante la falta de actuación adecuada por parte del Ayuntamiento promovió la queja C.6.Q/297/09. La misma se respondió con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. La información municipal confirmó el funcionamiento del establecimiento sin ajustarse a lo previsto en su licencia, que es de simple café o bar y que por lo tanto no permite la música que utiliza el local. Este utilizaba altavoces y permanecía con las puertas abiertas, lo que lógicamente ocasionaba las molestias por las que reclamaba. También se confirmó el exceso de ocupación de espacio con la terraza autorizada. El ente local inició las actuaciones para corregir tales circunstancia, en concreto un expediente de reposición de la legalidad urbanística, ordenó

la retirada de los altavoces no autorizados y deber de cerrar las puertas. También requirió para evitar que durante su funcionamiento se consuma en la calle lo que se adquiere en el local. Finalmente, respecto de la terraza, se ordenó la retirada de las mesas que sobrepasaban de lo autorizado y como consecuencia del correspondiente expediente sancionador se dio propuesta de sanción de 1750 €.

Pues bien, a pesar de lo anterior ahora la interesada señala que su madre está a tratamiento por ansiedad y depresión, algo que se podría haber evitado si el Ayuntamiento hubiera tomado las medidas adecuadas; se permite que el local siga funcionando de la misma forma. Colocaron triple ventana, una doble especial acústica, y aun así la medición efectuada con las puertas cerradas (era invierno) dio 34,2 dBA. "*Se está convirtiendo en una verdadera tortura*", señala. El Ayuntamiento decretó la retirada de los altavoces y el cierre cautelar del local, pero no se hace efectivo. De confirmarse todo el expuesto no se habría dado cumplimiento a lo indicado por el Ayuntamiento con motivo de la anterior queja.

Ante eso requerimos información al Ayuntamiento de Santiago de Compostela, que en su momento (la anterior Corporación, el 17 de febrero) señaló lo siguiente:

"En relación con el requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo en la fecha 28.01.2011 por la queja presentada ente esa Institución por Dª M. J. D. L. respecto el funcionamiento del Café Bar..., informara. A la vista del parte policial del 5.02.2010, en el que se informaba que el referido local "..." funcionaba con las puertas abiertas así como por la existencia de unos altavoces no licenciables (ya que aunque en el local se concedió la instalación de un hilo musical por decreto de fecha 20.10.05, el mismo debe funcionar sin estar conectados a amplificadores o a altavoces), en la fecha 22.02.2010 se le incoo al titular del local "..." expediente de reposición de la legalidad urbanística alterada, ordenándole la retirada de los mismos en un plazo de 24 horas a contar desde la recepción de la notificación, bajo apercibimiento de ejecución forzosa, asi como el deber de funcionar con las puertas cerradas, y de la adopción durante su funcionamiento de las medidas oportunas para evitar que el público efectúe sus consumiciones en la vía pública, en cumplimiento de los deberes establecidos en los artículos 43, 44.6 y 50 de la ordenanza

general municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos, vibraciones y condiciones de los locales.

Presentadas alegaciones por la titular del establecimiento en el que se comprometía a ajustarse a la licencia municipal concedida, y decir, con las puertas cerradas, sin altavoces no autorizados, se realizaron inspecciones policiales, informándose en la fecha 5 de mayo de 2010, que no fueron detectados incumplimientos de la licencia de café bar concedida, motivo por el cual fueron admitidas las alegaciones presentadas, ordenando el levantamiento del cierre ordenado, sin perjuicio de la incoación de posteriores procedimientos, de verificarse el incumplimiento de las condiciones de la licencia concedida.

Solicitada a la Policía Local, inspecciones rutinarias del dicho local, en la fecha 16.02.2011 informa que realizadas estas, en las fechas 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 de febrero de 2011, no fueron detectados incumplimientos a la normativa de aplicación, al funcionar el local con sus puertas cerradas, sin ocupación de vía pública con terraza. Igual tampoco observaron infracciones a su horario de cierre."

En el informe transcrito el Ayuntamiento argumenta que después de las correcciones a las que se hacían mención en la queja y del levantamiento de la medida de cierre impuesta, el ente local realizó a través de la policía local inspecciones en diferentes fechas de febrero y que en ellas comprobó que el local funcionaba con las puertas cerradas, sin ocupación de la vía pública con terraza y sin infracciones del horario de cierre. No obstante, no aclaraba que ya no cuente con altavoces; se indica que no los tenía en mayo de 2010, después de actuar en contra del local, pero en la nueva queja la interesada señala que tiene altavoces como antes. Mas aún, en realidad el Ayuntamiento no aclara la variación comprobada respecto de la situación anterior, puesto que sólo hace mención a unas alegaciones de los responsables del local que dieron lugar a una comprobación de la policía local, informándose que no fueron detectados incumplimientos de la licencia de café bar concedida, motivo por el cual fueron admitidas las alegaciones presentadas, ordenando el levantamiento del cierre ordenado. Por tanto, no se aclara en que medida varió la forma de actuar del local respecto de la situación anterior que el propio ente local debiera corregir,

siendo este el aspecto principal de la queja. Tampoco se indica que cierre en el horario propio de los bares (esa es la actividad contemplada en la licencia), muy inferior al de los pubs (se indica genéricamente que no se observó infracción). Ambas circunstancias determinarían que el local está ajustando su forma de funcionar a lo que se corresponde con el tipo de licencia con que cuenta. También parece indicarse que en los controles se comprobó que no tiene terraza, pero no se decía que se impida el consumo en el exterior. Tampoco se aclaraba nada respecto a una medición a que la interesada hacer referencia, que al parecer dio 34,3 dB, por encima del permitido, ni al resultado del anterior expediente sancionador, que tenía una propuesta de sanción de 1750 €. Por lo indicado de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento de Santiago, que en esta ocasión (también a través de la anterior Corporación) señaló lo siguiente:

"En relación con el requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo en la fecha 30.03.2011 por la queja presentada ente esa Institución por Dª M. J. D. L. respecto el funcionamiento del Café Bar ... , informara. En la fecha de hoy formulara diligencia a la policía local con el objeto de comprobar la retirada de los altavoces no autorizados, del cumplimiento de su horario de apertura y demás incumplimientos que sean apreciados. Emitido el parte policial, se le comunicará el resultado del mismo. En lo referente al ruido en la calle, el decreto de alcaldía de fecha 14 de marzo de 2011 (BOP La Coruña 21.03.2011) se estimaron las alegaciones presentadas por Dª M.. J. D. L.en el sentido de que se procederá a la contratación de un estudio sonométrico para determinar la posible existencia de contaminación acústica en la Plaza San Martiño Pinario e iniciar, en su caso, el procedimiento de declaración de la misma como zona saturada de ruido. En el momento encontrara pendiente de resolución el expediente sancionador por infracción la ordenanza local ya que se procedió a la ocupación de vía pública con terraza sobrepasándose de la autorización municipal concedida."

Del examen del informe municipal transcrito se deduce que el Ayuntamiento sigue sin aclarar las diferentes cuestiones que eran objeto de requerimiento de informe complementario en la anterior comunicación. Efectivamente, sigue sin concretarse que el local ya no cuenta con altavoces. Tampoco se indica que cierre en el horario propio de los bares, que se impida el consumo en el exterior, que se hizo con la medición que dio 34,3

dB, o el sucedido con un anterior expediente sancionador, que tenía una propuesta de sanción de 1750 €. Ante eso de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

"Asunto: Información requerida por el Valedor el Pueblo Expediente: C.6.Q1236712010. En relación con el requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo en la fecha 19.05.2011 por la queja presentada ente esa Institución por D. M. J. D.L. respecto al funcionamiento del Café Bar ..., informara.

Local objeto de informe denominado ... cuenta con una licencia de apertura de café bar.

El referido local cuenta con un hilo musical concedido por decreto de fecha 20.10.2005 según el proyecto del ingeniero técnico industrial D. L.V. L. (LIC/3047/2004), concediéndole el funcionamiento en la fecha 27.01.2006.

Solicitado informe de la policía local con el objeto de comprobar la retirada de los altavoces no autorizados, del cumplimiento de su horario de apertura y demás incumplimientos que sean apreciados, en la fecha 07.06.2011 informa que realizadas inspecciones al referido local, en las fechas 31 de mayo al 5 de junio de 2011, se comprobó lo siguiente:

En la noche del 31 de mayo al 01 de junio el local permaneció cerrado. En la noche del 01 al 02 de junio de 2011, abrió al público, comprobando incluso en 3 ocasiones que los clientes no consumían fuera del respectivo local. Las 03:25 horas el local se encontraba cerrado. En la noche 02 al 03 de junio de 2011, abrió el público, cerrando las 03:19 horas. En la noche 03 al 04 de junio de 2011, abrió al público, cerrando a las 03:20 horas. En la noche del 04 al 05 de junio de 2011, abrió al público, cerrando a las 03:22 horas.

La Orden de la Consejería de Justicia, Interior y Administración Local, de fecha 16 de junio de 2005 (publicada en el DOGA n°117 de 20.06.2005) determina que los

horarios de apertura y cierre de los establecimientos públicos de la C.A de Galicia. Establece como horario de cierre para los cafés bares (como es el ...) las 02:30 horas y una ampliación de horario de cierre de media hora, en las noches que van del jueves al viernes, de viernes a sábado, de sábado a domingo y de domingo a lunes ;así como las noches anteriores a festivos y del propio festivo. Es de señalar que el horario de cierre para los establecimientos públicos, con carácter general, se amplió en una hora más, desde la fecha 2 al 5 de junio, ambos incluidos, con motivo de la celebración de las fiestas de la Ascensión. Solicitud presentada por la Asociación Hostelería Compostela ante la Jefatura Territorial de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Junta de Galicia.

En lo referente al ruido en la calle, el decreto de alcaldía de fecha 14 de marzo de 2011(BOP La Coruña 21.03.2011) se estimaron las alegaciones presentadas por Dª M. J. D. L. en el sentido de que se procederá a la contratación de un estudio sonométrico para determinar la posible existencia de contaminación acústica en la Plaza San Martiño Pinario e iniciar, en su caso, el procedimiento de declaración de la misma cómo zona saturada de ruido.

En lo referente al procedimiento sancionador incoado, la Junta de Gobierno Local en la sesión celebrada en la fecha 18 de malo de 2011, acordó desestimar las alegaciones presentadas por Dª. S. V. A., imponiéndole la sanción de 1750 € por infracción la ordenanza local ya que procedió a la ocupación de vía pública con terraza sobrepasándose de la autorización municipal."

Del examen del informe municipal transcrito se deduce que el Ayuntamiento aclara la imposición de la multa de 1750 € debido a la ocupación irregular de la calle, y el cumplimiento del horario, aunque en fechas con un horario especial o ampliado. Sin embargo, sigue sin aclarar el fundamental, referido básicamente al funcionamiento como un pub y al ruido en la calle. Al respecto desde hace tiempo requerimos al Ayuntamiento que había aclarado diferentes cuestiones, que siguen sin respuesta definitiva. Así, entre otras cosas no se dice que se impida el consumo en el exterior; sólo se indica que no se daba el 1-2 de junio, sin mención en las otras ocasiones o en un espacio de tiempo más

amplio; al respecto la interesada señala que sigue dispensando bebidas en la calle. Ante eso requerimos informe al Ayuntamiento, que en esta ocasión envió dos informe en los que señala lo siguiente:

1º informe:

"Le remito informe de la técnica de Administración General de fecha 01.09.11 en relación con el local denominado ..., para el expediente C.6.Q/2367/2010".

"En relación con el requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo en la fecha 18.08.2011 (con fecha de registro de entrada en este Ayuntamiento el 23.08.2011) por la queja presentada ente esa Institución por Dª M. J. D. L. respecto al funcionamiento del Café Bar ..., informara. El local cuenta con una licencia de apertura de café bar.

Según establece el artículo 44.6 de la ordenanza municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos, vibraciones y condiciones de los locales: "No se permitirán la instalación y uso de aparatos de música o videomusicales o la utilización de instrumentos de amplificación o altavoces distintos a los de los propios aparatos, en los establecimientos del grupo I (entre los que se incluyen los café bares). En esta categoría de establecimientos sólo podrá instalarse hilo musical, un aparato de radio o televisión, que deberán funcionar sin estar conectados a amplificadores o a altavoces distintos a los propios del aparato.

Como ya se le informó, el local lo mismo cuenta con un hilo musical concedido por decreto de fecha 20.10.2005 según el proyecto del ingeniero técnico industrial D. L. V. L. (LIC/3047/2004), concediéndole el funcionamiento en la fecha 27.01.2006, siendo evidente que el hilo musical necesita de instalaciones de altavoces para poder funcionar

Solicitado informe de la policía local con el objeto de verificar el cumplimiento de su horario de apertura y demás incumplimientos que sean apreciados, en la fecha 07.06.2011 informa que realizadas inspecciones al referido local, en las fechas 31 de mayo al 5 de junio de 2011, se comprobó que el referido local no incumple el horario

de cierre, sino que con posterioridad fuera comunicado a esta oficina incumplimientos en su horario de cierre, o cualquier otro de importancia.

En lo referente al ruido en la calle, el decreto de alcaldía de fecha 14 de marzo de 2011(BOP La Coruña 21.03.2011), como ya se ha informado, las alegaciones presentadas por Dª M.J. D.L. fueron estimadas, en el sentido de que se procederá a la contratación de un estudio sonométrico para determinar la posible existencia de contaminación acústica en la Plaza San Martiño Pinario e iniciar, en su caso, el procedimiento de declaración de la misma como zona saturada de ruido."

2º informe:

"*Con motivo del requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo en relación con el expediente C.6.Q/2367/2010, por la queja presentada ante esta Institución por M. J. D. L. respecto al funcionamiento del local ..., se acerca el informe de la técnica de administración general de la Oficina de la Ciudad Histórica y Rehabilitación de fecha 10-11-2011.*

En relación con la queja presentada ente esa Institución por Dª M. J. D. L. respecto al funcionamiento del Café Bar ... y realizadas inspecciones rutinarias al dicho local, la Policía Urbanística informa en la fecha 01.09.2011 que el referido local tiene instaladas en la vía pública 3 mesas y 12 caderas autorizadas en el decreto de fecha 27.07.2005.

Igual, realizadas inspecciones por la Policía Local, en la fecha 30.09.2011, se informa que en la vía pública instala un total de 3 mesas, que cumple con su horario de cierre, que no se permite la salida de clientes con bebidas al exterior del local (la excepción de la terraza autorizada) y que teniendo autorizados la instalación de un total de 6 altavoces del fio musical concedido en la fecha 27.01.2006 (LIC/3047/2004), se encuentran instalados un total de 5.

Se hace constar que expediente tramitado ante esta administración de instalación de hilo musical, se aportó informe de la empresa CETA de medición del aislamiento del local, certificándose que incluso es de 60,00 db(A), cumpliendo con lo indicado en el artículo 48 de la ordenanza general municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos, vibraciones y condiciones de los locales, siendo notificada en la fecha 18 de enero de 2006 a Dª M. L. L. la fecha de inspección municipal, el inspector municipal informó el 27 de enero de 2006, que no abrió nadie la puerta."

Como señalamos, anteriormente se había conocido un expediente promovido por la misma interesada y por el mismo asunto, el C.6.Q/297/09. De la información municipal entonces proporcionada se dedujo que finalmente se había confirmado lo que la interesada venía señalando y que era objeto de su reclamación, esto es, el funcionamiento del establecimiento sin ajustarse a lo previsto en su licencia, que es de simple café-bar y que por lo tanto no permite la música que utiliza el local. Este utilizaba altavoces y permanecía con las puertas abiertas, lo que lógicamente ocasionaba las molestias por las que reclamaba. También se confirmó el exceso de ocupación de espacio con la terraza autorizada. El ente local inicuo las actuaciones para corregir tales circunstancia por medio de un expediente de reposición de la legalidad urbanística y ordenó la retirada de los altavoces, el cierre de las puertas y que se evite que durante su funcionamiento se consuma en la calle lo que se adquiere en el local. Respecto de la terraza se ordenó la retirada de las mesas que sobrepasaban lo autorizado y como consecuencia del correspondiente expediente sancionador se dio propuesta de sanción de 1750 €. Con lo anterior lo previsible era que el problema se solucionara; no obstante, indicamos a la interesada que se no se daba cumplimiento voluntario de las órdenes municipales citadas, entonces podría reclamar al Ayuntamiento que realicen los actos de ejecución forzosa que procedan, y si el Ayuntamiento no había hecho cumplir lo ordenado por el mismo, entonces podría acudir nuevamente a esta institución, si hubiera sido su deseo. Justo eso es lo que hizo para iniciar el expediente de queja que se conoce actualmente.

La interesada aporta en sus escritos numerosas actuaciones ante el Ayuntamiento para corregir algunas de las deficiencias reconocidas por el propio Ayuntamiento, pero no corregidas finalmente. También aporta un buen número de indicios

relativos al funcionamiento del local como pub, local con música o similar, circunstancia que fue confirmada por el Ayuntamiento con motivo de la anterior queja. Así, la interesada aporta informaciones de diferente origen en las que se publicita al local como de ambiente musical (como por ejemplo, en la página oficial de turismo de Santiago -www.santiagoturismo.com-, que se refiere al local como pub alternativo; en www.berenguela.com; en www.curtocircuito.com, donde se anuncia una fiesta o concierto; o en Galicia Hoy del 10.05.11, donde se hace mención la una sesión Party en el pub).

También (posteriormente) aportó sentencias en las que claro se expresa la necesidad de una actuación municipal mas diligente para la protección o garantía de la ausencia de molestias ocasionadas a la afectada y se para que se corrijan actuaciones del Ayuntamiento. Así, como por ejemplo, la sentencia de 26-09-2006 del juzgado del contencioso-admisntrativo nº 1 de Santiago, a 563/2008, de la Sala del contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, o la sentencia 957/2009 del incluso Tribunal Superior de Justicia. En esta se estima parcialmente el recurso de la interesada para la revocación de la licencia justo polo motivo que se trata, y se señala, entre otras cosas, que después de actuaciones para que el local ajustase su forma de funcionar a lo autorizado, sin embargo *"con posterioridad la policía local comprobó que el local funcionaba en horario de madrugada, con un equipo reproductor de música y sus puertas abiertas, por lo que la actividad que realmente se desarrolla en él era la de pub"*. Sin embargo, el expediente de revocación se vio afectado por su caducidad, lo que también resultaría de responsabilidad municipal.

Así pues, lo primero que debe resaltarse como conclusión de los datos obrantes es que se trata de un sencillo café-bar, pero sin embargo funcionaba con altavoces, lo que el propio Ayuntamiento reconoció como irregular después de denuncia y aún de intervenciones judiciales que resaltan lo inadecuado de eso. Sin embargo, con posterioridad el Ayuntamiento parece cambiar de criterio respecto de la presencia de la música, puesto que asimila los altavoces con un hilo musical, pero sin indicar de forma clara si se eliminó el que antes había (si se cambió por un fio musical) y si lo que en realidad funciona en el local puede entenderse de forma indubitada como eso, un sencillo hilo musical similar al funciona en cualquier edificio residencial sin provocar molestias de

ningún tipo, lo que no parece que sea el caso, a la vista de todos los datos obrantes. A pesar de nuestra insistencia sobre la cuestión el Ayuntamiento no acaba de explicar este aparente cambio de criterio, que resulta llamativo, y sólo señala, en uno de sus últimos informes, que es evidente con el hilo musical necesita de instalaciones de altavoces para poder funcionar. Esa manifestación municipal sigue dejando sin aclaración el objeto de la queja, esto es, la utilización de música en la actividad, lo que no está permitido ni por la normativa general, a la que haremos referencia, ni por la ordenanza municipal que cita el propio Ayuntamiento, que señala que no se permitirán la instalación y uso de aparatos de música o videomusicales o la utilización de instrumentos de amplificación o altavoces distintos a los de los propios aparatos en los establecimientos del grupo I (entre los que se incluyen los café bares). Sólo podrá tenerse un hilo musical ..., que deberá funcionar sin estar conectados a amplificadores o a altavoces distinto a los propios del aparato.

Es evidente que tanto antes de sus actuaciones originales, que dieron lugar a orden de retirada de los altavoces, como ahora, que dice que no hay altavoces propiamente dichos, sino sólo hilo musical, el Ayuntamiento sabe diferenciar perfectamente un hilo musical de amplificadores de otro tipo, pero sin embargo no aclara la cuestión. El Ayuntamiento parece entender que lo relevante en este caso es valorar la condición de los aparatos musicales como hilo musical en función de su inclusión en el proyecto de licencia y en la limitación de emisión prevista en él, que se ajustaría a lo previsto en la ordenanza. Tal cosa no es así, puesto que los locales de esta categoría se definen a través del indicado, esto es, por la ausencia de música, salvo muy baja, asimilable a la de un domicilio común, como sería el caso de un fio musical, lo que no se corresponde en absoluto con el volumen mencionado en otros apartados del informe, a lo que habría que añadir lo de la clientela, que se superpondría.

A lo anterior se añade -y resulta muy ilustrativo- que el Ayuntamiento no aporta aclaración sobre comprobaciones sonométricas adecuadas en la vivienda de la afectada, a pesar de que tal es su deber legal ante este tipo de supuestos, con lo que eso, en unión con la circunstancia mencionada en el anterior parágrafo y la otras muchas obrantes, hace que se concluya que no se garantiza la ausencia de perjuicios y molestias desproporcionadas y continuadas que sufren los residentes en la vivienda. Ante la realidad

de la falta de comprobaciones sonométricas adecuadas la interesada aportó la propia, con el resultado que consta. Esta falta de comprobaciones adecuadas (realizadas en las viviendas y en el preciso rato en que se reclaman por los afectados, no en otros momentos) se vienen observando en el Ayuntamiento de Santiago desde hace tiempo sin que hasta ahora se hubiera corregido, lo que hace que, unido esto a otras circunstancias, como las tratadas en este caso, resulten perfectamente justificadas las reclamaciones de los afectados que demandan que se garantice su derecho al silencio, sobre todo a altas horas de la madrugada.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP (Decreto 2414/1961), hoy a través del Decreto 133/2008, en relación con el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

Lógicamente, una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no superen los parámetros manejados a la hora de conceder las licencias de funcionamiento. A este respecto, los locales que cuentan con licencias para funcionar como simples bares, cafeterías o similares no pueden realizar su labor con música y con un horario amplio, entre otras muchas razones porque en el momento del ejercicio del control preventivo, es decir, en el procedimiento de la licencia, los promotores y las administraciones intervinientes (Ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias

ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que se posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquiera caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

Este tipo de establecimientos no pueden contar con música, ni pretender ejercer como pubs. Al respecto ya tuvimos ocasión de señalar en anteriores ocasiones que la denominación café-bar hace referencia a locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música, incluso en los supuestos en que se encuentran mencionados en los proyectos (véase el consejo y sugerencia incluidas en el Informe Anual al Parlamento de Galicia 2002: 249 y ss). Así se desprende de la diferenciación que realizan las variadas normas reguladoras de la materia, como pueden ser el catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, del 27 de agosto, por el que se aprueba la legislación general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por la que la diferencia resulta clara. Y no parece adecuado, como pretende ese ente local, que esta clara caracterización se pueda defraudar entendiendo que los niveles citados en su ordenanza a otros efectos no deben considerarse música amplificada.

El ayuntamiento debería garantizar el adecuado desarrollo del procedimiento desde su comienzo, especialmente del trámite de información pública, y globalmente debería garantizar la protección de los derechos constitucionales potencialmente afectados de los interesados en este tipo de cuestiones, claramente de su competencia. Si un local se tramita como café-bar en el procedimiento de obtención de la licencia municipal, en el correspondiente proceso de información pública (con comunicación personal a los vecinos inmediatos) figurará que el deseo del promotor es la apertura de este tipo de local, sin más. Y en caso de que al tiempo se pretenda instalar música en el local, la unión de ambas

circunstancias llevará a un evidente error en los potenciales perjudicados, que incluso podría ser considerado como causa de la eventual nulidad o anulación de la resolución recaída. Esta confusión se daría porque lo normal sería que los interesados no se preocuparían en mayor medida a la vista de que lo que supuestamente se pretende es la instalación de un simple café-bar, por lo que sería perfectamente posible que decidieran ni tan siquiera consultar el proyecto, ni presentar alegaciones, pensando siempre en la previsible ausencia de música y, consiguientemente, de molestias desproporcionadas. Sin embrago, con posterioridad a la tramitación del procedimiento descubrirían que la denominación no se corresponde con lo que realmente se pretendía, sino que lo que verdaderamente se autorizó fue un bar con música, sin que tal circunstancia constara ni en la notificación personal recibida ni en el anuncio de la apertura del período de información pública en el boletín oficial de la provincia. El argumento que sostiene que los simples bares o cafés pueden optar entre tener o no tener música es, para estos efectos, un claro elemento de inseguridad jurídica, puesto que obligaría a todos los vecinos afectados por un establecimiento denominado de ese modo a comprobar en el correspondiente proyecto si se trata de una actividad con o sin música, lo que lleva necesariamente a entender esa interpretación como inadecuada desde el momento en que tal indefinición o inseguridad se puede evitar fácilmente aplicando criterios más rigurosos a la hora de conocer la materia.

Además, la interpretación de que puede existir un local que siendo formalmente café-bar ejerza su actividad habitualmente con música trae consigo determinadas consecuencias que parecen conducir al absurdo, y, por tanto, se debe descartar. Como ejemplo podemos citar que un local con ese tipo de licencia (café) debería respetar el horario nocturno limitado que establecen las correspondientes órdenes, pero teóricamente podría abrir a primera hora de la mañana, incluso de madrugada, como todos los bares, enganchando con el horario de los bares especiales, pubs y discotecas, que a esa hora finalizan su actividad permitida. Y, como además podría tener música (según la interpretación incorrecta que comentamos), también podría recoger toda la clientela que aún desee permanecer en ese tipo de ambiente, convirtiéndose en lo que se conoce como *after hours*, algo no permitido.

Todo lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "*corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento*"; y en el art. 25 de la LRBL, que establece que "*el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente*".

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Santiago de Compostela no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos citados, que pueden estar siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Santiago de Compostela la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se proceda a revisar la actuación municipal objeto de la presente queja y en su caso a corregir el aparente funcionamiento irregular del local en cuestión, que cuenta con licencia de simple café-bar, pero funciona con música, no

ajustándose a lo habilitado en su licencia, sin que hasta ahora se haya aclarado en que cambiaron sus circunstancias desde que tal cosa quedó acreditada y resuelta por el propio ente local.

Y que en este caso y en cualquiera otro se realicen cuantas mediciones sean precisas para comprobar y corregir los ruidos transmitidos a las viviendas, y que esas mediciones se realicen en el momento adecuado, esto es, cuando se producen las molestias que se denuncian, y no en un momento posterior o a través de una medición programada

Respuesta del Ayuntamiento de Santiago de Compostela: **recomendación pendiente.**

25.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oia el 21 de diciembre de 2011 debido a la contaminación acústica de altavoces instalados en las plazas de Pedornes y otras. (Q/737/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. C. A. G.C. debido a la contaminación acústica de altavoces instalados en las plazas de Pedornes y otras.

En su escrito, esencialmente, nos indica que presentó dos denuncias ante la Consellería de Medio Ambiente por contaminación acústica en Oia, ateniéndose al Real decreto 1513/2005, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, del ruido. Este se da por la instalación de relojes electrónicos con altavoces en la plaza de Pedornes, Oia, Viladesuso, etc., que desde las 9 suenan cada media hora acompañado de una estridente musiquilla que se escucha en el interior de las viviendas que están alrededor *"taladrando nuestro cerebro y contraviniendo ruidosamente los niveles sonoros mencionados en la ley"*, según señala. La Consellería señaló que el ayuntamiento es el que debe resolver sobre el asunto. Presentó varias quejas ante el ayuntamiento sin resultado, ya que fue el propio alcalde el artífice del hecho y "no da su brazo a torcer", señala. Le asombra la poca sensibilidad ante la contaminación acústica. Está la mayor parte del tiempo en casa, ya que en el exterior de la pequeña finca se le hace insoportable escuchar cada media hora el insoportable carillón.

Ante eso solicitamos información la ese Ayuntamiento, que señaló lo siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 25.04.2011 (R municipal nº 931 de 27.04.201), relativo a la queja formulada por D. C. A G..C., respecto de la existencia de relojes electrónicos con altavoces en la plaza de Pedornes, Oia, Viladesuso, a través de la presente, LE COMUNICO que: El reloj en tela de juicio cumple a normativa vigente y el sonido que emite respeta el límite de decibelios autorizados por disposiciones legales. De hecho, al lado del Centro Cultural donde está instalado el reloj hay otras viviendas y nunca hubo ninguna queja. El autor del escrito de queja, D. C. A G. C., presentó también otra queja ante la Comunidad de Montes al contado Común de Pedornes solicitando la anulación de las Fiestas Parroquiales y las Tiradas de Fuegos de lucería, y manifestó así mismo que también le molestan las campanas de la Iglesia del lugar, por lo que parece tener una excesiva sensibilidad auditiva que el Ayuntamiento de Oia no puede resolver."

De la información transcrita se deduce que el ente local entiende que la instalación cumple la normativa vigente y el sonido que emite respeta el límite de decibelios autorizados por disposiciones legales; sin embargo, no aporta criterio objetivo alguno para sostener tal cosa, ni desmiente que el reloj, además de servir para eso, es decir, como reloj, además transmita música elevada, estridente y distorsionada, lo que perjudica de forma muy singular a los vecinos inmediatos. El interesado indica que se contravienen los niveles legales permitidos y que ese tipo de ruido es muy molesto. Además, recientemente indicó que tal cosa se produce cada media hora desde las 9 de la mañana incluso las 10 de la noche, y como muestra de la intensidad del sonido dice que se escucha incluso en el monte, a mucha distancia. Por otra parte, respecto de los comentarios municipales que indican que no existen más denuncias y que el interesado denunció otros hechos, resulta claro que tales circunstancias no significan que se pueda descartar lo ahora denunciado. Efectivamente, la queja que conocemos se refiere a una determinada fuente de contaminación acústica y no las otras que se mencionan en el informe, y el hecho de que no existan más denuncias no significa que esa fuente se ajuste a la legalidad, circunstancia que es lo que ahora se pretende conocer. Ante eso requerimos información complementaria, y como respuesta el Ayuntamiento señaló lo siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 04.08.2011 (R.Y. municipal en el 1792), relativo a la queja formulada por D. C.A G. C., respecto de la existencia de relojes electrónicos con altavoces en la plaza de Pedornes,Oia, Viladesuso, a través de la presente, LE COMUNICO que: Visto que el interesado persiste en su queja, ante esa institución, recientemente, el ayuntamiento de Oia inició trámites para realización de medición de decibelios, con aparato homologado a tal efecto. Esperamos tener la tecnología a nuestra disposición, en cuanto finalice el periodo vacacional, y se le dará cuenta en cuanto sea posible, del resultado de las mediciones."

En ese momento -agosto de 2011- el Ayuntamiento se comprometía a la realización de las pruebas sonométricas precisas "*en cuanto finalice el período vacacional*", y a dar cuenta del resultado de las mediciones. No obstante, al no recibir lo comprometido tuvimos que requerir nueva aclaración. Al respecto el interesado indicó que no sólo no desapareció el problema, sino que en un "acto de prepotencia" *subieron el volumen de las máquinas.* La respuesta municipal ya se recibió y en ella se señala lo siguiente:

"En contestación a sus escritos de fechas 17.10.2011 (R.E. municipal nº 2269), y 15.11.2011 (R.E. municipal 2487), relativos a la queja formulada por D. C. A G. C., respecto de la existencia de relojes electrónicos con altavoces en la plaza de Pedornes,Oia, Viladesuso, a través de la presente, LE COMUNICO que: el ayuntamiento de Oia recibió en fechas recientes el presupuesto necesario para poder llevar a cabo la evaluación de los niveles sonoros generados por las señales acústicas del reloj público, del que se queja el Sr. G. C., que asciende a 932,20 €, importe del que, hoy por hoy, el ayuntamiento de Oia no puede disponer, por lo que acometer la tarea de contratar el servicio cuando presupuestariamente sea posible."

De la respuesta municipal se deduce que el Ayuntamiento sigue sin resolver la cuestión, ya sea mediante el medio anunciado por el mismo (se comprometió a la realización de las pruebas sonométricas precisas "*en cuanto finalice el período vacacional*" y a dar cuenta del resultado de las mediciones) o mediante cualquier otro que resulte adecuado. El Ayuntamiento se había comprometido no a pedir un presupuesto a la

empresa, como al parecer hizo, sino a dar estricto cumplimiento a su deber legal en materia de ruidos mediante la realización de medición de decibelios con aparato homologado a tal efecto; por tanto, al parecer iba a medir por sus propios medios una vez tuviera la tecnología (es de suponer que se refiere a un sencillo sonómetro, que posiblemente pediría a quien corresponda). Por tanto, de lo anterior sólo cabe deducir que el Ayuntamiento no dio cumplimiento a su compromiso, y sobre todo no cumple su deber legal, aspecto este en el que incidiremos más adelante.

Además, el ente local es promotor de la fuente de ruido, por lo que no sólo resulta la administración responsable del control de eses ruidos, sino también del control preventivo o previo que había sido adecuado. A esos efectos el Ayuntamiento no señala absolutamente nada; no indica que medios legales aplicó para conocer el incidente ambiental de la fuente de ruido instalada en el exterior de una instalación municipal y, en su caso, para descartarlos o por lo menos limitarlo al nivel adecuado. Esta circunstancia hace pensar que la disculpa para no realizar comprobaciones posteriores no es razonable, puesto que el Ayuntamiento ya ejecutó un gasto en la instalación, pero no en cambio para la evaluación previa de su incidente -por lo menos no indicó tal cosa- o ahora para la evaluación de su actual funcionamiento. Al parecer la instalación de los altavoces no cuenta con la necesaria licencia y sigue molestando de forma injustificada al reclamante. Este señala que el ruido que hace la instalación es muy molesto; no se asemeja a una campana, con un sonido harmónico, sino que se trata de una imitación con un "artilugio eléctrico desafinado". Para la comprobación acerca un CD con la grabación del que sucede.

La labor municipal que se demanda es preceptiva, puesto que el Ayuntamiento no puede dejar de resolver sobre un asunto de su competencia. El art. 9 Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala que "*corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento*". El art. 25 de la LRBRL establece que "*el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los*

términos de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección del medio ambiente".

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y avance de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poderes públicos tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Oia no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar la ese Ayuntamiento de Oia la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se adopten las medidas adecuadas para revisar el proceso de instalación del aparato sonoro objeto de la presente queja, y que también con urgencia se evite que produzcan niveles de ruido superiores a los permitidos y se transmitan a cualquiera de los domicilios de los potenciales afectados.

Respuesta del Ayuntamiento de Oia: pendiente de respuesta.

1.4. ÁREA DE EDUCACIÓN

1.4.1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la educación, el año 2011 ha marcado una significativa diferencia en los ámbitos de la enseñanza universitaria y la no universitaria. El impacto de la crisis económica, habiéndose registrado sus efectos en los niveles de educación obligatoria y en el bachillerato, ha tenido consecuencias más perceptibles y de gran trascendencia, en el ámbito de la educación superior. En el informe anual de 2010 señalábamos que las quejas tramitadas en esta área incidían sobre los dos problemas fundamentales que afectaban al sistema educativo: la calidad de la enseñanza y las restricciones en la organización prestacional de la educación, como consecuencia de la crisis económica. Hay que poner de relieve que, con menos recursos, la Administración educativa gallega ha realizado este año un gran esfuerzo para avanzar en la calidad del sistema público de enseñanza a través de acciones prioritarias y ha intentado gestionar de modo más eficiente un servicio extremadamente complejo, lo que se trasluce en el número y contenido de las quejas que se han presentado ante esta institución que, en su mayor parte, obedecen a disfunciones puntuales y a actuaciones irregulares que se han producido en situaciones concretas, y que tendremos ocasión de detallar.

Por el contrario, la educación universitaria ha acusado, incluso en su funcionamiento ordinario, los efectos de una financiación claramente insuficiente que, además, ha coincidido con la implantación de un nuevo sistema, el denominado Plan Bolonia, que para su adecuada puesta en funcionamiento exigiría una autonomía financiera, unas disponibilidades presupuestarias y un modelo de gestión que la universidad española está muy lejos de alcanzar. Aunque sus consecuencias en la formación de los futuros graduados solo serán perceptibles a medio plazo, la crisis económica ha tenido este año un impacto evidente en las dificultades por las que atraviesa un amplísimo sector del colectivo de investigadores y en los problemas de inserción laboral de los nuevos titulados universitarios. Además de ello, un inadecuado entendimiento del principio de autonomía universitaria está en la base de las resistencias que las instituciones de educación superior ofrecen para corregir ciertas prácticas.

Desde un punto de vista general, el sistema universitario gallego se enfrenta a los problemas de financiación y gestión derivados de la ampliación -no siempre racional- de centros, campus y universidades de las últimas décadas; a una duplicación incomprensible de centros y titulaciones asumida, en ocasiones, por presiones localistas; a un desajuste entre plazas ofertadas y demanda real en algunos estudios; a fallos en la necesaria coordinación universitaria que eviten la subactividad, capacidades ociosas o falta de especialización y de diferenciación funcional entre las universidades. Un problema no pequeño es la ineficiencia en los costes que está vinculada a una organización inadecuada de recursos humanos. Aunque las universidades gallegas tienen uno de los crecimientos medios de las plantillas académicas más bajas en el seno de las universidades españolas, no parece haber una estrategia clara para formular la necesaria coexistencia de sus diferentes ámbitos funcionales. Es decir, no parecen haberse equilibrado las necesidades financieras derivadas de la educación, la investigación y la innovación y algunos ámbitos de estas actividades universitarias crecen sacrificando a otros, sin que se alcancen por ello los adecuados niveles de calidad y excelencia.

En definitiva, la autonomía universitaria ha incurrido a veces en discrecionalidad o improvisación, y no parecen haberse definido aún los perfiles que identifiquen a cada una de nuestras universidades entre las más competitivas y especializadas en un determinado sector de actividad.

1.4.2. QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número de quejas recibidas a lo largo del año 2011 en el área de Educación universitaria y no universitaria fue de 475, a las que se dio la siguiente tramitación:

Iniciadas	475	
Admitidas	206	43 %
No Admitidas	260	55 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	9	2 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	172	83 %
En trámite	34	17 %

El elevado número de expedientes inadmitidos a trámite obedece a los siguientes motivos:

- Por estar en vía judicial
- Por no haberse producido una actuación administrativa previa
- Por manifestar desacuerdo con una resolución de la institución, que tiene carácter irrecurrible

A lo largo de este año, se continuó y se concluyó la tramitación de expedientes iniciados en años anteriores.

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2009	1			1	
2010	40			40	

1.4.3. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.4.3.1. La educación no universitaria

En el ámbito de la educación no universitaria, como antes apuntamos, la tipología de las quejas que han tenido entrada este año en la institución y que han sido admitidas a trámite es muy variada, lo que parece poner de manifiesto que no ha habido una actuación administrativa singular de la que se haya derivado una especial conflictividad o que haya generado quejas de forma sistemática en alguno de los diversos estamentos de la comunidad educativa. La mayor parte de los asuntos que hemos investigado se referían a problemas concretos en el funcionamiento de algunos centros, desacuerdo con la actitud de determinados profesores, conflictos puntuales en la gestión del servicio de transporte escolar o de los comedores, casos de acoso escolar, falta de profesorado de apoyo o atención inadecuada a alumnos con necesidades educativas específicas, expedientes de responsabilidad patrimonial por lesiones sufridas en recintos educativos, o problemas con la asignación de centros por insuficiencia de plazas en los colegios inicialmente solicitados.

Cabría, no obstante, destacar los siguientes asuntos: por una parte, las tres cuestiones que han sido más problemáticas desde el punto de vista del número de personas afectadas como son las quejas derivadas del proceso de adscripción de la EEI Concepción Crespo Rivas al CEIP Campolongo, en Pontevedra y los conflictos de escolarización derivados de esta adscripción; las diecinueve quejas presentadas por la supresión del servicio de transporte para actividades extraescolares en el CEIP Pedro Barrié de la Maza, en Sada, y la inicial oposición a la reconversión de determinados institutos en centros integrados de FP. Por otra parte, la Consellería no aceptó una recomendación formulada en el expediente de queja Q/1477/11 para que fueran escolarizados en el mismo centro dos hermanos en acogimiento familiar provisional preadoptivo, en sentido contrario a otro expediente, Q/2131/10, que concluyó con otra recomendación, ésta aceptada, cuando a criterio de esta institución se daba en ambos supuestos una identidad de razón.

1.4.3.1.1. La adscripción de la EEI Concepción Crespo Rivas al CEIP Campolongo

El 10 de marzo de 2011, iniciado ya el plazo ordinario para la solicitud de plazas escolares, la titular del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Pontevedra dispone en Auto (pieza de suspensión n° 14/11-MS (P. Abrev. 0000101/2011), estimar la medida cautelar interesada en nombre y representación de la *Asociación para la defensa de la calidad educativa del CEIP Campolongo*, y con ello la suspensión de la ejecutividad de la resolución impugnada en dicho proceso en virtud de la que se adscribe la EEI Crespo Rivas al CEIP Campolongo de Pontevedra a partir del presente proceso de admisión 2011/2012. En el razonamiento jurídico primero del Auto se concluye que " (...) deben prevalecer los intereses de la recurrente, frente a los públicos puestos en riesgo por la adscripción pretendida, lo que implicaría la supresión progresiva del segundo ciclo de Educación Infantil en el CEIP Campolongo de Pontevedra, pues la suspensión mencionada y el no mantenimiento con ello del *statu quo* o situación anterior, crearía una situación irreversible haciendo ineficaz la sentencia que se dicte de conceder la razón a la actora, afectando a un grupo de estudiantes de la enseñanza en el Centro y prescindiendo del trabajo de determinados profesores, mientras que el trastorno para la Administración es de menor consideración, tanto en la programación de la enseñanza como desde el punto de vista económico y, en general, desde el punto de vista de autoorganización de la Administración, dado que no consta que con la medida adoptada se dé grave perturbación de los intereses generales en el sentido que prevé y regula el artículo 130 de la LJCA y ningún perjuicio de esta naturaleza se daría por el hecho de mantener el actual status del Colegio hasta que recaiga sentencia firme, por todo lo cual procede la estimación de la medida cautelar".

Esta medida cautelar afectaba a un acto administrativo que, según la Consellería, se llevó a cabo por imperativo legal, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 5.1 de la Orden de 17 de marzo de 2007 y para evitar un perjuicio al alumnado que, cada curso, al acabar la etapa de educación infantil en la EEI Crespo Rivas, debía someterse a un nuevo proceso de admisión para acceder a la etapa de educación primaria, principalmente en el CEIP Campolongo, pero también en otros centros educativos de la ciudad de Pontevedra.

Dicho perjuicio afectaba a un máximo de 75 alumnos cada año (quienes podían optar a alguna de las 50 plazas de 1° de E.P. en el CEIP Campolongo; los que no conseguían alguna de estas plazas (hasta un máximo de 25 alumnos) eran escolarizados por la comisión de escolarización de Pontevedra en otros centros educativos de la ciudad. Esta situación implicaba un grave perjuicio para las familias del alumnado escolarizado en la EEI Crespo Rivas, por no saber en qué centro educativo deberían iniciar sus hijos la etapa educativa obligatoria, con la incidencia que dicha situación podía tener en la conciliación de la vida laboral y familiar en muchos casos. Adscribir la EEI Crespo Rivas al CEIP Campolongo eliminaría los perjuicios citados. En cualquier caso, la decisión de adscripción se enmarca en la competencia de la Administración educativa en materia de planificación y regulación de la enseñanza reglada en toda su extensión y que se revisa en cada curso académico en lo relativo al número de unidades autorizadas en el centro, al personal con destino en él y a los recursos materiales necesarios. De acuerdo con los datos demográficos de los años 2008 y 2009 sobre el número de nacidos en las distintas zonas de la ciudad de Pontevedra, la previsión de solicitudes de alumnado del área de influencia, en EI3, en la EEI Crespo Rivas y en el CEIP Campolongo, era muy inferior al conjunto de las plazas ofertadas por ambos centros cada año en el nivel citado (cien plazas en total, de las cuales 75 se ofertaban en la EEI Crespo Rivas y 25 en el CEIP Campolongo). De hecho, en el proceso de admisión del curso 2010-2011, ambos centros, que comparten la misma zona de influencia a efectos de escolarización, recibieron un total de 53 solicitudes de alumnado residente en dicho ámbito de influencia (con cinco puntos por domicilio familiar en el baremo de admisión), frente a las cien plazas ofertadas entre los dos centros educativos. Por otra parte, se debe tener en cuenta que el alumnado residente en el área de influencia de estos colegios, también reside en el ámbito de influencia de dos de los cuatro centros privados concertados existentes en el casco urbano de Pontevedra, para los cuales tiene su vez cinco puntos por domicilio familiar, lo cual hace que una parte del alumnado residente en el área de influencia del EEI Crespo Rivas y el CEIP Campolongo opte por solicitar plaza en alguno de los centros privados concertados para los cuales tiene máxima puntuación por domicilio familiar en el baremo. Como es evidente, no todo el alumnado que reside en el área de influencia de un centro público solicita plaza en él, por ejemplo, por existir otros centros educativos que puedan ajustarse de manera más satisfactoria a las expectativas o necesidades familiares, y, por lo tanto, los centros educativos no solo

escolarizan alumnado residente en su área de influencia. Los datos a partir de los cuales el Servicio de Inspección educativa de Pontevedra pudo realizar una estimación de la demanda de puestos escolares de EI3 en la zona de influencia del EEI Crespo Rivas y el CEIP Campolongo permitieron concluir que dicha demanda era inferior a la oferta de plazas habitual incluso este curso (cien plazas de Educación Infantil de 3 años).

Para cumplir los objetivos de la adscripción y garantizar las plazas al alumnado de la EEI Crespo Rivas en Campolongo, la Consellería ajustó el número de líneas de educación infantil y primaria en ambos centros, y acordó la eliminación progresiva de la única línea de infantil del CEIP Campolongo y la creación de tres unidades más de educación primaria en los próximos tres cursos, es decir, para poder escolarizar ya, desde el curso 2011-2012, a todo el alumnado que finaliza la etapa de infantil en la EEI Crespo Rivas. Suponía esta medida que en los próximos tres cursos (2011-12, 2012-13 y 2013-14), el CEIP Campolongo recibiría más alumnos en 1° de EP de los que podía escolarizar (hasta 100 para 75 plazas), por lo que la Consellería de Educación debería habilitar cada año un aula adicional de 1° de EP, hasta la extinción de la línea de educación infantil en el centro. Así, llegaría a tener una cuarta línea de EP de cuatro niveles educativos (desde 1° hasta 4° en el curso 2013-2014), que se extinguiría en el centro en el curso 2019-2020, año en el que acabaría sus estudios el alumnado que accediera a 1° de EP en el curso 2013-2014. En todo caso, se garantizaba el principio de que, conforme a lo prescrito en el artículo 16.2° del Decreto 30/2007, del 15 de marzo, en los procedimientos de admisión del alumnado en centros que impartan educación primaria, educación secundaria obligatoria o bachillerato, cuando no existan plazas suficientes, tendrán prioridad aquellos alumnos o alumnas que procedan de los centros de educación infantil, educación primaria o educación secundaria obligatoria, respectivamente, que tienen adscritos.

El Servicio de Inspección educativa de la Jefatura Territorial de Pontevedra entendió que la medida cautelar adoptada provocó una perturbación grave de los intereses generales o de terceros, porque la suspensión del acuerdo de la Jefatura Territorial para adscribir la EEI Crespo Rivas al CEIP Campolongo, en pleno desarrollo del proceso de admisión de alumnos, tuvo las siguientes implicaciones:

-Los 74 alumnos de la EEI Crespo Rivas que, en virtud de la adscripción al CEIP Campolongo, presentaron en el mes de febrero en este centro la reserva de plaza contemplada en el art. 7° de la Orden de 17 de marzo de 2007, debieron someterse a un proceso de admisión que no les garantizaba la adjudicación de un puesto escolar en el centro educativo de educación primaria en cuya área de influencia residían. Esta situación era la que venía produciéndose año tras año y era lo que la adscripción trataba de evitar.

-Las familias que formalizaron la solicitud de plaza escolar de EI3 en la EEI Crespo Rivas en el mes de marzo, así como las que, estando interesadas, aún no lo habían hecho (el plazo de solicitud acababa el 31 de marzo), vieron suspendida la adscripción el día 10, y tuvieron que optar por presentar su solicitud en aquel centro o en el CEIP Campolongo, asumiendo el riesgo de no obtener plaza en ninguno de los dos centros, tal como venía aconteciendo incluso en el curso 2010-11. Para la Inspección educativa, la adscripción entre los dos centros, resuelta por la Jefatura Territorial con fecha de 22 de febrero, y las consiguientes medidas organizativas adoptadas por la Administración educativa (eliminación progresiva de la línea de EI en el CEIP Campolongo) buscaban la normalización legal de la escolarización en el área de influencia de los centros educativos implicados, minimizando los perjuicios causados al alumnado y sus familias.

Según la argumentación reiteradamente expuesta en sus informes por la Inspección educativa de Pontevedra, se tuvo en cuenta que en el proceso de admisión correspondiente al curso 2010-2011, la EEI Crespo Rivas y el CEIP Campolongo recibieron un total de 53 solicitudes de admisión de alumnado procedente de su ámbito de influencia, frente las cien plazas totales ofertadas. Aun así, seis alumnos de la zona de influencia que solicitaron plaza en el CEIP Campolongo, no obtuvieron plaza en dicho centro. Y es habitual que este centro reciba más solicitudes que plazas ofertadas, frente a situación contraria en la EEI Crespo Rivas, debido a que los padres/madres del alumnado del área de influencia valoran en su decisión el hecho de que si sus hijos obtienen plaza en el CEIP Campolongo ya no deberán someterse, tres años después, a un nuevo proceso de admisión en 1° de EP, cosa que sucede si solicitan y obtienen plaza escolar en la EEI Crespo Rivas. Es decir, se producía la situación paradójica de que habiendo en el área de influencia común a los dos centros menos demanda de plazas que las ofertadas, algún

alumno de dicha área de influencia no obtenía plaza en ninguno de los dos centros educativos, consecuencia directa del hecho de que ambos ofertaran puestos escolares de EI3 y no estuvieran adscritos. Por otra parte, con la adscripción, las familias podrían escolarizar a sus hijos en la EEI Crespo Rivas teniendo la máxima puntuación por "domicilio familiar" y la correspondiente a "hermanos en el centro", ya que la adscripción implicaba que los criterios de admisión se habrían de aplicar de forma conjunta a ambos centros adscritos (art. 18°.5 de la orden de 17 de marzo de 2007), como si fueran un centro único, lo cual les garantizaba una puntuación suficiente para que se les adjudicara un puesto escolar. De este modo, una vez escolarizado en la EEI Crespo Rivas, y en virtud de la adscripción de este centro al CEIP Campolongo, dicho alumnado tendría garantizada una plaza en este centro para cursar la educación primaria, situación más respetuosa con los derechos del alumnado que la que se mantenía antes de la resolución de adscripción.

En la práctica, la situación se complicó hasta el extremo de que esta institución recibió veintinueve quejas individuales por estar en desacuerdo con las concretas decisiones sobre la escolarización de sus hijos y una queja colectiva presentada por la presidenta del ANPA de Campolongo, en representación de la asociación. En el precipitado i*ter* judicial que siguió a la interposición de la demanda por parte de la *Asociación para la defensa de la calidad educativa del CEIP Campolongo*, con fecha de 30 de marzo de 2011, es decir, un día antes de la conclusión del plazo legal ordinario para presentar las solicitudes de plaza, el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo n° 1 de Pontevedra dicta auto no admitiendo el recurso contencioso administrativo interpuesto contra la resolución de adscripción y la supresión progresiva de la línea de infantil del CEIP Campolongo, por lo que, de acuerdo con el principio de ejecutividad de los actos administrativos del art. 57 de la Ley 30/1992, la resolución de adscripción adquirió plena vigencia. Dentro del plazo legalmente previsto, que, como se indicó concluía al día siguiente, 31 de marzo, se remitieron todas las solicitudes de admisión presentadas en el CEIP Campolongo a la EEI Concepción Crespo Rivas, por ser este el único centro con oferta de educación infantil en la zona de influencia, y por ser el Consejo Escolar de dicho centro el órgano competente para decidir sobre la admisión del alumnado al amparo de lo dispuesto en el artículo 41.1 de la orden de 17 de marzo de 2007. Según la Consellería, este hecho fue comunicado a todas las familias que firmaron el correspondiente escrito de

conformidad, con lo que se daban por notificados. Desde ese momento, todo el proceso de admisión pasó a ser responsabilidad de la EEI Concepción Crespo Rivas, siendo este centro donde se publicaron las listas provisionales y las definitivas.

En cuanto a las actuaciones de esta institución, diecisiete de las quejas tuvieron que ser archivadas por haber sido presentadas cuando el recurso contencioso-administrativo ya había sido interpuesto. Del resto, se solicitó informe a la Administración educativa en cada uno de los casos, que confirmó la regularidad del proceso y justificó la no adjudicación de la plaza escolar solicitada por los distintos interesados y la asignación de plazas en otros centros escolares de Pontevedra por parte de la Comisión de Escolarización. Hay que destacar que estas asignaciones de plaza se hicieron, en varios casos, en los colegios donde había a esas alturas plazas disponibles pero que estaban situados a una relativa distancia del área de influencia de los centros ahora adscritos, sobre todo teniendo en cuenta que se trataba de alumnos de tres años a los que se escolarizaba por primera vez. En varios expedientes, los padres hicieron constar que vivían apenas a unos metros del colegio y ahora se veían obligados a llevar a sus hijos al colegio en coche o a utilizar el transporte escolar.

Los informes recibidos, en varias ocasiones, se limitaban a describir el proceso de adscripción con todos los pormenores de su fase jurisdiccional e, incluso, rebatiendo la fundamentación jurídica de las resoluciones judiciales, pero sin detallar los elementos concurrentes en las baremaciones hechas por el Consejo Escolar competente, por lo que hubo que solicitar informes complementarios para poder supervisar la regularidad de cada uno de los procedimientos (por ejemplo, en las Q/972/11, Q/1421/11, Q/1741/11). Con independencia de que para muchas familias se hayan producido algunas de esas situaciones injustas o disfuncionales que la resolución de adscripción pretendía evitar, garantizando plazas a quienes tuvieran expectativas racionales de obtenerla, probablemente la mayoría de los conflictos se habrían evitado si no se hubiera actuado con tal grado de precipitación, reanudando el proceso de adscripción solo un día antes de la conclusión del plazo legal para solicitar plaza y trasladando de oficio todas las solicitudes a la EEI Crespo Rivas. En no pocos casos, durante ese período de suspensión, se generó en las familias una notable incertidumbre sobre el colegio al que finalmente asistirían sus hijos al ser todas las plazas provisionales; se les impidió solicitar plaza en otros centros educativos, con margen

suficiente para valorar sus posibilidades de obtenerla en función de la puntuación que podían alegar o ponderando otros elementos del baremo, como la proximidad del centro de trabajo; se limitaron sus opciones de ser escolarizados en el CEIP Campolongo en la etapa de primaria, al tener preferencia los alumnos procedentes de la EEI Crespo Rivas y haberse ajustado la oferta a la previsible demanda de los alumnos del centro adscrito; y, finalmente, ha sido determinante en muchos casos un criterio de puntuación sobrevenido (tener hermanos escolarizados en el CEIP Campolongo) que hasta el 22 de febrero, apenas ocho días antes de que se abriera oficialmente el plazo de admisión, no habría tenido ninguna incidencia en las solicitudes presentadas en la EEI Crespo Rivas. Quizá hubiera sido menos problemático establecer un período transitorio de al menos un curso escolar, a la vista de la litigiosidad a que dio lugar la decisión administrativa y del desajuste en los cálculos sobre el número de plazas solicitadas, de modo que se hubiera garantizado un mayor equilibrio entre todos los intereses afectados y la más amplia proporcionalidad de la medida.

1.4.3.1.2. La conversión de siete institutos en centros integrados de formación profesional

Buena parte del razonamiento con el que hemos concluido el apartado anterior podría aplicarse a la decisión de convertir siete IES gallegos en centros integrados de formación profesional. La medida se adoptó mediante el Decreto 118/2011, de 16 de junio, por el que se transforman determinados institutos de educación secundaria en centros integrados de formación profesional, se fusionan centros educativos y se cambian enseñanzas, fundándose, según justifica la propia norma, en la necesidad de proporcionar soluciones formativas a los principales sectores de la economía que demandan cualificación y formación profesional en Galicia. Para ello resulta imprescindible contar con una adecuada Red de centros integrados de formación profesional en nuestra comunidad. Esta Red está basada en un uso eficiente de los recursos disponibles, en la ampliación y ajuste del conjunto de sus instalaciones a la mejor oferta de formación profesional y en el acercamiento a la población del procedimiento para el reconocimiento, la evaluación, la acreditación y la certificación de la competencia profesional.

La conversión afectó a los institutos de secundaria de Paseo das Pontes (A Coruña), Ferrolterra (Ferrol), Coroso (Ribeira), Politécnico de Lugo, Portovello (Ourense), A Xunqueira (Pontevedra) y Manuel Antonio (Vigo). Se produjo la fusión de dos institutos en Ribadavia y de un CIFP y un instituto de secundaria en Fene. Otro cambio de gran incidencia fue que las enseñanzas de educación secundaria obligatoria y bachillerato de los institutos de educación secundaria que se transformaron en centros integrados de formación profesional, se trasladaron a otros institutos de educación secundaria. El Decreto trasladó íntegramente, ya para el curso académico 2011-2012, determinadas enseñanzas de ciclos formativos de grado medio en Ferrol y Lugo, de grado superior en Ourense, Pontevedra y Vigo, enseñanzas de bachillerato del régimen ordinario (del Centro Integrado de Formación Profesional Rodolfo Ucha Piñeiro de Ferrol se trasladaron al Instituto de Educación Secundaria Ricardo Carballo Calero de Ferrol), y enseñanzas de bachillerato del régimen de adultos (del Centro Integrado de Formación Profesional Rodolfo Ucha Piñeiro de Ferrol se trasladaron al Instituto de Educación Secundaria Concepción Arenal de Ferrol).

Todos estos cambios fueron inicialmente rechazados por los padres y madres del alumnado de los centros afectados, alegando que se habían enterado por la prensa, el día 7 de junio, de la decisión de la Consellería de acometer esta profunda reforma ya con efectos en el curso 2011-2012. Su principal reclamación era que habían visto vulnerado su derecho a la libre elección de centro, dado que las conversiones de institutos en centros integrados de FP y los cambios de enseñanzas de unos centros a otros se decidieron en el mes de junio, cuando las familias y los alumnos habían hecho las reservas ordinarias de plazas durante el mes de marzo y el proceso de admisión y asignación de puesto escolar había concluido, de modo que había una expectativa firme respecto de los centros en los que habían sido admitidos o pensaban continuar sus estudios. En las quejas colectivas presentadas por las familias, por comisiones de afectados o por ANPAS (Q/1185/11; Q/1188/11; Q/1189/11; Q/1207/11; Q/1382/11; Q/1416/11) se reflejaba el malestar por encontrarse con que sus hijos eran directamente “escolarizados” por el Decreto en los centros a los que se trasladaba por determinación legal al alumnado de secundaria y bachillerato procedente de los que serían en adelante nuevos centros integrados de FP; el problema de la continuidad de los itinerarios y las optativas elegidas para los ciclos que en

algunos casos dejaban de impartirse; los casos de diversificación curricular o los problemas derivados de la conciliación de la vida familiar y laboral.

El otro foco de conflictividad surgió entre los profesores. El profesorado adscrito definitivamente a plazas de las especialidades de formación profesional específica afectado por el cambio de enseñanzas previsto en el artículo 3 del Decreto 118/2011 quedó adscrito con carácter definitivo al centro receptor de las enseñanzas. La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria determinaría las necesidades de profesorado de las materias comunes que imparten las enseñanzas de educación secundaria obligatoria y bachillerato en los centros receptores de enseñanzas, tanto si son previas como si las origina el propio traslado de enseñanzas. Para determinar el personal funcionario docente que, en su caso, se adscribiría con carácter definitivo en el centro receptor de enseñanzas se aplicaron los criterios de prioridad establecidos en el Decreto 140/2006, de 31 de agosto, por el que se determinan los criterios de pérdida de destino definitivo por las funcionarias y funcionarios docentes que prestan servicios en los centros educativos que imparten enseñanzas distintas de las universitarias y el cómputo de la antigüedad en el centro en función de las causas de acceso a él. Los funcionarios docentes que no pudieran quedar adscritos definitivamente deberían optar por quedar suprimidos o con destino definitivo en el centro receptor de enseñanzas. En este último supuesto, este personal funcionario docente quedaría desplazado por falta de horario y debería participar obligatoriamente en la adjudicación provisional de destinos y en los concursos de traslados hasta la obtención de un nuevo destino definitivo.

Los expedientes de queja tuvieron que archivarse al entrar el asunto en vía judicial, pero esta institución, sin perjuicio del respeto al principio de autoorganización de la Administración y a sus competencias para planificar y ordenar todos los niveles de la enseñanza, considera que la gestión de los tiempos que se hizo en este proceso pudo vulnerar ciertos derechos educativos. No es razonable pensar que la medida era de tal urgencia que anuló toda posibilidad de previsión, de modo que en el proceso ordinario de admisiones del mes de marzo resultó del todo imposible informar al alumnado de la reconversión de los centros o del cambio de enseñanzas que estaba previsto para el mes de junio, de modo que hubieran podido organizar sus opciones formativas de modo más libre y conveniente.

1.4.3.1.3. La supresión del servicio de transporte para actividades extraescolares

En el mes de octubre tuvieron entrada en la institución diecinueve quejas por la supresión del servicio de transporte para actividades extraescolares en el CEIP Pedro Barrié de la Maza, en Sada. Aunque algunos recurrentes en queja lo atribuyeron a recortes en las prestaciones educativas como consecuencia de la crisis económica, la Consellería manifestó con toda claridad en su informe que el 6 de julio de 2011, el Secretario General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria dictó una resolución a propósito del transporte escolar para actividades extraescolares organizado por las ANPAS en algunos centros de enseñanza, en la que señalaba que el transporte escolar es considerado por la legislación vigente como un servicio educativo complementario de carácter gratuito para todos los centros educativos de titularidad pública que trasladen alumnos menores de 16 años desde las distintas paradas establecidas en las rutas de transporte existentes hasta los centros docentes en los que se encuentren escolarizados, siempre que sus domicilios estén fuera del núcleo en el que se sitúan los centros escolares y a una distancia de éstos superior a 2 Km.

En este sentido, el transporte escolar gestionado por la Xunta de Galicia se realiza en vehículos autorizados, y está destinado a facilitar la efectiva escolarización del alumnado que cursa enseñanzas obligatorias de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria. La norma concreta que en nuestra Comunidad Autónoma regula las condiciones que dan derecho al uso gratuito del servicio de transporte escolar es el Decreto 203/1986, del 12 de junio. Al amparo de esa normativa, vigente desde hace 25 años, el transporte escolar cubre sólo los desplazamientos de los alumnos necesarios para garantizar su asistencia a las actividades académicas desarrolladas en los horarios lectivos fijados al efecto. Por lo tanto, no cabe de ningún modo la utilización del servicio de transporte escolar gratuito gestionado por la Xunta de Galicia para asistir a las actividades extraescolares programadas en los centros de enseñanza pública. Por tal motivo, se procedió al archivo de las quejas recibidas.

1.4.3.1.4. Algunas situaciones conflictivas en materia de escolarización

En la misma línea del curso pasado, los procesos de escolarización, con carácter general, se han desarrollado sin problemas, pero esta institución ha conocido algunos expedientes de queja que denotaban un gran malestar en las familias implicadas. Apuntábamos antes la discordancia entre dos casos de escolarización de hermanos en situación de acogimiento familiar provisional preadoptivo. En uno de ellos, iniciado en 2010 (Q/2131/10), la Comisión de Escolarización de Pontevedra denegó la solicitud de plaza a una menor acogida en el mismo centro en el que su hermana mayor cursaba estudios de primaria y la madre era profesora de educación infantil, siendo este el nivel al que accedería la pequeña, en situación de tutela desde su primera semana de vida. La resolución que estableció el acogimiento familiar preadoptivo se produjo en octubre de 2010, iniciado ya el curso escolar. Las experiencias negativas de vinculación y la situación de provisionalidad en la que había vivido siempre llevaron al Equipo de Adopción del Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar a informar a favor de la escolarización de la niña en el mismo centro concertado, para favorecer su integración en el nuevo entorno familiar y social, solicitud que la Jefatura Territorial de Pontevedra denegó inicialmente. Durante la investigación de los hechos, esta institución tuvo conocimiento de una situación de riesgo en la que se encontraba la niña por la oposición de la familia biológica de su madre al acogimiento y al auto judicial en el que se ordenaba la suspensión de las visitas. De esta situación se informó a la Consellería, modificándose la resolución inicial para garantizar la seguridad y el bienestar de la niña, por ser su interés el más necesitado de protección.

Precisamente la ausencia de este elemento de riesgo para el menor llevó a la misma Jefatura Territorial de la Consellería en Pontevedra a rechazar una resolución de la institución de fecha de 5 de octubre, recaída en el expediente Q/1477/11, que recomendaba que el menor en acogimiento fuera escolarizado en el mismo centro en el que se encontraba su hermana mayor, también adoptada y con una escasa diferencia de edad, atendiendo a los criterios de elección del centro escolar solicitado por los padres en acogimiento familiar preadoptivo. En el escrito de respuesta se manifestaba lo siguiente: “La Administración educativa comparte el principio rector de la primacía del interés del

niño sobre cualquier otro interés legítimo que inspire las actuaciones de los poder públicos. Pero, en el caso que nos ocupa, entendemos que se debe tener en cuenta, que la admisión de alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos sólo afecta a menores de edad. Es decir, el derecho a la educación del menor A.G.V. concurre con el derecho de los restantes alumnos/as (y sus familias) que solicitan la matrícula en centros docentes sostenidos con fondos públicos". Tras aludir a la normativa aplicable a la admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados, se señalaba en el escrito que la Jefatura Territorial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria en Pontevedra, como así consta en su Resolución del 27 de junio de 2011, ofertó la escolarización del menor en otro centro docente sostenido con fondos públicos con los servicios y especializaciones profesionales necesarias, para garantizarle una atención educativa de calidad. Asimismo, se les manifestó a los padres la posibilidad de que a ese centro se trasladara también la matrícula de su hermana (en idéntica situación de acogimiento provisional preadoptivo).

El escrito de respuesta de la Consellería cita la reciente sentencia del 30 de abril de 2010 del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 4 de A Coruña en su fundamento de derecho segundo, en el sentido de que el principio de igualdad no implica que ambos hermanos por el hecho de serlo tengan que ir al mismo centro escolar. Esta circunstancia está prevista como criterio prioritario para tener acceso al mismo centro escolar en la Ley orgánica 2/2006, pero la igualdad en el acceso al colegio habrá de referirse respecto de otros solicitantes, habida cuenta de los elementos o factores prefijados (lo que la normativa de referencia denomina "criterios generales de prioridad para la admisión del alumnado"). Según el informe de la Administración, el derecho a la igualdad y no discriminación, tal y como lo entienden los solicitantes, llevaría a que habría que admitir a todos los menores que lo solicitaran en el mismo centro escolar, independientemente de su capacidad y sin poder limitarlo con ningún elemento o factor objetivo de preferencia en la admisión.

El escrito contiene otros argumentos que no se ponen en cuestión por parte de esta institución. En lo relativo al caso invocado en la resolución (el expediente Q/2131/10), reconoce la Administración educativa que hay similitudes con el caso que nos ocupa:

proceso de admisión de alumnado (aunque este fuera instado fuera del plazo ordinario de matrícula), alumno/a en situación de acogimiento provisional preadoptivo, etc. Con todo, de la documentación que obra en el expediente vinculado a la queja Q/2131/10, se constatan concretas circunstancias recogidas en los hechos expuestos en el informe remitido el 29 de abril de 2011 siendo determinante lo manifestado en el oficio de esta institución del 15 de marzo de 2011 en el que se daba cuenta de la concurrencia de necesidades educativas especiales ante la necesidad de minimizar cualquier tipo de riesgo para la menor debido a la clara oposición por parte de la familia de la madre biológica (y la existencia en sede judicial de medidas para evitar que localizasen a la menor). En esa situación, la Consellería compartió con la institución la necesidad de priorizar un entorno de control y protección sobre la menor que quedaría mejor atendida en el centro solicitado, ya que la madre adoptiva era maestra de educación infantil en el mismo, situación que facilitaría un seguimiento de los desplazamientos entre el domicilio y el colegio.

Lo que podríamos llamar el *punctum dolens* de este tipo de situaciones es que la Administración educativa aplica de forma rígida el criterio formal y organizativo de la *ratio* máxima de alumnos por unidad, como elemento decisivo para garantizar una educación de calidad, y que únicamente admite las excepciones tasadas en la norma, relativas, en general, a la ordenación de la educación de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales mediante los procedimientos técnicos y administrativos necesarios para afrontar con todas las garantías posibles la respuesta educativa más adecuada a las necesidades particulares de cada alumno y alumna, en función de los apoyos personales y materiales que precisen y a partir de los recursos existentes. A diferencia de lo que aprecia la Administración educativa, en el sentido de que no consta conflicto judicial con la familia biológica del menor en relación a actuaciones que impliquen riesgo para el mismo, la situación de riesgo es un concepto jurídico indeterminado que no se circunscribe a la existencia de amenazas o peligros físicos para el menor, sino que deriva de ciertas condiciones de su entorno personal y social que afectan a su bienestar y seguridad. En este caso, se trata de un menor desamparado que se encuentra en situación de tutela por la Xunta de Galicia desde el 12 de marzo de 2009, cuando tenía cuatro años de edad. A la Administración educativa le consta, porque así lo manifiesta el informe del Servicio de Menores que “en el año 2009, esta Jefatura Territorial de la

Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia en Vigo, dicta resolución administrativa de suspensión de visitas para los padres y familia extensa con el fin de integrar el menor con una familia adoptiva, notificación que fue recurrida judicialmente por parte de la familia biológica. En octubre de 2010, el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción n° 5 dicta auto en el que se desestima la demanda de oposición de dicha resolución administrativa, nuevamente apelado y pendiente de resolución firme, por lo que el menor lleva toda su vida (etapa que se considera crucial para el desarrollo de su personalidad) en una situación de temporalidad y provisionalidad".

La situación de desamparo de un menor, más grave que de riesgo, supone una salida instantánea de su núcleo familiar. En este momento, se produce de manera automática, por ministerio de la ley, la actuación de las entidades públicas. Respecto de los menores en situación de riesgo social, los servicios sociales municipales tienen que ocuparse de los casos de menores en situación de riesgo social, es decir, cuando la situación no es lo suficientemente grave para separar al menor del núcleo familiar.

Por otra parte, cada Jefatura Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia es el órgano de ámbito autonómico encargado de determinar la retirada de la tutela de los padres en el caso de los menores que se encuentran en situación de desamparo y la asume íntegramente. El artículo 17 de la Ley 3/1997, del 9 de junio, gallega de la familia, de la infancia y de la adolescencia establece que le corresponde a la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente, asumir la tutela de los menores desamparados que residan o se encuentren transitoriamente en el territorio de la Comunidad Autónoma gallega, sin prejuicio de las competencias que sobre estos últimos pudieran tener otras administraciones públicas. La tutela administrativa subsistirá en tanto no desaparezcan las causas que la motivaron, se proceda a la constitución de la tutela ordinaria, el menor sea adoptado, se emancipe o llegue a la mayoría de edad. El punto clave está, por tanto, en el contenido de la asunción de la tutela por la Xunta de Galicia.

En el artículo 18 de la Ley 3/1997, del 9 de junio, gallega de la familia, de la infancia y de la adolescencia se señala el contenido de la asunción de la tutela administrativa: "1. La resolución por la que se asume la tutela administrativa será motivada

y en ella se harán constar las medidas de protección que se adoptarán que sean más adecuadas a los intereses del menor. Reglamentariamente se arbitrará un procedimiento en el que se garantizará la audiencia de los padres, tutores o guardadores del menor, excepto en los casos de urgencia con grave riesgo para el menor, en los que el organismo competente podrá, de modo inmediato, declarar y asumir la tutela".

Finalmente, el artículo 21, al referirse a las medidas que se adoptarán, establece que se basarán en un informe preceptivo de equipos técnicos, los Servicios de Familia y Menores de cada Jefatura Territorial, que tendrán en cuenta el interés de los niños y de las niñas. Tales medidas podrán ser, entre otras:

b) El acogimiento del menor por una persona o familia que pueda sustituir, de manera provisional o permanente, su núcleo familiar natural.

d) El acogimiento familiar preadoptivo.

e) Cualquier otra medida de carácter asistencial, educativo o terapéutico que resulte aconsejable atendiendo a las circunstancias del menor.

Entre ellas se encuentra, sin duda, la elección del centro educativo más adecuado a las peculiares características personales del menor.

Llama la atención que en el escrito remitido a esta institución por la Consellería de Educación se esté hablando de un "informe-tipo". El informe preceptivo de los equipos técnicos está específicamente referido al menor A.G.V., aunque se mencionen elementos típicos del contexto personal de los menores susceptibles de ser adoptados, que, como dice el Servicio de Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar, "son niños y niñas que tuvieron en su mayor parte una historia de adversidad de mayor o menor severidad y duración. Se trata de menores que en casi todos los casos van a presentar algún tipo de especial necesidad que puede estar relacionada con su historial de maltrato, negativas experiencias de vinculación, retrasos evolutivos, problemas de conducta, o una combinación de estas situaciones. El caso que nos ocupa, el del menor A.G.V., entendemos

que está dentro de estas características". Lamentablemente, este es un cuadro común a este tipo de niñas y niños, sin que pueda hablarse por eso de informes-tipo, como hace la Administración educativa.

Entre las medidas propuestas por el equipo de adopción, órgano técnico de la entidad pública tutora, "en la metodología empleada por este equipo de adopción hacia la selección de la familia, se tuvieron en cuenta, entre otros criterios, las especiales habilidades parentales que presentaban los futuros padres así como la existencia de una hermana de siete años de edad que consideramos relevante de cara a facilitar la integración del menor. Por tanto, la escolarización de A. en el mismo centro educativo de la hermana **se considera de vital importancia** justo en esta etapa crucial para su desarrollo, dada su corta edad y características personales, lo cual favorecerá su integración tanto en la propia familia, como en la escuela, potenciando la relación de convivencia y complicidad, con su hermana, que por añadidura va a ser un modelo de referencia y patrón de aprendizaje que va a favorecer en gran medida la vinculación del menor en el seno de su nueva familia. Dadas estas características de índole personal y familiar que van a contribuir a favorecer un entorno protegido, minimizando cualquier tipo de riesgo para el menor, debido la clara oposición por parte de la familia biológica y favorecer su plena integración en el seno de su nueva familia, en esta etapa de su vida en la que la escuela tiene un papel crucial, desde este equipo de adopción consideramos prioritario la escolarización del menor en el mismo centro educativo que su hermana (...)". Es necesario subrayar que la hermana es asimismo adoptada. Por este motivo es absolutamente inapropiada la medida propuesta de agrupar a ambos hermanos en un centro escolar distinto pues, lejos de normalizar la situación, desestabilizaría a una menor de siete años, ya integrada en su entorno escolar y que afrontaría tal cambio como una perturbación que sólo ella está obligada a soportar y que es producida por la llegada de un nuevo miembro a la familia.

Frente a todas estas consideraciones de orden material y sustantivo, referidas al interés superior de los menores, no pueden prevalecer otros intereses legítimos de la Administración educativa y, aún menos, la rígida aplicación de un criterio formal y organizativo como es la *ratio* máxima de alumnos por unidad, que no es un principio esencial e inmutable que garantice *per se* la calidad de la educación, sino que es un criterio

que la propia norma dispensa en supuestos concretos en los que prevalecen otros intereses. Parece un contrasentido que una limitación del número de alumnos por aula, que intenta ser un refuerzo a una educación de calidad, pueda prevalecer como criterio prioritario de escolarización en el caso concreto de un menor para el que se estima "de vital importancia" que se integre en un concreto centro educativo.

En lo relativo al anterior caso invocado, el Q/2131/10, en el que la Consellería de Educación aceptó la recomendación formulada por esta institución en orden a la adopción de las medidas necesarias para la escolarización de una menor, esta institución sigue considerando que se da en ambos supuestos una identidad de razón, que permitiría una aplicación analógica del mismo criterio para facilitar la integración del ordenamiento jurídico en este punto, en el que no existe una específica reglamentación del caso concreto. Por esta razón, se considera que la Administración estaría obrando en contra de sus propios actos al no proceder en el mismo sentido. Esta institución consideró que debía ser atendido, en su urgente escolarización, el criterio prioritario de la entidad pública que ostenta su tutela, a la vista del principio de colaboración que viene a garantizar la necesaria cooperación inter-administrativa en todos los órdenes, especialmente en los ámbitos familiar, educativo y de los servicios sociales encargados de su protección; por la interpretación sistemática del ordenamiento jurídico que no se agota en la legislación aplicable al ámbito educativo, sino que impone una interpretación armónica de las normas, incluida la legislación sobre familia y menores y los principios generales del Derecho civil.

Por todo lo cual, procedió hacer a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria la recomendación de *que se proceda a la urgente escolarización del menor A.G.V. atendiendo a los criterios de elección de centro escolar señalados como prioritarios por el órgano de la Administración pública gallega que tiene conferida legalmente su tutela, teniendo en cuenta la primacía del interés del niño sobre cualquier otro interés legítimo que inspire las actuaciones de los poderes públicos, y, en particular, la necesaria cooperación interadministrativa entre las Consellerías con competencias en las funciones asistenciales, protectoras y educativas de menores y la necesaria existencia de criterios comunes en estos ámbitos. En concreto, que sea escolarizado en el centro*

educativo de X. solicitado por los padres en acogimiento familiar preadoptivo, medida que el órgano tutelar considera de vital importancia.

Esta recomendación no fue aceptada.

Algunos escritos (Q/1050/11; Q/1064/11; Q/1179/11) se quejaban por la falta de plazas en el CEIP Agro de Muiño, en Ames y exigían la ampliación de las actuales instalaciones del centro escolar. Se trata de un colegio con una elevada demanda por estar situado en el entorno de una zona en expansión urbanística en la que se instalan familias jóvenes y que cuenta con una oferta educativa que ofrece grandes ventajas para la conciliación de la vida familiar y laboral como los programas de *Madrugadores*, *Bos días, cole* e *Tardes divertidas*. Según los padres afectados, la falta de plazas en el CEIP Agro do Muiño provocaría que unos 36 escolares tuvieran que iniciar sus estudios en el CEIP Barouta. En particular, los afectados criticaban que la Xunta se negase en rotundo a la propuesta realizada por los padres, que consistía en instalar unos módulos prefabricados en unos terrenos de titularidad municipal anexos al centro. Los padres aseguraban que el traslado a Barouta supondría que los niños se desplazasen "nueve kilómetros" para ir a clase y que "no contarían con los mismos servicios" que en Agro do Muiño.

Los técnicos, sin embargo, no veían viable ampliar con tres módulos prefabricados el CEIP. La noticia fue comunicada en su momento por el inspector jefe de Educación tras la Comisión de Escolarización que confirmó que el colegio de Ventín aumentaría en setenta y cinco plazas y la escuela infantil de Bertamiráns en otras veinticinco. La Consellería manifestó que debía ser el Concello quien cediera los terrenos para construir un nuevo centro en Milladoiro, mientras que desde el Ayuntamiento alegaban problemas por el sometimiento del expediente al trámite de Evaluación Ambiental Estratégica para poder cambiar la calificación de esos terrenos y su cesión.

Por su parte, en Barouta, que dista siete kilómetros de Bertamiráns, se aumentó la capacidad en veinticinco alumnos, con una nueva unidad para niños de tres años. Desde la Xunta aseguraron que se implantaría el servicio de comedor y se acondicionarían las pistas deportivas, señalando que con las ciento veinticinco nuevas plazas (incluidas las

mencionadas en Barouta), se garantizaba la escolarización de todos los amienses, de acuerdo con la ley, y que contarían con servicio de transporte escolar. Con esta información se procedió al archivo de las quejas recibidas.

Problemas similares pero con una incidencia limitada a un número muy reducido de alumnos se registraron en Caldas de Reis (Q/1034/11 y Q/1035/11), por falta de plazas en el segundo ciclo de educación infantil en el CEIP Alfonso VII, lamentando los padres el cierre, hace unos años, de la escuela unitaria de Arcos da Condesa. También en los expedientes Q/1457/11; Q/1473/11; Q/1480/11; Q/1486/11; Q/1736/11, por la eliminación de los dos cursos del primer ciclo de educación primaria en el CRA de Dodro. Nuestra actuación, en estos casos, hubo de limitarse a la comprobación de si fue vulnerado o no en esos casos el derecho fundamental a la educación con la asignación de una plaza escolar pública y gratuita en el nivel y la etapa correspondiente, y si la Administración educativa observó las previsiones legales en lo relativo a la ordenación de las enseñanzas, a la regularidad de los procesos de escolarización, a las condiciones de los centros y de las instalaciones escolares y las demás circunstancias establecidas en la normativa en vigor como parte del contenido esencial del derecho fundamental a la educación.

No le corresponde a esta institución instar la implantación de un determinado modelo educativo, el de las escuelas unitarias, en las que se da un agrupamiento en la misma aula de alumnos de distintos niveles, a las que los interesados hacían referencia en sus escritos y que consideraban la opción pedagógica más idónea y, en todo caso, la preferente. Esta institución no tiene atribuida la capacidad de organizar las enseñanzas oficiales ni elegir el modelo pedagógico. Sin embargo, tiene que velar porque se cumplan las previsiones legales, que en lo que afecta al sistema educativo contiene una minuciosa regulación de su organización en etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza, de modo que se asegure la adecuada transición entre los mismos y, en su caso, dentro de cada uno de ellos. La Ley Orgánica de Educación de 2006 es la norma básica y contiene la ordenación de las diversas etapas, los principios por los que se rigen y el currículo de cada una, es decir, el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en dicha ley. La existencia de un marco legislativo capaz de combinar los objetivos y normas

comunes es compatible con la necesaria autonomía pedagógica y de gestión de los centros docentes, permitiendo a los centros la adopción de las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado, de un modo flexible. Pero es a la Administración educativa a quien le corresponde establecer estos cambios en la ordenación de las enseñanzas o autorizarlos, en su caso. Nuestra potestad de supervisión de su actividad no alcanza a las decisiones que se insertan en la capacidad de autoorganización de la Administración como es el desdoble de una escuela unitaria, siempre que se garantice la escolarización del alumnado en la etapa y en el ciclo que le corresponda y se respete la ratio de alumnos por aula. La cuestión de si ofrece una mayor calidad de la enseñanza un modelo u otro está fuera del ámbito de nuestra actuación.

Según señalaban los propios interesados, el punto determinante de los escritos de queja era la defensa que ese colectivo de padres y madres realizaba de la filosofía de las escuelas unitarias, entendidas como un lugar donde conviven en un mismo espacio educativo alumnos de diferentes edades, cada cual con su personalidad, intereses y necesidades especiales. Los interesados lo defendían como el modelo idóneo para mantener los vínculos de los niños con sus entornos rurales de procedencia, aludiendo a algunos estudios que consideran que la política educativa debe, no sólo frenar el cierre de este tipo de escuelas, sino fomentar su proliferación.

1.4.3.1.5. Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

En las diversas quejas tramitadas este año sobre la atención a niños con necesidades educativas especiales late casi siempre una clara diferencia en la percepción del problema entre los padres, por una parte, y los profesores, orientadores e inspección educativa por otra. Las discrepancias en las diferentes estrategias que se pueden proponer es una cuestión compleja y, en cierto sentido, lógica, pues el entorno familiar y la comunidad educativa viven necesariamente de manera distinta el problema. Además, en la práctica, la Administración educativa está sometida en muchos casos a una regulación establecida con carácter general, que, en ocasiones no permite adoptar ciertas medidas que los padres ven como irrenunciables. En otros casos, la propia Administración ha rectificado

su decisión inicial cuando se ha demostrado que no se adoptó la respuesta educativa más adecuada a las necesidades del menor. Así sucedió en la Q/679/11, en el que se flexibilizó la escolarización en el segundo ciclo de educación infantil de un niño con Síndrome de Wolf-Hirschhorn; en la Q/1325/11, relativa a un alumno que, por sus características personales, no pudo incorporarse al sistema escolar ni seguir el proceso educativo ordinario por presentar necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de discapacidad, lo que hacía necesaria la adaptación de la oferta educativa según las capacidades y necesidades que presentaba para alcanzar los objetivos generales de la educación infantil. A la vista del contenido del informe remitido por la Consellería, la nueva resolución de la Jefatura Territorial de la Consejería en Lugo se ajusta, ahora sí, al criterio defendido por esta institución sobre la estricta aplicación de la legalidad vigente. En efecto, la situación escolar de este alumno es un caso expresamente previsto en la normativa actualmente en vigor. Este criterio de la Administración educativa sobre el acceso del alumnado al segundo ciclo de EI cuando por diversas razones hubiera permanecido en el primer ciclo más tiempo del normal está también expresamente reflejado en el nuevo Decreto de Atención a la Diversidad. Como se afirmó reiteradamente en los escritos dirigidos a los distintos órganos de la Consellería, este no es, en sentido técnico, un supuesto de flexibilización de la edad dentro de la etapa sino de incorporación a la etapa misma. Por este motivo, tuvo que ser revisada la resolución de la Dirección General de Educación. Las fundadas razones técnicas del dictamen de escolarización aconsejaban claramente la medida de escolarizarlo en el grupo de edad más próximo a su edad madurativa, como finalmente se hizo.

También en la Q/1725/11, relativa a una niña que necesitaba en su escolarización una cuidadora y un transporte adaptado, la situación se resolvió ajustándose al criterio del EOE y de la familia, aunque no coincidía con los argumentos formales y organizativos a los que apelaba la inspección educativa. Como hemos visto, en ocasiones entran en colisión las prioridades de las familias y de la Administración educativa en cuanto a la forma de implementar el principio fundamental de que, para los alumnos que presenten necesidades educativas especiales, se buscará la respuesta educativa que mejor se adapte a sus características y necesidades personales. En este supuesto, la familia y el EOE manifestaban la conveniencia de que la niña fuese escolarizada en 1º de E.S.O. en el IES A

Cachada de Boiro, donde estaba su hermana y otras personas de su entorno social y que era el centro que le correspondía por domicilio, entendiendo que se facilitaba su adaptación e integración, y la conciliación de la vida familiar y laboral. La Inspección educativa y la Jefatura Territorial consideraban que los recursos extraordinarios que precisaba, incluida una unidad específica para alumnos con NEE y el profesorado especialista para impartirle una sesión diaria de AL, se encontraban en otro centro, el IES Praia de Barraña. Finalmente, se accedió a los deseos de la familia.

En otros casos, nos hemos visto en la necesidad de hacer recomendaciones a la anterior Consellería de Educación y Ordenación Universitaria. En este ámbito, hay que destacar dos expedientes. Uno de ellos, el Q/1890/10, relativo a la falta de información de los padres de una menor con necesidades educativas especiales asociadas a alta capacidad. Este caso aparece detalladamente descrito en el Informe anual de 2010 porque su tramitación se llevó a cabo, en lo esencial, durante el año pasado, pero el motivo de la queja aparece incidentalmente reflejado en muchos otros expedientes en los que se plantean otros problemas. Las quejas se centran en que la Administración educativa no impulsa la participación de los padres o tutores en las decisiones que afectan a la escolarización y a los procesos educativos del alumnado con necesidades educativas especiales y que no reciben el adecuado asesoramiento individualizado, así como información necesaria que les ayude en la educación de sus hijos. Una discrepancia importante sobre este nivel de información se produce en torno a los informes psicopedagógicos. Desde la Consellería se había venido alegando que estos documentos están amparados por el deber de sigilo y que el acceso a esta información está constantemente delimitado en la legislación a los profesionales que tratan al alumno, que deben garantizar su confidencialidad. El deber de sigilo se aplica respecto del “profesorado y el resto del personal que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a datos personales y familiares o que afecten al honor e intimidad de los menores o sus familias”. Sobre esta cuestión, la Asesoría Jurídica, en respuesta a una solicitud hecha por el IES Frei Martín Sarmiento de Pontevedra, comunica en enero de 2005 al jefe del Servicio Provincial de Inspección educativa, a propósito de la posibilidad de que los padres de un alumno puedan conocer un informe: "Toda la información de la evaluación psicopedagógica es confidencial. Confidencial significa que sólo pueden conocer su contenido las personas

autorizadas y como dice el artículo 6 de la Orden de 31 de octubre de 1996 (DOG de 19 de diciembre) los profesionales que por razón de su cargo deban conocer el contenido. Por lo tanto, no los padres de los alumnos. A los padres se les comunicará lo que sea necesario, pero sin darles copia de los documentos que son internos del centro, y que sólo deben manipularlos las personas que tienen su custodia o aquellos a los que van dirigidos. En conclusión: los informes y la documentación que contiene el sello de confidencial sólo puede ser conocida por las personas autorizadas".

Esta institución no comparte esta posición, y por ello, remitió a la Consellería en febrero de 2011 una recomendación en la que se reflexionaba sobre el carácter confidencial de los datos, el acceso de los titulares de la patria potestad a la información escolar y la cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado. En cuanto al carácter confidencial de los datos, los únicos datos que pueden ser obtenidos y tratados legítimamente en el ámbito escolar son aquellos a los que se refiere la Disposición adicional vigésimotercera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación: los datos personales del alumnado que sean necesarios para el ejercicio de la función educativa. Dichos datos podrán hacer referencia al origen y ambiente familiar y social, a características o condiciones personales, al desarrollo y resultados de su escolarización, así como a aquellas otras circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la educación y orientación de los alumnos. Respecto de ninguno de estos datos se establece, ni en esta norma ni en la legislación educativa en su conjunto, que los padres puedan quedar excluidos de su conocimiento, porque se refieren a la función de educar y orientar, que forman parte intrínseca de la patria potestad o de la función tutelar que los padres o tutores están obligados a cumplir en colaboración con la escuela. Estos datos en ningún caso pueden ser confidenciales para los padres porque la Administración educativa no puede tratar en los informes psicopedagógicos datos personales para cuya obtención es necesario el consentimiento de los padres sin informarles de ese tratamiento. Este criterio se enmarca en el espíritu de otras modificaciones normativas, en particular en el ámbito sanitario, que consideran la información o el consentimiento informado un mecanismo imprescindible para la preservar la autonomía del paciente. Del mismo modo, el conocimiento por parte de los padres de lo que acontece en la educación de sus hijos y de las medidas que se adopten en su escolarización es una obligación inherente a los deberes propios de la patria potestad,

sin que la Administración pueda subrogarse en lugar de los padres o tutores o considerar como confidenciales respecto de ellos los informes o dictámenes que se realizan a lo largo del proceso educativo.

En este sentido, la recomendación fue íntegramente aceptada, , pero más allá del caso concreto al que iba dirigida, la Consellería incluyó este criterio en el artículo 35.2 del 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: “Las madres, padres o tutores y tutoras legales del alumnado deberán ser informados de los resultados de las evaluaciones psicopedagógicas y de las medidas propuestas, teniendo derecho a obtener copia del informe psicopedagógico en las condiciones que establezca la Consellería con competencias en materia de educación”. Esta disposición ampara en lo sucesivo a todos los progenitores y tutores legales que veían rechazada su solicitud de obtener copia del informe psicopedagógico.

En el expediente Q/1468/11, los padres de un alumno de un CEIP de Oleiros, interpusieron ante la Jefa Territorial recurso de alzada contra la decisión del centro de no promoción al 2° ciclo de E. Primaria de su hijo, alegando como argumento fundamental de su reclamación que "J. fue calificado como un alumno sin necesidades educativas específicas, cuando los padres estuvimos solicitando desde el principio que el niño necesitaba una adaptación de acuerdo con sus características de aprendizaje" y solicitaban la promoción de su hijo "ya que como padres podemos asegurar que no tendría ningún resultado positivo el encontrarse en la misma situación...". En la documentación aportada, el centro se ratifica en la decisión de que el hecho de que el alumno repita es consecuente con los resultados del proceso de evaluación, en el que queda claro que el alumno no alcanzó el desarrollo adecuado de las competencias básicas y que los aprendizajes no alcanzados son un claro obstáculo para seguir satisfactoriamente el nuevo ciclo, dado el carácter instrumental de algunas de las áreas no superadas. Los padres alegan que se vio perjudicado en su marcha escolar debido a que no le fueron aplicadas las medidas correctoras necesarias en su caso, en concreto, al no haberse elaborado por parte del centro una adaptación curricular que los padres solicitaron en diversas ocasiones. El centro no

consideró conveniente la elaboración de una adaptación curricular para el alumno, sino que le prestó las medidas de refuerzo que estimó pertinentes, así como el apoyo del profesorado de PT y AL. Solicitó, por otra parte, la intervención del EOE a través de la inspección educativa, que trasladó la solicitud de intervención al EOE con fecha del 10 de febrero de 2011, para que procediera a la valoración del alumno y al asesoramiento correspondiente al centro. No se produjo, sin embargo, la intervención del EOE, al parecer, según comunica el centro, "por saturación de agenda y por considerar necesario un informe médico más reciente que el aportado por los padres, que es de noviembre de 2007". Ninguno de ambos motivos aparecen recogidos en la normativa aplicable como causa para la no realización de un informe psicopedagógico, y aún menos a lo largo de todo un curso escolar. No se entiende que el Equipo no pudiera evaluar a J. a lo largo de cinco meses.

La permanencia de un alumno un año más en un ciclo a lo largo de la etapa de educación primaria puede adoptarse una sola vez en la etapa con carácter ordinario, no requiriendo autorización especial alguna, por lo que, y máxime en el 1° ciclo de EP, puede considerarse una medida común de intervención educativa debido al grado de madurez de un alumno, a su ritmo más lento de aprendizaje o a otras circunstancias valoradas por el equipo docente. La Inspección educativa consideró que el CEIP no conculcó la legislación vigente al no aceptar la demanda de los padres de elaborar una adaptación curricular para el menor y que no era posible, por el hecho de no tener elaborada la adaptación que demandaban los padres, que la Jefatura Territorial alterase la decisión de no promoción adoptada por el centro.

Esta institución consideró que, con independencia de que la Jefatura Territorial no pueda alterar la decisión de no promoción adoptada por el centro, y sin prejuzgar si fue o no conculcada la legislación, quedaba fuera de toda duda una actuación irregular de la Administración educativa que fue lesiva para el menor, lo que se muestra en los siguientes aspectos, todos ellos expresamente reconocidos en el acta de la reunión de la Comisión de Evaluación del centro a la que el informe del Inspector se remite. La Comisión se ratifica en la decisión de no promoción de J. por no conseguir los objetivos mínimos establecidos en la programación didáctica de determinadas materias y por no obtener al menos las siguientes competencias: lingüística, matemática, en conocimiento, social y ciudadana,

aprender a aprender y autonomía personal. Esta afirmación revela el absoluto fracaso de las medidas adoptadas por el centro durante el curso. El hecho de que un alumno de 2º de Primaria no consiga ninguna de las competencias básicas ni supere cinco materias al finalizar el curso pone de manifiesto la inadecuación de la respuesta educativa a las necesidades de ese alumno.

Las medidas adoptadas por el centro no fueron adecuadas para conseguir los objetivos mínimos establecidos en la programación didáctica. Es decir, el propio centro reconoce que este era un caso claro en el que debió hacerse una adaptación curricular. La Orden de 6 de octubre de 1995, por la que se regulan las adaptaciones del currículum en las enseñanzas de régimen general, entiende por adaptaciones curriculares las modificaciones de uno o de más elementos prescriptivos del currículum, como son los objetivos, los contenidos y los criterios de evaluación, para atender las necesidades educativas de un alumno o alumna motivadas, en este caso, por una determinada dificultad personal. El informe afirmaba que el centro no consideró conveniente la elaboración de una adaptación curricular para el alumno, sino que le prestó las medidas de refuerzo que estimó pertinentes, así como el apoyo del profesorado de PT y AL. El refuerzo educativo es una medida ordinaria de atención, pero la intervención de los especialistas en Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje no es una medida ordinaria. Se trata de profesorado con función de apoyo a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales. Sin embargo, J. no fue evaluado como un alumno con necesidades educativas especiales, por lo que existe una contradicción entre las medidas de intervención adoptadas y la evaluación diagnóstica, de haberse hecho, circunstancia que no se acredita expresamente en la documentación remitida. De resultas de eso, se adoptaron ciertas medidas que el centro consideró pertinentes, sin dictamen de escolarización ni informe técnico específico sobre las necesidades educativas especiales que apoyara dichas medidas. El resultado fue "que el alumno no alcanzó el desarrollo adecuado de las competencias básicas y que los aprendizajes no alcanzados son un claro obstáculo para seguir satisfactoriamente el nuevo ciclo, dado el carácter instrumental de algunas de las áreas no superadas".

Según la Orden de 31 de octubre de 1996 por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que

cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización, se entiende por evaluación psicopedagógica el proceso de recogida, análisis y valoración de la información relevante de los distintos elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de identificar las necesidades educativas de determinados alumnos que presentan o pueden presentar desajustes en su desarrollo personal o académico, y poder fundamentar las decisiones respecto a aspectos tales como la modalidad de escolarización más idónea, la propuesta de flexibilización del período de escolarización, la elaboración de adaptaciones curriculares, la propuesta de diversificaciones del currículo, la determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y profesional y cuántos otros aspectos que aquellos puedan precisar para progresar en el desarrollo armónico de las distintas capacidades. En este supuesto, es evidente que J. fue privado de un elemento fundamental para identificar sus necesidades y darle la respuesta educativa idónea.

Tampoco es fácil comprender el reproche hecho a los padres de que no tenían informes médicos con un diagnóstico más preciso. La propia orientadora reconoce que no fue posible adelantar la cita que J. tenía pendiente en el servicio de Neuropediatría. La valoración de las necesidades educativas de J. es una competencia que el departamento de orientación tiene legalmente conferida, así como la realización de las evaluaciones psicopedagógicas, en su caso (artículos 6º y 7º del Decreto 120/1998, de 23 de abril, por el que se regula la orientación educativa y profesional en la Comunidad autónoma de Galicia). Esta evaluación no está sujeta a la existencia de informes médicos previos, que además, en este caso, existían. La propia diagnosis de disartria, aunque se había hecho en el año 2007, debía haber llevado al centro a la elaboración de un informe psicopedagógico que habría fundamentado un dictamen de escolarización y las medidas más adecuadas para dar apoyo a J. en su aprendizaje. La no promoción de J., al margen de que sea una decisión académica revisable o no, parece ser consecuencia directa del fracaso de las estrategias educativas propuestas y del tipo de apoyo que se le dio.

Por todo lo anterior, procedió hacer a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria la recomendación de que con la mayor urgencia se procediera a aplicar al alumno J. los procedimientos legalmente previstos para identificar las necesidades

educativas que pudiera presentar y poder fundamentar las decisiones respecto de aspectos tales como la modalidad de escolarización más adecuada, la elaboración de adaptaciones curriculares, la determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y cuantos otros aspectos pudiera precisar para progresar en su desarrollo; en particular, que el Equipo de Orientación Específico elaborase un informe psicopedagógico, de no haberse hecho ya en la fecha de esta resolución, y que se aplicasen las medidas necesarias para que en ningún caso se reprodujeran las condiciones educativas que presumiblemente provocaron los desajustes detectados en el alumno, según establece expresamente el artículo 12.2 de la Orden del 6 de octubre de 1995. Al mismo tiempo, los padres del alumno debían ser informados de todo el proceso. La recomendación fue expresamente aceptada.

1.4.3.1.6. Algunos problemas concretos en el funcionamiento de los centros

Tal como señalamos al inicio de esta parte del informe anual, uno de los aspectos más significativos es que un elevado número de las quejas dirigidas contra la Administración educativa se referían a denuncias sobre situaciones concretas. Así sucedió en la Q/670/11 sobre la peligrosa situación de los accesos al colegio Rías Altas en Culleredo, que en realidad era responsabilidad directa del Ministerio de Fomento y de la empresa que realizaba los trabajos de construcción de la Tercera ronda. El Ayuntamiento de Culleredo llegó a reclamar que no se habilitara el acceso al colegio Rías Altas desde la urbanización Aguas Mansas mientras no se dieran las condiciones de seguridad exigibles. Hace unos meses concluyeron ya las obras de la Tercera ronda y se puede circular por la calle Río Sil, lo que, junto con las obras de mejora de la calle Río Mandeo, debería suponer una normalización de los accesos al colegio, de acuerdo con la carga de tráfico y circulación de peatones que soporta habitualmente.

En el expediente Q/658/11, el ANPA Val da Amaía, del CEIP A Maía se quejaba por la falta de vigilancia de los menores, en ocasiones niños de muy corta edad, en el período de espera entre la llegada del autobús y la apertura del recinto escolar, tiempos exigidos para que cada una de las rutas pudiera completar los distintos recorridos que tiene

asignados. La cuestión dependía enteramente de la buena disposición de los equipos directivos y de los profesores, que establecían voluntariamente turnos de guardia para vigilar a los niños desde que los dejaban o recogían los autobuses y antes de entrar o salir del colegio, ya que no había una normativa específica para regular esta cuestión. Sin embargo, parece evidente que desde el momento en que los alumnos hacen uso del transporte escolar, la obligación de custodia sobre ellos se traslada a la Administración educativa. Este es el sentido de la figura del acompañante en las rutas. Lo que no parecía lógico es un vacío sobre la responsabilidad *in vigilando* en los minutos que transcurren desde que los primeros autobuses llegan al colegio o salen los últimos y el momento en que los niños se encuentran en el interior del recinto escolar.

Contemplando, entre otras cuestiones, este criterio y con la finalidad de equiparar el horario al que tienen la mayoría de las Comunidades Autónomas, se produjo un cambio en el horario lectivo que fue publicado en el Diario Oficial de Galicia el 23 de junio y que reguló la jornada laboral de los docentes de educación infantil y primaria que, aunque sigue siendo de 37,5 horas semanales, dentro de ellas las horas lectivas pasaron de 21 a 25. El nuevo horario lectivo permite atender a los alumnos usuarios del transporte escolar desde que suben y bajan del autobús hasta la entrada y salida del colegio. La mesa sectorial de enseñanza no universitaria rechazó frontalmente la medida. No obstante, con esta medida se dio respuesta a las familias que demandaban acompañamiento para sus hijos en esos momentos, sobre todo en el caso de las alumnas y alumnos de menor edad.

Otras quejas se referían a problemas con las infraestructuras de colegios, en ocasiones de cierta antigüedad pero también de edificios muy recientes con deficiencias constructivas (Q/905/11; Q/1124/11). El expediente Q/1170/11 se refería al cambio de aula de una niña de cuatro años con asma bronquial severa en un centro que acusaba grandes humedades en la planta superior (sin aulas) y en los pasillos, a consecuencia de filtraciones de la cubierta. Tras la realización de obras de reparación e impermeabilización del tejado y de pintura interior, además del funcionamiento de aparatos deshumidificadores, la situación fue corregida.

La falta de profesorado de apoyo es un tema recurrente, agravado en 2011 por los necesarios ajustes de las plantillas de profesorado y la optimización de los horarios de profesorado especialista en pedagogía terapéutica y en audición y lenguaje. Este año se concluyeron algunos expedientes iniciados en 2010 (Q/683/10; Q/1856/10; Q/2156/10; Q/2240/10) y se iniciaron otros sobre los mismos problemas, entre ellos Q/187/11; Q/228/11; Q/558/11; Q/589/11. En general, la Administración educativa está muy atenta a las medidas de refuerzo educativo y procura dar a los alumnos la atención que está establecida para cada caso en los documentos técnicos. Pero ocurre que para los padres, en múltiples ocasiones, estas medidas son insuficientes, bien en el tiempo de dedicación del profesorado de apoyo, en las condiciones de impartición de ese refuerzo o incluso en el perfil mismo de los especialistas. En la mayor parte de los casos, no se detecta un incumplimiento o una actuación irregular por parte de la Administración y esta institución entiende que el modo concreto en que tales medidas se implementan se enmarca dentro de la potestad de autoorganización que tiene la Consellería para asignar y ordenar sus recursos.

En el expediente Q/1015/11, se vio la conveniencia de formular una recomendación a la Consellería sobre la necesidad de "que todos los centros educativos tengan instrucciones concretas para poner en marcha el procedimiento establecido para solicitar la intervención de los Equipos de Orientación Específicos cuando los padres o tutores legales de los menores informen al centro de la existencia de diagnósticos médicos, sospechas clínicas, evaluaciones psicológicas o, en general, informes privados de profesionales de la salud, con la finalidad de ajustar la respuesta educativa a las necesidades especificas de apoyo de estos alumnos y coordinar la actuación de los centros escolares y la de las familias en aras del interés más necesitado de protección que es el de los menores". La respuesta recibida de la Consellería fue "que la información procedente de servicios externos aportada por las familias debe ser considerada tanto por el equipo docente como por los servicios de orientación. Así se recoge en varias de las funciones del profesorado que establece la Ley Orgánica de Educación (artículo 91) y en la propia Orden del 31 de octubre de 1996, por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del

dictamen de escolarización (artículos 3, 4 y 5). En consecuencia, la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria entiende que todos los centros y todos los servicios tienen instrucciones claras sobre el procedimiento para demandar la intervención de los servicios de orientación, entre los que se incluyen los equipos de orientación específicos. Por lo tanto, no proceden nuevas instrucciones."

Un tema que nos ha preocupado especialmente ha sido la falta de respuesta adecuada por parte de algunos centros educativos a situaciones contrastadas de acoso escolar (entre otras, Q/432/11; Q/702/11; Q/800/11; Q/936/11). Estos casos suelen producir en los padres una gran angustia e impotencia, con la sensación de que no se está protegiendo a sus hijos de una situación inaceptable de agresión. Desde nuestro punto de vista, es fundamental avanzar en la lucha contra la violencia escolar porque nada hay más opuesto a la formación que debe transmitirse en los centros educativos que la tolerancia, cualquiera que sea su grado, con conductas que atenten contra la dignidad de los alumnos. No cabe hablar ya solo de comportamientos típicos de la adolescencia sino que hemos conocido varias quejas en las que quienes acosaban a un compañero o compañera eran niños de primaria. El acoso escolar se produce cuando un niño insulta, agrede o tiene un comportamiento hostil hacia otro niño y este comportamiento se produce de forma continuada en el tiempo. La violencia escolar suele ser mucho más social y psicológica que física. Aunque también se producen agresiones físicas, intimidación y coacción, es más frecuente la exclusión social, el aislamiento, o conductas como la de ridiculizar, humillar, poner motes, no dejar participar en actividades, enfrentar a los compañeros contra la víctima, hacer correr rumores, etc. Este acoso psicológico es mucho más dañino que el acoso físico y produce mayores tasas de estrés postraumático. La mayor parte de estas conductas están probadas en el caso de la hija de la recurrente en la queja Q/936/11, y se desprende así del informe del inspector y del informe de la orientadora del Centro.

Según los estudios sobre la materia, el acoso escolar no es un aspecto inofensivo del crecimiento. Puede causar un daño severo a la salud mental y física de víctimas, acosadores y de los niños testigos de la violencia. Las víctimas pueden sufrir lesiones físicas, miedo y ansiedad. Pueden aparecer cuadros depresivos, trastorno de estrés postraumático y síntomas físicos. Su rendimiento escolar decae debido a que pueden faltar

a la escuela o llegar tarde, a problemas para concentrarse en los estudios o la baja autoestima provocada por el acoso constante. Las víctimas de acoso pueden rechazar participar en actividades que implican a otros niños; pueden no hacer ninguna actividad social y comenzar a perder amistades o depender psicológicamente de sus acosadores. Suelen estar ansiosos y deprimidos. El estrés al que se ven sometidos también afecta a su cuerpo, dando lugar a dolores de estómago, dolores de cabeza, negarse a comer, orinarse en la cama o a problemas de sueño. Una parte significativa de estos síntomas fueron mostrados por la hija de la interesada a lo largo de los meses en los que tuvo lugar esta problemática relación con tres de sus compañeras de clase.

Por este motivo, minimizar los efectos de este tipo de conductas en los centros escolares por parte de los equipos directivos o de los profesores, y hacerlo de un modo más claro cuando los niños son pequeños aceptándolo como peleas propias de la edad no es una actitud coherente. Es innecesario subrayar las diferencias entre enfados en el grupo, que surgen de modo espontáneo, y conductas deliberadas de hostigamiento o aislamiento entre iguales. Respecto de estas, no cabe tolerancia. Los hechos concretos relatados por la interesada en el escrito dirigido al presidente de la ANPA con fecha del 3 de noviembre no fueron desmentidos o negados de otro modo, sino solo "reinterpretados" en la información remitida por el centro y en el informe de la Inspección educativa. Llama la atención uno de los últimos comentarios de la psicóloga del centro y la absoluta falta de explicación sobre el contexto: "Con fecha de 22 de diciembre de 2010, en una dinámica durante las clases de inglés, todo el grupo-clase señala a E. como la peor compañera". No sabemos qué quiere decir "una dinámica" en la que se permite a los alumnos hacer valoraciones de modo público y abierto sobre sus compañeros ni cuáles son sus objetivos, pero parece, cuando menos, una práctica potencialmente conflictiva.

Sobre las otras cuestiones que la interesada desmiente o matiza con información complementaria de la forma en que se produjeron, clarifican también ciertas afirmaciones del informe. En otros casos, las manifestaciones de la madre tienen un carácter marcadamente subjetivo, perfectamente comprensible en la situación que se estaba viviendo en su familia, pero que no acreditan hechos objetivos. Sin embargo, tampoco parecen hechos objetivos algunos de los que el informe de la Inspección da como

probados. Resulta problemático afirmar que “el inicio de los incidentes es normalmente responsabilidad de la presunta acosada, no siendo en cambio la más perjudicada en los mismos”. No se entiende que en ninguno de los documentos figure que se advirtió a la madre de que su hija era la que promovía los conflictos. El informe habla de incidentes y de perjuicios, con lo que está reconociendo que ambos se producían. Se habla de “intención de hacer daño” lo que tiene también un componente decisivo de voluntariedad que es difícilmente comprobable después de ocurrir los hechos. Critica la intervención de la madre cuando le solicita al tutor que cambie a su hija de sitio en el aula, y la acusa de “tratar de alterar la organización del aula de forma injustificada”. La madre, sin embargo, refiere que la compañera sentada detrás de su hija estaba dándole patadas en la espalda y pequeños golpes, pero constantes, molestándola todo el tiempo, cogiendo sus libros y pintándolos. De cualquier modo, las medidas adoptadas no fueron suficientes aunque el centro identificó el caso como una situación de posible acoso entre alumnos y activó el protocolo correspondiente en dos ocasiones, iniciándose incluso una mediación. Otro elemento que plantea dudas es el hecho de que el cambio de aula de la menor fuese anulado a petición de sus compañeras y de la propia hija de la interesada. No se comprende cómo esta medida es rectificada a instancia de las alumnas, sin que conste la aprobación de la madre, que fue la que la solicitó. El mero hecho de que dos alumnas solicitaran cambio de centro el pasado curso por razones muy semejantes es prueba de que el centro tiene problemas, tal vez puntuales, de convivencia. Por todos estos motivos, es conveniente que se traslade al Colegio Hogar Santa Margarita la recomendación de que se extremen las medidas para erradicar cualquier tipo de conducta o actitud de los alumnos que pueda ser perturbadora para la convivencia en el centro, en particular, que se garantice un ambiente educativo de respeto mutuo que haga posible el cumplimiento de los fines de la educación y que permita hacer efectivo el derecho y el deber de aprovechar de forma óptima los recursos que la sociedad pone a disposición del alumnado en el puesto escolar. En general, que se trabaje más intensamente en los principios y fines de la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa. Esta recomendación está pendiente de respuesta en el momento de cerrar este informe.

1.4.3.1.7. Los recursos educativos complementarios

Cabe traer a este apartado del informe las consideraciones que se hacían el pasado año sobre los servicios de transporte y comedor. Los recursos que destina la Xunta de Galicia al transporte escolar ascendieron en este año 2011 a más de 117 millones de euros, y en el próximo año 2012 representarán casi el 1 % del presupuesto total de la Xunta. Los actuales tiempos de crisis exigen cada día más la adopción de medidas de optimización de los recursos puestos a disposición de las administraciones. Por lo tanto, la Consellería está adoptando medidas de reestructuración y racionalización de las líneas de transporte escolar, que en los casos en los que no resultan sostenibles, imponen el deber de modificación o incluso de supresión de algunas de las rutas existentes. En las zonas en las que se produce una mayor pérdida de población infantil existen líneas que transportan a muy pocos usuarios que pueden ser sustituidas mediante otras medidas, tales como modificación de otras líneas o el cambio por vehículos de menor capacidad, sin pérdida de garantía del servicio a los alumnos.

Tras la aprobación de la Ley 5/2009 de Medidas Urgentes para la modernización del sector de transporte público por carretera de Galicia se garantizó a las empresas transportistas un marco de estabilidad económica, mediante una prórroga de los contratos de transporte escolar hasta el 31 de diciembre de 2011.

De los expedientes de queja que conocimos (Q/366/11; Q/529/11; Q/534/11; Q/1998/11) cabe destacar la situación del CEIP A Lomba, de Vilagarcía. Del informe se deducía, de una manera bastante clara, que no se ajustaba a la legalidad vigente en el campo de los servicios educativos complementarios. Este desajuste viene planteado en el informe como una situación heredada de tiempo atrás, de la que el actual equipo directivo del centro parece no hacerse responsable. Más bien, acepta la consolidación de una situación no ajustada a Derecho, consentida o propiciada por la anterior Dirección, y muestra la voluntad del actual equipo de Dirección y del Consejo Escolar de corregir hacia el futuro estas desviaciones de los criterios normativos. Esta decisión, la de corregir parcialmente una situación administrativa irregular, tiene una aplicación muy compleja que

genera, en la práctica, situaciones discriminatorias como la denunciada en los escritos de queja.

Hay que partir de un principio claro que es que no puede exigirse igualdad cuando no se está aplicando la normativa. Es decir, no cabe alegar discriminación en aquellos supuestos en los que una concreta actividad administrativa puede estar vulnerando la legalidad. Por esta razón, es decisivo esclarecer el contexto en el que se aplicó la norma que se supone discriminatoria. En este punto, conviene subrayar los siguientes aspectos manifestados en el informe. En este curso académico, están admitidos como usuarios del comedor determinados alumnos a los que no les correspondería, de aplicarse rigurosamente la normativa. Sin embargo, la Dirección y el Consejo Escolar admiten la subsistencia del derecho de estos alumnos, no revisan su situación, y se produce un automatismo de su condición de usuarios que se funda, de manera exclusiva, en que ya lo fueron el curso anterior. Para el cumplimiento de la legalidad, el actual equipo directivo y el Consejo Escolar pueden tomar decisiones, no sólo sobre las nuevas admisiones, como señala el informe, sino que, de producirse más peticiones que plazas (en este caso, estamos hablando de tres solicitudes por encima de las plazas) están obligados a revisar caso por caso, de forma que se garantice que todos los admitidos lo están de acuerdo con las normas. Lo que no es admisible es que la normativa se aplique sólo a las nuevas admisiones y no a todos los usuarios. Lo contrario sería consentir una ilegalidad.

Señala el informe que hay que indicar que entre las familias de la comunidad educativa se extendió la idea de que para acceder al comedor "había que usar el bus". Incluso en reuniones de padres ha habido comentarios en ese sentido y algunos padres declararon públicamente que anotaban a sus hijos en el transporte escolar para poder acceder al comedor. En este punto conviene aclarar que en Vilagarcía se utiliza el transporte escolar aún sin haber dos kilómetros de distancia al centro, con conocimiento de la Consellería de Educación, por las características de la distribución de los centros educativos. Esta es otra grave anomalía. No están equivocados los padres cuando creen que para acceder al comedor “hay que usar el bus”. La Orden de 2007 lo establece como segundo criterio de preferencia, que se convierte en el primero para las nuevas admisiones. De hecho, parece haber sido tenido en cuenta casi exclusivamente por el Consejo Escolar

en las listas provisionales y ha sido, inmediatamente, la motivación principal de las exclusiones. Por esto, sería gravemente irregular que haya usuarios del transporte escolar a los que legalmente no les corresponda, porque, por esta vía, accederían al uso del comedor, que tampoco les corresponde. Del informe se desprende que, en lo que afecta al transporte, tampoco se está cumpliendo la normativa. Sin embargo, la Consellería de Educación se ha mostrado inflexible en la aplicación del criterio de los dos kilómetros en otros muchos casos que admitirían, por razones de equidad, una modalización de la norma. Literalmente, informó en muchos casos a esta institución que "ante la imposibilidad de satisfacer las numerosas solicitudes que se presentan anualmente para aproximar las paradas a los domicilios de los usuarios, y cuya estimación indiscriminada y sin aplicar un criterio objetivo supondría vulnerar la duración máxima de permanencia del alumnado en los autobuses, no cabe otra solución que aplicar rígidamente el criterio de los dos kilómetros". El criterio de esta institución es otro. Muchos alumnos en Galicia disfrutan de transporte escolar y comedor sin que resulte imprescindible la prestación para garantizar las mejores condiciones a su escolarización, pero se les reconoce este derecho porque cumplen ciertos criterios objetivos. En el caso del transporte, el criterio es tener su domicilio a más de dos kilómetros del centro escolar; la condición de usuario del comedor se reconoce automáticamente a todos los que utilizan transporte escolar. Sin embargo, otros escolares que precisan justificadamente esos recursos o prestaciones no cumplen los actuales criterios, por lo que no se les están garantizando las condiciones más favorables para la escolarización durante las etapas de educación infantil y básica, aunque sus condiciones personales supongan una desigualdad inicial, justo lo que pretende evitarse por la Ley Orgánica de Educación cuando prevé servicios como el transporte escolar o el comedor. Estos servicios tienen en la norma orgánica básica un carácter marcadamente compensatorio. Si es racional, como dice el informe, el uso del transporte en distancias menores por las características de la distribución de los centros educativos, esta circunstancia debería ser pública y general, y no meramente consentida por la Consellería, en contra del criterio que ella misma objetivó en la norma. No se comprende esta situación de permisividad que, en este supuesto, lo que origina claramente es una discriminación, ya que a unos alumnos se les permite usar el transporte y ser usuarios del comedor, sin tener derecho a ello según la norma, y a otros, no.

El informe dice que “ante esta situación el equipo directivo decidió revisar las nuevas admisiones realizadas este curso y detectó cuatro casos en los que la cercanía al centro no justificaba la utilización del transporte escolar”. Suponen un agravio comparativo y una discriminación contraria a Derecho que sólo se revisaran las nuevas admisiones, por la razón expuesta en el punto siguiente. La Orden de 2007, en el artículo 7.5º, establece que tendrá preferencia en la adjudicación de plaza, en todo caso, el alumnado usuario del servicio de comedor en el curso escolar anterior, salvo que variara substancialmente el criterio por el cuál fuera admitido. Si no se comprueban las condiciones de admisión de este alumnado, no resulta posible comprobar si ha variado o no el criterio por el cual fue admitido. La norma no impone el automatismo para los usuarios del curso anterior sino que se compruebe un eventual cambio del criterio por el que accedió en su día. Esta comprobación viene exigida por un hecho externo que es la reducción de la capacidad del comedor, por lo que se abre un proceso de concurrencia. El Consejo Escolar tiene impuesto, legalmente, el deber de comprobar si concurren los requisitos porque es quien tiene que decidir sobre la admisión del alumnado usuario, de acuerdo con los criterios de prioridad establecidos en esta Orden. Téngase en cuenta que la Orden no habla sólo de las nuevas admisiones sino, en general, de alumnado usuario (art. 11.1).

La insistencia en que las reclamaciones se cursaron fuera de plazo, tal como se refleja en el escrito de queja, tampoco se ajusta a los criterios de funcionamiento. Una situación antijurídica tiene que ser corregida cuando sea conocida por el órgano con competencia. En este sentido, la Orden es muy precisa y, por una parte, impone al Consejo Escolar la obligación de aprobar, dentro de la normativa vigente, un protocolo propio que recogerá las directrices de organización y funcionamiento del servicio de comedor escolar, así como su seguimiento y evaluación durante el curso escolar. Este protocolo será parte integrante de la legislación orgánica del centro (art. 11.1 apartado 2). Esto se traduce en la obligación de seguir y evaluar el funcionamiento del comedor de acuerdo con la normativa vigente durante todo el curso escolar. Del escrito de queja y del informe parece que sólo se hizo en las nuevas admisiones.

A la vista del contenido del informe, se detectan en el funcionamiento de los servicios educativos complementarios del CEIP A Lomba, de Vilagarcía de Arousa, ciertas

irregularidades que pueden haber producido un trato discriminatorio, al no aplicarse por igual los criterios de admisión a todos los alumnos usuarios del comedor y del transporte escolar en el mismo centro y en el mismo curso escolar. El artículo 18 de la Orden de 21 de febrero de 2007 impone a las delegaciones provinciales de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, a través de sus servicios de inspección, el deber de arbitrar fórmulas de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos de su ámbito de competencia. En la memoria final de curso se incluirá una parte sobre el funcionamiento del servicio de comedor escolar, así como las propuestas de avance que se consideren convenientes, con una valoración económica de ellas, que será objeto de conocimiento y valoración del Consejo Escolar, y de la cual se le dará traslado a la Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria.

Al amparo de esta norma, y en cumplimiento del artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, esta institución hizo la recomendación de que como parte del deber de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en el CEIP A Lomba, se procediera, por parte del Consejo Escolar, a una revisión de las condiciones de acceso de todos los usuarios del comedor escolar, de forma que, en todos los casos, se cumpliera la normativa vigente y no se amparasen situaciones de desigualdad o discriminación. La recomendación fue expresamente aceptada.

De modo análogo se resolvió la situación denunciada en el expediente de queja Q/2249/10, iniciado el pasado año, y de la que dimos cuenta detallada en el anterior informe, relativa a la admisión en el comedor del CEIP A Rabadeira, en Oleiros (A Coruña). La investigación se concluyó formulando a la Consellería la recomendación de que, de acuerdo con la normativa vigente, se haga una comprobación por parte del Consejo Escolar del CEIP A Rabadeira de la veracidad de los domicilios que se hacen constar en la solicitud del comedor, en el sentido de que han de coincidir con los del domicilio fiscal de los solicitantes, y no basta con que coincidan con los de la secretaría del centro o los del XADE ya que, en todo caso, estos últimos deberían también corresponderse con el domicilio fiscal. Si no es así, y no se justifica mediante otros documentos (Art. 21.4º de la

Orden de 17 de mayo de 2007 in fine), no cabría puntuar en el baremo este apartado. La falta de comprobación de esta correspondencia supone la omisión de un deber legal de los órganos de gobierno del centro, y se hace aún más injustificable por existir en este caso una denuncia concreta cuya veracidad deberá ser investigada. La recomendación fue expresamente aceptada.

1.4.3.1.8. El programa municipal de inmersión en lengua inglesa del Ayuntamiento de Vigo

Como consecuencia de la queja presentada ante esta institución por la "Federación de Asociaciones de Padres de Alumnos del suroeste de Galicia (SURGAPA)" con fecha de 31 de mayo (Q/965/11), se solicitó informe sobre el problema que la motivaba, que hubo de requerirse al Ayuntamiento de Vigo hasta en cuatro ocasiones. La cuestión problemática es si puede considerarse ajustada a derecho la vinculación que en este programa municipal de inmersión lingüística se hace entre políticas de educación compensatoria y la red pública de enseñanza, dando prioridad en la admisión a los alumnos de colegios públicos sobre los de los concertados o privados, partiendo del postulado de que el alumnado de la enseñanza pública es, sistemáticamente, más desfavorecido. Diversos ciudadanos presentaron también sus quejas a título particular (expedientes Q/929/11; Q/935/11; Q/975/11; Q/976/11; Q/989/11 y Q/1070/11) por considerar vulnerados los derechos de sus hijos.

Finalmente, tuvo entrada en esta institución el citado informe, firmado por el Jefe del Servicio de Educación, con el visto bueno del Concejal de Promoción Económica, Empleo y Participación Ciudadana. A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. El procedimiento administrativo concreto seleccionado para implementar el programa de inmersión lingüística en lengua inglesa PILIVIGO impulsado por el Ayuntamiento de Vigo, y el carácter de la convocatoria atañen a la capacidad autoorganizativa de la Administración municipal que puede, en el ámbito de sus competencias y en la ejecución de su presupuesto, elegir unas vías u otras (subvenciones a particulares, prestaciones directas...) dentro de la legalidad

vigente. Es cierto también que este tipo de actividades pueden ser prestadas por las administraciones locales en el ámbito de sus servicios complementarios. No es una actividad típica y esencial de la Administración municipal, pero puede ser legítimamente desarrollada en el marco del artículo 28 de la LBRL que contempla la posibilidad de realizar actividades complementarias de las propias de otras administraciones públicas, también en el campo educativo.

Esta institución no comparte uno de los criterios de selección señalados en las bases de la convocatoria del programa PILIVIGO, puesto que parece tener un perfil marcadamente ideológico al establecer una correlación entre la escolarización en centros públicos, el nivel socioeconómico y cultural de las familias y los niveles de competencia en lenguas extranjeras, con apoyo en indicadores cuando menos discutibles. Los centros concertados integran la red de centros sostenidos con fondos públicos y su inicial exclusión de la convocatoria se basa en elementos que carecen de fundamentación jurídica e incluso de apoyo legal, ya que la escolarización en esos centros, los requisitos y baremo para hacer las admisiones, las limitaciones de ratio, su programación, la planificación y ejecución de las enseñanzas, incluidas las lenguas extranjeras, y las demás circunstancias académicas vienen reglamentadas y supervisadas por la Administración educativa. El Decreto 30/2007, del 15 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de educación, señala que la ley prescribe que las administraciones educativas deberán regular la admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados de tal forma que se garantice el derecho a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección de centro por padres, madres y tutores legales. Asimismo, la Ley orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la educación, regula la participación en la programación general de la enseñanza y dedica su título IV a los centros concertados, regulando que la admisión en estos centros se ajustará al régimen establecido para los centros públicos y definiendo la infracción de las normas sobre admisión de alumnado como una de las causas de incumplimiento grave del concierto por parte del titular del centro. En aplicación del artículo 87 de la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de Educación, y con la finalidad de asegurar la calidad educativa para todos, la cohesión social y la igualdad de oportunidades, se garantiza una adecuada y

equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, estableciendo la proporción de alumnado de estas características que debe ser escolarizado en cada uno de los centros públicos y privados concertados garantizando los recursos personales y económicos necesarios. Finalmente, se garantiza la escolarización del alumnado de incorporación tardía. A todos los efectos, la red de centros sostenidos con fondos públicos está conformada por centros públicos y privados concertados. Todos son alumnos de la red pública. Sólo cambia el titular.

Llama la atención el planteamiento del Ayuntamiento de Vigo en este campo, basado en el presupuesto que vincula la escolarización pública con una situación social desfavorable que precisa de medidas compensatorias. Es inadecuada, en nuestra opinión, esa asimilación entre actividades complementarias de las realizadas por la Administración educativa (artículo 28 de la Ley 7/85 de 2 de abril RBRL) con políticas de educación compensatoria (artículo 80.2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, Orgánica de Educación) que están pensadas para contextos de desigualdad socioeconómica en sentido estricto o de exclusión social, y no tienen que ver con el tipo de centro, público o concertado, en el que un alumno es escolarizado, en el que tiene carácter preferente, entre otros criterios, la proximidad del domicilio familiar o del lugar de trabajo de los padres/madres o tutores, los niveles de renta o las circunstancias de la familia (hermanos, familias numerosas...). Por lo tanto, parece que la justificación última es la recogida en el propio informe, la de las políticas que los gobiernos locales consideren en cada momento apropiadas conforme a sus prioridades programáticas. Es decir, la decisión se basa en criterios políticos e ideológicos. En la práctica, puede suponer una discriminación de un amplio sector del alumnado vigués que, cumpliendo los requisitos académicos, es excluido por el tipo de centro escolar en el que se encuentra escolarizado, en la mayor parte de las ocasiones de modo reglado.

Sin embargo, en el propio desarrollo del programa, el Ayuntamiento de Vigo viene incrementando las plazas y proporcionalmente se incrementa también el alumnado de los centros concertados, aunque sigue teniendo un tratamiento residual en el proceso de adjudicación. Según el informe, en la última edición los beneficiarios del programa fueron 284 alumnos de centros públicos y 156 alumnos de centros concertados. Esta situación

muestra por parte del Ayuntamiento una progresiva corrección del criterio “de compensación”.

En conclusión, se considera muy positiva la progresiva ampliación de las plazas ofertadas en el programa PILIVIGO, lo que supone, sin duda, un esfuerzo financiero notable en las arcas municipales pero que muestra por parte del Ayuntamiento el loable objetivo de que vale la pena invertir en la educación y en la formación de los futuros ciudadanos. Se consideran adecuados los criterios de selección de los participantes: que estén matriculados en 3° de la ESO en el curso anterior; que tengan aprobadas todas las asignaturas de 2° de la ESO en el curso anterior; que tengan una nota media de 6 en la asignatura de inglés y que estén empadronados en Vigo. En lo relativo a la especificación de que tendrá preferencia el alumnado perteneciente a los centros públicos, de manera que se asignarán las plazas entre aquellos alumnos que cumplan los requisitos de la convocatoria, primero entre todos los solicitantes de la red pública y, en el caso de existir plazas vacantes, entre el alumnado de la red privada-concertada, consideramos que es más ajustado a su configuración jurídica entender que es alumnado de la red pública el que ha sido escolarizado en centros sostenidos con fondos públicos, sin prejuzgar la condición desfavorecida del alumnado matriculado en centros de titularidad pública. Por tanto, el carácter compensatorio de este programa, que es ciertamente loable, debería objetivarse en el nivel de renta familiar, circunstancia que puede acreditarse de manera simple por la declaración tributaria correspondiente, u otras contingencias socio-laborales (desempleo, precariedad laboral...). En este tipo de formación (el aprendizaje de idiomas), las desigualdades derivan de factores sociales, económicos y culturales muy dependientes de la renta familiar disponible, aunque el alumnado esté escolarizado en centros concertados, al ser la Administración educativa la que determina las zonas de influencia de los centros y la escolarización.

Por todo lo anterior, se formula la sugerencia de que en próximas ediciones del Programa de Inmersión Lingüística en Lengua Inglesa del Ayuntamiento de Vigo sea considerado como alumnado de la red pública el que ha sido escolarizado en centros sostenidos con fondos públicos, y que el carácter compensatorio de este programa, dirigido a corregir las desigualdades que derivan de factores sociales, económicos y culturales,

tome en consideración el nivel de renta y las circunstancias socio-laborales de las familias de los alumnos solicitantes. Está pendiente de respuesta por parte del Ayuntamiento.

1.4.3.1.9. La necesidad de matizar contenidos pedagógicos en un libro de texto.

También formulamos una recomendación para que se corrigiese el contenido inexacto e incompleto de un libro de texto de 5º de primaria de la materia de conocimiento del medio sobre el régimen jurídico de las lenguas en Galicia (ver resolución nº 30 de las de esta área).

La Ley orgánica 1/1981, del 6 de abril, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Galicia establece en el artículo 5 el régimen jurídico de la cooficialidad lingüística, en el marco de la regulación constitucional de las lenguas contenida en el artículo 3 de la Constitución Española de 1978, a la que todos los poderes públicos y los ciudadanos están sometidos.

El artículo 5 declara que: 1.- La lengua propia de Galicia es el gallego. 2.- Los idiomas gallego y castellano son oficiales en 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.

Esta institución entiende que un libro de texto está sujeto al rigor científico en la transmisión de los contenidos, que es la primera de las exigencias del trabajo intelectual. Dicho rigor científico está vinculado a la calidad de la enseñanza. En este sentido, el objetivo de la unidad era dar a conocer al alumnado la configuración estatutaria de la Comunidad Autónoma gallega y su gobierno. En lo que se refiere al régimen jurídico de las lenguas oficiales en nuestra comunidad, debe ser dado a conocer a los alumnos de una manera íntegra, por lo que la transcripción incompleta del artículo 5 no transmite al alumnado el exacto marco normativo de los idiomas gallego y castellano en Galicia. Por otra parte, la referencia a la oficialidad lingüística que se hace en el recuadro “Para saber

más” es inexacta y confusa. En su primer párrafo señala que “La Constitución establece que el castellano es la lengua oficial de España”. En el siguiente apartado afirma que “El gallego es la lengua oficial en Galicia”. El uso del determinante parece dar a entender que es la única lengua oficial, y aún resulta más confuso cuando se está hablando del castellano como lengua oficial única en once comunidades autónomas. Por tanto, desde el punto de vista pedagógico, sería mucho más sencillo reproducir literalmente en el libro de texto el artículo 5 del Estatuto completo, que establece claramente la cooficialidad de los idiomas gallego y castellano y su configuración jurídica, distinguiendo entre lengua oficial y lengua propia.

El contenido íntegro de la resolución es accesible en la página web de esta institución. De su lectura podrá comprobarse que no fue solicitada la retirada del libro, sino que no se siguiese utilizando mientras no fuera corregido en el sentido indicado, recomendación aceptada por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, que arbitró el mecanismo, en su criterio, más oportuno. Además de eso, sobre la falta de rigor en el libro de texto, hay que reparar sobre la situación en el mapa de la ciudad de Santiago de Compostela, situada en el golfo ártabro, cerca de la ría de Betanzos. Sobre esta y otras cuestiones análogas, esta institución no se pronunció por no ser objeto de quejas.

1.4.3.1.10. Los procesos selectivos en la asignación de plazas en campamentos de verano

En el mes de junio, tuvieron entrada en la institución dos escritos de queja contra la Diputación Provincial de Pontevedra en los que, en esencia, se denunciaba falta de transparencia en la adjudicación de plazas en los campamentos de verano de A Lanzada. (Q/785/11; Q/823/11).

A la vista de lo que se hace constar en los informes, y como conclusión de la investigación, hubo que formular a la Diputación de Pontevedra una sugerencia. Ni las bases ni el proceso de adjudicación de las plazas de campamentos dependientes de la Diputación de Pontevedra mostraban la necesaria transparencia y publicidad. No se hace público en la página web el número exacto de plazas que se detraen “para los niños del

Centro Príncipe Felipe, tutelados por la Consellería de Trabajo y Bienestar, así como por acuerdo con los sindicatos, reserva de plazas para los hijos de los funcionarios, total 2%". No queda claro el sistema concreto por el que se efectúa el sorteo. Se dice que es mediante programa informático aleatorio pero no se especifica el sistema ni si es un sorteo público, ni existe fe pública notarial del procedimiento. No se hacen constar los parámetros de selección (como por ejemplo, un número a partir del cual se hacen las adjudicaciones, una letra del alfabeto, el sorteo de todas las solicitudes...). No existe publicidad del procedimiento, ni publicación de listas provisionales, ni posibilidad de hacer reclamaciones a la adjudicación o no adjudicación de plaza. En definitiva, parece producirse una falta de transparencia de los criterios seguidos que no es aceptable en este tipo de procedimientos en los que se adjudican plazas subvencionadas y en los que se precisa hacer una selección entre los solicitantes.

Por este motivo, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo, se formuló la siguiente sugerencia para la adopción de nuevas medidas por parte de esa Diputación: "Que en la información contenida en la página web de la Diputación de Pontevedra relativa a las bases para participar en los campamentos de verano que se celebran en La Lanzada, se contenga toda la información pertinente sobre el número de plazas que quedan reservadas y sus beneficiarios, las plazas reales que finalmente salen a sorteo, el procedimiento para el mismo, que deberá ser público, las listas provisionales de admitidos y excluidos, el plazo para hacer reclamaciones, los criterios de adjudicación de las listas de espera y toda la información necesaria para que el proceso sea objetivo y transparente, cumpliendo los principios de buena administración en lo que alcanza a los deberes de información al ciudadano." La sugerencia fue aceptada en ambos casos.

1.4.3.1.11. El problema recurrente de la escasez de plazas en escuelas infantiles

Sobre este asunto fueron varias las quejas tramitadas este año, bien por problemas en la gestión del programa de cheque infantil de la Xunta (Q/97/11, con una recomendación no aceptada por el Ayuntamiento de A Coruña, o la Q/594/11); las quejas Q/1642/11, Q/537/11, Q/2114/11, por desacuerdo con la no adjudicación de las plazas

solicitadas; por la aplicación del IPREM sin la necesaria publicidad en la convocatoria (la queja Q/542/11, que concluyó con una recomendación aceptada expresamente por el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar); por los criterios preferentes de baremación o por el cierre de determinadas escuelas durante el mes de agosto (Q/1165/11, Q/1176/11 …). Poco cabe añadir a lo manifestado por esta institución en anteriores informes, aunque la situación se agravó este año por las limitaciones presupuestarias que afectaron principalmente a las guarderías dependientes de los ayuntamientos.

1.4.3.2. La educación universitaria

Este año, entre las quejas que denunciaban una actuación lesiva para derechos individuales o colectivos por parte de las instituciones de educación superior destacan tres ámbitos principales: el malestar de los investigadores acogidos a programas de captación e inserción en universidades y organismos de investigación por el incumplimiento de sus expectativas de consolidación de plazas; los problemas causados por la implantación de la vía telemática como exclusiva para ciertas gestiones académicas y las situaciones irregulares en los títulos propios de las Universidades.

1.4.3.2.1. Las quejas sobre la situación de la investigación en Galicia durante el año 2011

El objetivo del Programa Isidro Parga Pondal (IPP)es contribuir a superar el déficit de recursos humanos que tiene el sistema de I+D en Galicia a través del apoyo a la inserción, en organismos públicos y privados de investigación de la Comunidad Autónoma de Galicia, de doctores con una formación investigadora acreditada en organismos científicos nacionales o extranjeros. Los investigadores acceden al programa mediante una convocatoria que establece las bases que regulan, en régimen de publicidad, objetividad y concurrencia competitiva, la concesión de ayudas para la realización de contratos laborales de duración determinada destinados a la incorporación, en organismos públicos de investigación y centros tecnológicos de la Comunidad Autónoma de Galicia, de investigadores doctores con una formación investigadora acreditada. En el mes de mayo, se

presentó la Q/479/11 por la Asociación de investigadores acogidos al Programa Isidro Parga Pondal (AIPP).

En esencia, la Asociación se quejaba porque, aunque el programa IPP es un programa finalista destinado a la captación e inserción de jóvenes investigadores con una formación y trayectoria acreditadas, desde que se implantó, en 2003, no ha sido posible articular mecanismos de consolidación de estos investigadores de modo que en una gran parte, cuando acaban este tipo de vinculación contractual con sus centros de trabajo, pasan a formar parte del colectivo de desempleados. En el mejor de los casos, se van a otras comunidades autónomas o a otros países, arrastrando los proyectos financiados con fondos públicos que están en vigor; por lo tanto se está produciendo objetivamente una pérdida apreciable de fondos públicos y de talento investigador.

A pesar de la existencia del programa Manuel Colmeiro, con el que la Xunta financia parcialmente el salario de un contrato indefinido establecido tras la finalización de la etapa Parga Pondal (siempre y cuando haya una evaluación positiva del trabajo del investigador de acuerdo con los criterios del propio programa Colmeiro), hay centros receptores que no estabilizan a estos investigadores. En las tres universidades gallegas hay casos similares.

El actual Plan Gallego de Investigación, Innovación y Crecimiento no menciona nuevas convocatorias. Por otra parte, los IPP que entregaron la documentación para su evaluación según los criterios del programa Colmeiro, en octubre de 2010, vieron notablemente retrasadas sus evaluaciones, con la particularidad de que este año es la primera convocatoria en la que se tenían que evaluar trayectorias investigadoras desarrolladas en centros no universitarios como son centros tecnológicos, empresas o fundaciones.

Algún titular de prensa resumía la situación diciendo que “la investigación en España estaba en coma inducido”. Y aunque es casi un lugar común la proclamación de que sin una investigación de calidad, es imposible el desarrollo, la innovación y la competitividad, en la práctica, las medidas que se han ido adoptando no apuntan en esa

dirección. El problema es, sin duda, complejo, pero las debilidades principales del sistema están bastante bien identificadas y, sin embargo, no se actúa en esa línea. La primera evidencia es que cuando se prescinde de estos investigadores, se produce una pérdida objetiva de los fondos invertidos en su formación, decenas de miles de euros durante los años de duración del programa, además de las ayudas para financiar estancias de investigación en el extranjero, asistencias a congresos o cursos o los fondos invertidos con cargo a proyectos de investigación nacionales o internacionales de cuyos equipos formaran parte.

Se da, además, una vinculación problemática entre la docencia y la investigación que suele tener efectos perversos. Los IPP han sido contratados por la necesidad de aumentar la productividad científica en los centros donde han venido trabajando. Las universidades, sin embargo, ponen trabas a su estabilización aduciendo la disminución de alumnos y, por lo tanto, de horas de docencia, lo que repercute en el número de plazas que salen a concurso, vinculadas a las necesidades docentes de los departamentos. Sin embargo, en numerosas ocasiones, las necesidades investigadoras de estos centros no están cubiertas, ni siquiera las de Galicia como comunidad autónoma. De hecho, según datos del Instituto Nacional de Estadística en el 2009, en Galicia haría falta un incremento próximo a los dos mil investigadores para llegar a la media nacional en el número de investigadores por población activa. Por otra parte, dado que la única vía de estabilización establecida hasta ahora era a través de la habilitación para cubrir plazas docentes por parte de las diferentes entidades de acreditación (autonómica o nacional) estos investigadores también vienen impartiendo docencia (hasta un máximo de 120 horas por curso), incluso formando a nuevos investigadores mediante la dirección de tesis, proyectos de fin de grado o trabajos académicos tutorizados de otro tipo.

El Plan Gallego de Investigación, Innovación y Crecimiento (I2C), fue aprobado por el Consejo de la Xunta de Galicia en su reunión del 23 de diciembre de 2010. Fija una serie de desafíos y diez ejes estratégicos. Estos ejes se concretan en programas y líneas de actuación que responden a la plasmación operativa de los mismos, pero el Plan no contempla convocatorias específicas de ayudas ya que estas se irán realizando en ejecución

de los programas y líneas de actuación. No obstante, en el eje estratégico 1: Gestión del Talento, la I2C contempla entre otras líneas de actuación las siguientes:

-Línea 1.1- Apoyo a la carrera investigadora en la que se incluye el Programa de Apoyo a la etapa predoctoral y el Programa de apoyo a la etapa post-doctoral.

-Línea 1.2.- Programa de Apoyo a la consolidación del personal investigador que tiene como finalidad "apoyar la incorporación estable de investigadores de excelencia científica en los organismos públicos de investigación y en las universidades del Sistema Universitario de Galicia".

Para la Administración gallega, el Programa Isidro Parga Pondal tiene como finalidad apoyar la inserción, en los centros de investigación de la Comunidad Autónoma de Galicia, de doctores con una formación investigadora acreditada en organismos científicos nacionales y extranjeros (artículo 10 del Anexo I de la orden del 31 de diciembre de 2010 por la que se establecen las bases para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de las ayudas del Programa Isidro Parga Pondal). No se trata por lo tanto de un programa de consolidación. La consolidación de investigadores forma parte de la política de personal de las instituciones en las que se insertan estos investigadores y la Dirección General de I+D+I en este ámbito no tiene más competencia que la política de fomento.

En relación con la consolidación también es preciso tener en cuenta que en el año 2011, los organismos públicos de investigación, singularmente las universidades del SUG, quedaron sujetos a las limitaciones que en el artículo 290 de la Ley 14/2010, del 27 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2011 se establecieron en el número de plazas de nuevo ingreso del personal del sector público (máximo 10% de la tasa de reposición).

En este mismo sentido se han planteado conflictos en relación con el compromiso de estabilización de los investigadores Ramón y Cajal que han obtenido la evaluación positiva en el programa I3. Esta institución conoció, sobre este asunto, el expediente

Q/1977/10. Este compromiso de estabilización se tradujo por parte de la USC, en la creación de una plaza de profesor contratado doctor o de profesor titular de universidad para facilitar la estabilización de aquellos investigadores que, finalizado su período de contrato tengan la evaluación positiva del Programa I3 y estén acreditados a alguna de estas figuras de profesorado. Es decir, para la USC el compromiso alcanza, pues, la creación y salida a concurso de la plaza, pero no una estabilización directa o automática, pues toda administración pública está obligada a garantizar un acceso al empleo público a través de procesos selectivos transparentes y públicos que observen los principios de igualdad, mérito y capacidad. Esto es así, pero los órganos de Gobierno de la Universidad, que asumen de manera directa el compromiso, asumen también que no puede ser una vía a la que se le dé un cumplimiento exclusivamente formal, con la mera aprobación y convocatoria de la plaza, sino que hay que evitar que el resultado de estabilizar, que es el objetivo, pueda verse afectado por otros intereses. Especialmente, cuando los procesos, como en el presente caso, fueron problemáticos y se producen reclamaciones, incluso en la vía judicial.

En este sentido, se alcanzaron en su momento acuerdos en la Universidad de Santiago (como por ejemplo, la reunión del Consejo de Participación Sindical de la USC, de abril de 2006) en los que se creaban plazas, aun en áreas excedentarias, justificadas con el fin de conservar en la USC personal de solvencia contrastada por ser investigadores del programa Ramón y Cajal con sus contratos finalizados o a punto de finalizar, con valoración I3 positiva y que habían contado con la acreditación necesaria para concurrir a las citadas plazas. El objetivo sería, por una parte, incorporar establemente a este personal y por otra, solicitar y mantener una financiación adicional que de otra forma se perdería. La propuesta partió del vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado.

Desde hace un tiempo, se está buscando una solución al grave problema de inserción en el sistema de ciencia y tecnología de los investigadores contratados por el programa Ramón y Cajal. Se intenta en estos momentos que estos científicos, que tienen en su inmensa mayoría un alto nivel, puedan ser contratados indefinidamente por universidades y organismos públicos de investigación. Este es el sentido de la nueva figura propuesta del contrato de investigador. Como es sabido, el programa Ramón y Cajal nació

en 2001 con la intención de aumentar el número de buenos científicos, insuficiente en España según todos los baremos. Se consideró el primer paso para establecer una carrera científica en las instituciones de investigación pero el reiterado incumplimiento por parte de las Universidades y OPIs de sus compromisos de estabilización hace que el esfuerzo de formación, financiero y personal dedicado a estos investigadores resulte, en muchas ocasiones, inútil.

Por otra parte, las Universidades, y la de Santiago de Compostela entre ellas, tienen que procurar establecer mecanismos que pongan en valor las evaluaciones externas frente a los sistemas internos clásicos de comisiones para la provisión de plazas estables que suelen reflejar determinados intereses de las áreas o incluso de los departamentos que en muchas ocasiones no garantizan los principios de igualdad, mérito y capacidad en la selección de los aspirantes. Es absolutamente incomprensible que científicos que han obtenido una evaluación positiva conforme a criterios objetivos de excelencia en el tramo final de su contrato de cinco años, puedan ser rechazados en los concursos a plazas estables creadas al amparo de sus contratos en el programa. Hay que recordar que la valoración I3 positiva implica que el Ministerio de Educación y Ciencia, por convenio con la comunidad autónoma, financia los tres primeros años de un contrato estable. La participación de agencias estatales de investigación y de Universidades públicas en este programa supone que asumen la creación de puestos de trabajo permanentes con un perfil adecuado a los contratados para financiar los compromisos con el investigador, cuyos méritos investigadores y la aportación de fondos públicos a los centros en los que se insertan, mediante proyectos y otros mecanismos, son un formidable ánimo al desarrollo científico y tecnológico.

En la línea del esfuerzo de consolidación de un sistema competitivo de ciencia y tecnología, la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación pretende eliminar la precariedad de los puestos de estos investigadores impulsando la celebración de contratos con carácter indefinido y dedicación a tiempo completo. Para hacer efectivo este compromiso, esta institución formuló a la Universidad de Santiago de Compostela, una sugerencia para que, garantizando los principios de igualdad, mérito y capacidad, y conforme a sus normas de organización y funcionamiento y respetando su autonomía,

estudie las vías más adecuadas para procurar la efectiva estabilización de los investigadores que hayan sido contratados por la institución al amparo del programa Ramón y Cajal y que en el desarrollo de su actividad investigadora hayan superado con criterios de excelencia la evaluación I3 correspondiente.

Sin embargo, no parece fácil vencer los obstáculos que supone para la investigación su intensa dependencia de la disponibilidad financiera, de decisiones de naturaleza presupuestaria vinculadas a la acción de gobierno y muy condicionadas en tiempos de crisis económica, y también de principios jurídicos, en ocasiones problemáticos en su aplicación, como es la autonomía universitaria.

1.4.3.2.2. Las gestiones académicas por vía telemática

A través de algunas quejas presentadas individualmente, así como mediante varias llamadas telefónicas recibidas desde la apertura de los plazos de presentación de documentos relativos a distintas gestiones académicas (preinscripciones, matrículas en períodos ordinarios o extraordinarios, cambios de matrícula, solicitudes de becas…, los reclamantes han señalado dos problemas principales. Las dificultades para acceder a los distintos procedimientos exclusivamente por vía telemática no se han limitado a los inconvenientes para aquellos que, al no contar con conexión a internet y material de impresión en sus domicilios debieron desplazarse en numerosas ocasiones a algún centro público que ofreciera servicios de internet gratuitos, sino que han sido varias las dificultades surgidas, entre las que citan, por ejemplo, que tras numerosos intentos infructuosos solo se lograba la conexión con las páginas web correspondientes en horario de madrugada; que en las ocasiones en las que consiguieron acceder a la aplicación informática de la solicitud, debieron repetir de manera reiterada el proceso desde su inicio por supuestos fallos del sistema o por haberse superado el escaso tiempo concedido para hacerlo; o bien que, por problemas con el servidor, no recibieron la confirmación de la solicitud o la clave, imprescindible para presentar la solicitud una vez cumplimentada e impresa, por lo que debían procesarlo repetidamente.

También se han encontrado con dificultades los reclamantes para ponerse en contacto telefónico con determinados servicios de ayuda o asistencia. En algunos casos, los problemas se referían a becas convocadas por el Ministerio de Educación, por lo que se ha dado traslado de las reclamaciones al Defensor del Pueblo, competente para su tramitación. En el ámbito de la Comunidad Autónoma, nos referiremos en este informe a algunos casos concretos que sirven para ilustrar este problema.

En la Q/968/11, el reclamante se quejaba de que la aplicación informática de automatrícula Xescampus no enviaba un mensaje automático de confirmación de la matrícula realizada sino que era siempre el interesado el que debía gestionar esta confirmación. Según el recurrente en queja, el error en su matrícula, al no haber activado la opción correspondiente a la convocatoria extraordinaria de diciembre, lo que le impidió presentarse a dos materias en ella, fue producida por una deficiencia de la aplicación informática que no envía al usuario ningún mensaje de confirmación de la concreta matrícula realizada, lo que es, sin duda, un fallo de la aplicación pues es fácil que el proceso, tal y como está concebido, pueda generar en el alumno errores, inseguridad sobre lo que finalmente se grabó, o incluso la convicción de que no se visualizan ni se pueden imprimir determinadas opciones hechas en un combo (circunstancia que se produce en muchas aplicaciones informáticas) pero que quedan grabadas en el sistema.

Inicialmente, el documento justificativo para el alumno que se le facilita como confirmación de la matrícula realizada es una hoja de liquidación que consiste en lo que en el lenguaje informático se denomina “captura de pantalla”. Como el propio informe pone de manifiesto, lo que imprime el alumno es la imagen que visualiza en la pantalla del ordenador, en la que se muestra una fase concreta del proceso de matrícula. Esta captura, por una parte, no acredita que el proceso fue concluido puesto que no impide modificarlo después de la impresión. Por otra parte, las capturas de pantalla no tienen valor probatorio ni certifican la veracidad del proceso pues, como es sabido, determinados elementos de la pantalla capturada pueden ser manipulados después, al pegar la imagen, por medio de muchas herramientas informáticas de uso común.

A esta circunstancia, se añade el hecho de que la Universidad no hace públicas las listas de alumnos matriculados en cada una de las materias, con las convocatorias de examen elegidas, excepto en el momento de generar las actas de calificación, lo que se produce en un momento muy posterior.

Parece claro que la confusión producida en la matrícula del alumno se debe a un deficiente diseño de la aplicación. El hecho de que hubiera afectado a uno solo o a muchos (y esta Institución tiene conocimiento de que se produjeron errores en el proceso de auto matrícula del curso 2010-11 en un porcentaje significativo de alumnos), no modifica la conclusión de que el origen del problema está en que no se han arbitrado mecanismos en soporte físico o virtual (listas públicas en papel o en la web de los alumnos inscritos en las distintas convocatorias de las materias de la titulación con carácter inmediato a la finalización del plazo del proceso de auto matrícula, mensajes de confirmación a cada usuario, relación de materias y convocatorias en la secretaría virtual que confirmen la matrícula realizada ... y cualquier otra herramienta que respete el derecho del alumno a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, como es la matrícula, y a obtener copia con sello de los documentos contenidos en tales procedimientos, con la necesaria seguridad jurídica.

La observación hecha por la Directora del Área de Gestión Académica de que no constan incidencias relativas al proceso de matrícula del alumno sólo puede entenderse aplicable a los mecanismos de consulta y atención al usuario previstos por la Universidad para resolver los problemas que surgen a la hora de realizar la matrícula y que se advierten en ese instante. Sí que constan incidencias relativas al proceso de matrícula del interesado por otras vías: los escritos de reclamación presentados ante los propios órganos de la Universidad y el escrito de queja ante esta institución.

Por todo lo anterior, esta institución formuló la recomendación de que la aplicación informática de auto matrícula Xescampus sea modificada de forma que el sistema pueda generar un mensaje de confirmación de la matrícula efectivamente realizada o se establezca otra herramienta física o virtual por la que el alumno pueda conseguir toda la información relativa al proceso de matrícula con las garantías legalmente exigibles a los

procedimientos administrativos en los que tiene la condición de interesado. De acoger esta recomendación, es necesario que el Área de Gestión Académica y el Servicio de Alumnado procedan a corregir los procesos de auto matrícula en los que, como el que dio lugar al presente expediente de queja, se acredite que se había producido un error en la matrícula derivado de la defectuosa justificación del trámite realizado.

Tanto la Jefa del Servicio de Alumnado como la Directora del Área de Gestión Académica mostraron su disposición a corregir las eventuales deficiencias de la aplicación, en el marco más amplio de las demás Universidades del SUG que utilizan el mismo sistema de automatrícula.

También la aplicación NERTA que utiliza la Comisión Interuniversitaria de Galicia ha generado algunos problemas, aunque la Comisión no aceptó las conclusiones de la investigación realizada por la institución con ocasión de la Q/1713/11. En su escrito, el interesado esencialmente nos indicaba que presentaba su queja por la falta de respuesta de la CiUG a las instancias presentadas por él para que se le permitiera realizar su preinscripción fuera de plazo en la titulación 2002- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, en el campus de Pontevedra, al tener constancia de que la aplicación informática NERTA no había registrado su preinscripción hecha *online* en el mes de junio. Aportó en su momento un escrito del Jefe del área de Servicios a la Comunidad del campus de Pontevedra, en el que hace constar y certifica que el día 13 de julio de 2011 se personó en las dependencias administrativas del LERD nº 7 el estudiante D. G.A.P., para solicitar que se le admitiera su preinscripción fuera de plazo, debido a que el trámite que realizó, dentro de plazo, "on line" en la página web de CIUG no había sido debidamente grabado y, por lo tanto, tramitada su preinscripción, toda vez que él no aparecía en los listados de admitidos, a pesar de tener una nota superior a la del último alumno admitido. En ningún momento se le pidió por parte del personal del LERD que presentara su solicitud de preinscripción fuera de plazo en un impreso oficial.

En el origen de los problemas surgidos para la matriculación del alumno parece encontrarse un uso incorrecto de la aplicación informática NERTA ya que no quedó correctamente grabada la solicitud de preinscripción hecha por el interesado. Sin embargo,

la propia configuración de la herramienta parece que puede generar problemas de este tipo al no haberse establecido en la aplicación, con carácter automático, la emisión de un justificante del proceso realizado. Esta institución viene insistiendo en el hecho de que la sustitución de procesos manuales por procesos informáticos tiene que articular las suficientes garantías, principalmente cuando contengan actos administrativos, es decir, en un sentido amplio, declaraciones unilaterales de voluntad realizadas en el ejercicio de una función administrativa que producen efectos jurídicos individuales de manera inmediata. Estas garantías deben concretarse en la expedición automática por parte del sistema o de la aplicación de justificantes o mensajes automáticos de confirmación de los procesos realizados. Es decir, de mecanismos de prueba y reconocimiento formal de la validez de los documentos y comunicaciones emitidos por vía telemática. Esta es, justamente, una pretensión y un objetivo de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, *de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* cuando se refiere a la modernización y tecnificación de los medios operativos en la administración. En este sentido, son aplicables los artículos 58, 59 y 60 de la Ley 30/1992 en lo relativo a la eficacia de los actos administrativos y la necesaria constancia de los mismos por parte del interesado.

Por lo tanto, no es suficiente con que el alumno "pueda imprimir" un justificante de la operación realizada, es decir, un justificante obtenido de manera potestativa. Es imprescindible que sea generado automáticamente un mensaje de confirmación. Constituye esta la única prueba de que el proceso ha finalizado correctamente y la constancia oficial para el alumno de los términos exactos del trámite administrativo hecho. Esta es una práctica común en las operaciones privadas que se realizan de manera virtual y de numerosas operaciones en el ámbito administrativo. Hay que recordar lo dispuesto en el artículo 45. 5 de la Ley 30/1992 sobre la incorporación de medios técnicos:

"Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad,

integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes”.

Por otra parte, en el intento por parte del alumno de corregir la situación producida por el deficiente funcionamiento del sistema informático (al menos en el grado de certeza por parte del usuario del trámite hecho y de que los datos fueran grabados), el LERD nº 7 no informó al alumno de la necesidad de presentar su solicitud de pre-inscripción fuera de plazo en el impreso oficial. De haberse hecho así, la solicitud oficial estaría cursada dentro del plazo para incorporar al alumno a los listados de admitidos, toda vez que cumplía todos los demás requisitos académicos en cuanto a su nota de acceso y las pruebas de aptitud.

En cuanto a las cuestiones relativas al procedimiento administrativo común, no es aceptable la dilación por parte de la CiUG en dar respuesta a las instancias del interesado, aun menos en este tipo de procesos de matrícula que se caracterizan por plazos preclusivos notablemente breves. Transcurrieron más de dos meses sin que sus escritos a la CiUG fueran respondidos.

La institución del Valedor do Pobo comparte íntegramente el criterio expuesto en una resolución del Defensor del Pueblo de 19 de enero de 2010 en el sentido de que es cierto que el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, estableció que las administraciones públicas impulsarían el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, constituyendo la implantación de este tipo de sistemas de matrícula (también en las Escuelas Oficiales de Idiomas) o la presentación de solicitudes de beca por medios telemáticos una actuación acorde con el espíritu de este precepto.

No obstante, el carácter de exclusividad que se viene confiriendo a este sistema para cumplimentar este tipo de trámites contrasta, por ejemplo, con la amplitud de fórmulas que la misma ley arriba citada propicia para que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las administraciones públicas

(artículo 38) y con las facilidades que dispone para la intervención de los ciudadanos en los procedimientos administrativos (artículo 85).

En otro orden de cosas, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, contempla la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y una obligación correlativa para tales administraciones, pero no como una obligación para aquellos, y la finalidad que la mencionada ley persigue no es solo simplificar los procedimientos administrativos, que es un fin reiteradamente invocado por los órganos a los que se ha solicitado informe en relación con este problema, sino, entre otros, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso, así como crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos.

La propia ley prevé también el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionándoles asistencia y orientación sobre su utilización, así como servicios de atención telefónica que faciliten dicho acceso (artículo 8), y proclama expresamente el derecho de los ciudadanos a elegir en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos (artículo 27). Dicha Ley 11/2007, de 22 de junio, que pone al ciudadano y sus derechos en la base de todo, ha sido parcialmente desarrollada por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, norma que pretende establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los nuevos medios, cuidando los niveles de protección de derechos e intereses previstos tanto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, como en la legislación administrativa general.

Por otra parte, considera la Institución del Defensor del Pueblo y comparte plenamente esta institución que, a la luz de lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cabría considerar aceptable la exigencia de cumplimentar este tipo de gestiones académicas (preinscripciones, matrículas, becas..) solo a través de aplicaciones informáticas únicamente si quedan en todo caso garantizados los principios generales recogidos en su

artículo 4, y en especial el principio de accesibilidad a los servicios por medios electrónicos, a través de sistemas que garanticen la accesibilidad universal y el diseño para todos los soportes, canales y entornos con objeto de que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones; así como el de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las administraciones públicas establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Teniendo en cuenta que lo anterior requiere un previo y paulatino desarrollo generalizado de los medios técnicos necesarios, y sobre todo, la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar el concreto trámite procedimental sin restricciones, debería entre tanto contemplarse la formalización de estos trámites de gestión académica por vía telemática solo como una opción no excluyente del sistema de presentación tradicional, y ello con el fin de evitar que las ventajas que se han pretendido con este sistema supongan una desventaja para los intereses de los aspirantes a participar en este tipo de procesos.

1.4.3.2.3. Los títulos propios

La Ley Orgánica de Universidades establece que las universidades españolas, además de la oferta de enseñanzas superiores oficiales, recogidas en el Catálogo de Títulos Universitarios Oficiales, pueden establecer otro tipo de enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios que no tienen carácter oficial ni validez en todo el territorio nacional. Estas enseñanzas propias permiten a las universidades responder a la demanda social de formación especializada en los distintos campos de conocimiento que generalmente no está incluida en las titulaciones oficiales. Aunque todas las universidades utilicen la misma denominación para estos títulos, la amplia autonomía de la que gozan para el diseño de títulos propios hace que no siempre haya homogeneidad entre ellas en las características fundamentales de estos programas: duración, créditos, precios o requisitos de acceso. No obstante, hay una serie de notas comunes propias de estos programas. En

primer término, que el título que otorgan no tiene carácter oficial ni ningún reconocimiento en el extranjero, por tanto su realización está más orientada al reconocimiento profesional que al académico. En algunos casos, sin embargo, pueden estar homologados por empresas públicas o privadas que han participado o colaborado en el establecimiento de las enseñanzas por sus necesidades concretas de profesionales especializados en una materia o actividad determinada. Las enseñanzas tienen un carácter más práctico y relacionado con el entorno laboral, lo cual permite al alumno especializarse desde un punto de vista profesional más que teórico. Sin embargo, hay que contraponer claramente las enseñanzas regladas oficiales de carácter universitario con otros títulos no oficiales.

Esta institución ha conocido algunos expedientes de queja relacionados con este tipo de títulos. Dos de estas quejas (Q/124/11; Q/839/11) se refieren al título propio que la Universidad de Vigo imparte en ESDEMGA, siglas que se corresponden con los *Estudos Superiores en Deseño Téxtil e Moda de Galiza*, en Pontevedra. En su escrito, el interesado nos indicaba que presentaba su queja por las irregularidades cometidas por la Universidad de Vigo en referencia a la denominación e impartición de la titulación Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda como si se tratase de un título oficial, afirmando en su publicidad que "son los únicos estudios de carácter universitario en Galicia", con una estructura en créditos ECTS (Plan Bolonia). En esta situación, algunos alumnos formalizaron su matrícula en la titulación Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda, en el convencimiento de que se trataba de un título universitario oficial adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior. El recurrente en queja afirmaba que "*La Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre indica claramente en la Disposición adicional 19ª que solo podrá utilizarse la denominación universidad para títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional, así como que NO se utilizarán aquellas otras denominaciones que por su significado puedan inducir a error con los títulos. El R.D. 1125/2003 en el cual se establece el sistema europeo de créditos (ECTS), sólo es de aplicación a titulaciones oficiales. En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y la guía de estudiantes figuran los créditos indicando que son ECTS (lo que según el R.D. 1125/2003 sólo es de aplicación a titulaciones oficiales)*".

A tal fin, se solicitó del Rector de la Universidad de Vigo que informara sobre la naturaleza del título impartido: si se trataba o no de un grado universitario adaptado al EEES, y, en consecuencia, si es un título universitario oficial válido en todo el territorio del Estado. En el informe recibido se señala que en la sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Vigo que tuvo lugar el 11 de marzo de 2004, se aprobó el "Título propio de Estudios Superiores de Diseño Textil y Moda". De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la normativa de títulos propios de postgrado y otros cursos de la Universidad de Vigo, los títulos propios "no sustituirán las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del estado español". Por lo tanto, la titulación de ESDEMGA no es un grado universitario adaptado al EEES, sino que es una titulación propia de la Universidad de Vigo, como queda reflejado desde su creación en los órganos universitarios.

A la vista del contenido del informe y de la documentación aportada por el interesado, esta institución constató que se estaba produciendo una situación grave y que podía originar, como en este caso, perjuicios de muy difícil reparación. Esa situación consistía en impartir un título propio con una denominación y unas características que podían inducir a confusión en cuanto a naturaleza de los estudios ofertados. Esa confusión empieza cuando se hace referencia a *estudios de carácter universitario* en Galicia. En el conocimiento general, por estudios de carácter universitario suele entenderse un título universitario oficial. Es cierto que son estudios de carácter universitario los que se cursan en las Universidades, pero se induce a un grave error cuando se habla de “Graduado Universitario” para referirse a un título propio, porque los actuales títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional son también Grados universitarios. Los estudios de Grado en Diseño se cursan en las Escuelas Superiores de Diseño -artículo 58 de LOE y artículo 2 del R.D. 633/2010. La superación de las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño da lugar a la obtención del Título de Graduado o Graduada en Diseño, especificando la especialidad correspondiente. El título de Graduado/a en Diseño tiene carácter oficial y validez académica y profesional en todo el territorio nacional, y es equivalente a todos los efectos al título universitario de Grado. En cambio, el título de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de la Universidad de Vigo no es un título oficial.

El Reglamento de títulos propios de postgrado y otros cursos de la Universidad de Vigo, en su artículo 3 establece: *"La denominación de los títulos propios de la Universidad de Vigo nunca podrán coincidir con la de los homologados oficialmente, ni inducir a la confusión con estos. Así mismo, no podrán incorporar los elementos identificativos que la legislación vigente establezca para los títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del estado español, expedidos en el nombre del Rey por el rector/a.*

En todo caso los títulos, diplomas y certificados a que den lugar las enseñanzas propias de la Universidad de Vigo carecerán de los efectos académicos plenos y de la habilitación para el ejercicio profesional que las disposiciones legales les otorguen a los títulos universitarios oficiales que le compete establecer al Gobierno".

Hay que destacar el hecho de que, por oficio de 27 de noviembre de 2008, del Director general de Ordenación y Calidad del Sistema Universitario de Galicia comunicó al Rector de la Universidad de Vigo que *Se están ofertando por la Universidad de Vigo los títulos no oficiales denominados "Graduado Universitario en Ciencias Policiales" y "Graduado Universitario en Detective Privado".*

Se le recuerda que, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional décimo novena de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4 /2007, de 12 de abril sólo podrán emplearse las denominaciones propias de enseñanzas y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional cuando hubieran sido autorizadas o reconocidas de acuerdo con lo dispuesto en la misma. Tampoco podrán emplearse aquellas otras denominaciones que, por su significado, puedan inducir a confusión con aquellas.

Se le hace notar también que la disposición adicional undécima del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, disposición relativa a los títulos no oficiales, establece que en la expedición de estos títulos, su formato y denominación será realizada de forma que no

pueda inducir a confusión con los títulos que se establecen en dicho Real Decreto, entre ellos el de Graduado, recogido en el artículo 9.

Por lo anterior se le requiere para que cese la publicidad y proceda a la modificación de la denominación de los títulos no oficiales de la UVIGO en "Ciencias Policiales" y "Detective Privado", de manera tal que se elimine la referencia a "Graduado" o "Grado" y no se induzca a confusión con enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales.

La situación es idéntica en este caso, pero no se ha actuado de igual manera, cuando el título se imparte en una Facultad universitaria y la Secretaría de alumnos se encuentra en el mismo centro, la Facultad de Bellas Artes, en Pontevedra. Es decir, al amparo de la estructura académica oficial, lo que redunda en la apariencia de que es un grado universitario.

Por todo lo anterior, esta institución hizo la recomendación de que la Universidad de Vigo adoptase todas las medidas necesarias para eliminar de sus títulos propios cualquier mención que pudiera inducir a confusión con títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español, aclarando en su publicidad el significado y alcance de los títulos propios. En particular, eliminar la denominación misma de *Grado universitario* para referirse a estos títulos en su página web, en los certificados académicos personales expedidos por los centros y en otros documentos en los que se contengan menciones al título propio. La recomendación fue expresamente aceptada.

Sobre esta misma titulación se presentó la Q/839/11, contra la normativa que regula la asignatura de proyecto de fin de estudios o trabajo académico equivalente perteneciente al 2° cuatrimestre del tercer curso según el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno del 18/3/2004. El informe remitido por la Directora de la titulación, en referencia a la impugnación de la normativa que regula el Proyecto Final de Carrera de los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda de Galicia, manifiesta lo siguiente: "*Los Estudios Superiores en Diseño Téxtil y Moda, Titulación Propia de la Universidad de Vigo no tiene en su plan de estudios ninguna materia que se llame "Proyecto fin de carrera",*

sino una materia llamada "Proyecto Fin de Estudios". Sin embargo, en la página web de ESDEMGA, figuraba por dos veces la denominación Proyectos Fin de Carrera bajo el epígrafe general “Proyectos Fin de Estudios”. Por lo tanto, el empleo indistinto de ambos términos era común en la información relativa a esta asignatura y se hacía así desde el propio centro. La denominación *Proyecto final de carrera* es precisamente la que figura en el plan de estudios oficial conducente a la titulación propia y en su descriptor, según copia del plan de estudios oficial adjuntada con su informe por la Secretaria General.

Señala la Directora de la escuela que *«La "Normativa de Proyectos Fin de Estudios" es una guía docente que no es aprobada en Junta de Centro, ya que no es una materia de un título conducente a una titulación oficial, de este modo la mencionada normativa es aprobada por la comisión académica del título compuesta por el equipo de dirección del Título Propio. En ese sentido los actuales proyectos fin de grado y proyectos fin de máster que se imparten en el centro son aprobados igualmente en la comisión académica o similar de cada título, no en las Juntas de centro».*

Sin embargo, a la vista de su contenido, es evidente que se trata en sentido técnico de una normativa y no de una guía docente. Regula cuestiones que no forman parte de las guías docentes, se denomina “Normativa proyectos fin de estudios”, y establece las bases y las normas sobre definición, adjudicación, presentación, calificación y tramitación administrativa de los PFE, aspectos muchos de ellos que quedan fuera del contenido propio de una guía docente. Por último, contiene una disposición final relativa a que la “normativa” entrará en vigor a partir de la fecha de la publicación. Las guías docentes no entran en vigor. Establece *la iniciativa para la reforma de cualquier artículo del* ***presente reglamento*** y el trámite que deberá hacerse. En conclusión, aunque ahora se afirme que es una guía docente, tiene naturaleza de reglamentación. Por este motivo, se incumplió en este supuesto el artículo 43 del Decreto 7/2010, de 14 de enero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Vigo, en el que se señala que entre las funciones de la Junta de Centro se encuentra la reglamentación relativa a la realización de proyectos de fin de carrera, tesis de licenciatura y enseñanzas y actividades complementarias exigidas para obtener los títulos, ámbito en el que se incluyen los proyectos de fin de estudios. Por esta razón, tiene motivo el recurrente en queja para solicitar la nulidad de la actual normativa

por haberse aprobado por un órgano sin competencia para hacerlo como es la Dirección de la Titulación.

También resulta problemática la estimación de la carga de trabajo del alumno a la realización del trabajo propuesto y lo relativo al pago de las tasas de presentación del proyecto, que no se considera una materia dentro del plan de estudios sino una prueba final. Sin embargo, la mayor parte de la información que recibe el alumno no se corresponde con este criterio. Aunque la materia no figura entre las asignaturas del tercer curso en la hoja de matrícula, en la propia normativa del PFE se dice:*"El PFE es una asignatura obligatoria situada en el último cuatrimestre de la titulación"*. Debería corregirse el hecho de que el proyecto aparezca integrado junto con las asignaturas del tercer curso y computando su carga lectiva en el total de créditos a cursar. Deberían adoptarse las medidas necesarias para que en el plan oficial resulte claro que el título se obtendrá una vez superados los tres cursos académicos de la especialidad y el PFE y que sólo es posible presentarse al Proyecto Fin de Estudios cuando consten aprobados todos los créditos de los tres cursos.

Por todo lo anterior, procedió hacer a la Universidad de Vigo la recomendación, en relación con el Título Propio de Graduado Superior en Diseño Textil y Moda impartido por ESDEMGA, de que la denominación oficial de la materia sea la misma en el plan oficial de estudios y en el resto de la documentación relativa al título propio y no se induzca a confusión empleando indistintamente las dos denominaciones: Proyecto Fin de Estudios o Proyecto Fin de Carrera. En el mismo sentido que señalaba el Tribunal de Garantías, de la Universidad de Vigo la normativa que regula el Proyecto de Fin de Estudios o trabajo académico equivalente debe ser aprobada por la Junta de Centro u órgano competente. El contenido obligatorio del proyecto debe ajustarse a la carga lectiva del mismo, cuatro créditos, no considerando que los cuatro créditos ECTS se fijan en relación a una serie de horas de tutoría de dirección del proyecto, es decir, a 40 horas de tutoría; y, finalmente, que el Proyecto Fin de Estudios no figure entre las asignaturas del segundo cuatrimestre del tercer curso ni se computen sus créditos en él, sino como una prueba final que exige tener superadas las materias ordinarias del título propio. De este modo se eliminaría también el problema derivado del pago de las tasas del proyecto,

cuando el alumno puede entender que pagó ya por todos los créditos del curso completo.. La recomendación fue expresamente aceptada.

Finalmente, al hilo de este expediente y de otros más, como el Q/1690/11, se abrió una queja de oficio (Q/1874/11) relativa a la propiedad intelectual de los proyectos de fin de grado, de fin de estudios o trabajos académicos equivalentes. No existe en este campo un criterio unánime en la Universidad española. Algunos centros configuran los proyectos de fin de estudios o de fin de carrera como obras en colaboración, mientras que otros consideran que es propiedad del autor. La propia Universidad de Vigo, para trabajos académicos equivalentes en otros centros, establece que la propiedad es sólo del autor, es decir, del alumno. Este es también el criterio general para otro tipo de trabajos académicos tutorizados como son las tesis doctorales. El hecho de que un trabajo académico esté tutorizado no lo convierte en una "obra en colaboración", en el sentido regulado por el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 1/1996. Hay que subrayar que el artículo 7 *del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia* habla de obras que son resultado unitario de la colaboración de varios autores, es decir, en la que todos ellos comparten la condición de coautor. El caso típico se da en el campo científico, en el que es habitual la coautoría de trabajos, artículos y publicaciones en revistas científicas.

Sin embargo, un trabajo académico tutorizado que forma parte del plan de estudios como una materia específica, y que tiene que pasar por un proceso de evaluación y calificación para poder obtener el título, no debería ser considerado una obra en colaboración ya que el tutor no es nunca un coautor (entender lo contrario llevaría a la paradoja de que también los tutores de los PFE aprobarían o suspenderían en la evaluación del proyecto) porque su actividad deriva de dar cumplimiento a un deber docente asumido de manera voluntaria (dirigir los trabajos académicos del alumnado) y porque en ningún caso tiene la condición de autor ya que no crea (en el sentido del art. 5 del Real Decreto Legislativo 1/1996), sino que tutoriza o dirige. Es el alumno quien se matricula del PFE, quien paga las tasas de la prueba, quien crea la obra original, quien defiende el proyecto,

quien puede solicitar cambio de director (lo que redunda en el argumento de que no es obra en colaboración) y quien aprueba o suspende.

La cuestión es particularmente relevante, porque de la condición de autor dependen los derechos de explotación de la propiedad intelectual que la ley recoge, con un contenido económico innegable. En el ámbito concreto de la Universidad de Vigo, no existe una reglamentación uniforme. Algunos centros recogen la propiedad intelectual compartida de los PFC al 50% entre autor y director (ingeniería). La OTRI, por su parte mantiene que *"La propiedad intelectual según la Ley de Propiedad Intelectual, corresponde siempre al autor. La Universidad de Vigo no tiene norma al respecto, pero esta Ley es de ámbito nacional. En el tipo de trabajos que me preguntas hay veces que la persona que elabora el trabajo puede reconocer a su director de proyecto, tesis, derechos de propiedad intelectual también por la implicación que haya tenido en el trabajo. En normativas recientes, como la Ley de Economía Sostenible y la nueva Ley de la Ciencia, se sigue reconociendo al autor la propiedad intelectual, pero los derechos de explotación de esa propiedad se otorgan a universidades y centros de investigación, si el autor trabaja en estos centros."*

Por esta razón, parece urgente regular adecuadamente esta cuestión dentro de la normativa general de las Universidades para evitar discriminaciones o reglamentaciones contradictorias dentro de las distintas instituciones. Por este motivo, la institución del Valedor do Pobo está haciendo una investigación sobre este aspecto, de cuyas conclusiones se dará traslado en su día.

1.4.3.2.4. Algunos casos conflictivos

Uno de los expedientes en los que conviene hacer hincapié es el Q/2210/10. En su escrito el interesado nos indicaba su disconformidad con la gestión hecha por la Universidad de A Coruña de la beca Leonardo da Vinci para estancias formativas en el extranjero, de la que resultó beneficiaria la UDC y en la que él fue participante. El informe de la Universidad de A Coruña tuvo registro de entrada en esta institución el día 9 de febrero. Del análisis del informe, se desprende que la UDC atribuye al participante una

actitud de obstrucción y negatividad, no aceptando las alternativas propuestas, negándose a recoger documentación, exigiendo que diversas instancias de la UDC se pusieran en contacto con el y condicionando su retorno a España. El informe concluye afirmando que *"procede contestar que la Universidad de A Coruña cumplió en todo momento con la legalidad vigente y con los compromisos adquiridos en las bases reguladoras del programa Leonardo Hac Luce", intentando por todos sus medios el cumplimiento de los compromisos de la empresa participante de dicho Programa"*.

A la vista de lo señalado en el informe, no quedaban claras determinadas cuestiones planteadas en el escrito de queja y de las que se le solicitó aclaración. En concreto, las razones por las que el recurrente estuvo cuarenta y dos días en Portsmouth sin hacer nada, sin gastos cubiertos, e intentando resolver personalmente el problema. La empresa que contrató la UDC a la que el recurrente en queja abonó los 3.250 euros de la beca, no le encontró trabajo en el plazo de tiempo estimado para que pudiera cumplir los requisitos y recibir la subvención. La cuestión principal era esclarecer cuál había sido la actitud de la UDC ante la reclamación de responsabilidades a la empresa intermediaria y al abono de las cantidades satisfechas, como exponía el interesado en su escrito de queja. En abril, la UDC remitió un oficio firmado por el secretario general al que se adjuntaban copias de una serie de correos electrónicos, sin más aclaración ni valoración de las consideraciones recogidas en el escrito de esta institución.

Con fecha de 23 de mayo, solicitamos al Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos (OAPEE) que informara sobre el caso, a la vista de la actitud de la UDC y por existir un absoluto desacuerdo sobre la situación entre la entidad beneficiaria del programa, la UDC, y el participante. Con fecha de 24 de junio, fue recibido dicho informe del OAPEE, firmado por el director de la División Leonardo da Vinci. El informe del organismo autónomo confirmó todos y cada uno de los extremos denunciados en el escrito de queja, por lo que ésta resultaba claramente fundada. Su percepción del problema, por ser una de las partes firmantes del convenio de subvención era especialmente significativa. Del conjunto del informe se concluía sin duda que la UDC como beneficiaria era la responsable única de las deficiencias en la prestación del servicio de acogida que pudo dar el intermediario designado por la UDC, en este caso, la empresa Training Vision.

La circunstancia anómala de la práctica hecha por la UDC de pago indirecto al intermediario por los servicios de acogida fue también censurada por el organismo autónomo, dado que este sistema debilita su posición respecto al socio intermediario, ya que se impide un contrato directo entre beneficiario y prestador de servicios, con unas condiciones contractuales que garanticen la calidad exigida en el ámbito del programa de Movilidad Leonardo da Vinci. La interrupción de la estancia no se entendió como debida a causa de fuerza mayor (artículo 1.2 del contrato de financiación entre OAPEE y UDC, según Anexo 1), sino a una deficiente prestación del servicio de acogida, imputable al beneficiario UDC.

Los criterios técnicos y legales para el reembolso de las cantidades abonadas venían expuestos con toda claridad en el informe: "Comunicamos a la UDC que debe requerir al intermediario la devolución de las cantidades adelantadas para alojamiento y mantenimiento, así como para gestión de la movilidad.". "Hemos indicado a la UDC que de todas formas deberá hacerse cargo de reclamar al intermediario la devolución íntegra de las cantidades recibidas, al no haber cumplido con su cometido de facilitar un puesto en prácticas adecuado al participante. Se debe aclarar que esas cantidades, en caso de recuperarse no pertenecerían al participante, sino a la UDC que es quien las había entregado ya al participante como pago adelantado. En caso de no recuperarlas, la UDC las deberá dar como perdidas, renunciando expresamente a reclamarlas al participante, a pesar de no haber realizado éste su estancia formativa".

Por todo lo señalado se consideró necesario hacer llegar al Rectorado de la Universidad de A Coruña la recomendación de que la UDC asumiera, como responsable única, las deficiencias en la gestión del programa de movilidad Leonardo da Vinci denunciadas en este expediente de queja, en la prestación del servicio de acogida al participante y en la consecuente interrupción de la estancia formativa, y procediera a la gestión del reembolso de las cantidades satisfechas en el sentido indicado por el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos procurando compensar al participante por no haber cumplido con su cometido de facilitarle un puesto en prácticas, tal como manifestaba literalmente el informe del OAPEE, de la forma que pudiera ser acordado entre ellos. La Universidad de A Coruña, entre las inaceptables dilaciones en la

tramitación de este expediente que le son imputables, tardó más de tres meses en responder a la resolución de esta institución, haciéndolo de una forma genérica e inconcreta. Tras solicitarle que aclarara si la aceptaba o no, y, en caso de ser aceptada, qué medidas adoptaría para darle cumplimiento, ha persistido en su actitud de no responder a nuestro oficio del mes de septiembre por lo que hay que entender que, de forma tácita, rechaza la recomendación formulada.

1.4.3.3. Enseñanzas de régimen especial

1.4.3.3.1. Las escuelas oficiales de idiomas

En febrero de 2011 se formuló a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria una recomendación para que cesara la práctica irregular de percibir tres euros en concepto de entrega del sobre de matrícula en la mayoría de las Escuelas Oficiales de Idiomas de Galicia, excepto en la de Ourense. Con ocasión de la presentación de un escrito de queja, se tuvo conocimiento de esta situación, sobre la que se solicitó informe. En él, la Subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo concluye que esta práctica está amparada por el Decreto 201/2003 de 20 de marzo, que regula la autonomía en la gestión económica de los centros docentes públicos no universitarios. Sin embargo, esta normativa está regulando un supuesto bien distinto que es la posibilidad que tienen estos centros de percibir entre sus ingresos aportaciones económicas procedentes de legados y donaciones legalmente adquiridas, ayudas y subvenciones de cualquier entidad o institución privada, o de particulares. (artículo 5º), que habrán de incluir en el presupuesto anual del centro. En ningún caso estas aportaciones voluntarias pueden aparecer vinculadas a la entrega de bienes o servicios por parte del centro educativo, sea el sobre de matrícula, material didáctico o cualquier otra contraprestación. Se refiere, con toda claridad, al derecho de los centros a ser beneficiarios de actos de liberalidad, de legados y donaciones adquiridos legalmente o de ayudas de particulares, pero no de importes fijos anunciados en el centro (en este caso, mediante carteles), a cambio de documentación, contabilizados de manera irregular y cuya percepción es acordada por un órgano de gestión del centro como es el Consejo Escolar.

La cuestión aún resultaba más anómala por el hecho de que la E.O.I. de A Coruña percibió en el curso 2010-2011 dichas cantidades en el momento de entregar la documentación en el centro, a pesar de haberse implantado la matrícula por internet y poder descargar toda la documentación sin necesidad de obtener un sobre de matrícula.

Por este motivo, esta institución consideró que esta práctica debía cesar de manera inmediata, por lo que formuló a la Consellería la siguiente recomendación: Que en lo sucesivo, no se perciba en las EOI ninguna aportación voluntaria vinculada a la entrega del sobre de matrícula. Cualquier gasto del centro que esté llamado a cubrir esta supuesta aportación voluntaria debe ser presupuestado entre los gastos comunes y cubierto con tasas, precios públicos u otros ingresos también ordinarios.

En relación a esta resolución de 17 de febrero, la Subdirección general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial respondió que los precios públicos correspondientes a las enseñanzas de régimen especial se establecieron a través del Decreto 147/2006, del 31 de agosto, por el que se modifica el Decreto 156/2002, del 18 de abril, por el que se establecen los precios públicos de los conservatorios de música, centros autorizados de música, conservatorios de danza, centros autorizados de danza, escuelas oficiales de idiomas y Escuela Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales de Galicia. En estas normas no se contempla el pago de ninguna aportación en concepto de sobre de matrícula. Con objeto de atender la recomendación realizada por el Valedor do Pobo de que en lo sucesivo no se perciba por parte de las EOI ninguna aportación vinculada a la entrega de sobre de matrícula, se procederá a dar traslado a los centros en los que se imparten enseñanzas de régimen especial de las instrucciones correspondientes para que dicha práctica deje de realizarse.

No obstante, se recibió nuevamente una queja relativa a un cobro no regular en la EOI de Santiago de Compostela (Q/2160/11), al amparo de la autonomía de gestión económica que el Decreto 201/2003 (DOG 14/04/03) recoge para los centros docentes públicos no universitarios, aplicando el cobro de 3 euros a su alumnado en concepto de bono de fotocopias para el presente curso 2011-2012, amparándose en el artículo 5.1 del citado decreto. Dicha medida ha sido promovida desde la propia escuela y fue aprobada por el

Consejo Escolar del centro, sin que en ningún caso, según informó la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, se hayan enviado instrucciones a esta escuela ni a ninguna otra solicitando el cobro de las fotocopias que se entregan al alumnado como parte de su proceso de aprendizaje.

En el informe emitido por la EOI de Santiago a petición del servicio de inspección educativa, se pone de manifiesto que el gasto en fotocopias del centro, cuyo uso en clase se establece como imprescindible en el informe, supuso en los años 2009, 2010 y 2011 una media del 8,5% de los gastos de funcionamiento de la escuela, y que la dirección de la EOI de Santiago entiende que es necesario y posible trasladar este gasto al alumnado para mantener el equilibrio presupuestario del centro. Por lo tanto, la dirección de la EOI de Santiago decidió elevar al claustro la propuesta, aprobada posteriormente por el Consejo escolar, de vender un bono de fotocopias nominal e intransferible que todo el alumnado deberá comprar si quiere conservar las fotocopias entregadas en la clase, con un precio de 3 euros.

La Consellería manifiesta en su informe que, siguiendo la recomendación formulada por el Valedor do Pobo el 17 de febrero de 2011 respecto a una situación análoga relacionada con las aportaciones voluntarias en la EOI de Lugo, la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, está elaborando una propuesta de modificación de la normativa que regula los precios públicos en estas enseñanzas.

Sobre este punto, habría que subrayar que la situación corregida no es idéntica ya que la principal anomalía de la situación anterior era vincular la entrega del sobre de matrícula a una "aportación voluntaria", no contabilizada en los centros como tal o contabilizada de manera irregular al no estar en los presupuestos ordinarios de las escuelas. En este caso, el bono tiene por objeto sufragar parcialmente los gastos de fotocopias ya que por su cuantía no puede cubrir, como resulta evidente, los gastos reales que representa para el centro el suministro de fotocopias. Entendemos que es la Administración la que tiene que arbitrar los mecanismos pertinentes para percibir las tasas y precios públicos que cubran estos gastos corrientes, manifestando la Administración que este es su propósito.

Se registraron en esta institución varias quejas relativas al uso de instalaciones en las EEOOII (Q/1381/11, Q/1394/11, Q/1405/11, Q/1407/11, Q/1455/11). En sus escritos, esencialmente nos indicaban que eran profesores de la Escuela Oficial de Idiomas de A Coruña. Todo el profesorado con dedicación exclusiva puede impartir, además de sus cursos normales, otras 75 horas lectivas (Artículo 3° del Decreto del 6 Junio 2002 de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, DOG n° 115/2002) A pesar de ello, la autorización de la Jefatura Territorial de A Coruña de la Consellería de Educación para que la Asociación de ex-alumnos de la EOI de A Coruña use las instalaciones de la escuela para cursos de verano, durante el mes de julio de 2011, estaba condicionada a que no impartieran dichos cursos los profesores de las escuelas de idiomas. Indicaban los interesados que en otras escuelas de Galicia, la autorización de la Jefatura Territorial para ceder las instalaciones no exigía esta condición, de modo que el profesorado del propio centro y de otras escuelas podía impartir los cursos sin problemas. Denunciaban que esta situación ya se había producido el año pasado, cuando se permitió contratar libremente al profesorado en otras escuelas y se prohibió en la EOI de A Coruña. Consideraban que esta situación suponía una discriminación de la Escuela Oficial de Idiomas de la Coruña y su profesorado frente a otras escuelas de Galicia; una discriminación del profesorado de las escuelas de idiomas frente al resto del profesorado de otros centros públicos y otro profesorado habilitado (institutos, universidades ...), que podía acudir a la escuela para impartir las 75 horas permitidas; y una lesión a los derechos de una asociación privada, ya que impide a la asociación de ex-alumnos de la Escuela de A Coruña contratar libremente el profesorado que considere oportuno. Fue recibido el informe remitido por la Consellería, firmado por el subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial. En él se señala literalmente lo siguiente:

"La Ley 53/1984, del 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas (BOE del 04/01/1985), establece, en su artículo 19, diversas actividades que quedan exceptuadas del régimen de incompatibilidades. Entre dichas actividades, se recogen, en el punto b) de dicho artículo, "La dirección de seminarios o el dictado de cursos o conferencias en centros oficiales destinados a la formación de funcionarios o profesorado, cuando no tengan carácter permanente o

habitual ni supongan más de setenta y cinco horas al año, así como la preparación para el acceso a la función pública en los casos y forma que reglamentariamente se determine."

Por su parte, el Decreto 202/2002, del 6 de junio, (DOG del 17/06/2002) sobre indemnizaciones por la colaboración, con carácter no permanente ni habitual, en las actividades formativas organizadas por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y dirigidas al profesorado de niveles no universitarios, establece sólo las indemnizaciones a las que darán derecho la realización de dichas actividades. Toda vez que las actividades objeto de la queja, organizadas por la Asociación de antiguos alumnos de la EOI de Coruña, van dirigidas al público en general y no se pueden catalogar como actividades específicas para la formación del profesorado, se entiende que los profesores que presentan la queja, en tanto que funcionarios públicos, no pueden impartir los mencionados cursos.

A la vista del contenido del informe y de la situación referida en su escrito de queja, parece que, en efecto, la actividad que se pretendía realizar por parte de los profesores de la EOI de A Coruña en las instalaciones de la Escuela era la de cursos de verano dirigidos al público en general, cuando la única situación de actividad docente no incompatible para un funcionario público es la de impartir "cursos o conferencias en centros oficiales destinados a la formación de funcionarios o profesorado, cuando no tengan carácter permanente o habitual ni supongan más de setenta y cinco horas al año, así como la preparación para el acceso a la función pública en los casos y forma que reglamentariamente se determine". Por lo tanto, impartir estos cursos de verano está vedado por incompatibilidad a todos los funcionarios públicos, al no cumplirse los requisitos legales para quedar excluidos. Por otra parte, del informe se desprende que la prohibición de la actividad por incompatibilidad tiene carácter general y afecta a todos los profesores de todas las escuelas oficiales de idiomas.

Por lo tanto, no se acredita la situación de discriminación del profesorado de la EOI de A Coruña frente a otras escuelas de Galicia que, de haber permitido esta actividad, lo harían al margen de la normativa vigente. Como es sabido, no cabe reclamar trato de igualdad o alegar discriminación cuando se trata de una actividad ilícita. Lo mismo cabe

decir del profesorado de otros centros públicos, afectados igualmente por la incompatibilidad. Tampoco se lesionan los derechos de una asociación privada, ya que ninguna asociación privada puede contratar libremente a funcionarios públicos que están al servicio de la Administración, salvo dentro del marco legal de actividades compatibles.

1.4.3.3.2. El funcionamiento de los conservatorios superiores de música

Uno de los problemas de los que hemos tenido conocimiento en la institución se refiere al horario de apertura de estos centros de enseñanzas de régimen especial (Q/1004/11), especialmente para alumnos de Grado Superior, ya que el conservatorio abre los sábados de 10 a 13 horas, cuando un alumno de piano tiene que estudiar muchas más horas, sobre todo en época de exámenes, y no puede hacerlo en otro lugar que no esté debidamente insonorizado. Se quejaba el alumno de que las bibliotecas universitarias tienen horarios de apertura mucho más amplios y en períodos de examen, abren incluso hasta la madrugada. En el informe remitido por la Consellería se afirma que las enseñanzas superiores de música son enseñanzas de régimen especial no universitarias comprendidas en la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de Educación. Por tanto, para la organización y funcionamiento de los conservatorios de música se estará a lo establecido en la normativa aplicable a los centros de enseñanza no universitaria. Los conservatorios de música, en tanto que centros públicos que imparten las enseñanzas de régimen especial de música, están sometidos a la normativa aplicable de carácter general en el que alcanza al uso de las instalaciones. En este sentido, la Orden del 1 de agosto de 1997 por la que se dictan instrucciones para el desarrollo del Decreto 324/1996 por el que se aprueba la Legislación orgánica de los institutos de educación secundaria y se establece su organización y funcionamiento -de aplicación en los conservatorios de música, segundo establece el artículo 2 del Decreto 324/1996-, disponen, en el punto 14, que como norma general, los institutos deberán permanecer abiertos y la disposición de la comunidad escolar en jornada de mañana y tarde, de lunes a viernes. Cualquier excepcionalidad en este sentido deberá ser aprobada polo respectivo delegado provincial de la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria, después de solicitud motivada de la dirección del instituto. La dicha solicitud se hará con la propuesta de horario general remitida a la inspección educativa según se

establece en el punto anterior. En consecuencia, el informe concluye que corresponde al Conservatorio Superior de Vigo, en el marco de su autonomía organizativa y pedagógica, valorar la eventual apertura del centro, fuera del horario establecido, en el marco legal señalado en el parágrafo anterior.

Esta institución no comparte el criterio expuesto en el informe de que los conservatorios de música, en tanto que centros públicos que imparten las enseñanzas de régimen especial de música, están sometidos a la normativa aplicable de carácter general en lo que se refiere al uso de las instalaciones. Se trata, como su nombre indica, de enseñanzas de régimen especial, lo que no alude solo a que se trata de estudios de carácter no universitario sino a que su aprendizaje exige unos recursos materiales y humanos que exceden de los propios de las enseñanzas de régimen ordinario. Entre estos medios, es claro que se encuentra la necesidad de practicar y preparar los exámenes con los correspondientes instrumentos, lo que en multitud de casos no puede realizarse en el propio domicilio. Por otra parte, la implantación de horarios extraordinarios en ciertos servicios educativos (el ejemplo más evidente es la prolongación de horarios nocturnos en las bibliotecas universitarias) es una práctica casi general.

Sin embargo, por la tramitación de algún otro expediente de contenido análogo, la solución del problema implica un incremento de gasto del centro para la contratación de un conserje, un ordenanza o un vigilante. Es en este punto donde esta institución no puede imponer un criterio administrativo que tenga incidencia, por mínima que sea, en la ejecución del presupuesto, ya que este ámbito es de la competencia exclusiva de los órganos directivos y se enmarca en la actuación política y de gestión económica de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, a través de su jefatura territorial, y de la aprobación de la inspección educativa. En aquello que suponga un criterio que incremente el gasto, no nos cabe hacer ninguna resolución.

Por otra parte, la Consellería señala que, por razón de la autonomía organizativa y de gestión del propio conservatorio, les corresponde valorar la eventual apertura del centro, fuera del horario establecido, en el marco legal señalado. Por este motivo, se propuso al interesado que se promoviera una solicitud formal ante la dirección del conservatorio, al

menos para que no vuelva a producirse esta situación en el próximo curso y pueda reordenarse el servicio de portería o vigilancia del centro, establecer con margen la ampliación de horarios en época de exámenes y hacer la pertinente previsión presupuestaria.

El expediente Q/1704/11 se refería a una reclamación relativa a la revisión de notas en las pruebas de acceso al Grado Profesional en el Conservatorio Profesional de Música de la Coruña, y, en general, a su desacuerdo con el proceso de evaluación de sus hijos en ese centro. En el informe remitido por la Consellería se afirmaba que el padre de los menores insta a la dirección del centro la remisión del expediente a la Jefatura Territorial de la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria en A Coruña para su revisión mediante solicitud presentada el 14 de julio. Es en este último punto donde se considera que había sido superado el plazo establecido en el artículo 19º de la Orden del 28 de julio de 2008, por la que se regulan las pruebas de acceso a las enseñanzas profesionales de música dispuestas en el Decreto 203/2007, del 27 de septiembre, por lo que se establece el currículo de las enseñanzas profesionales de régimen especial de música, en el que se establece que "En el supuesto de desestimación de la reclamación, el interesado o interesada podrá instar para que la Dirección le remita el expediente a la Delegación Provincial de la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria" y más tarde "En el caso de tener que enviar el expediente a la delegación provincial, se tramitará en el plazo de 48 horas".

No obstante, dicha Jefatura territorial remite copia de las pruebas realizadas por el alumnado objeto de reclamación con la intención de revisar dichas pruebas por parte de tribunales de contraste integrados por profesorado ajeno al Conservatorio Profesional de Música de A Coruña. Dichos tribunales emiten sus informes relativos a los dos aspirantes, ratificándose ambos informes en las notas otorgadas por los tribunales que juzgaron las pruebas de acceso, y su vez, indican la improcedencia de la reclamación por la superación de los plazos establecidos en el artículo 19° de la Orden del 28 de julio de 2008.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, procede hacer las siguientes consideraciones. La apreciación de la efectividad de los plazos legales hecha por los tribunales de revisión no parece idónea. Literalmente, dicho artículo 19, invocado como

fundamento, no establece ningún plazo en su apartado 3º, que es el que regula la facultad del interesado o interesada de instar la remisión del expediente a la Delegación Provincial de la Consellería para que el jefe territorial dicte la resolución procedente. No se señala plazo, como sí se hace en cambio en el apartado 1º. La única mención a un plazo en esta fase del procedimiento se hace en el apartado 4. b) del mismo artículo. Pero hay que destacar que se está regulando un acto de trámite, y no un acto administrativo definitivo. La redacción del precepto es confusa, porque en el mismo apartado 4 está regulando actos definitivos, que son resoluciones recurribles al amparo de los apartados 3 (la del Director/a ante el jefe territorial) y 5 (la del jefe/a territorial en alzada ante el Conselleiro) junto con un mero acto de trámite (la remisión del expediente a la Delegación Provincial) en el que el plazo de 48 horas vincula sólo a la administración, pues no puede afectar al interesado una tramitación o despacho en el que la observancia del plazo no está en su mano.

Sin embargo, cuando se le reconoce al interesado o interesada el derecho a instar la remisión del expediente para que resuelva a Jefatura territorial, no se limita temporalmente su ejercicio. De pretender establecer un plazo para que el interesado inste la remisión, una mínima sistemática normativa obligaría a hacerlo en este mismo apartado. De cualquier manera, la regulación legal es deficiente y genera dudas interpretativas, por lo que deberían aplicarse los principios generales sobre la ordenación de los actos administrativos. En primer término, la celeridad, aludida también como objetivo en el apartado 4 de la Orden de 2008 comentada. La Ley reguladora del procedimiento administrativo común señala en el artículo 75. 2. “Al solicitar los trámites que deban ser cumplidos por otros órganos, deberá consignarse en lana comunicación cursada él plazo legal establecido al efecto”. Este es claramente el supuesto contemplado en el artículo 19.4, b), que otorga un plazo de 48 horas para que la Dirección del Conservatorio remita el expediente a la Jefatura Territorial.

Por otra parte, de tratarse de un plazo preclusivo (el de las 48 horas) y aún más dada su brevedad, tendría que establecerse un mecanismo fehaciente para el cómputo del dies a quo, de suerte que hubiera constancia indubitada de la notificación o publicación de la resolución desestimatoria de la reclamación, en los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones

Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Por ejemplo, por un acuse de recibo. En este expediente en particular, se acredita que la comunicación de la Dirección del Conservatorio se hizo por correo común, lo que veda cualquier posibilidad de fehaciencia en el cómputo del plazo. El artículo 76.1 de la dicha Ley del Procedimiento Administrativo Común en cuanto al cumplimiento de los trámites, señala:

"Los trámites que deban ser cumplimentados por los interesados deberán realizarse en él plazo de diez días a partir de la notificación de él correspondiente acto, salvo en él caso de que en lana norma correspondiente se fije plazo distinto". Es evidente que la norma no establece un plazo distinto y que no hubo notificación.

La resolución es del Jefe de Estudios y no del Director de centro, cuando según el artículo 19.2, la competencia para resolver las reclamaciones contra las calificaciones de las pruebas de acceso la tiene el Director o Directora del Conservatorio, sin que conste delegación de competencia ni firma por delegación. Además, no lleva pie de recurso, por lo que los interesados carecen de información sobre la posibilidad de efectuar reclamaciones y sus plazos. Sin embargo, se trata de un acto administrativo recurrible. Ambos defectos podrían invalidar la resolución. El pie de recurso es una mención obligatoria según el artículo 89 de la Ley 30/1992.

La resolución de la Jefa Territorial de la Consellería se fundamenta para la desestimación de la revisión en una norma que no es aplicable a este supuesto aunque, en el fondo del asunto, la regulación sea coincidente. En efecto, alega el artículo 6º de la Orden del 8 de febrero de 2008 por la que se regula la evaluación y calificación del alumnado que cursa las enseñanzas profesionales de música que se establecen en la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de Educación, cuando el caso se refiere a alumnos que realizaron la prueba de acceso a estos estudios pero que aún no son alumnos del conservatorio profesional sino del superior, por lo que hay que aplicar la Orden de 28 de julio de 2008, que es la que regula estas pruebas de acceso.

Al margen de esto, el procedimiento mismo de revisión resulta problemático. La resolución del Jefe de Estudios del Conservatorio hace una transcripción literal del informe

emitido por el tribunal y en el punto 3º manifiesta: “El Tribunal se ratifica en la calificación otorgada”. No hay motivación ni se sigue un procedimiento contradictorio que es el propio de las reclamaciones. Pero además, es incomprensible el procedimiento de revisión establecido para una prueba de acceso que consiste en una interpretación instrumental y en una prueba de lenguaje musical que contiene una parte práctica. Sí la revisión se basa en la mera remisión de las actas del tribunal a otro tribunal ajeno al centro pero no se le remiten, porque no se hacen, las videograbaciones de las pruebas de ejecución, no es entendible qué elementos de contraste se le ofrecen al tribunal revisor. ¿Cómo puede un tribunal revisar si una postura corporal es correcta, la calidad en la proyección del sonido, si se realizan bien los cambios de compás, si hay destreza, control y fluidez en la lectura rítmica o si hay una correcta entonación y afinación (aspectos todos ellos sometidos a evaluación) cuando sólo puede juzgar por unas actas escritas?. Parece claro que el sistema de revisión establecido es poco adecuado para pruebas que no consisten en la mera revisión de un ejercicio escrito. Para evitar que este mecanismo de garantía se traduzca en una reglamentación pro forma sería conveniente establecer otras vías, tales como la videograbación de la prueba o incluso su repetición ante el tribunal revisor.

Por todo lo señalado hasta ahora, se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a la Consellería la recomendación de que, habida cuenta de los defectos de forma y de fondo, algunos con eficacia invalidante, que concurrieron en el procedimiento de revisión de la evaluación de la prueba de acceso al grado profesional de los hijos de la interesada, se considere la pertinencia de declarar la nulidad del procedimiento y se les permita realizar nuevamente la prueba.

Por otra parte, se le formuló la sugerencia de que se considere la conveniencia de modificar el procedimiento para la reclamación de las calificaciones de las pruebas de acceso, de suerte que se garantice una revisión efectiva de los ejercicios, no basada sólo en las actas escritas del primer tribunal que juzgó la prueba.

1.4.4. QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Entre las quejas inadmitidas destacan tres grupos de expedientes:

- Por estar el asunto en vía judicial, se inadmitieron 17 quejas relativas a la adscripción de la EEI Concepción Crespo Rivas, de Pontevedra, al CEIP Campolongo. Todas ellas tuvieron entrada entre los días 1 y 7 de abril de 2011. A los interesados se les comunicó que, en relación con lo expuesto en sus escritos de queja sobre su desacuerdo con el auto de medidas cautelares dictado por el Juzgado contencioso-administrativo nº 1 de Pontevedra, no podíamos intervenir por imperativo de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 6/1984 del 5 de junio, del Valedor do Pobo, que preceptúa que la institución "... no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial ...". Por este motivo nos vimos en la necesidad de archivar los expedientes iniciados como consecuencia de los escritos de queja.

Ante estos hechos, informamos a los interesados que las competencias de esta institución del Valedor do Pobo, de acuerdo con la ley por la que se rige, se concretan en supervisar las actuaciones de las Administraciones públicas con el fin de garantizar los derechos fundamentales previstos en el Título I de la Constitución. Queda al margen de nuestras actuaciones todo lo relativo a la Administración de Justicia en los asuntos de su competencia que son resueltos por los jueces y tribunales con independencia y exclusividad, de modo que las disconformidades que puedan existir con dichas resoluciones sólo podrán ser impugnadas mediante el ejercicio de los recursos legalmente pertinentes o acciones legalmente viables, pero siempre dentro del ámbito judicial. Tan sólo, 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 dilación a los efectos del artículo 24 de la Constitución. Por este motivo, no podía darse trámite a los escritos de queja, presentados contra un juzgado por causa de su desacuerdo con el contenido de la resolución judicial, siquiera se tratara de una medida cautelar.

No obstante, esta institución había entrado ya en el examen individual de otras quejas sobre la misma cuestión, presentadas antes del inicio de acciones judiciales, y se

había solicitado informe a la entonces Consellería de Educación y Ordenación Universitaria. Por auto de fecha 30 de marzo de 2011, se declaró la inadmisión del recurso judicial interpuesto por la representación de la *Asociación para a defensa da calidade educativa do CEIP Campolongo*. La resolución judicial se fundamentó jurídicamente en la inexistencia de acto expreso o presunto impugnable en vía judicial. Asimismo, estableció que se dedujera testimonio de la resolución judicial para su unión a la pieza de suspensión 14/11 a los efectos oportunos, lo que implicó, de hecho, dejar sin efecto la suspensión de la adscripción de ambos centros educativos. El proceso continuó adelante, lo que hizo que se admitieran a trámite con posterioridad algunas otras quejas. De esta situación se da cuenta en el correspondiente apartado del informe.

- En el mes de septiembre tuvieron entrada en la institución 87 quejas individuales contra el proyecto de Decreto por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en los centros docentes de la comunidad autónoma. Examinadas las quejas, era evidente que no se había producido una actuación firme de la Administración, puesto que todas ellas se referían a un simple borrador de una eventual normativa administrativa. Por lo tanto, en aquel momento, no resultaba posible realizar la labor de supervisión encomendada legalmente a esta institución. Lo contrario sería tanto como prejuzgar una actividad aún no firme por parte de la Administración, que todavía podría ser rectificada, puesto que el proyecto estaba sujeto a modificaciones, entre ellas, algunas de tipo conceptual o relativas a cambios en la redacción de algunas de sus disposiciones.

En este sentido, conviene subrayar que la institución del Valedor do Pobo no tiene funciones consultivas ni figura entre sus competencias informar los proyectos normativos. En consecuencia, nos vimos en el deber de acordar el archivo de estas reclamaciones. Finalmente, el Diario Oficial de Galicia del miércoles, 21 de diciembre de 2011, publicó el 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.

- Un nutrido grupo de quejas, hasta 140, tuvo entrada en esta institución durante el mes de diciembre, manifestando su desacuerdo con la fundamentación y el alcance de una recomendación formulada a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria por esta institución con fecha de 3 de noviembre de 2011. En relación con los escritos de queja hay que tener en cuenta que el artículo 21 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora de la institución del Valedor do Pobo, establece que sus resoluciones no serán susceptibles de recurso. Por tal motivo, nos vimos en la obligación de rechazar la tramitación de los escritos de queja ya que su motivo de fondo era el desacuerdo con la recomendación de que se corrigiera el contenido inexacto e incompleto de un libro de texto de 5º de Primaria de la asignatura de Conocimiento del medio sobre el régimen jurídico de las lenguas en Galicia.

Con esta información se procedió al archivo de los expedientes abiertos como consecuencia de los escritos de queja, suscritos en su inmensa mayoría por profesores de lengua gallega y miembros de equipos de normalización y dinamización de lengua gallega de diversos centros educativos sobre la base de un escrito-tipo.

- Un reducido número de quejas fueron inadmitidas por falta de interés legítimo en el recurrente o por no existir una actuación administrativa previa.

1.4.5. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Se remitieron a la oficina del Defensor del Pueblo nueve expedientes de queja por referirse a denegaciones de becas o ayudas convocadas por el Ministerio de Educación (Q/286/11; Q/1673/11; Q/2274/11; Q/2752/11; préstamo renta de una línea ICO, Q/2500/11); problemas con estancias o convalidaciones de estudios en el extranjero (Q/197/11; Q/360/11); incumplimiento de un contrato para realizar un máster en medio ambiente (Q/1912/11) o relativos a una matrícula en la Universidad Complutense (Q/1613/11).

1.4.6. RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* EN MATERIA DE EDUCACIÓN.

1.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 1 de febrero de 2011 para que se autorice provisionalmente una parada de transporte escolar, dadas las características de la solicitud y por ser posible, racionalmente, hacer compatible el interés general con el interés particular de este usuario (Q/1689/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención Dª E.G.C. y Dª C.L.Y., con domicilio, a efectos de notificaciones en Santiago de Compostela, R/ X

En su escrito, esencialmente nos indicaban que desde 2006 han tenido problemas con el servicio de transporte escolar para sus hijas que tenían en ese momento siete años de edad, alumnas del *CEIP Pepe de Xan Baña*, en Santa Comba. Cada curso tienen que hacer la solicitud del uso de servicios complementarios, ya que se aplica siempre el criterio de que sus domicilios están a una distancia inferior a los dos kilómetros del centro docente. Se quejan las madres de que este criterio se aplica de forma injusta y discriminatoria, ya que otros niños cuyos domicilios están más cerca del centro escolar, son recogidos por la ruta. Todos los años tardan un mes o mes y medio desde el comienzo del curso en solucionar el problema del transporte de las menores, hasta que la Jefatura Territorial resuelve las peticiones. Este año, la resolución de la Jefatura Territorial denegó el derecho al servicio, pero autorizó, con carácter excepcional y sin consolidación del derecho, el uso del servicio de transporte escolar solo para una de las niñas solicitantes.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del *Valedor do Pobo* , y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 27 de la Constitución Española, procedió admitir la misma la trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, el 24 de septiembre de 2010 se solicitó a la anterior Consellería de Educación y Ordenación Universitaria que, en el plazo de quince días, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja. En concreto, la comprobación de los criterios por los que, tras la denegación del derecho al servicio, la Jefatura Territorial resolvió favorablemente una de las solicitudes y autorizó el uso del transporte escolar y denegó la otra, cuando del contenido de la queja resultaba claro que no se aplicaba estrictamente el criterio de la distancia al centro escolar. Así mismo, se solicitó informe de las razones por las que la situación denunciada no se resolvía con carácter definitivo, colocando a las familias en una incomprensible incertidumbre al inicio de cada curso escolar.

El correspondiente informe tuvo entrada en los registros de la institución el día 13 de octubre. En él se señalaba literalmente:

"En el expediente de referencia, derivado de la queja formulada por Dª Y.G.C. y Dª C.L.Y., se informa lo siguiente:

El Decreto 203/1986, del 12 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del transporte escolar determina en su artículo 1, apartado primero, que tendrán derecho al transporte escolar desde los centros públicos los alumnos de los niveles obligatorios y/o gratuitos cuyos domicilios se encuentren fuera del casco urbano en que se encuentre situado el centro escolar y, en cualquiera caso, a una distancia del mismo superior a 2 Km.

La distancia existente desde el domicilio de las hijas de las interesadas, ambas alumnas del CEIP Pepe de Xan Baña, del ayuntamiento de Santa Comba, hasta dicho centro es netamente inferior a la establecida en el citado precepto (concretamente es de 600 y 1300 m). La Jefatura territorial les denegó la solicitud formulada en base al criterio general seguido por esta consellería, en coherencia con lo dispuesto en el decreto citado, de no autorizar desviaciones en los itinerarios de transporte escolar de menos de 2 km. de distancia. Ese criterio figura recogido en la circular n° 7/96 de la Secretaría General de la consellería de fecha 16/09/1996, circular que, tal y como declaró el Tribunal Superior

de Justicia de Galicia en su sentencia de 19/01/2005, "fue dictada en el ejercicio de la potestad de autoorganización y trata de unificar criterios en la aplicación de los itinerarios de transporte escolar con una pauta muy lógica fundada en el artículo 1 del Decreto 203/1986, del 12 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del transporte escolar, ya que en el mismo se garantiza el derecho de transporte escolar a los alumnos que tengan sus domicilios a una distancia del centro escolar superior a 2 km, por lo que si ese es el trayecto máximo que debe recorrer el escolar resulta racional que esa sea la distancia máxima que se toma como directriz entre la parada más próxima y el domicilio del alumno."

Además, la Orden del 1 de marzo de 1991, de racionalización del transporte escolar, determina que entre los criterios a los que debe responder la racionalización del transporte escolar basada en la combinación de vehículos entre dos o más centros escolares está la disminución de los tiempos de permanencia de los alumnos en los autobuses.

Tal y como señala el Tribunal Superior de Justicia de Galicia en la sentencia antes citada, "el derecho al transporte escolar desde o hasta los centros públicos, que regula el mencionado artículo 1 del Decreto 203/1986, del 12 de junio, si bien integra un derecho prestacional complementario a la educación, no tiene encaje, sin embargo, dentro del que se entiende propiamente como derecho a la educación. Y eso es así, ya que este derecho complementario no puede imperar o prevalecer sin más sobre la potestad organizativa que, como discrecional, en materia de planificación escolar corresponde a la Administración educativa, lo que claramente se percibe en el supuesto enjuiciado, en el que se tratan de conjugar los diversos intereses en presencia, dando prevalencia en todo caso al interés general de todos los alumnos transportados, de modo que sólo si concurren circunstancias especiales muy relevantes podría atenderse al interés particular de un solo alumno, sacrificando aquel interés general en la disminución del trayecto, tiempo de espera y duración de la permanencia en el autobús.

La pauta que la Administración debe seguir a la hora de establecer la planificación y programación del transporte escolar, como servicio complementario que

hace posible el ejercicio del derecho a la educación, debe ser la de tutelar el interés general de los alumnos desplazados, que debe ostentar preferencia sobre el particular de cada uno de los usuarios, de modo que sólo cuando racionalmente sea posible hacer compatible dicho interés general con el privado de cada usuario, puede atenderse a este. Por tanto, ante una petición particular en este terreno, debe exigirse la concurrencia de racionalidad y objetividad en la decisión, para medir las cuales debe contrastarse lo resuelto con aquellos criterios de interés general. En el caso presente ese interés general se concreta en la necesidad de no incrementar el recorrido y tiempo empleado en el trayecto para los demás alumnos desplazados, por el mayor riesgo que eso representa, pues si en beneficio de uno se obligara a los demás a sufrir esa mayor distancia de recorrido y de tiempo de trayecto así como superior riesgo, se estaría concediendo preferencia al interés particular sobre el general, en contra de aquella directriz que debe regir en la decisión de quien tiene como cometido la gestión de los intereses públicos."

En coherencia con lo expuesto, la Instrucción 5/2010 de la Secretaría General de esta consellería sobre gestión del servicio de transporte escolar en el curso 2010-2011, establece, a propósito del acceso al servicio por alumnado de enseñanza obligatoria y segundo ciclo de enseñanza infantil cuyo domicilio esté situado a una distancia inferior a 2 km del centro docente, lo siguiente:

"Si bien este alumnado no tiene normativamente derecho a usar el servicio de transporte escolar, es posible concederle una autorización excepcional para su uso, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

Que existan plazas vacantes

Que no comporte modificación de rutas

Que no suponga creación de nuevas paradas

Que no incremente duración del trayecto

Que no precise la incorporación de acompañante

Las autorizaciones excepcionales serán expedidas por la Jefatura Territorial correspondiente, ponderándose, como circunstancias a tener en cuenta, la edad de los alumnos, la distancia que exista entre el domicilio del solicitante y el centro escolar, las condiciones de las carreteras de acceso a los centros, la situación económica y familiar de los alumnos, etc. Las resoluciones que se dicten podrán ser recurridas en alzada ante esta Secretaría General.

Las autorizaciones, que se concederán en precario, serán revocables si cambian las circunstancias que las justifican. No comportarán en ningún caso derecho automático al uso del comedor escolar (y en ningún caso a su uso gratuito), que estará, en todo caso, sometido a su normativa reguladora.

La vigencia de las autorizaciones comprenderá el curso escolar 2010-2011, siempre que no sea preciso asignar las plazas a alumnos con pleno derecho preferente. De todas formas, el hecho de obtener estas autorizaciones excepcionales no les otorga a los beneficiarios derecho ninguno en el futuro."

El pasado mes de septiembre, siguiendo la normativa indicada, se autorizó con carácter excepcional para este curso escolar 2010-2011 la parada solicitada a 1.300 m. del centro docente y se denegó la situada a 600 m. de este.

A propósito de la alegación que hacen las interesadas de la existencia de otras paradas a una distancia inferior a 2 km. y de la consiguiente discriminación que esta circunstancia supone, sin perjuicio de que tal argumento no puede ser esgrimido para pretender convertir una autorización concedida con carácter excepcional en un derecho consolidado cuando no existe amparo normativo para eso, pues una situación irregular como la que manifiestan que se estaría produciendo no puede ser invocada para conseguir el mismo resultado contrario a la normativa en vigor, hace falta indicar que en el presente curso escolar se procedió a depurar esta situación y las paradas que estaban concedidas y situadas a menos de 2 km. de dicho centro fueron autorizadas con carácter excepcional para este curso escolar".

Al no responder el informe a la totalidad de los problemas que habían sido expuestos por la recurrente en queja, se solicitó de la Administración educativa que, con carácter urgente, nos complementara la información suministrada y, en particular, que informara sobre si la ruta del transporte escolar del *CEIP Pepe de Xan Baña* tiene una parada en Estévez, tres paradas en Frieiro -todas ellas a menos de 2 kilómetros del centro escolar-, llega hasta Traba y va después a Boimente, donde recoge a una alumna a la que se le ha concedido la autorización provisional para el uso del transporte con carácter provisional para el presente curso 2010-11, estableciendo una nueva parada, Boimente 1, en el itinerario núm. 3, y la comprobación de si es cierto que ese autobús pasa dos veces por delante de la casa de C.L.Y., la recurrente en queja, a la que se le ha denegado el servicio, por lo que la empresa Romar Bus no para delante de la casa para recoger a su hija, a pesar de que tiene que recorrer necesariamente esa carretera.

Con fecha del 25 de enero se recibió dicho informe, firmado por el inspector de servicios educativos complementarios de la Jefatura territorial en A Coruña, y en él manifiesta literalmente lo siguiente:

"Duración actual de la ruta: 35 minutos.

Repercusión de la nueva parada en el tiempo total de la ruta: Sin incremento de tiempo. Distancia del domicilio: al colegio: 700 metros. A la parada actual: 400 metros. Posibilidad física de hacer el itinerario y situar la parada en el lugar solicitado: Sí.

Datos complementarios:

Desde hace varios cursos fueron autorizadas con carácter provisional y con la validez del curso en el que se autorizaban, las paradas Boimente 1 y Boimente 2, situadas a 1.100 y 700 metros del colegio respectivamente.

La autorización de estas paradas obliga al autobús a desviarse desde la entrada del colegio hasta la aldea de Boimente con todos los alumnos de la ruta. A pesar de esta

circunstancia se decidió autorizar provisionalmente estas paradas atendiendo a la corta edad de los alumnos afectados, que entonces eran de educación infantil.

El carácter provisional de las autorizaciones está motivado para no consolidar el desvío de la ruta.

En el presente curso fue autorizada, igualmente con carácter provisional, la parada Boimente 1, la más alejada del colegio, pero no la de Boimente 2 (objeto del recurso), situada sólo a 700 metros de este.

El camino de acceso al colegio discurre en la mayor parte por una pista de servicio exclusivo a la aldea de Boimente y con escaso tráfico, y en unos 200 metros por una carretera secundaria de poco tráfico. El acceso a la parada actual de Boimente discurre por la citada pista sin apenas tráfico.

No fue detectada ninguna cusa de especial incomodidad o dificultad que justifique una motivación excepcional de cara a resolver la solicitud de manera distinta a la generalidad."

Se reconoce en este informe que la parada solicitada no comporta modificación de ruta, ni incrementa la duración del trayecto; no precisa la incorporación de acompañante y existen plazas vacantes. Por lo tanto, se cumplen cuatro de los cinco requisitos establecidos en la Instrucción 5/2010 de la Secretaría General de la Consellería sobre gestión del servicio de trasporte escolar, a propósito del acceso al servicio por alumnado de enseñanza obligatoria y segundo ciclo de educación infantil cuyo domicilio esté situado a una distancia inferior a 2 km. del centro docente.

El requisito de que no suponga creación de nuevas paradas es, precisamente, el supuesto de hecho que fundamenta la sentencia del TSJG de 19 de enero de 2005, citada en el informe de la Consellería y transcrita más arriba*: "La pauta que la Administración debe seguir a la hora de establecer la planificación y programación del transporte escolar, como servicio complementario que hace posible el ejercicio del derecho a la educación,*

debe ser la de tutelar el interés general de los alumnos desplazados, que debe ostentar preferencia sobre el particular de cada uno de los usuarios, de modo que sólo cuando racionalmente sea posible hacer compatible dicho interés general con el privado de cada usuario, puede atenderse a este. Por lo tanto, ante una petición particular en este terreno, debe exigirse la concurrencia de racionalidad y objetividad en la decisión, para medir las cuales debe contrastarse lo resuelto con aquellos criterios de interés general.

En este supuesto, la petición particular es que el autobús escolar pare delante de la casa de una niña de siete años, ya que el autocar tiene que hacer necesariamente ese trayecto para ir y volver al colegio y pasa por delante de la casa dos veces. Racionalmente es posible hacer compatible el interés general con este interés personal, ya que no modifica la ruta ni incrementa el tiempo de permanencia en el autobús de los demás alumnos.

En cuanto a la objetividad, esta parada fue autorizada provisionalmente en los años anteriores, siendo este el primer año en que sólo se autoriza provisionalmente Boimente 1. La corta edad de las alumnas afectadas en Boimente se mantiene, siendo esta una circunstancia objetiva que fue ponderada para el otorgamiento de las paradas provisionales. Como sin duda le consta al inspector, la recurrente tiene otra niña de tres años que se incorporará en educación infantil el próximo curso, por lo que la situación se agravará. Las condiciones en las que la alumna hace su traslado al colegio, como le consta a esta institución, suponen cierto riesgo por la edad de la persona responsable y las características del vehículo que se emplea, sin cinturones ni medidas de seguridad.

Por todo lo anterior, esta institución acuerda hacer la siguiente **recomendación:**

Que se autorice provisionalmente la parada Boimente 2, a pesar de estar a una distancia de 700 metros del centro escolar, dado que el autobús pasa dos veces por delante de la casa de la solicitante; hay posibilidad física de hacer el itinerario y situar la parada en el lugar solicitado; no se incrementa el tiempo de permanencia en el autobús, ni se modifica la ruta establecida, y racionalmente es posible hacer compatible el interés general con el privado de este usuario, por lo que puede ser atendido.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: no aceptada.

2.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 17 de febrero de 2011 para que los padres de una menor con necesidades educativas específicas asociadas a altas capacidades, accedan al contenido íntegro del informe psicopedagógico (Q/1890/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Dª. N.L.B., con domicilio en la Avenida X, Pontevedra.

En su escrito nos indicaba que en el año 2009 solicitó a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria un informe de altas capacidades de su hija, F.S.G.L., y que hasta la fecha no ha recibido información por parte de la Xunta de Galicia sobre su solicitud, a pesar de haberse entrevistado en diversos momentos con el equipo de orientación del CEIP San Benito de Lérez (Pontevedra), con la dirección y el jefe de estudios del centro, con el Inspector del centro, y de haber remitido en junio de 2009 el primer escrito al Jefe Territorial de la Consellería de Educación en Pontevedra, al que también visitaron personalmente, sin que hasta la fecha tengan información oficial alguna sobre la evaluación psicopedagógica de la menor, las medidas de intervención educativa que en su caso fueron propuestas y aplicadas, y, en general, el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización. La única información que tienen los padres, según exponen literalmente en su escrito de queja es que *"cursando 3° de primaria en abril 2009, nuestra hija fue valorada con altas capacidades por el EOE (Pontevedra) cuya intervención fue solicitada por el CEIP San Benito de Lérez. El Sr. E. perteneciente al EOE, notificó al centro, una vez concluidas las pruebas, que nuestra hija era una alumna con necesidades educativas específicas asociadas a altas capacidades. En ese momento se acordó, como medida de intervención, el enriquecimiento horizontal, el cual se aplicó hasta fin de curso"*.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura

constitucional derivada del artículo 27 de la Constitución Española, con sometimiento a la ley y el derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de dicho texto legal, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de esa Administración que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, la comprobación de la actuación seguida con la menor F.S.G.L., a partir del informe de la orientadora del CEIP San Benito de Lérez hecho en febrero de 2007, donde se apuntaba la necesidad de un seguimiento de la evolución psicopedagógica y escolar de la menor por presentar necesidades educativas específicas asociadas a alta capacidad, y la información o el asesoramiento facilitado a los padres por el departamento de orientación del centro y por las autoridades educativas implicadas en el proceso.

Con fecha de 2 de diciembre, tuvo entrada en esta institución dicho informe, en el que se señala lo siguiente:

"El Jefe Territorial de la Consellería de Educación y O.U. en Pontevedra, emite el siguiente INFORME, relativo el expediente D.3.Q/1890/10 dimanante de la queja formulada por Dña. N.L.B. en relación al informe de altas capacidades de su hija F.S.G. que estudia en el CEIP San Benito de Lérez de Pontevedra.

Dado el escrito anteriormente mencionado de la madre de la alumna F.S.G., se solicitó al Servicio Provincial de Inspección Educativa que informara sobre el mismo.

La alumna fue evaluada por sobredotación intelectual por el equipo de orientación específico.

El artículo 11 de la Orden del 28 de octubre de 1996, por la que se regulan las condiciones y el procedimiento para flexibilizar la duración del período de escolarización

obligatoria de los alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones personales de sobredotación intelectual, indica: "Los documentos relativos a la evaluación psicopedagógica llevarán constancia de su carácter confidencial con el sello correspondiente. Su custodia será competencia del departamento de orientación, si es el caso, o del equipo psicopedagógico de apoyo, y se trasladará al expediente del alumno sólo aquella información relevante para la intervención pedagógica de los docentes. Esta información llevará también el sello de confidencialidad".

El artículo 6 de la Orden del 31 de octubre de 1996, por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización, indica: "Los profesionales que, en razón de su cargo, deban conocer el contenido del informe de evaluación psicopedagógica y del dictamen de escolarización garantizarán su confidencialidad".

En la misma línea, el 5 de enero de 2005 la Asesoría Jurídica en respuesta a una solicitud hecha por el IES Fray Martín Sarmiento de Pontevedra comunica al jefe del Servicio Provincial de Inspección Educativa, a propósito de la posibilidad de conocer un informe por los padres del alumno que: "Toda la información de la evaluación psicopedagógica es confidencial. Confidencial significa que solo pueden conocer su contenido las personas autorizadas y como dice el artículo 6 de la Orden de 31 de octubre de 1996 (DOG de 19 de diciembre), los profesionales que por razón de su cargo deban conocer el contenido. Por lo tanto, no los padres de los alumnos. A los padres se les comunicará lo que sea necesario, pero sin darles copia de los documentos que son internos del centro, y que sólo deben manipularlos las personas que tienen su custodia o aquellos a los que van dirigidos. En conclusión: los informes y la documentación que contiene el sello de confidencial sólo puede ser conocida por las personas autorizadas".

Por todo lo anterior informo:

Que tal como indica el escrito del Valedor do Pobo de 19 de octubre de 2010 los padres fueron informados por el Equipo de Orientación Específico.

Que la copia del informe psicopedagógico es un documento interno que sólo puede ser manipulado por los profesionales que, por razón de su cargo, deban conocer el contenido, y por lo tanto no los padres.

Que no se detecta ninguna actuación irregular en el procedimiento."

En relación con el informe recibido del Departamento Territorial de Pontevedra de esa Consellería, suscrito por el Servicio Provincial de Inspección Educativa, esta institución debe hacer las siguientes valoraciones:

La consideración jurídica exclusiva del informe radica en el carácter confidencial de la evaluación psicopedagógica. Sobre la base de este carácter confidencial, se le niega a los padres el acceso al contenido de los informes y evaluaciones psicopedagógicas. Sin embargo, el objeto de esta queja debe plantearse, al menos, en tres ámbitos diferenciados:

1.- El carácter confidencial de los datos personales relativos a procesos escolares.

2.- El acceso de los titulares de la patria potestad a la información relativa a los menores.

3.- El derecho a la cesión de los datos, y, en particular, el derecho a acceder al informe psicopedagógico.

En cuanto al primer argumento, único en el que se funda el informe remitido por la Consellería, hay que discrepar de la interpretación llevada a cabo en 2005 por la Asesoría Jurídica de los siguientes preceptos recogidos en el propio informe:

"El artículo 11 de la Orden de 28 de octubre de 1996, por la que se regulan las condiciones y el procedimiento para flexibilizar la duración del período de escolarización obligatoria de los alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones

personales de sobredotación intelectual, indica que: "Los documentos relativos a la evaluación psicopedagógica llevarán constancia de su carácter confidencial con el sello correspondiente. Su custodia será competencia del departamento de orientación, si es el caso, o del equipo psicopedagógico de apoyo, y se trasladará al expediente del alumno sólo aquella información relevante para la intervención pedagógica de los docentes. Esta información llevará igualmente el sello de confidencialidad".

"El artículo 6 de la Orden de 31 de octubre de 1996, por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización, indica que: "Los profesionales que, en razón de su cargo, deban conocer el contenido del informe de evaluación psicopedagógica y del dictamen de escolarización garantizarán su confidencialidad."

Sobre esta regulación, la Asesoría Jurídica, en respuesta a una solicitud hecha por el IES Fray Martín Sarmiento de Pontevedra, comunica en 2005 al jefe del Servicio Provincial de Inspección Educativa, a propósito de la posibilidad de que los padres de un alumno podan conocer un informe, la negativa antes mencionada.

Sin embargo, la Ley Orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de Educación, se refiere específicamente a la cuestión del tratamiento de los datos personales de los alumnos en los siguientes términos:

"Disposición adicional vigésimo tercera. Datos personales de los alumnos.

1. Los centros docentes podrán solicitar los datos personales de su alumnado que sean necesarios para el ejercicio de su función educativa. Dichos datos podrán hacer referencia al origen y al ambiente familiar y social, las características o condiciones personales, al desarrollo y resultados de su escolarización, así como a aquellas otras circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la educación y orientación de los alumnos.

2. Los padres o tutores y los propios alumnos deberán colaborar en la obtención de la información a que hace referencia este artículo. La incorporación de un alumno a un centro docente supondrá el consentimiento para el tratamiento de sus datos y, de ser el caso, la cesión de datos procedentes del centro en que estuviera escolarizado con anterioridad, en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos. En todo caso, la información a que se refiere este punto será la estrictamente necesaria para la función docente y orientadora, no se pueden tratar con fines diferentes del educativo sin consentimiento expreso.

3. En el tratamiento de los datos del alumnado se aplicarán normas técnicas y organizativas que garanticen su seguridad y confidencialidad. El profesorado y el resto del personal que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a datos personales y familiares o que afecten el honor e intimidad de los menores o de sus familias, quedará sujeto al deber de sigilo.

4. La cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado, necesarios para el sistema educativo, se realizará preferentemente por vía telemática y estará sujeta a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal, y las condiciones mínimas serán acordadas por el Gobierno con las comunidades autónomas en el seno de la Conferencia Sectorial de Educación."

De este precepto se desprenden los tres ámbitos apuntados al principio: el carácter confidencial de los datos, el acceso de los titulares de la patria potestad a la información escolar y a la cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado.

1.- El carácter confidencial de los datos.

El deber de sigilo se aplica respecto del *"profesorado y el resto del personal que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a datos personales y familiares o que afecten al honor e intimidad de los menores o sus familias"*. Los únicos datos que pueden ser obtenidos y tratados legítimamente en el ámbito escolar son aquellos a los que se refiere la propia disposición: datos personales del alumnado que sean necesarios para el ejercicio de

la función educativa. Dichos datos podrán hacer referencia al origen y ambiente familiar y social, las características o condiciones personales, al desarrollo y resultado de su escolarización, así como a aquellas otras circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la educación y orientación de los alumnos. Respecto a ninguno de estos datos se establece, ni en esta norma ni en la legislación educativa en su conjunto, que los padres puedan quedar excluidos de su conocimiento, porque se refieren a la función de educar y orientar, que forman parte intrínseca de la patria potestad o de la función tutelar que los padres o tutores están obligados a cumplir en colaboración con la escuela. Estos datos en ningún caso pueden ser confidenciales para los padres.

Implícitamente se refiere también esta norma a las evaluaciones psicopedagógicas. La Orden de 31 de octubre de 1996 por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización, señala en su artículo 3º apartado 1 las condiciones:

"1. Para los efectos de la presente orden, se entiende por evaluación psicopedagógica el proceso de recogida, análisis y valoración de la información relevante de los distintos elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de identificar las necesidades educativas de determinados alumnos que presentan o pueden presentar desajustes en su desarrollo personal o académico, y poder fundamentar las decisiones respecto a aspectos tales como la modalidad de escolarización más idónea, la propuesta de flexibilización del período de escolarización, la elaboración de adaptaciones curriculares, la propuesta de diversificaciones del currículo, la determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y profesional y cuantos otros aspectos que aquellos puedan precisar para progresar en el desarrollo armónico de las distintas capacidades."

Por su parte, el artículo 5º de la misma Orden regula el denominado "*informe psicopedagógico*" en los siguientes términos:

"1. Las conclusiones derivadas de la información obtenida a la que se hace referencia en los artículos precedentes se recogerá en un informe psicopedagógico en el que deberá constar de la forma más completa posible la situación evolutiva y educativa actual del alumno, la concreción de sus necesidades educativas especiales, si es el caso, la propuesta curricular y el tipo de apoyo que puede precisar durante su escolarización.

2. El informe psicopedagógico incluirá, como mínimo, la síntesis de la información del alumno relativa a los siguientes aspectos:

a) Datos personales, historia escolar y motivo de la evaluación.

b) Desarrollo general del alumno, que incluirá, si es el caso, las condiciones personales de salud, de discapacidad o de sobredotación, el nivel de competencia curricular y el estilo de aprendizaje.

c) Aspectos más relevantes del proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula y en el centro escolar, teniendo en cuenta las observaciones realizadas y la información facilitada por el profesorado y otros profesionales que intervengan en la educación y el tratamiento individualizado del alumno.

d) Influencia del contorno sociofamiliar en el desarrollo del alumno.

e) Identificación de las necesidades educativas especiales que permitan la adecuación de la oferta educativa y la previsión de los apoyos personales y materiales a partir de los recursos existentes o que puedan ser incorporados.

f) Orientaciones para la propuesta curricular y para el mejor desarrollo personal y sociofamiliar del alumno."

Es evidente que ninguno de estos datos puede ser confidencial para los padres o tutores, sino que el deber de confidencialidad se impone a los profesionales externos al entorno familiar directo del alumno. Ese mismo sentido tiene el deber de sigilo que establece la normativa autonómica en la Orden del 31 de octubre de 1996: "*Los*

profesionales que, en razón de su cargo, deban conocer el contenido del informe de evaluación psicopedagógica y del dictamen de escolarización garantizarán su confidencialidad": profesores, orientadores, dirección del centro, jefe de estudios, inspección educativa, gestores y otros miembros de la administración educativa, psicólogos, psiquiatras, o los profesionales a los que se refiere el artículo 13 .4 de la Orden de 1996 citada.

Además, la consideración de estos datos como confidenciales para los padres viene a contradecir lo dispuesto en la propia Orden del 31 de octubre de 1996, cuyo artículo 18 establece, entre los criterios generales para la escolarización, los siguientes:

"c) La escolarización de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales deberá iniciarse tan pronto como se detecte su necesidad. La colaboración con las familias será fundamental tanto para la identificación de las necesidades de sus hijos como para el apoyo en las acciones de carácter preventivo o compensador.

e) Los padres y, si es el caso, los tutores legales del alumno y alumna, así como las personas o instituciones que ostenten la guardia y protección de los menores, deberán tener en todo momento información sobre el procedimiento de escolarización y sobre las distintas ofertas educativas que mejor garanticen el desarrollo de las potencialidades de estos alumnos y alumnas."

En este punto no hace la norma ninguna exclusión expresa de determinados datos o de documentos que sean confidenciales para ellos. Al contrario, solamente una información detallada y completa de los procesos de evaluación de sus hijos pueden servir para fundar la opinión y el acuerdo de los padres. El artículo 16º de la Orden del 31 de octubre de 1996, en lo relativo al proceso de escolarización inicial del alumnado con necesidades educativas especiales establece que:

"b) El equipo psicopedagógico de apoyo y, si es el caso, el departamento de orientación, una vez realizada la evaluación psicopedagógica pertinente con la

colaboración de las familias y, si es el caso, del profesorado, procederá a cubrir el dictamen de escolarización.

c) El equipo psicopedagógico de apoyo y, si es el caso, el departamento de orientación informará a la familia sobre los resultados de la evaluación psicopedagógica, los servicios educativos de la zona y la propuesta de escolarización, e incluirá en la documentación la opinión firmada por los padres/madres o tutores legales sobre dicha propuesta".

Estos mismos criterios se aplican cuando la evaluación psicopedagógica se produzca cuando el alumno está ya escolarizado. En cuanto al modo de informar, la norma no excluye expresamente el acceso al contenido íntegro del informe.

2.- El acceso de los titulares de la patria potestad a la información relativa a los menores.

Según se desprende del PLAN SECTORIAL DE OFICIO A LA ENSEÑANZA REGLADA NO UNIVERSITARIA, elaborado por la Agencia Española de Protección de Datos, en la mayoría de los casos, los centros escolares recaban y tratan gran cantidad de datos personales de las familias y de los alumnos y, como ya se especificó, al no facilitar la información del artículo 5 de la LOPD en los formularios utilizados para recoger los datos personales, o facilitar una información incompleta, permite concluir que no disponen del consentimiento regulado por la normativa de protección de datos para tratar los datos personales de sus alumnos y sus familias.

A modo de ejemplo, los siguientes tratamientos no necesitarían consentimiento: solicitud de plaza escolar, del libro de escolaridad, gestionar las solicitudes de becas o la expedición de los títulos académicos. Mención aparte merece el consentimiento necesario para realizar otro tipo de tratamientos, tales como la publicación de fotos en los anuarios, o la entrega de datos de alumnos a los museos cuando se plantea su visita como una actividad extraescolar, en cuyo caso, es necesario contar con el consentimiento exigido por la LOPD.

Finalmente añadir que, en general, la solicitud de datos personales por parte de los centros escolares y la entrega de los mismos por parte de las familias, acostumbra a ser una práctica tan habitual y generalizada que ambas partes creen que es un proceso natural que se encuentra amparado por la legislación educativa. Esto, unido al desconocimiento de la normativa de protección de datos, lleva a los centros a solicitar, paradójicamente, autorización a los padres para realizar aquellos tratamientos cuya autorización es obligatoria por imperativo legal, cuando justo, en tales casos, no es necesario contar con el consentimiento del afectado.

Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados, siendo constitutivo de una infracción la falta de información, de modo expreso, preciso e inequívoco:

a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de estos y de los destinatarios de la información.

b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a facilitarlos.

d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Por la naturaleza de los datos contenidos en el informe psicopedagógico, los padres nunca pueden quedar excluidos de su conocimiento por los siguientes motivos:

a) Tanto la evaluación psicopedagógica como el dictamen de escolarización precisan del consentimiento de los padres para ser realizados o puestos en práctica, siendo la propia ley la que garantiza la participación de los padres en ambos procesos. Y no podía

ser de otro modo ya que inciden en las funciones propias de la potestad parental, de acuerdo con el artículo 154 del Código Civil.

b) La Ley Orgánica de Educación somete todo lo relativo a los datos personales de los alumnos a la legislación en materia de protección de datos. Uno de los principios básicos que inspira la protección de las personas en la utilización de sus datos por terceros es del consentimiento. El art. 6 de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) estipula que el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa. Por consentimiento debe entenderse, de acuerdo con la definición recogida en el art. 3 h) de la LOPD y que repite el art. 5.1 d) del Real Decreto 1720/2007, toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen. El consentimiento siempre es necesario, salvo las excepciones contempladas en los artículos 6 de la LOPD y 10 de su legislación de desarrollo, y tiene que ser dado con carácter previo al tratamiento, debiendo ser expreso cuando se traten datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual, y si se trata de datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias, el consentimiento deberá ser, además de expreso, escrito. En el resto de los casos se admite incluso el consentimiento tácito.

En cuanto al consentimiento referido a menores de edad, no viene regulado en la LOPD, aunque la Agencia Española de Protección de Datos se había pronunciado sobre esta materia en sus memorias del año 2000. Actualmente está regulado en la nueva legislación de desarrollo de la LOPD, el Real Decreto 1720/2007, que en su art. 13 distingue dos situaciones según se trate de un mayor o menor de catorce años:

Mayores de catorce años. Podrá procederse al tratamiento de los datos con su consentimiento, salvo en aquellos casos en los que la Ley exija para su prestación la asistencia de los titulares de la patria potestad o tutela.

Menores de catorce años. Se requerirá el consentimiento de los padres o tutores.

El límite de los 14 años tiene su fundamento en que nuestro ordenamiento jurídico, viene a reconocer en diversos casos a los mayores de catorce años la suficiente capacidad de obrar, capacidad de discernimiento y madurez, para adoptar por sí solos determinados actos de la vida civil, y por ello se considera que éstos disponen también de la suficiente madurez para consentir por sí mismos el tratamiento de sus datos personales.

Cuando el tratamiento se refiere a datos de menores de edad, la información dirigida a los mismos deberá expresarse en un lenguaje que sea fácilmente comprensible por ellos, con expresa indicación de lo dispuesto en este artículo. Corresponderá al responsable del fichero el tratamiento, articular los procedimientos que garanticen que se comprobó de modo efectivo la edad del menor y la autenticidad del consentimiento prestado, en su caso, por los padres, tutores o representantes legales.

c) Por otro lado, independientemente de que sea mayor o menor de catorce años, en ningún caso podrán conseguirse del menor datos que permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, como los datos relativos a la actividad profesional de los progenitores, información económica, datos sociológicos o cualesquiera otros, sin consentimiento de los titulares de tales datos. No obstante, podrán conseguirse los datos de identidad y dirección del padre, madre o tutor con la única finalidad de conseguir la autorización prevista en el apartado anterior.

Esta cuestión es relevante porque el informe psicopedagógico incluye necesariamente datos del entorno socio-familiar del menor que no podrían obtenerse del alumno sin el consentimiento expreso del padre, madre o tutor. En ningún caso, el modo en que tales datos fueron tratados o interpretados les podría ser ocultado, porque su consentimiento no se requiere solamente para la recogida sino también para el tratamiento de los datos, en los términos definidos en la ley. En concreto, el artículo 4º de la Orden del 31 de octubre de 1996, citada, señala que la evaluación psicopedagógica constituye un proceso de recogida de información acerca de las características individuales del alumno y de su contexto socio familiar y escolar que resulte relevante para ajustar la respuesta educativa a sus necesidades. La evaluación psicopedagógica deberá recoger, entre otros aspectos las "*características del contexto sociofamiliar: se analizarán aquellas*

características de la familia y de su entorno social, cultural o económico de interés para comprender mejor la situación actual del alumno, las expectativas de los padres y las posibilidades de cooperación en el desarrollo del programa de atención educativa en la propia familia". Para recoger y tratar estos datos se requiere un consentimiento expreso de los padres, y no están en ningún caso amparados por la confidencialidad respecto a ellos.

d) Lo mismo cabe decir de datos especialmente protegidos en la ley como son los datos relativos a la salud del menor, cuya incidencia en el proceso escolar debe ser también valorada en el informe.

3.- La cesión de los datos.

El apartado cuarto de la Disposición adicional vigésimo tercera de la L.O.E. establece: "*La cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado, necesarios para el sistema educativo, se realizará preferentemente por vía telemática y estará sujeta a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal....".*

La Agencia Española de Protección de Datos elaboró un documento, accesible en el siguiente enlace :

http://www.agpd.eres/portal*web*AGPD/canaldocumentacion/recomendaciones/common/pdfs/documento-completo_colegios.pdf, en el que se aborda, entre otras cuestiones, la negativa, por acción u omisión (silencio administrativo), a facilitar datos relacionados con la educación de los hijos. En particular, en el supuesto de entrega de los datos referidos en la consulta a los padres del menor, así como a otros familiares:

"Como ya se indicó con anterioridad, en el supuesto planteado nos encontraremos, con carácter general, ante una cesión o comunicación de datos de carácter personal, que deberá cumplir lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999.

Dicho esto, el artículo 154 del Código Civil dispone que "Los hijos no emancipados están bajo la potestad del padre y de la madre", añadiendo que "La patria

potestad se ejercerá siempre en beneficio de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y comprende los siguientes deberes y facultades (...) Velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral".

En consecuencia, en lo que se refiere a los datos que guarden relación con las funciones de educación y formación establecidas en el citado artículo 154 del Código Civil, existe una norma con rango de ley que habilita la cesión o comunicación de datos de carácter personal, por lo que la cesión de los datos académicos o psicopedagógicos que guarden directa relación con esos deberes formativos se encontraría amparada en el artículo 11.2 la) de la Ley Orgánica 15/1999 en relación con el artículo 154 del Código Civil.

Por otra parte, como se ha venido indicando, la habilitación se refiere a los titulares de la patria potestad y no a cualesquiera familiares, que sólo podrían obtener los datos en caso de ejercer la tutela.

En consecuencia, en relación con los datos relacionados directamente con la educación y formación del menor, y en respuesta a las cuestiones formuladas, debe concluirse que será posible la cesión a cualquiera de los progenitores mientras ejerzan la patria potestad.

En la presente queja, los padres no fueron informados ni se llevó a cabo el proceso de recogida, tratamiento y cesión de datos personales de su hija menor en los términos contemplados por la normativa aplicable. Por todo lo cual, procede hacer la siguiente **recomendación**:

Que en lo que se refiere a los datos que guarden relación con las funciones de educación y formación establecidas en el artículo 154 del Código Civil, existe una norma con rango de ley que habilita la cesión o comunicación de datos de carácter personal, por lo que la cesión de los datos académicos o psicopedagógicos que guarden directa relación con esos deberes formativos se encuentra amparada en el artículo 11.2 la) de la Ley Orgánica 15/1999 en relación con el artículo 154 del Código Civil. En consecuencia, los

padres de la menor deben tener acceso al contenido íntegro del informe resultante de la evaluación realizada por el equipo psicopedagógico de apoyo por necesidades educativas específicas asociadas a la alta capacidad para poder valorar y dar contenido a su participación en el proceso educativo de su hija y en las medidas propuestas.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada expresamente.

3.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 17 de febrero de 2011 para que en las Escuelas Oficiales de Idiomas no se perciba ninguna aportación voluntaria vinculada a la entrega del sobre de matrícula (Q/1281/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Dña M. E., presidenta de la Junta de Delegados de la E.O.I. de Lugo, y con domicilio en la Calle X, Lugo.

Reuniendo la queja los requisitos formales, se promovió en su día la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, reclamándose el correspondiente informe a la Dirección de la Escuela Oficial de Idiomas de Lugo, que tuvo entrada en los registros de la institución.

A la vista de la información suministrada por la Dirección de la E.O.I. de Lugo se solicitó de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria que nos complementara la información suministrada y, en particular, la comprobación sobre si en las Escuelas Oficiales de Idiomas de Galicia, excepto en la de Ourense, se había consolidado la práctica de cobrar "una aportación voluntaria" a cambio de la entrega de un sobre de matrícula gratuito; si ese cobro se configura como un donativo y no como una tasa, de lo que se informa en "carteles" colgados en el centro; el tratamiento que tales ingresos tienen en los presupuestos del centro, si es que lo tienen, y el destino de los gastos; y, en general, como se contabilizaba el dinero en efectivo percibido por la entrega de sobres de matrícula no numerados cuando la Dirección declara que "en muchas ocasiones se entregaron sobres sin

que el alumno quisiera hacer una aportación voluntaria. A todos los alumnos que lo solicitaban se les dio siempre un justificante de haber hecho la aportación", lo que implica que algunos de ellos no lo solicitaban y, por tanto, no se justificaban tales ingresos.

Se le solicitaba también que informara sobre si en el presente curso, a pesar de haberse establecido con carácter general la matrícula por internet, persiste la práctica de percibir "aportaciones voluntarias" de los alumnos por ese u otros conceptos, por ejemplo, al entregar la matrícula ya cumplimentada, así como cualquier otra información, dato o circunstancia que deba ser tenido en cuenta para una adecuada valoración del contenido de la queja.

En el mes de diciembre fueron recibidos sendos informes, remitidos por el secretario general de la Consellería. Uno de ellos lo suscribe el subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial y el otro, la subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad del Sistema Educativo de esa consellería.

En el informe del subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial se señala literalmente lo siguiente:

"El artículo 3 de la Ley 8/1987, de 25 de noviembre (DOG del 20 de enero de 1988), establece que constituye el hecho imponible de las tasas académicas la prestación por los centros públicos de los servicios que figuran en el artículo 6 de esta ley, correspondientes a las escuelas de idiomas y conservatorios de música, así como las otras modalidades y centros de estudio que en el futuro puedan existir en Galicia, tales como escuelas de arte dramático, danza, canto, cerámica y restauración.

Los precios públicos correspondientes a estas enseñanzas se establecieron a través del Decreto 147/2006, de 31 de agosto, por el que se modifica el Decreto 156/2002, de 18 de abril, por el que se establecen los precios públicos de los conservatorios de música, centros autorizados de música, conservatorios de danza, centros autorizados de danza, escuelas oficiales de idiomas y Escuela Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales de Galicia.

En los citados decretos no se contempla el pago de ninguna aportación en concepto de sobre de matrícula, que en cualquiera caso estaría incluido en el pago del precio establecido en el Artículo 3 que se modificó en el Decreto 147/2006, y en el que se contemplan los siguientes conceptos:

- Apertura de expediente: 19 euros.

- Servicios generales: 11 euros.

- Matriculación por idioma: 70 euros.

En el proceso iniciado en el presente curso escolar para realizar la matrícula a través de internet siguió siendo de aplicación lo establecido en los antedichos decretos en su totalidad".

Por su parte, la subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad del Sistema Educativo de esa consellería remite la siguiente información:

Vistos los informes de inspección educativa sobre el cobro de sobres de matrícula en las Escuelas Oficiales de Idiomas (EOI), le comunico la información referente a cada una de ellas:

Escuela Oficial de Idiomas de Lugo:

En el curso 2009-2010, inspección educativa emitió un informe y dio instrucciones con respecto a esta situación, a raíz de una denuncia presentada por una madre. La situación es la siguiente:

1°. Los documentos de matrícula están en la página web de la consellería, por lo que se pueden descargar gratuitamente.

2°. Los 3€ solicitados se aportaban voluntariamente, para ser invertidos en beneficio de los alumnos.

3°. Existía un libro de control con las páginas numeradas, iniciado el 17 de noviembre de 1987, en el que estaba reflejada toda la contabilidad correspondiente a ese concepto, incluyendo ingresos y gastos con fechas y cantidades, así como los conceptos en los que se invierten.

4°. Existía un cartel informativo explicando la aportación a lo largo de todo el curso en el tablón de anuncios. En el período de matrícula aumentaba el número de carteles por todo el centro

5°. El presente curso 2010-2011 los alumnos no están colaborando con 3 € para financiar las fotocopias y demás material de uso de los mismos.

6°. La Consellería está a punto de finalizar el procedimiento informático para que la próxima matrícula se realice vía internet.

Escuelas Oficiales de Idiomas de Pontevedra, Vigo y Vilagarcía:

1°.- En las EOI estaban expuestos en las conserjerías carteles que anunciaban que la aportación de 3 € que se hacía al entregar el sobre de matrícula iba destinada para ayudar al coste de fotocopias que el profesorado entregaba a lo largo del curso en cada uno de los grupos de los distintos idiomas. Se especificaba que la donación de los 3 € había sido acordada por el Consejo Escolar del centro. Así, en la EOI de Vigo, el cartel ponía el siguiente texto: "¿A dónde irán destinados mis 3 €?. Ayuda al coste de fotocopias entregadas por el profesorado durante el curso escolar. Ayuda al coste de las actividades extraescolares. Uso de material informático para autoaprendizaje". En el caso de la EOI de Pontevedra todos los sobres llevaban una acuñación que ponía "EOI de Pontevedra. Aportación de 3 € en concepto de material didáctico y actividades extraescolares. Acuerdo Consejo Escolar del 15/02/2006. Pontevedra, junio/septiembre del .Firma".

En la EOI de Vilagarcía no se conservan los carteles, ya que este curso no se produjo ningún tipo de aportación. A aquellos alumnos que se negaban a hacer la

aportación sólo se les entregaba los impresos de matrícula y no el resto de información que contenía el sobre.

2°.- Los Consejos Escolares de los centros aprobaron la aportación voluntaria de los 3 €: En la EOI de Pontevedra en el acta correspondiente al Consejo Escolar del 15 de febrero de 2006 se recoge la aprobación de cobrar 3 € con la entrega del sobre de matrícula y un comentario del director informando que en la EOI de Ourense no se realiza este cobro, pero que los directores de las otras EOI lo consideran muy positivo.

En la EOI de Vigo, en el acta que recoge los acuerdos del Consejo Escolar celebrado el 13 de julio de 2001 aparece la votación de si se mantiene el precio del sobre en 500 pesetas, subirlo a 800 o a 1000. En el acta del Consejo Escolar de la EOI de Vigo celebrado el 27 de septiembre de 2005, se recoge que los 2 € que se le están cobrando a los alumnos como aportación potestativa, se destinarán a cubrir el gasto originado por las fotocopias que les suministrarán los profesores durante el curso. Una representante de los alumnos manifiesta que está en contra de que se cobre por este concepto.

3°.- El control del número de alumnos que hacían la aportación:

En las EOI de Vigo y Pontevedra los sobres estaban numerados y en la EOI de Vilagarcía, no. En la EOI de Pontevedra se le entregaba un ticket al alumno, en la EOI de Vilagarcía, no y en la de Vigo, a quien lo solicitaba. En la EOI de Vigo, en años anteriores, se ponía una marca en los sobres de los alumnos que no hacían la aportación, pero el número era tan escaso que dejó de hacerse. En la EOI de Vilagarcía había una lista del alumnado en la conserjería en la que se marcaba el nombre del alumno que hacía la aportación, aunque esto no sucedía siempre.

4°.- En todas las EOI al final del día se realizaba el recuento de las aportaciones. El dinero recaudado por el cobro de los sobres se ingresaba en las cuentas bancarias respectivas. En el concepto de ingreso figuran las expresiones "Sobres de matrícula" o "Ingresos matrícula 2009".

5°.- Los ingresos aparecen reflejados en las Cuentas de Gestión de presupuestos de las EEOOII. En la EOI de Pontevedra, en el apartado i) los derivados de venta de fotocopias y uso de teléfono. En la EOI de Vigo, en el apartado c) aportaciones económicas procedentes de legados y donaciones legalmente adquiridas, ayudas y subvenciones de cualquier entidad o institución personal, o particulares. En la EOI de Vilagarcía, en el apartado j) aportaciones de entidades o particulares para el pago de los servicios de comedor, residencias, instalaciones deportivas y otros.

6°.- En el actual curso académico 2010-2011 ningún alumno de la EOI de Vilagarcía, ni de la EOI de Pontevedra realizó aportación alguna por el sobre debido a la implantación del sistema informático de matrícula. En la EOI de Vigo realizaron la aportación de 3 € aquellos alumnos que no hicieron preinscripción y no se matricularon a través del sistema informático.

7°.- Las EOI de la provincia de Pontevedra hasta el curso 2009-2010 mantenían como práctica habitual el cobro de 3 € con la entrega del sobre de la matrícula. La aportación de los tres euros no era obligatoria para el alumnado sino que era voluntaria, según la información que aparecía en los carteles informativos o en los propios sobres de matrícula. El tratamiento no tenía concepto de tasa. A aquellos alumnos que se negaban a hacer la aportación sólo se les entregaban los impresos de matrícula y no el resto de la información que contenía el sobre. Las cantidades cobradas ayudaban al alto coste que suponen el gran número de fotocopias que se les entregan a los alumnos a lo largo del curso, según aparecen reflejadas en el control de fotocopias realizado por las secretarías.

8°.- El dinero recaudado se ingresaba en efectivo en la cuenta bancaria de cada escuela. En los recibos consta el ingreso como sobres de matrícula o matrícula 2009. Se hacía en un sólo ingreso como en las EOI de Pontevedra y Vilagarcía, o en hasta siete ingresos como en la EOI de Vigo.

9°.- El sistema de control para saber qué alumnos pagaban o no estaba establecido, ya que o bien los sobres estaban numerados, o se le entregaba un ticket a cada alumno o se ponían marcas en listas de alumnos o en los propios sobres. Sin

embargo, esto no ocurría en todos los casos debido, en determinadas horas o días, a la gran afluencia de alumnado. Diariamente se contabilizaba el dinero recogido, se contrastaba con los sobres o con los tickets entregados. En la actualidad no es posible comprobar el número de alumnos que realizaban el pago, pero se constata que era elevado por las cantidades ingresadas. Así en la EOI de Vigo en los siete recibos bancarios de 2009 por el concepto de "ingresos matrícula 2009", aparece reflejada una cantidad total de 13.310 €.

10°.- Con el sistema de matrícula por internet no se realizaron aportaciones en las EOI de Pontevedra y Vilagarcía. En el caso de la EOI de Vigo sí se hicieron aportaciones por parte de los alumnos que no realizaron la preinscripción y no se matricularon a través del sistema informático.

11°.- En las entrevistas mantenidas con las direcciones de las tres EOI de la provincia de Pontevedra manifestaron que eran conocedoras de la normativa, por lo que cuando se propuso a los Consejos Escolares de los centros la aprobación de la aportación de dinero (cantidad que fue variando en el tiempo hasta alcanzar los 3 € cobrados en el año 2009) para la ayuda a costes de material didáctico y de fotocopias quedó claro que era una aportación voluntaria por parte del alumnado, que no tenía carácter de tasa administrativa y que así se publicitaría en las conserjerías de las escuelas donde se hacía entrega de los sobres al alumnado.

Escuela Oficial de Idiomas de A Coruña:

Esta escuela cobra una aportación voluntaria por el sobre de matrícula, desde que fue aprobado por el consejo escolar.

Este curso 2010-2011, a pesar de que parte de la matrícula se formalizó online, se cobraron los sobres de la siguiente manera:

1° El alumnado precisaba entregar la documentación obtenida por internet en la escuela y completarla con otros documentos (carné de la escuela, documento informativo

firmado), que se le facilitaron junto con el sobre para entregar en la secretaría, en este caso pagaban un precio simbólico.

2° Las personas que se matricularon después del plazo de matrícula online recogieron el sobre con toda la documentación como en cursos anteriores y pagaron el precio de años pasados.

Las razones por las que se decidió cobrar los sobres de matrícula son las siguientes:

1°. El elevado coste del sobre con la documentación que contiene. La escuela tiene que pagar en la imprenta la impresión de los sobres, impresos y carnés de la escuela; el documento informativo para lo alumnado se fotocopia en la escuela, así como el resto de información que se incluye en los centros.

2°. La información impresa que se le proporciona al alumnado a lo largo del curso de manera gratuita, especialmente en el nivel avanzado y en idiomas en los que se trabaja sin libro de texto.

3°. El uso de la biblioteca por parte de todo el alumnado, que obligó a contratar los servicios de una bibliotecaria para catalogar el material.

4°. El uso del aula de autoaprendizaje por todo el alumnado del centro, que obliga a mantener actualizados los recursos, pagado por el centro.

Condiciones del cobro:

Este cobro se considera donativo. En carteles colocados en los tablones se informa al alumnado de que su aportación es voluntaria.

Siempre se entregó el sobre de manera gratuita al alumnado que dijo que no quería pagar y siempre se entregó justificante de pago al alumnado que lo solicitó.

Destino de los ingresos:

El dinero percibido por los sobres de matrícula pasa a formar parte del presupuesto de la EOI, se ingresa en la cuenta bancaria de la escuela y en la "Cuenta de gestión del presupuesto" que cada año debe enviarse a la Consellería de Educación, apartado de Gestión económica. Estos ingresos aparecen contabilizados en el apartado de "Los derivados de la venta de fotocopias y uso del teléfono”.

En relación con el informe suscrito por la Subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo y con el informe del Subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial, esta institución debe hacer la siguiente valoración:

- El informe del Subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial manifiesta taxativamente que en la normativa que regula los precios públicos correspondientes a las enseñanzas especiales impartidas en las escuelas oficiales de idiomas no se contempla ninguna aportación en concepto de sobre de matrícula, que, en cualquier caso, estaría incluido en el pago del precio establecido en el artículo 3 modificado en el Decreto 147/2006. Concluye su informe señalando la vigencia de estas normas en el presente curso escolar en el que se realiza a matrícula a través de internet.

- El informe de la Subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo contiene una pormenorizada relación de la práctica generalizada en las EEOOII, excepto la de Ourense, de percibir dinero en efectivo por la entrega del sobre de matrícula (siempre por este concepto y no por otras contraprestaciones), habiéndose incrementado la cuantía a lo largo del tiempo hasta los tres euros que se cobran hoy en día. De su informe se pueden extraer, sin duda, los siguientes hechos:

- No fue nunca una tasa ni un precio público. La decisión de percibir estas cantidades fue adoptada por acuerdos de los distintos Consejos Escolares.

- Su cobro se anunciaba en carteles colgados en el centro. No figura en los impresos oficiales.

- Se contabilizaba de manera irregular. No se entregaba siempre justificante de su percepción, sólo cuando los alumnos lo solicitaban, lo que impedía su exacta contabilización como ingreso ya que no se correspondía con todos los sobres de matrícula entregados y cobrados.

- En los presupuestos de los distintos centros, tampoco quedaba reflejado en un incluso concepto contable. A veces, se contabilizaba cómo ingreso por el uso del teléfono, o por venta de fotocopias o como donación.

- Públicamente se denominaba aportación voluntaria, pero cuando se pedía un recibo, se entregaba un justificante de pago, lo que es claramente contradictorio.

- A pesar de su carácter voluntario, si no se entregaban los tres euros, se retiraba parte de la documentación del sobre de matrícula y no se entregaba completo.

El informe de la Subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo concluye que esta práctica está amparada por el Decreto 201/2003 de 20 de marzo, que regula la autonomía en la gestión económica de los centros docentes públicos no universitarios. Sin embargo, esta normativa está regulando un supuesto bien distinto que es la posibilidad que estos centros tienen de percibir, entre sus ingresos, aportaciones económicas procedentes de legados y donaciones legalmente adquiridas, ayudas y subvenciones de cualquier entidad o institución personal, o de particulares. (artículo 5º), que habrán de incluir en el presupuesto anual del centro. En ningún caso estas aportaciones voluntarias pueden aparecer vinculadas a la entrega de bienes o servicios por parte del centro educativo, sea un sobre de matrícula, material didáctico o cualquier otra contraprestación. Se refiere, con toda claridad, al derecho de los centros a ser beneficiarios de actos de liberalidad, de legados y donaciones adquiridos legalmente o de ayudas de particulares, pero no de importes fijos anunciados en el centro (en este caso, mediante

carteles), a cambio de documentación, contabilizados de manera irregular y cuya percepción es acordada por un órgano de gestión del centro como es el Consejo Escolar.

La cuestión aún resulta más anómala cuando la E.O.I. de A Coruña ha percibido este curso las citadas cantidades a pesar de haberse implantado la matrícula por internet, en el momento de entregar la documentación en el centro.

Por este motivo, esta institución considera que esta práctica debe cesar de manera inmediata, por lo que formula a esa Consellería la siguiente **recomendación:**

Que en lo sucesivo, no se perciba en las EOI ninguna aportación voluntaria vinculada a la entrega del sobre de matrícula. Cualquier gasto del centro que estuviera imputado a cubrir esta supuesta aportación voluntaria debe ser presupuestado entre los gastos comunes y cubierto con tasas, precios públicos u otros ingresos también comunes.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada.

4.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Coruña, en fecha 24 de febrero de 2011 para que las escuelas infantiles municipales cumplan su obligación de enviar las solicitudes rechazadas a la Xunta y de esa forma puedan optar al cheque infantil (Q/2169/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Doña S.L.A., con domicilio en la Avda. X en Culleredo (A Coruña).

En su escrito, nos indicaba que en abril de el año 2010, solicitó plaza en la Escuela Infantil Municipal "Os Cativos" para su hija A.F.L.. Literalmente expone: *"En la solicitud marco con una x la casilla de él cheque infantil. Entrego todo lo que se me pide y a su tiempo. Acto seguido voy al edificio Proa de la Xunta y en la novena planta pregunto por la solicitud de él cheque infantil, se me contesta que no es necesario ya que he marcado la casilla correspondiente en la solicitud de la guardería. Pasa el tiempo y voy al PROA a preguntar por el cheque infantil y me dicen que la guardería no ha presentado los*

papeles y mi hija no tiene expediente. Enfadada, me pongo en contacto con la guardería y a su vez con el ayuntamiento y me dicen que dicho trabajo no es competencia de ellos. Vuelvo al Proa y les comunico lo que el representante municipal me ha dicho, que contestan que no tengo nada que hacer por que han presentado mis papeles. En ningún momento se me explica que sí solicito en guardería municipal tenía que presentar yo los papeles ni en la solicitud lo pone. Por tanto, el Ayuntamiento le echa la culpa a la Xunta y la Xunta al contrario, ninguno me da una solución y me encuentro sin un derecho por culpa de dos administraciones que no saben que hacer. Quisiera decir que tengo tres hijos y no hay derecho a que se juegue con las personas".

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en él artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de esa Administración que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En concreto, sobre la comprobación de si en la documentación que se le entregó a la interesada en la escuela infantil, se hacía constar claramente que en las escuelas infantiles de titularidad municipal se debía hacer la tramitación por el interesado; las razones por las que se le recogió en la guardería esta documentación que no iba a ser tramitada por ellos, generando en la recurrente en queja a convicción de que iba a ser hecha la solicitud por la propia escuela, y en fin, cualquier otra información que considere que deba ser tenida en cuenta para una adecuada valoración del objeto de la queja.

Con fecha de 16 de diciembre fue recibido el informe del Ayuntamiento de A Coruña en el que se señala lo siguiente:

“En contestación a la solicitud de información en relación con la investigación sumaria e informal, Expediente: D.3.Q/2169/10, iniciado mediante escrito de queja presentado por Dña S.L.A., con domicilio en Culleredo, y en concreto "sobre la comprobación de si en la documentación que se le entregó a la interesada en la escuela infantil, se hace constar claramente que en las escuelas infantiles de titularidad municipal se debe hacer la tramitación por el interesado; las razones por las que se le recogió en la guardería esta documentación que no iba a ser tramitada por ellos, generando en la recurrente en queja la convicción de que iba a ser hecha la solicitud por la propia escuela, y en fin, cualquier otra información que considere que deba ser tenida en cuenta para una idónea valoración del objeto de la queja", y conforme al deber de auxilio y cooperación establecido en el art. 26 de la Ley Reguladora de esa Alta Institución, tengo el honor de remitir las siguientes consideraciones:

En virtud de lo establecido en el art. 25 de la Ley 7/85, del 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, este Ayuntamiento para contribuir a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, tiene establecida una Red de Escuelas Infantiles Municipales integrada por siete escuelas que prestan un servicio público municipal de atención a la infancia, todas ellas gestionadas de forma indirecta mediante concesiones. De esta Red de Escuelas forma parte la Escuela Infantil Municipal "Os Cativos" en la que la reclamante con domicilio en Culleredo solicitó y no obtuvo plaza para su hija. Este Ayuntamiento no percibe ninguna ayuda o subvención de la Xunta de Galicia para el mantenimiento de estas escuelas.

La Red de Escuelas Infantiles Municipales se rige en su funcionamiento por lo estipulado en los contratos concesionales de cada una de ellas y por el establecido en la Legislación de Organización y Funcionamiento de la Red de Escuelas Infantiles Municipales aprobado en fecha 3 de noviembre de 2008 (BOP del 18 de noviembre de 2008) y modificado en fecha 12 de febrero de 2010 (BOP del 9 de marzo de 2010), inspiradas estas normas lo pones principio de autonomía de que disfruta este municipio para la gestión de sus intereses constitucionalmente garantizado.

Con estricta sujeción a las normas citadas, este Ayuntamiento tuvo abierto el plazo de solicitud de plazas en la Red de Escuelas Infantiles Municipales desde el día 5 hasta el día 23 de abril de 2010 para los niños y niñas nacidos en los años 2008 y 2009, como era el caso de la hija de la interesada, publicándose previamente la documentación de presentación obligada para la obtención de plaza, que fundamentalmente fue la siguiente:

- Impreso de solicitud
- Volante de convivencia del Padrón Municipal
- Fotocopia del DM o NIE
- Impreso de autorización para la obtención por el Ayuntamiento de datos tributarios
- Fotocopia del libro de Familia
- Certificado de minusvalía, en su caso
- Fotocopia de la última nómina o del recibo de pago a la Seguridad Social

En el "Impreso de solicitud" (se acompaña como documento n° 1) se incluye, como en todas las convocatorias de los últimos años, una casilla a cumplimentar por los interesados que literalmente indica: "En el caso de no tener plaza en alguna Escuela Infantil Municipal, ¿le interesa participar en el Programa "Cheque Infantil" de la Xunta: SÍ/NO". Esta casilla fue marcada afirmativamente por la interesada.

La interesada presentó exclusivamente esta documentación exigida (a excepción del último de los documentos relacionados) y no otra, y no obteniendo plaza en la Escuela Infantil Municipal "Os Cativos" el Ayuntamiento comunicó a la Consellería de Trabajo y Bienestar con fecha 30 de junio de 2010 el deseo manifestado por la interesada de participar en el programa del "cheque infantil" promovido por la Xunta de Galicia a través de dicha Consellería.

El Ayuntamiento de A Coruña procedió de igual modo con todos los solicitantes que expresaron este deseo en este año 2010 y en todos los años anteriores desde que existe el programa autonómico de "cheque infantil", en cumplimiento de su voluntad de colaboración con la Xunta de Galicia, por la razón de que fue requisito en todas las convocatorias de ayudas del "cheque infantil" que el interesado fuera solicitante de plaza en escuelas infantiles de 0-3 años sostenidas con fondos públicos y que no resultaran adjudicatarios de una de ellas por falta de plazas disponibles. En las convocatorias anteriores y de conformidad con lo previsto en las normas que las regularon, fue la Xunta de Galicia la que se dirigió a los interesados requiriéndoles la documentación necesaria para optar a las ayudas de "cheque infantil". Esta y no otra es la razón de incluir en el impreso de solicitud de plaza en una escuela infantil municipal la pregunta a la que se aludió, pregunta de cuya formulación no pode deducirse que el Ayuntamiento asumiría una competencia propia de otra Administración, y queda claro que la interesada estuvo informada y fue consciente de que el Ayuntamiento no tenía competencias para la tramitación del "cheque infantil" puesto que ella mima afirma en la queja a VI dirigida que una vez solicitada la plaza en la escuela infantil municipal "acto seguido voy al edificio Proa de la Xunta ". De lo alegado por la interesada se deduce que es en el edificio Proa que alberga las dependencias de la Consellería de Trabajo y Bienestar donde a la interesada se le ofrece una información errónea.

Casi dos meses después de cerrado el proceso de solicitud de plazas en la Red de Escalas Infantiles Municipales, la Consellería de Trabajo y Bienestar publicó en el DOG del 14 de junio de 2010 la Orden por la que se regulan las ayudas económicas para la atención de la primera infancia a través del cheque infantil en las escuelas infantiles 0-3 no sostenidas con fondos públicos, y se procedió a su convocatoria. La citada Orden establece en su art. 8° que los servicios de Familia y Menores de los departamentos territoriales de la Consellería de Trabajo y Bienestar serán los órganos responsables de la tramitación de los expedientes, y especifica en sus anexos II, III, IV, V y VI la prolija documentación que los interesados deberán presentar para optar a las ayudas (hasta 4 documentos posibles en el Anexo II, hasta 12 en el anexo III y siguientes).

El Ayuntamiento no pudo, ni puede remitir a la Xunta la documentación exigida para la obtención del cheque infantil por la interesada porque no disponen ni dispuso de ella, en razón de que a la solicitante no se le pidió esa documentación, ni se le recogió cuando presentó su solicitud de plaza en una escuela infantil municipal.

No percibiendo este Ayuntamiento ninguna ayuda o subvención de la Xunta de Galicia para el sostenimiento de su Red de Escuelas Infantiles municipales, no le es de aplicación la Orden de la Consellería de Trabajo y Bienestar de 12 de mayo de 2010, por la que se regulan las bases que rigen el procedimiento de concesión de las ayudas para el mantenimiento de escuelas infantiles 0-3 y los puntos de atención a la infancia (PADRE) dependientes de las corporaciones locales, el art. 20 de la cual establece un régimen de admisión de alumnos común a todas estas escuelas que se sostienen en parte con fondos públicos de la Xunta de Galicia, que incluye adaptar los modelo de solicitud de plazas y documentos a presentar por los interesados, puntuar las solicitudes de nuevo ingreso de acuerdo con el baremo que asimismo establece, enviar a los departamentos territoriales competentes en materia de familia y bienestar la relación de solicitantes que figuran en la lista de espera y que opten por una plaza del programa "cheque infantil", juntamente con la copia de las solicitudes en lista de espera y la documentación que se tuvo en cuenta para puntuarlas.

Con fecha de entrada en el Registro General de este Ayuntamiento de 12 de julio de 2010, la Jefa del Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar comunicó al Servicio Municipal de Educación en relación con la lista de solicitantes de cheque infantil que "deberán remitirnos la documentación que obra en su poder, necesaria para su valoración" (se adjunta copia cómo documento n° 2), y con fecha de salida del Registro General Municipal de 15 de julio de 2010, la Jefa del Servicio Municipal de Educación comunicó a la Jefa del Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar que esta Administración municipal "no dispone de la documentación que en la Orden se exige a los interesados, puesto que tampoco la exigió a estos en su proceso autónomo de admisión de alumnos regulado en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Red de Escuelas Infantiles Municipales. " (Se acompaña copia como documento n° 3).

Con fecha 8 de noviembre de 2010 tuvo entrada en este Ayuntamiento el escrito de Dª S.L.A., del cual se acompaña copia (documento n° 4) en el que expresa su queja de que el Ayuntamiento "no me informa de que no va a presentar mis papeles a la Xunta" y en fecha 16 de noviembre de 2010 el Ayuntamiento notificó a la interesada que "la razón por la que el Ayuntamiento no ha podido, ni puede remitir a la Xunta la documentación demandada es porque no dispone de la misma, en razón de que al solicitante no se le pidió esa documentación, ni se le recogió cuando presentó su solicitud de plaza en una escuela infantil municipal. Por tanto no se ajusta a la realidad la afirmación de que ya fueron entregados todos los papeles. Los únicos papeles que se entregaron en su día al solicitar plaza en una escuela infantil municipal fueron los que las escuelas infantiles del Ayuntamiento exigen para su admisión en él centro y esta documentación no coincide en modo alguno con la solicitada por la Xunta de Galicia para la concesión del llamado cheque infantil" se acompaña copia cómo documento n° 5).

A la vista de lo señalado en el informe del Ayuntamiento, esta institución se dirigió a la Consellería de Trabajo y Bienestar reclamándole informe, y dándole traslado de lo manifestado por el Servicio Municipal de Educación del Ayuntamiento de A Coruña solicitándole que aclarase esta información. El informe de la Consellería fue recibido en esta institución y en él se señala que para el curso 2010/2011, la Orden por la que se regulan las ayudas económicas para la atención de la primera infancia a través del cheque infantil, en escuelas infantiles 0-3 años no sostenidas con fondos públicos, se publicó en el D.O.G. n° 111 de 14 de junio de 2010.

En la citada Orden en su artículo 3°.5 se establece que las escuelas infantiles sostenidas con fondos públicos que tengan en lista de espera solicitantes que habían optado por el programa de cheque infantil, deberán enviar al departamento territorial correspondiente de la Consellería de Trabajo y Bienestar sus listas de espera, junto con la documentación necesaria para su valoración (artículo 6° de esta orden) antes del 9 de julio de 2010. Si en el plazo establecido no se presentaran las listas de espera de los centros sostenidos con fondos públicos no se procederá a su tramitación.

El departamento territorial se puso en contacto con el Ayuntamiento de A Coruña para intentar que remitieran las solicitudes en lista de espera con la documentación correspondiente. En respuesta a lo anterior el Servicio Municipal de Educación del Ayuntamiento de A Coruña, en su escrito de fecha de entrada de 16 de julio de 2010, informa lo siguiente: *"La Administración Municipal del Ayuntamiento de A Coruña no recibe ninguna ayuda de la Xunta para mantenimiento de las escuelas infantiles municipales que forman parte de su red, ni ninguna otra ayuda de la Xunta relacionada con la gestión de las citadas escuelas, por lo que no pode de ninguna forma entenderse que son centros sostenidos con fondos públicos a los efectos de la citada Orden, y por lo tanto no le son de aplicación sus previsiones"*

El informe concluye: *"Por lo expuesto, el propio ayuntamiento de A Coruña excluye la posibilidad de aplicar a sus escuelas infantiles municipales lo establecido en la antedicha Orden de 9 de junio de 2010 (D.O.G. n° 111 de 14 de junio de 2010)"*.

A la vista del contenido de los informes, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. El artículo 103.1 de la Constitución española alude en singular a la Administración pública, lo que en modo alguno significa que las afirmaciones que se contienen en dicho apartado 1 se refieran exclusivamente a la Administración del Estado. El artículo 103.1 irradia su campo de actuación a cualquier Administración pública, de forma que las garantías y exigencias que del mismo se desprenden beneficiarán o restringirán la actuación de cualquier Administración pública y, por ende, afectarán en lo que corresponda a cualquier ciudadano en sus relaciones con las Administraciones públicas. Dicho esto, es obvio que los "intereses públicos" a los que alude el artículo 103.1 deben ponerse en correlación con cada una de las Administraciones existentes, lo que puede llevar en ocasiones -y así ocurre a veces en la práctica- a un conflicto de intereses públicos: dos o más Administraciones, en el momento de servir a los intereses públicos que les corresponden, adoptan medidas -cada una de ella dentro de su ámbito competencial- contradictorias o que entran en conflicto. Aunque el artículo 103.1 no ofrece una solución explícita a situaciones como la descrita, sin embargo los principios a los que también alude (especialmente, por lo que ahora interesa, los de eficacia y coordinación) deben tenerse presentes en el momento de resolver la cuestión. En todo caso, quizás no sería necesario

realizar un gran esfuerzo argumental para sostener que del artículo 103.1 se desprende el principio del "interés público prevalente" (cuando se produzca conflicto con otros intereses públicos representado por distintas Administraciones), que no necesariamente siempre tendrá que coincidir con el interés público de la Administración del Estado.

Por otra parte, el sometimiento pleno a la ley y al derecho recogido en el artículo 103.1 enlaza con lo previsto en el artículo 106.1 de la Constitución, cuando se atribuye a los Tribunales (a los órganos jurisdiccionales competentes) el control de la potestad reglamentaria y la legalidad de la actuación administrativa, así como el sometimiento de esta a los fines que la justifican. Como señaló con profusión el Tribunal Constitucional, el artículo 103.1 en conexión con el artículo 106.1 de la Constitución impiden que puedan existir comportamientos de la Administración pública -positivos o negativos- inmunes al control judicial.

El artículo 103.1 de la Constitución alude también a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, disponiendo que la Administración pública debe actuar de acuerdo con dichos principios. En realidad, es fácil observar que los aludidos principios no están situados en el mismo plano: los principios de jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación no son nada en sí mismos sino se conectan con la finalidad que con ellos se persigue, como es conseguir una actuación administrativa eficaz. Podría decirse que el principio de eficacia es el objetivo a conseguir, siendo los principios de jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación medios a través de los que podrá conseguirse dicho objetivo.

La Ley 30/1992 recoge literalmente en su artículo 3.1 el contenido del artículo 103.1 de la Constitución, modificando exclusivamente la referencia a las Administraciones públicas en plural. A los citados principios, añade el precepto legal que las Administraciones deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y confianza legítima; en sus relaciones con otras Administraciones públicas se regirán por el principio de cooperación y colaboración; en sus relaciones con los ciudadanos bajo los principios de transparencia y participación; y siempre actuando con criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

El principio de coordinación es quizás uno de los más útiles para lograr una actuación eficaz por parte de las Administraciones públicas, máxime si se tiene en cuenta el solapamiento que en numerosas ocasiones se produce, con un mayor o menor alcance, entre competencias de distintas Administraciones públicas. El Tribunal Constitucional recordó reiteradamente la necesidad de que las Administraciones se coordinen, lo que, entre otras cosas, evitaría un gran número de conflictos de competencias. Concretamente, por referencia al artículo 103.1 de la Constitución, en su sentencia 109/1998, del 21 de mayo, aludía al principio constitucional de eficacia como origen de los instrumentos coordinadores en general. La Ley 30/1992 también se refiere a este principio en diversos preceptos, aparte del artículo 3.1 ya citado. Es de destacar en este sentido el artículo 4, en el que partiendo del principio de lealtad institucional que debe regir las relaciones entre las Administraciones públicas, se alude al respecto, intercambio de información y cooperación que debe existir entre Administraciones.

Nada de esto se produjo en el presente caso. El Ayuntamiento de A Coruña interpretó a su conveniencia una norma, causando un grave perjuicio a los ciudadanos afectados. Por una parte, interpreta que su red de escuelas infantiles municipales es válida a efectos de entender cumplido el requisito establecido en la normativa reguladora del programa del cheque infantil del que el interesado había sido solicitante de plaza en escuelas infantiles de 0-3 años sostenidas con fondos públicos, y que no había resultado adjudicatario de una de ellas por falta de plazas disponibles. En consecuencia, incluye en sus impresos de solicitud la casilla correspondiente para hacer constar la posibilidad de optar por el cheque infantil, lo que crea en los interesados el convencimiento de su participación en el programa de la Consellería. Sin embargo, a la hora de dar curso a las solicitudes denegadas por falta de plaza, no colabora con la Consellería amparándose en el argumento de que el Ayuntamiento no percibe ninguna ayuda o subvención de la Xunta de Galicia para el mantenimiento de su red de escuelas infantiles.

Además, esta falta de colaboración, es también, podríamos decir, selectiva, porque el Ayuntamiento envió la lista de los solicitantes que no obtuvieron plaza y optaron por el programa del cheque infantil. Sin embargo, cuando la Jefa del Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar comunicó al Servicio Municipal de

Educación en relación con la lista de solicitantes de cheque infantil que "deberán remitirnos la documentación que obra en su poder, necesaria para su valoración", la Jefa del Servicio Municipal de Educación comunicó al Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar que *"esta Administración municipal no dispone de la documentación que en la Orden se exige a los interesados, puesto que tampoco la exigió a estos en su proceso autónomo de admisión de alumnos regulado en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Red de Escuelas Infantiles Municipales"*. Este deber de colaboración reiteradamente invocado había podido ser fácilmente atendido remitiendo la documentación entregada al solicitar plaza en la escuela municipal, de forma que la Xunta pudiera después reclamar la documentación complementaria que le correspondiera. Cuando la interesada se queja de que el Ayuntamiento no le informa de que no va a presentar sus papeles a la Xunta, es inaceptable el razonamiento hecho por ese órgano: *"la razón por la que el Ayuntamiento no ha podido, ni puede remitir a la Xunta la documentación demandada es porque no dispone de la misma, en razón de que a la solicitante no se le pidió esa documentación, ni se le recogió cuando presentó su solicitud de plaza en una escuela infantil municipal. Por tanto no se ajusta a la realidad la afirmación de que ya fueron entregados todos los papeles. Los únicos papeles que se entregaron en su día al solicitar plaza en una escuela infantil municipal fueron los que las escuelas infantiles del Ayuntamiento exigen para su admisión en el centro y esta documentación no coincide en modo alguno con la solicitada por la Xunta de Galicia para la concesión del llamado cheque infantil..."*.

En el escrito de queja queda reflejado también que en ningún momento se advirtió al solicitante de plaza que en las convocatorias anteriores fue la Xunta de Galicia la que se dirigió a los interesados requiriéndoles la documentación necesaria para optar a las ayudas del cheque infantil. En modo alguno es aceptable que el interesado no tenga constancia, en ningún momento, de cual es la tramitación que se está dando a su solicitud y aún menos, la información errónea que se le dio. Tampoco puede exigirse a los ciudadanos una doble tramitación de sus solicitudes, y que la descoordinación entre las Administraciones les obligue a un doble procedimiento según sea la titularidad de la escuela infantil.

En la base de este conflicto late una idea equivocada de lo público. Es evidente que las escuelas infantiles dependientes del Ayuntamiento prestan un servicio público municipal. Sin embargo, no cabe decir que, dado que no recibe ninguna ayuda de la Xunta para el mantenimiento de las escuelas infantiles municipales que forman parte de su red, ni ninguna otra ayuda de la Xunta relacionada con la gestión de dichas escuelas, no puede de ningún modo entenderse que son centros sostenidos con fondos públicos a los efectos de la citada Orden del 9 de junio de 2010, y por lo tanto no le son de aplicación las previsiones contenidas en la Orden de la Consellería de Trabajo y Bienestar de 12 de mayo de 2010, por la que se regulan las bases que rigen el procedimiento de concesión de las ayudas para el mantenimiento de escuelas infantiles 0-3 y los puntos de atención a la infancia (PAI) dependientes de las corporaciones locales. De la redacción literal del precepto se desprende que las escuelas municipales están incluidas en el ámbito de la regulación: *"Para los efectos de esta orden, se entiende por escuelas infantiles 0-3 sostenidas con fondos públicos: las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la Xunta de Galicia, las galescolas dependientes del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, las escuelas infantiles 0-3 y puntos de atención a la primera infancia (PAI) dependientes de las corporaciones locales y las escuelas infantiles 0-3 dependientes de las entidades personales de iniciativa social que reciban ayudas de la Xunta de Galicia para mantenimiento del centro"*. Literalmente interpretado, las ayudas de la Xunta sólo se referirían a estas últimas escuelas, las dependientes de entidades privadas de iniciativa social. Y esto es lo lógico puesto que todas las demás son guarderías de titularidad pública y están sostenidas con fondos públicos.

El deber de colaboración entre las Administraciones es independiente de su financiación y está orientado a servir con objetividad los intereses generales. Por todo lo cual, esta institución tiene que hacer al Ayuntamiento de A Coruña la siguiente **recomendación:**

Que, en cumplimiento de los principios constitucionales de colaboración y coordinación entre las administraciones públicas, en caso de que el solicitante de una plaza en escuelas infantiles pertenecientes a la red municipal no las hubiera obtenido, se contemple el deber de enviar a los departamentos territoriales competentes en materia de

familia y bienestar de la Xunta de Galicia la relación de solicitantes que figuran en la lista de espera y que opten por una plaza del programa "cheque infantil", junto con copia de las solicitudes en lista de espera y la documentación que se tuvo en cuenta para puntuarlas que obre en poder del Ayuntamiento.

Respuesta del Alcalde de A Coruña: no aceptada.

5.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Coruña, en fecha 24 de febrero de 2011 para que las escuelas infantiles municipales cumplan su obligación de enviar las solicitudes rechazadas a la Xunta y de esa forma puedan optar al cheque infantil (Q/97/11).

En esta institución mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Doña P. R. F., con domicilio en Cambre, A Coruña.

En su escrito, nos indicaba que nos fechas de 19 y 22 de abril del año 2010, solicitó plaza en las Escuelas Infantiles Municipales "A Caracola" y "Carricanta " para o su hijo. No obtuvo plaza en ellas pero denuncia que el Ayuntamiento de A Coruña no envió a la Delegación territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta la documentación correspondiente para su participación en el programa del cheque infantil. Señala que intentaron presentar la documentación directamente en la delegación territorial pero les dijeron que no la tenían en cuenta si no la remitía al Ayuntamiento.

Una vez estudiada su queja, fue admitida al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española.

No fue solicitado informe al Ayuntamiento de A Coruña ni a la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia pues de la documentación que acompañaba el recurrente en queja a esta institución juntamente con su escrito existían ya elementos bastantes para hacer una valoración del contenido de la queja. En concreto, aportaba a su

escrito un oficio firmado por el Director de Servicios Sociales y Educación, de fecha del 21 de enero de 2011, en respuesta a una reclamación presentada ante el Ayuntamiento con fecha de registro de entrada de 17 de enero, y la respuesta dada por la Consellería de Trabajo y Bienestar a otra reclamación de idéntico contenido y presentada en la misma fecha en la Delegación territorial.

Por otra parte, en esas mismas fechas estaba tramitándose en esta institución otra queja idéntica (Q/2169/10) y se había recibido ya el informe del Ayuntamiento de A Coruña y de dicha Consellería.

Para el curso 2010/2011, la Orden por la que se regulan las ayudas económicas para la atención de la primera infancia a través del cheque infantil, en escuelas infantiles 0-3 años no sostenidas con fondos públicos, se publicó en el D.O.G. n° 111 del 14 de junio de 2010.

En la citada Orden en su artículo 3°.5 se establece que las escuelas infantiles sostenidas con fondos públicos que tengan en lista de espera solicitantes que optaran por el programa de cheque infantil, deberán enviar al departamento territorial correspondiente de la Consellería de Trabajo y Bienestar sus listas de espera, junto con la documentación necesaria para su valoración (artículo 6° de esta orden) antes del 9 de julio de 2010. Si en el plazo establecido no se presentaran las listas de espera de los centros sostenidos con fondos públicos no se procederá a su tramitación.

El departamento territorial se puso en contacto con el Ayuntamiento de A Coruña para que remitieran las solicitudes en lista de espera con la documentación correspondiente.

En respuesta a lo anterior, el Servicio Municipal de Educación del Ayuntamiento de A Coruña, en su escrito de fecha de entrada de 16 de julio de 2010, informa lo siguiente: *"La Administración Municipal del Ayuntamiento de A Coruña no recibe ninguna ayuda de la Xunta para mantenimiento de las escuelas infantiles municipales que forman parte de su red, ni ninguna otra ayuda de la Xunta relacionada con la gestión de dichas escuelas, por*

lo que no puede de ninguna forma entenderse que son centros sostenidos con fondos públicos a los efectos de la citada Orden, y por lo tanto no le son de aplicación sus previsiones ".

Por lo expuesto, el propio ayuntamiento de A Coruña excluye la posibilidad de aplicar a sus escuelas infantiles municipales lo establecido en la citada Orden de 9 de junio de 2010 (D.O.G. n° 111 del 14 de junio de 2010).

A la vista del contenido de los informes remitidos a esta institución en la tramitación de la queja Q/2169/10, de las respuestas dadas a las reclamaciones presentadas por la interesada ante el Departamento territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar y del Servicio Municipal de Educación del Ayuntamiento de A Coruña, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

El artículo 103.1 de la Constitución española alude en singular a la Administración pública, lo que en modo alguno significa que las afirmaciones que se contienen en dicho apartado 1 se refieran exclusivamente a la Administración del Estado. El artículo 103.1 irradia su campo de actuación a cualquier Administración pública, de forma que las garantías y exigencias que del mismo se desprenden beneficiarán o restringirán la actuación de cualquier Administración pública y, por ende, afectarán en lo que corresponda a cualquier ciudadano en sus relaciones con las Administraciones públicas. Dicho esto, es obvio que los “intereses públicos” a los que alude el artículo 103.1 deben ponerse en correlación con cada una de las Administraciones existentes, lo que puede llevar en ocasiones -y así ocurre a veces en la práctica- a un conflicto de intereses públicos: dos o más Administraciones, en el momento de servir a los intereses públicos que les corresponden, adoptan medidas -cada una de ella dentro de su ámbito competencial- contradictorias o que entran en conflicto. Aunque el artículo 103.1 no ofrece una solución explícita a situaciones como la descrita, sin embargo los principios a los que también alude (especialmente, por lo que ahora interesa, los de eficacia y coordinación) deben tenerse presentes en el momento de resolver la cuestión. En todo caso, quizás no sería necesario realizar un gran esfuerzo argumental para sostener que del artículo 103.1 se desprende el principio del "interés público prevalente" (cuando se produzca conflicto con otros intereses

públicos representado por distintas Administraciones), que no necesariamente siempre tendrá que coincidir con el interés público de la Administración del Estado.

Por otra parte, el sometimiento pleno a la ley y al derecho recogido en el artículo 103.1 enlaza con lo previsto en el artículo 106.1 de la Constitución, cuando se atribuye a los Tribunales (a los órganos jurisdiccionales competentes) el control de la potestad reglamentaria y la legalidad de la actuación administrativa, así como el sometimiento de esta a los fines que la justifican. Como señaló con profusión el Tribunal Constitucional, el artículo 103.1 en conexión con el artículo 106.1 de la Constitución impide que puedan existir comportamientos de la Administración pública - positivos o negativos- inmunes al control judicial.

El artículo 103.1 de la Constitución alude también a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, disponiendo que la Administración pública debe actuar de acuerdo con dichos principios. En realidad, es fácil observar que los aludidos principios no están situados en el mismo plano: los principios de jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación no son nada en sí mismos sino se conectan con la finalidad que con ellos se persigue, como es conseguir una actuación administrativa eficaz. Podría decirse qué el principio de eficacia es el objetivo a conseguir, siendo los principios de jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación medios a través de los que podrá conseguirse dicho objetivo.

La Ley 30/1992 recoge literalmente en su artículo 3.1 el contenido del artículo 103.1 de la Constitución, modificando exclusivamente la referencia a las Administraciones públicas en plural. A los citados principios, añade el precepto legal que las Administraciones deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y confianza legítima; en sus relaciones con otras Administraciones públicas se regirán por el principio de cooperación y colaboración; en sus relaciones con los ciudadanos bajo los principios de transparencia y participación; y siempre actuando con criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

El principio de coordinación es quizás uno de los más útiles para lograr una actuación eficaz por parte de las Administraciones públicas, máxime si se tiene en cuenta el solapamiento que en numerosas ocasiones se produce, con un mayor o menor alcance, entre competencias de distintas Administraciones públicas. El Tribunal Constitucional recordó reiteradamente la necesidad de que las Administraciones se coordinen, lo que, entre otras cosas, evitaría un gran número de conflictos de competencias. Concretamente, por referencia al artículo 103.1 de la Constitución, en su sentencia 109/1998, de 21 de mayo, aludía al principio constitucional de eficacia como origen de los instrumentos coordinadores en general. La Ley 30/1992 también se refiere a este principio en diversos preceptos, aparte del artículo 3.1 ya citado. Es de destacar en este sentido el artículo 4, en el que partiendo del principio de lealtad institucional que debe regir las relaciones entre las Administraciones públicas, se alude al respecto, intercambio de información y cooperación que debe existir entre Administraciones.

Nada de esto se produjo en el presente caso. El Ayuntamiento de A Coruña interpretó a su conveniencia una norma, causando un grave perjuicio a los ciudadanos afectados. Por una parte, interpreta que su red de escuelas infantiles municipales es válida a efectos de entender cumplido el requisito establecido en la normativa reguladora del programa del cheque infantil de que el interesado fuera solicitante de plaza en escuelas infantiles de 0-3 años sostenidas con fondos públicos, y que no resultase adjudicatario de una de ellas por falta de plazas disponibles. En consecuencia, incluye en sus impresos de solicitud la casilla correspondiente para hacer constar la posibilidad de optar por el cheque infantil, lo que crea en los interesados el convencimiento de su participación en el programa de la Consellería. La recurrente señala en su escrito: *"En las solicitudes de las escuelas infantiles municipales hay un punto que dice "En el caso de no tener plaza en alguna Escuela Infantil Municipal, ¿le interesa participar en el Programa Cheque Infantil de la Xunta ? Sí No " . Mi respuesta fue Sí. Sabiendo a tiempo que el Ayuntamiento no iba a presentar la documentación yo hubiese hecho la solicitud en otro ayuntamiento. ¿Qué sentido tiene que hagan esa pregunta si después no nos permiten participar en dicho programa?.*

Este razonamiento es completamente lógico. Por esto, debemos rechazar lo que se señala en el escrito de respuesta del Ayuntamiento a su reclamación:

"4.- En consonancia con estas circunstancias no se ajusta a la realidad la afirmación que se hace en el punto segundo de la exposición de motivos de que "en las solicitudes El AYUNTAMIENTO DIO LA POSIBILIDAD DE PARTICIPAR EN El PROGRAMA CHEQUE INFANTIL DE LA XUNTA", porque este programa de ayudas ni siquiera había sido convocado.

5. - El impreso de solicitud de plaza en la Red de Escuelas Infantiles municipales incluye una pregunta sobre si el solicitante, en caso de no obtener plaza en las escuelas infantiles municipales, tiene o no interés en participar en el programa del Cheque infantil, aún no convocado, con el fin de remitir en su día la lista de interesados que no hubieran obtenido plaza en las escuelas infantiles municipales a la Consellería de Trabajo y Bienestar, porque en todas las convocatorias precedentes era un requisito para obtener la ayuda, y también lo fue en la del año 2010, el haber solicitado plaza en un centro público y no haberla obtenido. La pregunta tiene pues como único objeto el determinar si el solicitante tiene interés en participar en la futura convocatoria de ayudas o no. Por ello, el Ayuntamiento ha remitido a la Consellería de Trabajo, después de la convocatoria de estas ayudas de 2010, y en todas las convocatorias precedentes, las listas de solicitantes que no habiendo obtenido plaza en sus escuelas infantiles manifestaron su interés por participar en este programa de ayudas, con el fin de que esta Consellería tenga un testimonio fehaciente de que solicitaron plaza en un centro público y no la obtuvieron".

Sin embargo, a la hora de dar curso a las solicitudes denegadas por falta de plaza, no colabora con la Consellería amparándose en el argumento de que el Ayuntamiento no percibe ninguna ayuda o subvención de la Xunta de Galicia para el mantenimiento de su red de escuelas infantiles.

Esta falta de colaboración es también, podríamos decir, selectiva, porque el Ayuntamiento envió la lista de los solicitantes que no obtuvieron plaza y optaron por el programa del cheque infantil. Sin embargo, cuando la Jefa de Servicio de Familia y

Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar comunicó al Servicio Municipal de Educación en relación con la lista de solicitantes de cheque infantil que *"deberán remitirnos la documentación que obra en su poder, necesaria para su valoración"*, la Jefa del Servicio Municipal de Educación comunicó al Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar que *"esta Administración municipal no dispone de la documentación que en la Orden se exige a los interesados, puesto que tampoco la exigió a estos en su proceso autónomo de admisión de alumnos regulado en la legislación de Organización y Funcionamiento de la Red de Escalas Infantiles Municipales "*. Este deber de colaboración reiteradamente invocado hubiera podido ser fácilmente atendido remitiendo la documentación entregada al solicitar plaza en la escuela municipal, de modo que la Xunta habría podido después reclamar lo que correspondiera. Cuando la interesada se queja de que el Ayuntamiento no la informó de que no iba a presentar sus papeles a la Xunta, es inaceptable el razonamiento hecho por ese órgano: *"la documentación presentada por la demandante en las escuelas infantiles municipales en el proceso de adjudicación de plazas que se cerró el 23 de abril de 2010 fue la exigida por estas escuelas para la valoración de los criterios de admisión de alumnos en las mismas (..). Esta documentación es distinta y no tiene nada que ver con la exigida por la Orden de la Consellería de Trabajo de 9 de junio de 2010 (...). Por tanto, tampoco se ajusta a la realidad la afirmación que se hace en el punto tercero de la exposición de motivos de que "presentó de nuevo toda la documentación en la Delegación Territorial de A Coruña al enterarse de que el Ayuntamiento no había remitido dicha documentación. La demandante nunca entregó esa documentación en las escuelas ni en el ayuntamiento porque no se la pidieron. Por esta razón ni las escuelas ni el Ayuntamiento dispusieron nunca de ella"*.

En el escrito de queja queda reflejado también que en ningún momento se advirtió a los solicitantes de plaza que en las convocatorias anteriores fue la Xunta de Galicia la que se dirigió a los interesados requiriéndoles la documentación necesaria para optar a las ayudas del cheque infantil. En modo alguno es aceptable que el interesado no tenga constancia, en ningún momento, de cuál es la tramitación que se está dando a su solicitud y aún menos, la información errónea que se le dio. Tampoco puede exigirse a los ciudadanos una doble tramitación de sus solicitudes, y que la descoordinación entre las

Administraciones les obligue a un doble procedimiento según sea la titularidad de la escuela infantil.

En la base de este conflicto late una idea equivocada de lo público. Es evidente que las escuelas infantiles dependientes del Ayuntamiento prestan un servicio público municipal. Sin embargo, no cabe decir que, dado que no reciben ninguna ayuda de la Xunta para el mantenimiento de las escuelas infantiles municipales que forman parte de su red, ni ninguna otra ayuda de la Xunta relacionada con la gestión de dichas escuelas, no puede de ningún modo entenderse que son centros sostenidos con fondos públicos a los efectos de la citada Orden del 9 de junio de 2010, y por lo tanto no le son de aplicación las previsiones contenidas en la Orden de la Consellería de Trabajo y Bienestar de 12 de mayo de 2010. En esta orden se regulan las bases que rigen el procedimiento de concesión de las ayudas para el mantenimiento de escuelas infantiles 0-3 y los puntos de atención a la infancia (PAI) dependientes de las corporaciones locales. De la redacción literal del precepto se desprende que las escuelas municipales están incluidas en el ámbito de la regulación: *"Para los efectos de esta orden, se entiende por escuelas infantiles 0-3 sostenidas con fondos públicos: las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la Xunta de Galicia, las galescolas dependientes del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, las escuelas infantiles 0-3 y puntos de atención a la primera infancia (PAI) dependientes de las corporaciones locales y las escuelas infantiles 0-3 dependientes de las entidades personales de iniciativa social que reciban ayudas de la Xunta de Galicia para mantenimiento del centro"*. Literalmente interpretado, las ayudas de la Xunta sólo se referirían a estas últimas escuelas, las dependientes de entidades privadas de iniciativa social. Y esto es lo lógico puesto que todas las demás son guarderías públicas y están sostenidas con fondos públicos.

El deber de colaboración entre las Administraciones es independiente de su financiación y está orientado a servir con objetividad los intereses generales. Por todo lo cual, esta institución tiene que hacer al Ayuntamiento de A Coruña la siguiente **recomendación:**

Que, en cumplimiento de los principios constitucionales de colaboración y coordinación entre las administraciones públicas, en caso de que el solicitante de una plaza en escuelas infantiles pertenecientes a la red municipal no la hubiera obtenido, se contemple el deber de enviar a los departamentos territoriales competentes en materia de familia y bienestar de la Xunta de Galicia la relación de solicitantes que figuran en la lista de espera y que opten por una plaza del programa "cheque infantil", juntamente con copia de las solicitudes en lista de espera y la documentación que se tuvo en cuenta para puntuarlas que obre en poder del Ayuntamiento.

Respuesta del Alcalde de A Coruña: no aceptada.

6.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 11 de marzo de 2011 para que sean adoptadas las medidas necesarias para llevar a cabo la escolarización de una menor en acogimiento familiar provisional preadoptivo en el CPR Nuestra Señora de los Dolores, como se indica de manera expresa en los informes del Servicio de Menores, órgano competente en la gestión de su tutela por parte de la Xunta de Galicia. (Q/2131/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. A.C.C., con domicilio en Calle X de Poio (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que desde el día 15 de octubre tiene en acogimiento familiar provisional preadoptivo a una niña de tres años y medio de edad, que acaba de dejar su familia de acogida desde los diez días de vida en otra localidad. La Xunta de Galicia mantiene en estos momentos la tutela de la menor, en tanto no sea firme la adopción. El informe del Equipo de Adopción del Servicio de Familia y Menores, en el Departamento territorial de Vigo de la Consellería de Trabajo y Bienestar, que se acompaña al escrito de queja, es claro en el sentido de considerar sobradamente justificada la escolarización de la alumna en el CPR Nuestra Señora de los Dolores, donde la madre adoptiva es maestra de infantil y donde se encuentra escolarizada la hermana mayor de la niña acogida. Los padres adoptantes consideran que dicha escolarización podría paliar

conductas negativas de vinculación y retrasos evolutivos y favorecería la integración de la menor en su nuevo contorno familiar y escolar.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de la Constitución española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, con fecha de 22 de noviembre, se solicitó de esa Administración que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, la posible aplicación en este caso de medidas de flexibilización de la ratio del aula al concurrir en la niña circunstancias que aconsejaban, por el interés de la menor que es el prevalente, que fuera escolarizada cerca de su nueva familia y al darse en este caso por lo menos dos de los criterios que puntuarían en el baremo, caso de haberse hecho la solicitud en plazo, lo que en este caso no fue posible por haberles dado a la niña en acogimiento a mediados de octubre.

Con fecha de 13 de diciembre, se remitió por fax a la Consellería nueva documentación en relación con la queja formulada. Sin embargo, se mantuvo una reunión con el Director General de Centros y Recursos Humanos de la Consellería en la que, entre otros asuntos, se formó un criterio claro sobre la solución más positiva para este caso, en el sentido de escolarizar a la menor en el CPR Nuestra Señora de los Dolores. En las siguientes fechas, se mantuvieron numerosas conversaciones telefónicas con el Subdirector general de Centros reclamándole el informe para poder resolver el expediente en los términos acordados.

Con fecha de 8 de marzo, se recibe por fax un oficio del Subdirector general de Centros en el que se hace una síntesis del procedimiento administrativo seguido en este caso, y se referencian una serie de documentos que finalmente tienen entrada en el registro

de esta Institución con fecha de 10 de marzo de 2010. El oficio remitido no concluye de manera determinante, sino que se informa a esta institución de que se acompaña el informe que fue solicitado desde la Jefatura Territorial, en el que la Inspección educativa SE RATIFICA (con mayúsculas en el original, para despejar cualquier duda) en la respuesta dada a esa Subdirección general y entiende que la solicitante debería haber presentado recurso de alzada ante esa Jefatura Territorial. El informe va firmado por el Inspector y lleva el visto bueno del Inspector jefe.

A la vista de toda la documentación remitida, esta Institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

a) Sobre los aspectos formales del procedimiento

- No queda claro del oficio del Subdirector general de Centros cuál es la postura del órgano jerárquicamente superior sobre la cuestión solicitada en la que se había acordado con dicho órgano un criterio para resolver la cuestión objeto de la queja que resulta radicalmente contradictorio con la decisión finalmente adoptada por la Inspección. En esta Institución queda la duda de si la Dirección General de Centros asume el criterio impuesto por la Inspección educativa de Pontevedra y se conforma con la resolución desestimatoria, o no la asume y mantiene la solución acordada con esta Institución.

- El informe viene firmado por el mismo inspector que resolvió y firmó la denegación inicial de la escolarización ante la solicitud hecha por la Directora titular del CPR Nuestra Señora de los Dolores. La resolución denegatoria inicial lleva fecha de 2 de noviembre de 2010.

- Insiste el inspector en una cuestión desconcertante. Por tres veces señala que la solicitante de la plaza tenía que haber presentado recurso de alzada. Parece desconocer que los recursos administrativos no son el único medio con que cuenta el ciudadano para impugnar actos administrativos que considere lesivos para sus derechos. Como sin duda sabe la Inspección educativa de Pontevedra, el Valedor do Pobo es el alto comisionado del Parlamento de Galicia para la defensa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma,

de los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos en la Constitución y para el ejercicio de las demás funciones que la ley le atribuye. La actividad del Valedor do Pobo se extenderá a la tutela de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de Autonomía, en especial, los sancionados en su título preliminar. A estos fines, y en el ejercicio de las funciones que le encomiendan el Estatuto de Autonomía y su ley reguladora, el Valedor do Pobo podrá supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega y la de sus entes y empresas públicas o dependientes, así como la de la Administración local en aquellas materias que son competencia de nuestra Comunidad. Por lo tanto, la presentación de un escrito de queja ante el Valedor tiene también el valor de poner de manifiesto su desacuerdo con una determinada decisión administrativa y se trata de un cauce legítimo del que los ciudadanos pueden hacer uso para defender sus derechos frente a una concreta actuación de la Administración. El recurso de alzada es un recurso potestativo, y no es la única vía para impugnar los actos de la Administración.

b) Sobre el fondo

- Las resoluciones de la Administración educativa se basan de manera casi exclusiva en consideraciones de carácter formal y parecen desconocer ciertos aspectos esenciales:

1º - La menor está bajo la tutela pública. Esta circunstancia le consta a la Administración educativa pues entre la documentación remitida por la Subdirección general de Centros figura la resolución de la Jefa territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar en Vigo, fechada el 15 de octubre de 2010. Es decir, la tutela de la menor la tiene la Xunta de Galicia que es la responsable de garantizar el interés superior de la menor, que es el más necesitado de protección, de manera especialmente evidente en este caso.

A los recurrentes en queja se ha trasladado el ejercicio de su guardia, con las responsabilidades legales que esto conlleva, y han firmado un acuerdo de acogimiento familiar provisional preadoptivo, con efectos desde esa fecha.

2º- Los órganos especializados y con competencia funcional en materia de adopciones de la Xunta de Galicia, que es, insistimos, quien ostenta la tutela, firman dos informes en los que consideran prioritaria la escolarización de la menor en el mismo centro educativo que su hermano y su madre, para que existan garantías de éxito en este nuevo núcleo familiar. Subrayan la necesidad de favorecer un entorno protegido y de minimizar cualquier tipo de riesgo para la menor, debido a la clara oposición por parte de la familia biológica. Refieren los informes de la Consellería de Trabajo y Bienestar que la suspensión del derecho de visitas para los padres y la familia extensa fue recurrida judicialmente por parte de la familia biológica; que el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 dictó auto en el que desestima la demanda de oposición a dicha resolución administrativa, nuevamente apelado por la familia biológica y pendiente de resolución firme. En los informes se señala también que la menor no está empadronada con los padres acogedores para evitar el riesgo de su localización por parte de la familia de la madre biológica.

Por todo esto, resultan sorprendentes e incomprensibles algunas consideraciones vertidas en los informes remitidos por la Inspección educativa de Pontevedra. El informe firmado con fecha de 16 de diciembre por el Inspector de la Comisión de Escolarización sobre la denegación de la misma contiene los siguientes argumentos:

1. La solicitud de escolarización fue hecha finalizado el período de matriculación regulado por el Decreto 30/2007 de 15 de marzo y por la Orden de 17 de marzo de 2007. La resolución de la Consellería de Trabajo y Bienestar que acuerda mantener la tutela pública de la niña y transferir su guardia a los recurrentes en queja es de 15 de octubre de 2010. La solicitud de escolarización tuvo que hacerse necesariamente fuera del período de matrícula pues hasta esa fecha de octubre los padres no habían establecido a su favor el acogimiento familiar provisional preadoptivo.

2. La petición realizada por los padres supondría un incremento de la ratio en el nivel de Educación Infantil, 3 años, en el centro educativo solicitado. Con toda probabilidad este incremento de la ratio perduraría en los sucesivos cursos académicos. La Inspección está tomando una decisión denegatoria basada en un criterio formal, cuya flexibilización está prevista en la propia normativa por razones diversas y necesidades

inmediatas de escolarización que puedan producirse, y en una previsión de futuro sobre la que no existe la menor garantía pues en cualquier momento y en cualquier nivel se producen de hecho bajas inesperadas y plazas vacantes.

3. La mención del artículo 46 es superflua. Claro está que no es de aplicación en este caso.

4. La mención del artículo 49 se refiere a la posibilidad de autorizar un incremento de incluso un diez por ciento del número máximo de alumnos y alumnas por unidad en los centros públicos y privados concertados de una misma área de escolarización para atender las necesidades inmediatas de escolarización que se produzcan. Si esta norma se considera aplicable en este caso, interpretando de manera amplia lo que es una incorporación tardía al sistema educativo, no se excluye en ningún caso la aplicabilidad de ese porcentaje no sólo a las áreas de escolarización sino también a unidades de centros públicos y privados concertados en particular.

5. La posibilidad de escolarizar a la niña en otro centro es rechazada por las razones que la Inspección educativa ya conoce pero no parece haber valorado. La oposición de la familia biológica de la menor a su actual situación de preadopción es un riesgo cuyo alcance ha sido valorado en vía judicial con la suspensión de las visitas. La necesidad de un entorno de control y protección sobre la menor no quedaría atendida en otro centro. La Administración, que es quien tiene la tutela, tendría una grave responsabilidad de producirse una situación de riesgo o desprotección para la niña.

6. El informe concluye con las siguientes consideraciones: *"Todos los días se reciben en esta Inspección Educativa peticiones de escolarización fuera de plazo, con argumentos semejantes o diferentes: integración del niño/a en su medio; conciliación de la vida familiar, personal y laboral; motivos de salud... Este servicio, como no podría ser de otro modo, se ajusta a lo establecido en la normativa vigente, evitando sentar precedentes que impidan una razonable programación de las enseñanzas en la ciudad de Pontevedra"*. Llama la atención que los argumentos mencionados, todos ellos legítimos, sean puestos bajo sospecha de encubrir otros motivos menos legítimos en todos los casos, no sólo

cuando se acreditase que no son ciertos. Pero además, en este caso concreto, la indicación de esa escolarización en el centro no la hacen los padres, sino un servicio especializado en adopciones de la misma Xunta de Galicia. Hay un informe en el expediente que no ha sido adecuadamente valorado: lleva fecha de 14 de octubre, un día antes de firmar el acogimiento familiar provisional preadoptivo, está firmado por el Equipo de Adopciones del Departamento territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar en Vigo, e indica a la Directora del Colegio de Las Doroteas que las características de índole personal y familiar de la menor suponen una necesidad de apoyo educativo que justifica sobradamente la escolarización en ese centro. Los padres acogedores, corresponsables de la menor y titulares de su guardia, han mostrado la debida diligencia solicitando, apenas cinco días después de recibir a la niña, plaza en el colegio indicado y no acomodándose a otras propuestas que estiman perjudiciales para la menor.

7. Es necesario recordar que entre la normativa vigente a la que la Administración educativa tiene que ajustarse hay principios como el de la personalidad jurídica única de la Administración. Como bien sabe la Inspección educativa de Pontevedra, la Xunta de Galicia, como Administración de la Comunidad Autónoma, está constituida por órganos jerárquicamente ordenados y actúa con personalidad jurídica única, siendo responsable frente a terceros como un único ente. Deberían darse muy poderosos motivos para desatender una indicación de un órgano de la Xunta con competencia en el servicio de menores, que gestiona funcionalmente el ejercicio de la tutela sobre la menor y que establece unas medidas de protección en atención al interés prevalente de su seguridad, integración y bienestar. No parece que este interés pueda ser sacrificado ante una razonable programación de las enseñanzas en la ciudad de Pontevedra.

En este sentido, la Inspección educativa no pondera en su resolución otros elementos del ordenamiento jurídico: el principio general de que, en el ámbito de los menores, su interés es, siempre, el más necesitado de protección y prevalece sobre cualquier medida de tipo organizativo; y la legislación gallega de la familia y de la infancia, que hace muy precisas previsiones de orden material en sede de adopción.

Por todo lo cual esta Institución tiene que hacer la siguiente **recomendación:**

Que, dado que el bien jurídico más necesitado de protección en este caso es el que se refiere al interés superior de la menor recibida en acogimiento familiar provisional preadoptivo, que es el prevalente y ante el que deben ceder consideraciones de carácter puramente formal, como es la ratio de alumnos por aula, o de tipo organizativo, como es la programación general de las enseñanzas, y que a la vista de la responsabilidad de la Administración, que ostenta la tutela de la menor, hacia su bienestar, su integración y su seguridad, sean adoptadas las medidas necesarias para llevar a cabo su escolarización en el CPR Nuestra Señora de los Dolores, como se indica de manera expresa en los informes del Servicio de Menores, órgano competente en la gestión de su tutela por parte de la Xunta de Galicia.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada.

7.- Recomendación dirigida al Rector de la Universidad de Vigo, en fecha 15 de marzo de 2011 para que la Universidad de Vigo adopte todas las medidas necesarias para eliminar de sus títulos propios cualquier mención que pueda inducir a confusión con títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español, aclarando en su publicidad el significado y alcance de los títulos propios (Q/124/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. J.D.D.V., vecino de Vigo y con domicilio a efectos de notificaciones en la calle … en Vigo (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que presentaba su queja *"por las irregularidades cometidas por la Universidad de Vigo en referencia a la denominación e impartición de la titulación Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda como si de una titulación oficial se tratase"*. Señala literalmente en su escrito:

"Primero.- En Consejo de Gobierno de 18/03/2004 se aprueba el plan de estudios de la titulación Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda.

Segundo.- Antes del inicio del plazo de matrícula, la Universidad de Vigo publicita la titulación (mediante folleto publicitario y guía de estudios) en la que la denomina Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda alegando que es la única titulación en Galicia de carácter universitario y su estructura es en créditos ECTS (Plan Bolonia).

Tercero.- En consecuencia, es evidente que el alumno formaliza la matricula para el curso 2004-2005 y cursos sucesivos en la titulación Graduado UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda, motivado por el hecho de que se trata de un título universitario oficial adaptado a "Bolonia" (Espacio Europeo) ya que:

En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y en la guía de estudiantes figura la denominación "GRADUADO UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda", y se menciona que esta titulación es la primera en Galicia con carácter universitario. (La Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, indica claramente en la Disposición adicional 19ª que solo podrá utilizarse la denominación de universitario para títulos de carácter oficial con validez en todo el territorio nacional así como que no se utilizarán aquellas otras denominaciones que por su significado puedan inducir a error con los títulos oficiales).

En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y la guía de estudiantes figura una estructura en ECTS (que, en aplicación del R.D. 1125 /2003, solo es de aplicación a titulaciones oficiales). Dicho esto aún sigue siendo afirmado por la directora de la titulación en el informe de él 3/05/2010 (n° salida 38) en el que literalmente dice: "El Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de Galicia se basa en una estructura ECTS adaptada a los principios del Plan Bolonia"

En la web de la Universidad, al consultar las titulaciones impartidas en la Facultad de Bellas Artes figura la titulación de Graduado UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda junto con la de Licenciado en Bellas Artes, sin hacer ninguna separación de la naturaleza de las titulaciones.

En el expediente académico figura la denominación "GRADUADO UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda" impartida en el campus de Pontevedra.

- La docencia es impartida en la Facultad de Bellas Artes.

- La matrícula es formalizada en la secretaría de la Facultad de Bellas Artes

La decisión última de matricularse en esta titulación y no en otra ha sido la motivación de alcanzar un título adaptado a Bolonia de carácter oficial y validez en todo el territorio español. La efectiva realización del daño queda ampliamente acreditada con la argumentaciones expuestas, en la que se demuestra que la Universidad ha "enmascarado" una titulación SIN validez dentro de la estructura universitaria como si se tratase de una titulación oficial (a pesar de incumplir la legislación vigente en la fecha de formalizar la matricula).

Todo esto ha causado unos daños cuantificables económicamente que se podrían desglosar en: coste de matrícula universitaria, coste de desplazamiento, coste de compra de material y confección de prendas, dedicación de tiempo, daños morales.

En este caso, la lesión es consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos ya que están incumpliendo la legislación vigente y han "enmascarado" una titulación sin validez oficial con una denominación contraria a derecho y dentro de una estructura universitaria.

- La Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre indica claramente en la Disposición adicional 19 que solo podrá utilizarse la denominación universidad para títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional, así como que NO se utilizarán aquellas otras denominaciones que por su significado puedan inducir a error con los títulos – el R.D. 1125/2003 en el cual se establece el sistema europeo de créditos (ECTS), sólo es de aplicación a titulaciones OFICIALES–. En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y en la guía de estudiantes figuran los

créditos indicando que son ECTS (que en aplicación del R.D. 1125/2003 sólo es de aplicación a titulaciones OFICIALES).

Las Universidades tienen la obligación de cumplir la legislación vigente por lo que no podría ofertar la titulación con la denominación de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda y indicando que su estructura es en créditos ECTS (ya que es contraria a la LOU 6/2001 y el R.D. 1125/2003), vigentes a la hora de aprobar la denominación y estructura de créditos de la titulación.

Tal y como se ha argumentado, la decisión última de matricularse en esta titulación y no en otra ha sido la motivación de alcanzar un título adaptado a Bolonia, de carácter oficial y validez en todo el territorio español.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, se solicitaba que informara sobre la naturaleza del título impartido: si se trata o no de un grado universitario adaptado al EEES, y, en consecuencia, si es un título universitario oficial válido en todo el territorio del Estado.

Con fecha de 7 de marzo fue recibido dicho informe, firmado por la Vicerrectora de Organización Académica, Profesorado y Titulaciones, en el que se señala literalmente:

"En contestación a su escrito de fecha 1 de febrero de 2011 solicitando información sobre la titulación de Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda (ESDEMGA) de la Universidad de Vigo, le informo de que:

1.- En la sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Vigo, que tuvo lugar el 11 de marzo de 2004, se aprobó el "título propio de Estudios Superiores de Diseño Téxtil y Moda".

2.- De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Legislación de títulos propios de postgrado y otros cursos de la Universidad de Vigo, los títulos propios "no sustituirán las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español". Dicho Reglamento puede ser consultado en la dirección:

http://www.uvigo.eres/uvigo_gl/EstudiosTitulaciones/TitulosPropios/normativa/legislación.html

3.- Por lo tanto, la titulación de ESDEMGA no es un grado universitario adaptado al EEES, sino que es una titulación propia de la Universidad de Vigo, como queda reflejado desde su creación en los órganos universitarios".

A la vista del contenido del informe y de la documentación aportada por el interesado, esta Institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

Se está produciendo una situación grave y que puede originar, como en este caso, perjuicios de muy difícil reparación. Esa situación consiste en la impartición de un título propio con una denominación y unas características que pueden inducir a confusión en cuanto a la naturaleza de los estudios ofertados, lo que se acredita en los siguientes aspectos:

1.- En la página *web* de ESDEMGA, dirigida desde la *web* oficial de la Universidad de Vigo, en el apartado de información general se afirma lo siguiente:

ESDEMGA son las siglas de los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda de Galicia, únicos estudios de carácter universitario en Galicia, y Titulación Propia de la Universidad de Vigo.

Esa información no es veraz. ESDEMGA no imparte los únicos estudios de carácter universitario en Galicia. Los únicos estudios de Grado universitario en Diseño en Galicia a partir del curso 2010-2011 se imparten en la EASD Maestro Mateo de Santiago de Compostela, en el que se ofertan las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño, en las especialidades de Producto y Moda. ESDEMGA imparte un título propio. Tal como establece la Ley Orgánica de Universidades, las universidades españolas, además de la oferta de enseñanzas superiores oficiales, recogidas en el Catálogo de Títulos Universitarios Oficiales, pueden establecer otro tipo de enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios que no tienen carácter oficial ni validez en todo el territorio nacional. Estas enseñanzas propias permiten a las universidades responder a la demanda social de formación especializada en los distintos campos de conocimiento que, generalmente, no está incluida en las titulaciones oficiales. Se contraponen claramente las enseñanzas regladas oficiales de carácter universitario con otros títulos no oficiales.

Los estudios de Grado en Diseño se cursan en las Escuelas Superiores de Diseño - artículo 58 de LOE y artículo 2 del R.D. 633/2010. La superación de las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño da lugar a la obtención del Título de Graduado o Graduada en Diseño, especificando la especialidad correspondiente. El título de Graduado/a en Diseño tiene carácter oficial y validez académica y profesional en todo el territorio nacional, y es equivalente a todos los efectos al título universitario de Grado. Las especialidades de las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño son las siguientes: Gráfico, Producto, Interiores y Moda. Los planes de estudios comprenden 4 cursos académicos de 60 créditos ECTS cada uno, con un total de 240 créditos ECTS. En el curso 2010-2011 se implantan en la EASD Maestro Mateo las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño, en las especialidades de Producto y Moda. Se inicia la extinción progresiva de los Estudios Superiores de Diseño en este mismo curso. Así lo establece el *"Real Decreto 633/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado de Diseño establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Esta establece en el artículo 58 que corresponde al Gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas y al Consejo Superior de Enseñanzas Artísticas, definir la estructura y el contenido básico de los diferentes estudios de enseñanzas artísticas superiores establecidos en la misma"*.

En cambio, el título de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de la Universidad de Vigo no es un título oficial.

2.- El Reglamento de títulos propios de postgrado y otros cursos de la Universidad de Vigo, en su artículo 3 establece: *"La denominación de los títulos propios de la Universidad de Vigo nunca podrá coincidir con la de los homologados oficialmente, ni inducir a confusión con estos. Así mismo, no podrán incorporar los elementos identificativos que la legislación vigente establezca para los títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del estado español, expedidos en nombre del Rey por el rector/a.*

En todo caso los títulos, diplomas y certificados a que den lugar las enseñanzas propias de la Universidad de Vigo carecerán de los efectos académicos plenos y de la habilitación para el ejercicio profesional que las disposiciones legales les otorguen a los títulos universitarios oficiales que le compete establecer al Gobierno".

La denominación del título como Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda induce a confusión con el título oficial de Graduado en Diseño, especialidad en Moda. Aun más, el adjetivo universitario que figura en el título propio viene a reforzar la creencia de que se trata de un título universitario reglado, cuando no es así.

3.- La denominación del título como *Graduado Universitario* figura en el plan de estudios, en la guía de la titulación, en las páginas *web* oficiales y en las certificaciones académicas personales. La confusión y la inducción a error en la denominación de los títulos propios que se anuncian como Grado Universitario deriva de la página *web* oficial de la Uvigo, en la que aparece el enlace:

http://uvigo.eres/uvigo gl/EstudiosTitulaciones/TitulosPropios/titulacions.html en el que figuran otros Grados y en la que la titulación que nos ocupa se denomina, en cambio, Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda, y no Graduado Universitario.

Hay que destacar el hecho de que por oficio de 27 de noviembre de 2008, del Director General de Ordenación y Calidad del Sistema Universitario de Galicia se comunicó al Rector de la Universidad de Vigo que:

"Se están ofertando por la Universidad de Vigo títulos no oficiales denominados "Graduado Universitario en Ciencias Policiales" y "Graduado Universitario en Detective Privado".

Se le recuerda que, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional décimo novena de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, solo podrán emplearse las denominaciones propias de enseñanzas y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional cuando hubieran sido autorizadas o reconocidas de acuerdo con lo dispuesto en la misma. Tampoco podrán emplearse aquellas otras denominaciones que, por su significado, puedan inducir a confusión con aquellas.

Se le hace notar también que la disposición adicional undécima del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la disposición relativa a los títulos no oficiales, establece que en la expedición de estos títulos, su formato y denominación será realizada de forma que no pueda inducir a confusión con los títulos que se establecen en dicho Real Decreto, entre ellos, el de Graduado, recogido en el artículo 9.

Por lo anterior, se le requiere para que cese la publicidad y proceda a la modificación de la denominación de los títulos no oficiales de la UVIGO en "Ciencias Policiales" y "Detective Privado", de manera tal que se elimine la referencia a "Graduado" o "Grado" y no se induzca a confusión con enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales.

La situación es idéntica en este caso, pero no se ha actuado de igual manera.

4.- El título se imparte en una Facultad universitaria y la Secretaría de alumnos se encuentra en el mismo centro, la Facultad de Bellas Artes, en Pontevedra. Es decir, al amparo de la estructura académica oficial.

5.- En la página *web* de ESDEMGA, a la pregunta "¿Qué título otorga el centro?" se responde lo siguiente: *"El título que el estudiante conseguirá al finalizar el período formativo es el de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda por la Universidad de Vigo"*. No se hace aclaración alguna de que no es un título de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español. Cuando lo define como título propio, en la respuesta a la primera pregunta (los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda de Galicia, únicos estudios de carácter universitario en Galicia, y Titulación Propia de la Universidad de Vigo) tampoco aclara cuál es el significado técnico de estos títulos, que no tiene por qué ser conocida por las personas ajenas al sistema universitario.

6.- La inducción a error sobre la naturaleza del título y la confusión sobre su alcance se refuerza en el informe de la directora de la escuela de 3/05/2010 (n° salida 38) en el que literalmente dice: *"El Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de Galicia se basa en una estructura ECTS adaptada a los principios del Plan Bolonia"*.

En efecto, según el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo él territorio nacional:

Artículo 1. Objeto.

Este Real Decreto tiene por objeto establecer el crédito europeo cómo la unidad de medida del haber académico en las enseñanzas universitarias de carácter oficial, así como el sistema de calificación de los resultados académicos obtenidos por los estudiantes en estas enseñanzas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El concepto de crédito y el modo de su asignación establecidos en esta norma se aplicarán a las directrices generales propias correspondientes a títulos universitarios de carácter oficial que apruebe el Gobierno a partir de la entrada en vigor de este Real Decreto, así como a los planes de estudios que deban cursarse para la obtención y homologación de dichos títulos.

Por todo lo cual, esta institución tiene que hacer la siguiente **recomendación**:

Que la Universidad de Vigo adopte todas las medidas necesarias para eliminar de sus títulos propios cualquier mención que pueda inducir a la confusión con títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español, aclarando en su publicidad el significado y alcance de los títulos propios. En particular, eliminar la denominación misma de Grado universitario para referirse a estos títulos en su página web, en los certificados académicos personales expedidos por los centros y en otros documentos en los que se contengan menciones al título propio.

Respuesta del Rector de la Universidad de Vigo: aceptada expresamente.

8.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 15 de marzo de 2011 para que la Universidad de Vigo adopte todas las medidas necesarias para eliminar de sus títulos propios cualquier mención que pueda inducir a confusión con títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español, aclarando en su publicidad el significado y alcance de los títulos propios (Q/124/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. J.D.D.V., vecino de Vigo y con domicilio a efectos de notificaciones en la calle X en Vigo (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que presentaba su queja *"por las irregularidades cometidas por la Universidad de Vigo en referencia a la denominación e*

impartición de la titulación Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda como si de una titulación oficial se tratase". Señala literalmente en su escrito:

"Primero.- En Consejo de Gobierno de 18/03/2004 se aprueba el plan de estudios de la titulación Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda.

Segundo.- Antes del inicio del plazo de matrícula, la Universidad de Vigo publicita la titulación (mediante folleto publicitario y guía de estudios) en la que la denomina Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda alegando que es la única titulación en Galicia de carácter universitario y su estructura es en créditos ECTS (Plan Bolonia).

Tercero.- En consecuencia, es evidente que el alumno formaliza la matricula para el curso 2004-2005 y cursos sucesivos en la titulación Graduado UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda, motivado por el hecho de que se trata de un título universitario oficial adaptado a "Bolonia" (Espacio Europeo) ya que:

En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y en la guía de estudiantes figura la denominación "GRADUADO UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda", y se menciona que esta titulación es la primera en Galicia con carácter universitario. (La Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, indica claramente en la Disposición adicional 19ª que solo podrá utilizarse la denominación de universitario para títulos de carácter oficial con validez en todo el territorio nacional así como que no se utilizarán aquellas otras denominaciones que por su significado puedan inducir a error con los títulos oficiales).

En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y la guía de estudiantes figura una estructura en ECTS (que, en aplicación del R.D. 1125 /2003, solo es de aplicación a titulaciones oficiales). Dicho esto aún sigue siendo afirmado por la directora de la titulación en el informe de él 3/05/2010 (n° salida 38) en el que literalmente dice: "El Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de Galicia se basa en una estructura ECTS adaptada a los principios del Plan Bolonia"

En la web de la Universidad, al consultar las titulaciones impartidas en la Facultad de Bellas Artes figura la titulación de Graduado UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda junto con la de Licenciado en Bellas Artes, sin hacer ninguna separación de la naturaleza de las titulaciones.

En el expediente académico figura la denominación "GRADUADO UNIVERSITARIO en Diseño Textil y Moda" impartida en el campus de Pontevedra.

- La docencia es impartida en la Facultad de Bellas Artes.

- La matrícula es formalizada en la secretaría de la Facultad de Bellas Artes

La decisión última de matricularse en esta titulación y no en otra ha sido la motivación de alcanzar un título adaptado a Bolonia de carácter oficial y validez en todo el territorio español. La efectiva realización del daño queda ampliamente acreditada con la argumentaciones expuestas, en la que se demuestra que la Universidad ha "enmascarado" una titulación SIN validez dentro de la estructura universitaria como si se tratase de una titulación oficial (a pesar de incumplir la legislación vigente en la fecha de formalizar la matricula).

Todo esto ha causado unos daños cuantificables económicamente que se podrían desglosar en: coste de matrícula universitaria, coste de desplazamiento, coste de compra de material y confección de prendas, dedicación de tiempo, daños morales.

En este caso, la lesión es consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos ya que están incumpliendo la legislación vigente y han "enmascarado" una titulación sin validez oficial con una denominación contraria a derecho y dentro de una estructura universitaria.

- La Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre indica claramente en la Disposición adicional 19 que solo podrá utilizarse la denominación universidad para títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional, así como que NO se utilizarán aquellas otras denominaciones que por su significado puedan inducir a error

con los títulos – el R.D. 1125/2003 en el cual se establece el sistema europeo de créditos (ECTS), sólo es de aplicación a titulaciones OFICIALES–. En el plan de estudios aprobado en Consejo de Gobierno el 18/03/04 y en la guía de estudiantes figuran los créditos indicando que son ECTS (que en aplicación del R.D. 1125/2003 sólo es de aplicación a titulaciones OFICIALES).

Las Universidades tienen la obligación de cumplir la legislación vigente por lo que no podría ofertar la titulación con la denominación de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda y indicando que su estructura es en créditos ECTS (ya que es contraria a la LOU 6/2001 y el R.D. 1125/2003), vigentes a la hora de aprobar la denominación y estructura de créditos de la titulación.

Tal y como se ha argumentado, la decisión última de matricularse en esta titulación y no en otra ha sido la motivación de alcanzar un título adaptado a Bolonia, de carácter oficial y validez en todo el territorio español.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó del Rectorado de la Universidad de Vigo que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, se solicitaba que informara sobre la naturaleza del título impartido: si se trata o no de un grado universitario adaptado al EEES, y, en consecuencia, si es un título universitario oficial válido en todo el territorio del Estado.

Con fecha de 7 de marzo fue recibido dicho informe, firmado por la Vicerrectora de Organización Académica, Profesorado y Titulaciones, en el que se señala literalmente:

“En contestación a su escrito de fecha 1 de febrero de 2011 solicitando información sobre la titulación de Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda (ESDEMGA) de la Universidad de Vigo, le informo que:

1.- En la sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Vigo, que tuvo lugar el 11 de marzo de 2004, se aprobó el "título propio de Estudios Superiores de Diseño Textil y Moda".

2.- De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Legislación de títulos propios de postgrado y otros cursos de la Universidad de Vigo, los títulos propios "no sustituirán a las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del estado español". Dicho Reglamento puede ser consultado en la dirección:

http://www.uvigo.eres/uvigo_gl/EstudiosTitulaciones/TitulosPropios/normativa/legislación.html

3.- Por lo tanto, la titulación de ESDEMGA no es un grado universitario adaptado al EEES, sino que es una titulación propia de la Universidad de Vigo como queda reflejado desde su creación en los órganos universitarios”.

A la vista del contenido del informe y de la documentación aportada por el interesado, esta Institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

Se está produciendo una situación grave y que puede originar, como en este caso, perjuicios de muy difícil reparación. Esa situación consiste en la impartición de un título propio con una denominación y unas características que pueden inducir a confusión en cuanto a naturaleza de los estudios ofertados, lo que se acredita en los siguientes aspectos:

1.- En la página *web* de ESDEMGA, dirigida desde la *web* oficial de la Universidad de Vigo, en el apartado de información general se afirma lo siguiente:

ESDEMGA son las siglas de los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda de Galicia, únicos estudios de carácter universitario en Galicia, y Titulación Propia de la Universidad de Vigo.

Esa información no es veraz. ESDEMGA no imparte los únicos estudios de carácter universitario en Galicia. Los únicos estudios de Grado universitario en Diseño en Galicia a partir del curso 2010-2011 se imparten en la EASD Maestro Mateo de Santiago de Compostela, en el que se ofertan las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño, en las especialidades de Producto y Moda. ESDEMGA imparte un título propio. Tal como establece la Ley Orgánica de Universidades, las universidades españolas, además de la oferta de enseñanzas superiores oficiales, recogidas en el Catálogo de Títulos Universitarios Oficiales, pueden establecer otro tipo de enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios que no tienen carácter oficial ni validez en todo el territorio nacional. Estas enseñanzas propias permiten a las universidades responder a la demanda social de formación especializada en los distintos campos de conocimiento que, generalmente, no está incluida en las titulaciones oficiales. Se contrapone claramente a las enseñanzas regladas oficiales de carácter universitario con otros títulos no oficiales.

Los estudios de Grado en Diseño se cursan en las Escuelas Superiores de Diseño - artículo 58 de LOE y artículo 2 del R.D. 633/2010. La superación de las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño da lugar a la obtención del Título de Graduado o Graduada en Diseño, especificando la especialidad correspondiente. El título de Graduado/a en Diseño tiene carácter oficial y validez académica y profesional en todo el territorio nacional, y es equivalente a todos los efectos al título universitario de Grado. Las especialidades de las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño son las siguientes: Gráfico, Producto, Interiores y Moda. Los planes de estudios comprenden 4 cursos académicos de 60 créditos ECTS cada uno, con un total de 240 créditos ECTS. En el curso 2010-2011 se implantan en la EASD Maestro Mateo las enseñanzas artísticas de Grado en Diseño, en las especialidades de Producto y Moda. Se inicia la extinción progresiva de los Estudios Superiores de Diseño en este mismo curso. Así lo establece el *"Real Decreto 633/2010, de 14 de mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado de Diseño establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de*

Educación. Esta establece en el artículo 58 que corresponde al Gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas y al Consejo Superior de Enseñanzas Artísticas, definir la estructura y el contenido básico de los diferentes estudios de enseñanzas artísticas superiores establecidos en la misma".

En cambio, el título de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de la Universidad de Vigo no es un título oficial.

2.- El Reglamento de títulos propios de postgrado y otros cursos de la Universidad de Vigo, en su artículo 3 establece: *"La denominación de los títulos propios de la Universidad de Vigo nunca podrá coincidir con la de los homologados oficialmente, ni inducir a confusión con estos. Así mismo, no podrán incorporar los elementos identificativos que la legislación vigente establezca para los títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del estado español, expedidos en nombre del Rey por el rector/a.*

En todo caso los títulos, diplomas y certificados a que den lugar las enseñanzas propias de la Universidad de Vigo carecerán de los efectos académicos plenos y de la habilitación para el ejercicio profesional que las disposiciones legales les otorguen a los títulos universitarios oficiales que le compete establecer al Gobierno".

La denominación del título como Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda induce a confusión con el título oficial de Graduado en Diseño, especialidad en Moda. Aun más, el adjetivo universitario que figura en el título propio viene a reforzar la creencia de que se trata de un título universitario reglado, cuando no es así.

3.- La denominación del título como *Graduado Universitario* figura en el plan de estudios, en la guía de la titulación, en las páginas *web* oficiales y en las certificaciones académicas personales. La confusión y la inducción a error en la denominación de los títulos propios que se anuncian como Grado Universitario deriva de la página *web* oficial de la Uvigo, en la que aparece el enlace:

http://uvigo.eres/uvigo gl/EstudiosTitulaciones/TitulosPropios/titulacions.html en el que figuran otros Grados y en la que la titulación que nos ocupa se denomina, en cambio, Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda, y no Graduado Universitario.

Hay que destacar el hecho de que por oficio de 27 de noviembre de 2008, del Director General de Ordenación y Calidad del Sistema Universitario de Galicia se comunicó al Rector de la Universidad de Vigo que:

"Se están ofertando por la Universidad de Vigo títulos no oficiales denominados "Graduado Universitario en Ciencias Policiales" y "Graduado Universitario en Detective Privado".

Se le recuerda que, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional décimo novena de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, solo podrán emplearse las denominaciones propias de enseñanzas y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional cuando hubieran sido autorizadas o reconocidas de acuerdo con lo dispuesto en la misma. Tampoco podrán emplearse aquellas otras denominaciones que, por su significado, puedan inducir a confusión con aquellas.

Se le hace notar también que la disposición adicional undécima del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la disposición relativa a los títulos no oficiales, establece que en la expedición de estos títulos, su formato y denominación será realizada de forma que no pueda inducir a confusión con los títulos que se establecen en dicho Real Decreto, entre ellos, el de Graduado, recogido en el artículo 9.

Por lo anterior, se le requiere para que cese la publicidad y proceda a la modificación de la denominación de los títulos no oficiales de la UVIGO en "Ciencias Policiales" y "Detective Privado", de manera tal que se elimine la referencia a "Graduado" o "Grado" y no se induzca a confusión con enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios oficiales.

La situación es idéntica en este caso, pero no se ha actuado de igual manera.

4.- El título se imparte en una Facultad universitaria y la Secretaría de alumnos se encuentra en el mismo centro, la Facultad de Bellas Artes, en Pontevedra. Es decir, al amparo de la estructura académica oficial.

5.- En la página *web* de ESDEMGA, a la pregunta "¿Qué título otorga el centro?" se responde lo siguiente: *"El título que el estudiante conseguirá al finalizar el período formativo es el de Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda por la Universidad de Vigo"*. No se hace aclaración alguna de que no es un título de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español. Cuando lo define como título propio, en la respuesta a la primera pregunta (los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda de Galicia, únicos estudios de carácter universitario en Galicia, y Titulación Propia de la Universidad de Vigo) tampoco aclara cuál es el significado técnico de estos títulos, que no tiene por qué ser conocida por las personas ajenas al sistema universitario.

6.- La inducción a error sobre la naturaleza del título y la confusión sobre su alcance se refuerza en el informe de la directora de la escuela de 3/05/2010 (n° salida 38) en el que literalmente dice: *"El Graduado Universitario en Diseño Textil y Moda de Galicia se basa en una estructura ECTS adaptada a los principios del Plan Bolonia"*.

En efecto, según el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo él territorio nacional:

Artículo 1. Objeto.

Este Real Decreto tiene por objeto establecer el crédito europeo cómo la unidad de medida del haber académico en las enseñanzas universitarias de carácter oficial, así como el sistema de calificación de los resultados académicos obtenidos por los estudiantes en estas enseñanzas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El concepto de crédito y el modo de su asignación establecidos en esta norma se aplicarán a las directrices generales propias correspondientes a títulos universitarios de carácter oficial que apruebe el Gobierno a partir de la entrada en vigor de este Real Decreto, así como a los planes de estudios que deban cursarse para la obtención y homologación de dichos títulos.

Por todo lo cual, esta institución tiene que hacer la siguiente **recomendación:**

Que la Universidad de Vigo adopte todas las medidas necesarias para eliminar de sus títulos propios cualquier mención que pueda inducir a confusión con títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado español, aclarando en su publicidad el significado y alcance de los títulos propios. En particular, eliminar la denominación misma de Grado universitario para referirse a estos títulos en su página web, en los certificados académicos personales expedir por los centros y en otros documentos en los que se contengan menciones al título propio.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

9.- Recomendación y recordatorio de deberes legales dirigido al Rector de la Universidad de A Coruña, en fecha 16 de marzo de 2011 para que por parte de la sección de Becas de la Universidad de A Coruña se adopten las medidas necesarias para reparar los perjuicios causados al interesado por la irregular tramitación dada a su solicitud de beca de colaboración solicitada, no sólo en el ámbito económico sino también en el académico, y que se reconsidere el informe negativo remitido a la Subdirección general de Becas del Ministerio de Educación (Q/342/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. L.B.C., con domicilio en X, en Sada (A Coruña).

En su escrito, literalmente nos indicaba lo siguiente:

“El 2 de junio 2010 solicité ante la Universidad de A Coruña la corrección de un error material en mi expediente que rebajaba mi nota media considerablemente. Transcurridos más de tres meses sin recibir noticia alguna, y tras varias comunicaciones con el Servicio de Gestión Académica, con fecha 11 de noviembre, finalmente se dicta resolución favorable y se procede a la corrección de dicho error material.

El 22 de septiembre de 2010 participé en la convocatoria de becas de Colaboración (orden EDU 1799/2010 de 29 de junio 2010 - BOE de 5 de julio), que con fecha 12 de noviembre me fue denegada por "solicitar beca para un Departamento sin cupo asignado". Dichas becas, convocadas por el Ministerio de Educación, son gestionadas por la Universidad de A Coruña. Al solicitar aclaraciones en el Servicio de Becas de la Universidad se me informa de que al Departamento que yo solicité se asignaron dos becas a expedientes con mayor nota que el mío. Contra esta resolución denegatoria presenté en la Sección de Becas de la Universidad de A Coruña, recurso de reposición (dirigido a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación) el 19 de noviembre, ya que el cálculo se hizo basándose en mi expediente antes de ser corregido, por un error imputable, por lo demás, a la propia Universidad. Error que ya figuraba corregido en la fecha de la Resolución de las becas.

Un mes más tarde (el 13 de diciembre) me he interesado ante el Ministerio de Educación por el estado de tramitación de mi recurso, y se me informa de que este no ha llegado a su destino. El 15 de diciembre he solicitado información a la Sección de Becas, que me contesta que mi recurso continúa en la Universidad de A Coruña y sería remitido a Madrid en los días siguientes. Este incumplimiento de la Ley de Procedimiento Administrativo está causando de facto una situación de indefensión, al impedir o retrasar indebidamente la resolución a mi recurso, ya que mi expediente correctamente valorado es superior, al menos, a una de la becas adjudicadas. En este momento las credenciales de becario y el importe de la becas ya han sido remitidos a sus adjudicatarios, por lo que la reparación del perjuicio resulta prácticamente imposible. Pero la cosa no acaba ahí. Transcurrido el plazo legal previsto para resolver el recurso de reposición, solicité al órgano competente (Secretaría General de Universidades) la emisión de un certificado de inexistencia de resolución expresa (27 de enero 2010), sin que hasta la fecha haya

recibido respuesta alguna, a pesar de que la Ley establece para ello un plazo máximo de 15 días. Soy un estudiante de Biología, no trabajador por el momento. Esta beca supone para mí la posibilidad de continuar mis estudios con un máster (es tan importante por el dinero como por el curriculum). Tengo derecho a ella por mi expediente, pero la estoy perdiendo por una deficiente actuación administrativa, tanto de la Universidad de A Coruña como del Ministerio de Educación".

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En concreto, la comprobación de si fue remitido o no a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación el recurso de reposición presentado por el interesado y la situación concreta de este procedimiento administrativo.

Con fecha de 8 de marzo se recibió el informe, firmado por la jefa de la sección de Becas de la UDC, al que adjunta una serie de documentos.

En el informe, literalmente, se señala lo siguiente:

"El día 4 de marzo del presente año, el vicerrectorado de estudiantes envía a esta sección un escrito del Valedor do Pobo con la finalidad de que se conteste a una queja que presentó D. A.B.C. por serle denegada una beca de colaboración con departamentos para el curso 2010-2011 (expediente D.3. Q/342/11).

El Valedor do Pobo nos pide que en el plazo de quince días facilitemos información sobre el problema que motivó la queja y dice textualmente: "En concreto la

comprobación de si fue remitido o no a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación el recurso de reposición presentado por el interesado y la situación concreta de este procedimiento administrativo".

Como ya se hizo un informe al Valedor Universitario, ya que este mismo alumno presentó queja ante él que nos fue remitida por el vicerrectorado el día 11-01-2011 y que contestamos el día 13-01-2011 con copia de toda la documentación que avalaba nuestro informe, voy a hacer un resumen de la cronología de los hechos"

CRONOLOGIA DE LOS HECHOS A RAIZ DE LA DENEGACIÓN DE LA BECA DE COLABORACIÓN

1°.- Esta convocatoria se rige por la Orden EDU/ 1799/2010, de 29 de junio por la que se convocan becas de colaboración de estudiantes en departamentos universitarios para el curso académico 2010-2011 (BOE núm. 162 de 5 de julio). El artículo 7 apartado f) de la convocatoria dice textualmente. "Para el cumplimiento de los requisitos académicos, sólo serán tenidas en cuenta las calificaciones que figuren anotadas en el expediente a la fecha de finalización de presentación de solicitudes"

2°.- La finalización del plazo de presentación de solicitudes fue el 30 de septiembre de 2010 (artículo 10 de la convocatoria). Esta sección tuvo en cuenta rigurosamente lo que dice la convocatoria y en su expediente figuraban las calificaciones con las que se calculó la media tal como se le explicó el alumno personalmente. El expediente para el cálculo tiene fecha de 22-10-2010 (se acompaña copia).

3°.- El día 19 de noviembre de 2010 el alumno presenta en esta sección un recurso de reposición en el que nos dice que hay un error en el expediente académico y que este error es imputable a la Universidad y que él instó la corrección el día 2 de junio de 2010 (el alumno presenta copia del escrito dirigido al Vicerrectorado de Organización Académica y Titulaciones (con fecha de entrada en la Facultad de Ciencias el 2 de junio de 2010) y también presenta un certificado de fecha 17-11-2010 en el que aparece una nota cambiada).

4°.- Esta sección, que tiene que informar el recurso de reposición, se pone en contacto con el centro para pedirle la resolución que avale ese cambio de calificación. El centro me informa que el no hizo el cambio y que no tiene resolución. Ante esto, esta sección se dirige por escrito al Jefe de Servicio de Gestión Universitaria el día 13 de diciembre de 2010 en el que le explica la situación de este alumno y le pide la resolución rectoral que avale el cambio de calificación (se acompaña copia).

5°.- El día 16-12-2010 (registro de entrada en esta sección núm. 208), la jefa de sección de Estudios de Grado me envía la resolución que yo solicité. La citada resolución tiene fecha de 11-11-2010 (se acompaña copia).

6°.- El recurso de reposición fue enviado a Madrid desde esta sección el día 16 de diciembre de 2010 junto con otros correspondientes a otro alumnado que también presentó recursos, cumpliendo escrupulosamente los plazos marcados en la convocatoria que en su artículo 18 dice textualmente:

"1.- Quienes hayan sido objeto de denegación podrán interponer, en el plazo de dos meses, recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, sin perjuicio del recurso potestativo de reposición que podrá interponerse ante el Secretario General de Universidades en el plazo de un mes."

Por lo tanto el recurso fue enviado al Secretario General de Universidades a Madrid y el plazo para resolver y notificar corresponde al Ministerio (se acompaña copia).

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. La queja se muestra como muy fundada pues, en efecto, la Universidad ha cometido varios y graves incumplimientos del procedimiento administrativo.

1º.-En primer término, la tardía resolución por parte del Rectorado del escrito en el que se solicitaba la rectificación del error cometido en el expediente. El escrito del

solicitante lleva fecha 2 de junio y tuvo entrada en el Registro General de la Universidad de A Coruña para su resolución con fecha del 30 de junio, retraso que parece ya excesivo. Fue resuelto con fecha de 11 de noviembre, según figura en la propia resolución rectoral, firmada por la vicerrectora de Organización Académica por delegación del rector. En el oficio remitido al Registro auxiliar de Becas, la jefa de la sección de Estudios de Grado señala que la resolución rectoral es de 11 de diciembre de 2010. Esto es un nuevo error que se añade a la tramitación del expediente. El oficio lleva fecha del día 16 de diciembre, es decir, se envía más de un mes después de que fuera dictada la resolución rectoral.

2º.- El escrito dirigido al jefe del Servicio de Gestión Universitaria en el que la jefa de la Sección de Becas solicita que se le envíe la resolución rectoral que avale el cambio de calificación lleva fecha de 14 de noviembre de 2010, pero la fecha de salida del Registro auxiliar de Becas es de 13 de diciembre, es decir, el escrito sale de la sección de Becas un mes después. No se aclara en el informe el motivo de este incomprensible retraso en la tramitación.

3º.- La jefa de la Sección de Becas, en el citado oficio remitido al Servicio de Gestión Académica, manifiesta lo siguiente: *"El día 19 de noviembre presenta recurso de reposición que tengo que enviar a Madrid y lo acompaña de un escrito de fecha 2 de junio de 2010 en el que pide que se le cambie una calificación de una materia de libre elección "Campeonato de España Universitario" que quiere se le ponga como Apta tal como viene de la universidad de origen. Además presenta una certificación en la que esa materia aparece como Apta con fecha 15/12/2008. En la certificación que sacó esta sección constaba como Adaptada (aprobado) con fecha 12/11/2008. El alumno no presenta ninguna resolución rectoral que avale el cambio de calificación. Al centro tampoco le consta. Debido a esto me dirijo a ese servicio para que me envíe la resolución rectoral que avale ese cambio para poder aportar en el recurso, ya que el alumno basa su recurso en que el expediente académico no estaba actualizado por un error imputable a esta universidad y el artículo 7 apartado f) de la convocatoria dice: "para el cumplimiento de los requisitos académicos sólo serán tenidas en cuenta las calificaciones que figuren anotadas en el expediente a la fecha de finalización de presentación de solicitudes ".*

4º.- La certificación académica tenida en cuenta para hacer la media del expediente es de 22 de octubre de 2010. No lleva firmas ni sello. Con fecha de 17 de noviembre de 2010, el expediente figura ya rectificado.

5º.- La situación se agrava por el hecho de que la jefa de la Sección de Becas informó negativamente el recurso de reposición, como resulta del oficio con fecha de 16 de diciembre remitido al Secretario General de Universidades, Subdirección General de Becas, Ayudas y Movilidad de Estudiantes. Para entonces, el error material ya estaba corregido pero la jefa de la Sección de Becas no hace mención a ese documento académico oficial con plena validez, sino que basa su informe en el certificado anterior, que contenía un error no imputable al interesado.

La interpretación errónea de los requisitos académicos recogida en el punto tercero es la causa del grave daño causado al interesado. En este caso se produjo un error material o de hecho, una inexacta trascripción de una calificación que figuraba en una certificación académica oficial expedida por la Universidad de origen y que estaba, por lo tanto, debidamente acreditada. Este error de hecho tenía que haberse corregido en el momento mismo en que el interesado lo puso de manifiesto, ya que no es un hecho sobre el que pueda hacerse un juicio valorativo o una operación de calificación jurídica. Es una inexacta apreciación de la realidad, comprobable de modo indubitado por el cotejo con la certificación académica oficial de la Universidad de Santiago de Compostela que el alumno aportó. Para corregir el error, bastaba acudir a datos que figuraban en el propio expediente. No parece justificado un retraso en la resolución rectoral de casi cuatro meses y medio para ordenar que se rectificase el expediente, cuando no era precisa tramitación adicional de ningún tipo.

Aun menos explicable parece el retraso en la tramitación que se produjo en la Sección de Becas, que remitió el recurso de reposición casi un mes más tarde de su presentación (el 19 de noviembre), enviándolo al Ministerio de Educación con fecha de 16 de diciembre, cerca de la fecha límite de presentación. Además, siendo ya consciente de la situación y de la resolución rectoral en la que se ordenaba la sustitución de la calificación de su expediente, insiste la jefa de la Sección de Becas en que sólo tenía que tener en

cuenta las calificaciones que figuraban anotadas en el expediente a la fecha de finalización de presentación de las solicitudes. En el escrito de la jefa de Sección de Becas referenciado como nº 6 se señala que *"El recurso se basa en que su expediente no estaba actualizado"*. Esta afirmación no es veraz. El recurso se basa en que el expediente contenía un error material de trascripción de una calificación, una equivocación imputable a los servicios administrativos de la universidad que no tiene nada que ver con la actualización del expediente. La regulación contenida en la Orden EDU/ 1799/2010, de 29 de junio por la que se convocan becas de colaboración de estudiantes en departamentos universitarios para el curso académico 2010-2011 (BOE núm, 162 del 5 de julio) en el artículo 7 apartado f) de la convocatoria dice textualmente. *"Para el cumplimiento de los requisitos académicos, sólo serán tenidos en cuenta las calificaciones que figuren anotadas en el expediente a la fecha de finalización de presentación de solicitudes"*. Esta norma se refiere a que no se tendrán en cuenta las calificaciones obtenidas e incorporadas al expediente con posterioridad a la fecha de finalización de la presentación de las solicitudes, pero no es aplicable a la rectificación de errores materiales o de hecho en las calificaciones. Desde el punto de vista del procedimiento administrativo, el artículo 105.2 LRJ-PAC establece que *«las Administraciones Públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos»*. Como ha declarado jurisprudencia constante, se trata de un error ostensible, evidente, que no implica interpretación de normas jurídicas y que puede ser comprobado en el mismo procedimiento. No cabía en este supuesto la interpretación hecha por la jefa de la Sección de Becas en el sentido de entender la rectificación de un error material imputable a la Administración como una actualización de su expediente.

Por todo lo cual procede hacer la siguiente **recomendación:**

Que por parte de la sección de Becas de la Universidad de A Coruña se adopten las medidas necesarias para reparar los perjuicios causados al interesado por la irregular tramitación dada a su solicitud de beca de colaboración solicitada, no sólo en el ámbito económico sino también en el académico, y que se reconsidere el informe negativo remitido a la Subdirección general de Becas del Ministerio de Educación, basado en una inexacta interpretación de la naturaleza del error material cometido en su expediente

académico, que tendría que haber sido subsanado en plazo, ya que en muchas fases del procedimiento se mostraron considerables retrasos.

Y, por esto, el siguiente **recordatorio de sus deberes legales**:

Que en los procedimientos llevados a cabo en la UDC se atienda a lo siguiente:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquier que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que, de conformidad con el número 2 de dicho artículo, el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de exceder de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados la solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud hubiera tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen jurídico y de procedimiento administrativo común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: "el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma del procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de tres meses".

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento del deber legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio

de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.e

Respuesta del Rector de la Universidad de A Coruña:no aceptada.

10.- Sugerencia dirigida al Rector da Universidad de Santiago de Compostela, en fecha 16 de marzo de 2011 para que la Universidad de Santiago de Compostela, garantizando los principios de igualdad, mérito y capacidad, conforme a sus normas de organización y funcionamiento y respetando su autonomía, estudie las vías más adecuadas para procurar la efectiva estabilización de los investigadores que hayan sido contratados por la institución al amparo del programa Ramón y Cajal y que en el desarrollo de su actividad investigadora hayan superado con criterios de excelencia la evaluación I3 correspondiente. (Q/1977/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. J.R.V.J., con domicilio en la calle X, en Santiago de Compostela

En su escrito, esencialmente nos indicaba que en julio de 2004, mientras realizaba una estancia postdoctoral en la Universidad de Cornell, en Nueva York, el Ministerio de Educación y Ciencia le concedió, en un concurso internacional, un contrato de investigación Ramón y Cajal por un período de cinco años para realizar en un organismo público de investigación en España. Inicialmente su contrato se desarrolló en el Departamento de Biotecnología de la Universidad Politécnica de Madrid, pero después, los órganos correspondientes de la USC (el Vicerrectorado de Investigación e Innovación y el Departamento de Fisiología Vegetal de la USC) aceptaron el traslado del investigador, circunstancia de cambio de centro que está prevista en las bases de la convocatoria del programa RyC. y que fue también aceptada por la UPM. Con fecha de 1 de septiembre de 2007 se incorporó al Departamento y poco tiempo después se iniciaron los trámites para trasladar también el proyecto europeo de la Acción Marie Curie para la reintegración de investigadores, que el interesado tenía simultáneamente concedido por la Comisión Europea. Durante el período del contrato Ramón y Cajal, en el año 2006, obtuvo la acreditación para Profesor Contratado Doctor de la ANECA, y la valoración positiva de la

evaluación I3 del Ministerio de Ciencia e Innovación en 2009. Ambos requisitos propiciaban la transformación del contrato RyC en una plaza de profesor, de acuerdo con el compromiso de estabilización de los investigadores contratados Ramón y Cajal con valoración I3 positiva.

El concurso, tras los trámites correspondientes, se celebró en octubre de 2009. La valoración hecha por la Comisión de Selección, que propone en su acta final la no provisión de la plaza, fue objeto de reclamación por los dos candidatos. En particular, el interesado impugna las puntuaciones otorgadas por contradecir los criterios de valoración empleados por diversas agencias de evaluación nacionales e internacionales que habían valorado ya muy favorablemente una parte de los méritos presentados, significativamente el hecho de tener ya el candidato una valoración positiva en el Programa I3 que, en el caso de los investigadores del Programa Ramón y Cajal, junto con el informe de la cuarta anualidad del contrato, evalúa también si poseen una trayectoria investigadora destacada. La reclamación fue desestimada en enero de 2010. Unos meses antes, en noviembre de 2009, finalizó el contrato Ramón y Cajal, lo que dejó al investigador en una situación administrativa irregular, siendo investigador principal de varios proyectos con una fuerte aportación de financiación a la USC, figurando en el POD, coordinando un proyecto de Máster y siendo responsable de varios contratos de personal técnico e investigador.

Con fecha de 16 de abril de 2010, se celebró un Consejo ordinario del departamento de Fisiología Vegetal en el que se aceptó por asentimiento la petición de una nueva plaza de Profesor Contratado Doctor a tiempo completo con docencia en la Facultad de Biología. Con fecha de 19 de julio de 2010, la ANECA comunicó al interesado la resolución favorable su acreditación como Profesor Titular de Universidad, lo que supondría un año más de retribución salarial cubierta por el Ministerio de Ciencia e Innovación en la aportación económica del Programa I3.

El interesado exponía en su queja que había mantenido numerosas reuniones con los miembros del equipo rectoral anterior y con el actual, con miembros de la asesoría jurídica de la USC y con los gestores del Programa I3 del Ministerio de Ciencia e Innovación, sin que se le hubiera dado una respuesta satisfactoria a su solicitud de

cumplimiento de los compromisos adquiridos al aceptar su traslado como investigador contratado Ramón y Cajal, mostrando muchos de los interlocutores su perplejidad ante su situación o su voluntad de resolverla, pero prolongándose en el tiempo su precaria situación laboral.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa la queja y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, sobre los siguientes extremos que debían ser aclarados para una idónea valoración del objeto de la queja:

1.- Si en la Programación Plurianual de la USC 2007-2010, aprobada en Consejo de Gobierno del 19 de julio de 2007, se contiene la aprobación de las líneas generales de Programación Plurianual, convirtiéndose así en un documento guía de gobierno que tiene carácter vinculante para toda la comunidad universitaria, y más para quien tiene especiales responsabilidades por razón de su trabajo y/o cargo académico. En particular, si en esa programación vinculante se afirma en varias ocasiones el firme compromiso de la USC a favor de la estabilización de los contratados Ramón y Cajal con valoración I3 positiva, por el hecho de que ese programa tiene como finalidad, precisamente, fomentar la incorporación estable de los profesores-investigadores con una trayectoria investigadora destacada en las universidades, en el CSIC y en otros organismos públicos de investigación, y que suponen una importante dotación económica a tal fin.

2.- Si en la relación de puestos de trabajo de la USC figura una plaza de profesor generada por el contrato Ramón y Cajal del interesado, con valoración I3 positiva, dotada y premiada económicamente por el Ministerio de Ciencia e Innovación, y que a fecha de hoy no está amortizada, y cuál es el criterio que ese rectorado va a seguir para cumplir el

compromiso de estabilización del investigador contratado que dio origen a esa plaza por la vía del Programa I3 positivo, respecto del Ministerio que dotó su provisión.

3.- Si consta en ese Rectorado la aprobación por el Consejo de Departamento de Fisiología Vegetal de fecha 16 de abril de 2010, de la solicitud de una nueva plaza de Profesor Contratado Doctor con encargo docente en la Facultad de Biología y las previsiones de aprobación y salida a concurso de dicha plaza, en su caso.

4.- Si ese Rectorado tiene conocimiento de que los fondos vinculados a la valoración I3 positiva concedida al interesado por su trabajo investigador fueron ya transferidos por el Ministerio a la Xunta de Galicia, de acuerdo con la Resolución de 21 de noviembre de 2005, de la Secretaría General de Política Científica y Tecnológica, por la que se acuerda la publicación del Protocolo general por el que se establece la colaboración entre el Ministerio de Educación y Ciencia y la Xunta de Galicia en el Programa de Incentivación de la Incorporación e Intensificación de la Actividad Investigadora (Programa I3), información que aporta el recurrente en su escrito de queja.

5.- La virtualidad que la acreditación del interesado como Profesor Titular puede tener en su estabilización, en la línea de los compromisos reiteradamente invocados en este escrito, en relación con las plazas a las que se hace referencia en los puntos 2 y 3 o respecto de su transformación, en su caso.

6.- Las medidas que se han adoptado en la USC para dar efectividad a la incorporación estable y de larga duración del investigador por estar incluido en la Acción Marie Curie, ya que el programa y sus fondos fueron también trasladados a la USC cuando se trasladó el investigador.

7.- Las medidas adoptadas en relación con los proyectos de investigación de los que el recurrente en queja es investigador principal, respecto del personal en formación del grupo de investigación, el personal contratado con cargo a dichos proyectos y demás circunstancias relativas a la gestión de los proyectos.

Con fecha de 18 de noviembre de 2010, se recibió el informe de ese Rectorado en el que daba respuesta a las cuestiones formuladas en el requerimiento. Entre los aspectos que hace falta destacar se encuentran dos consideraciones del informe remitido:

A) Que, efectivamente, en la Programación Anual de la USC 2007-10, aprobada en el Consejo de Gobierno del 19 de julio de 2007, se recogen las siguientes referencias específicas a la estabilización de los contratados Ramón y Cajal con valoración 13:

En el punto 2 de la programación Plurianual, (2. Investigación, desarrollo e innovación), se recogen una serie de objetivos, entre los cuales está:

2.1. Promover el reconocimiento idóneo y la valoración de la actividad investigadora, y dentro de este:

2.1.2. Elaborar un plan de incorporación de investigadores/as a través de programas competitivos (Ramón y Cajal, Isidro Parga Pondal...).

«La incorporación y posible estabilización de investigadores/as a través de programas competitivos se enmarcará en un plano estratégico que permitirá aumentar la calidad de nuestro personal, tal como se recoge en el apartado de personal docente e investigador» (Programación Anual de la USC 2007-10, pág. 18).

En el punto 3 de la Programación Plurianual, (3. Recursos humanos: PDI y PAS), en concreto en el punto 3.1. Personal Docente e Investigador y dentro de este en el apartado Plan estratégico del PDI, se recoge la intención de configurar un cuadro de personal basado, entre otros, en el aspecto siguiente: «Desarrollar un plan de captación de personal a través de programas competitivos para el avance de la calidad de la investigación y de la docencia. En la medida en que existan programas de incorporación (Ramón y Cajal, Isidro Parga Pondal...) y de estabilización de investigadores/as (programa I3, por ejemplo), consideramos de gran interés la captación de personal docente e investigador por esta vía» (Programación Anual de la USC 2007-10, págs. 27 y 28).

En el mismo punto 3.1. (Personal Docente e Investigador y dentro de este en el apartado Estabilización y promoción del PDI), se recoge como objetivo para el período 2007-10: «Estabilización del actual PDI contratado a través de programas competitivos. Se continuará con el compromiso de estabilización de los investigadores Ramón y Cajal que obtengan la evaluación positiva al participar en el programa I3» (Programación Anual de la USC 2007-10, pág. 28).

Este compromiso de estabilización se traduce por parte de la USC, *"en la creación de una plaza de profesor contratado doctor o de profesor titular de universidad para facilitar la estabilización de aquellos investigadores que finalizado su período de contrato tengan la evaluación positiva del Programa I3 y estén acreditados en alguna de estas figuras de profesorado. El compromiso alcanza, pues, a la creación y salida a concurso de la plaza, pero no a una estabilización directa o automática, pues toda administración pública está obligada a garantizar un acceso al empleo público a través de procesos selectivos transparentes y públicos que observen los principios de igualdad, mérito y capacidad"*. Esto es así, pero los órganos de Gobierno de la Universidad, que asumen de manera directa el compromiso, asumen también que no puede ser una vía a la que se le dé un cumplimiento exclusivamente formal, con la mera aprobación y convocatoria de la plaza, sino evitar que el resultado de estabilizar, que es el objetivo, pueda verse afectado por otros intereses. Especialmente, cuando los procesos, como en el presente caso, son problemáticos y se producen reclamaciones, incluso en la vía judicial.

B) El informe afirma que no existen fondos directamente vinculados a la evaluación positiva del Programa I3, como se puede comprobar a través de la Xunta de Galicia, encargada de gestionar los fondos. Sólo cuando se produce una estabilización del investigador a través de una figura de profesorado con vinculación permanente y el profesor estabilizado cuenta con la evaluación positiva correspondiente, la Universidad está en condiciones de concurrir a las ayudas de la línea de incorporación estable del Programa I3 en la Comunidad Autónoma de Galicia. En el caso que nos ocupa, dado que la plaza no se cubrió, no se produjo ninguna estabilización y, por lo tanto, la Universidad no puede concurrir a ninguna convocatoria de ayudas con el currículum de don J.R.V.J..

En este sentido, se han producido ya en la Universidad de Santiago acuerdos (por ejemplo, la reunión del Consejo de Participación Sindical de la USC, de abril de 2006) en los que se crean plazas, aun en áreas excedentarias, justificadas con el fin de conservar en la USC personal de solvencia contrastada por ser investigadores del programa Ramón y Cajal con sus contratos finalizados o a punto de finalizar, con valoración I3 positiva y que habían contado con la acreditación necesaria para concurrir a las citadas plazas. El objetivo sería, por una parte, incorporar establemente a este personal y por otra, solicitar y mantener una financiación adicional que de otra forma se perdería. La propuesta partió del Vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado.

Desde hace un tiempo, se está buscando una solución al grave problema de inserción en el sistema de ciencia y tecnología de los investigadores contratados por el programa Ramón y Cajal. Se intenta en estos momentos que estos científicos, que tienen en su inmensa mayoría un alto nivel, puedan ser contratados indefinidamente por universidades y organismos públicos de investigación. Este es el sentido de la nueva figura propuesta del contrato de investigador. Como es sabido, el programa Ramón y Cajal nació en 2001 con la intención de aumentar el número de buenos científicos, insuficiente en España según todos los baremos. Se consideró el primer paso para establecer una carrera científica en las instituciones de investigación pero el reiterado incumplimiento por parte de las Universidades y OPIs de sus compromisos de estabilización hace que el esfuerzo de formación, financiero y personal dedicado a estos investigadores resulte, en muchas ocasiones, inútil.

Por otra parte, las Universidades, y la de Santiago de Compostela entre ellas, tienen que procurar establecer mecanismos que pongan en valor las evaluaciones externas frente a los sistemas internos clásicos de comisiones para la provisión de plazas estables que suelen reflejar determinados intereses de las áreas o incluso de los departamentos que, en muchas ocasiones, no garantizan los principios de igualdad, mérito y capacidad en la selección de los aspirantes. Es absolutamente incomprensible que científicos que han obtenido una evaluación positiva conforme a criterios objetivos de excelencia en el tramo final de su contrato de cinco años, puedan ser rechazados en los concursos a plazas estables creadas al amparo de sus contratos en el programa. Hay que recordar que la valoración I3

positiva implica que el Ministerio de Educación y Ciencia, por convenio con la comunidad autónoma, financia los tres primeros años de un contrato estable. La participación de agencias estatales de investigación y de Universidades públicas en este programa supone que asumen la creación de puestos de trabajo permanentes con un perfil adecuado a los contratados, para financiar los compromisos con el investigador, cuyos méritos investigadores y la aportación de fondos públicos a los centros en los que se insertan, mediante proyectos y otros mecanismos, son un formidable apoyo al desarrollo científico y tecnológico.

En la línea del esfuerzo de consolidación de un sistema competitivo de ciencia y tecnología, la nueva Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación que se vota hoy en el Congreso de los Diputados pretende eliminar la precariedad de los puestos de estos investigadores impulsando la celebración de contratos con carácter indefinido y dedicación a tiempo completo.

Por todo lo cual, esta institución tiene que hacer la siguiente **sugerencia**:

Que la Universidad de Santiago de Compostela, garantizando los principios de igualdad, mérito y capacidad, y conforme a sus normas de organización y funcionamiento y respetando su autonomía, estudie las vías más adecuadas para procurar la efectiva estabilización de los investigadores que hayan sido contratados por la institución al amparo del programa Ramón y Cajal y que en el desarrollo de su actividad investigadora hayan superado con criterios de excelencia la evaluación I3 correspondiente.

Respuesta del Rector de la Universidad de Santiago de Compostela: Aceptada

11.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 28 de marzo de 2011 para que en lo sucesivo, se cumplan rigurosamente los plazos previstos en la legislación sobre la resolución de las solicitudes de exención de la calificación en las pruebas de lengua gallega, siempre que legalmente corresponda la solicitud y se den los requisitos previstos en la norma,

y se agilicen los trámites en el procedimiento a fin de evitar todo perjuicio académico a los interesados (Q/159/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Dª C.B.N., con domicilio en la Avda. X, CP 15490 en Ferrol (A Coruña).

En su escrito, literalmente nos indicaba lo siguiente:

"Llegué a vivir a Ferrol, procedente de Madrid, con mi familia, el pasado verano. Mis tres hijos pequeños (C., 15 años; G., 13 años; y F., 11 años) están matriculados en el colegio Discípulas de Jesús Maestro de Ferrol. Siguiendo las indicaciones del Colegio, el 17 de septiembre de 2010 presenté las correspondientes solicitudes para la exención de Lengua Gallega de mis hijos. Transcurridos más de cuatro meses desde la presentación de la solicitud y prácticamente la mitad del curso escolar, aún no he recibido la solicitada exención. Esto supone una importante e injusta carga escolar para mis hijos, que están encontrando muchas dificultades en el aprendizaje y han suspendido la asignatura."

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promueve la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de la dicha Ley del Valedor do Pobo, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja. En concreto, se requirió que se informe del estado actual de las solicitudes, de las razones por las que todavía no se han resuelto los expedientes, que se investigue la razón de esta injustificada demora y que, en su caso, se informe de las medidas que se van a adoptar para evitar perjuicios académicos a los alumnos.

Por escrito de 7 de marzo, no habiéndose recibido el informe, se le requirió de nuevo para que diese cumplimiento a lo establecido en la citada ley, recordándole especialmente el deber de todos los poderes públicos de Galicia de prestar la ayuda y colaboración que le habían sido demandados por esta institución en el curso de sus investigaciones y actuaciones.

Con fecha de 25 de marzo, se recibió finalmente dicho informe pero en él solo se dice que, una vez consultado al Servicio Territorial de Inspección Educativa de esta Consellería en A Coruña, se informa que con fecha 19/01/2011 se le concedió la exención de lengua gallega a F.S.B. y con fecha 15/02/2011, a sus hermanos. No aclara el informe la razón de la extrema demora en la resolución de las solicitudes, tal como expresamente se le pidió desde esta institución, por lo que cabe entender que no existen motivos objetivos que justifiquen tan dilatado retraso. Aun más cuando esta demora, según denunciaba su madre, ha causado a los menores ciertas dificultades académicas evitables. La misma recurrente apuntaba que le constaba que había discrepancias con los cómputos de tiempo por haber estado sus hijos escolarizados ya en Galicia en otros períodos. Sin embargo, reiteramos que el informe de la Consellería no especificaba ningún motivo para haber retrasado la resolución casi cuatro meses en el caso del más pequeño y cinco meses en el caso de los dos hermanos mayores.

El Decreto 79/2010, de 20 de mayo, para el plurilingüismo en la enseñanza no universitaria de Galicia señala en su Artículo 19º.- *Solicitudes de exención* que*:*

"1. La exención se solicitará para cada año académico de permanencia en la Comunidad Autónoma de Galicia y sus efectos se limitarán al citado año, sin que se puedan conceder más de dos cursos escolares consecutivos, conforme a lo previsto en el artículo anterior de este decreto.

2. Las solicitudes de exenciones se dirigirán a los directores/as de los centros. Los centros docentes públicos dependientes de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria ***resolverán sobre su concesión o denegación en el plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir de la presentación de la documentación completa.*** *En el*

caso de los centros privados y privados concertados, la resolución le corresponde a la dirección de los centros públicos a que estén adscritos.

3. La resolución de la dirección del centro docente público podrá ser impugnada mediante recurso de alzada, en el plazo de un mes, ante el jefe territorial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria.

El Artículo 20º.-*Inspección educativa,* señala que*:*

Los servicios de inspección educativa velarán para que en todos los centros educativos se cumplan las disposiciones previstas en este decreto y propondrán, si es el caso, a las jefaturas territoriales de Educación la adopción de las medidas correctoras que sean necesarias en el caso de incumplimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que procedan."

Por todo lo cual, procede hacer a esa Consellería el siguiente **recordatorio de sus deberes legales**:

Que en lo sucesivo, se cumplan rigurosamente los plazos previstos en la legislación sobre la resolución de las solicitudes de exención de la calificación en las pruebas de lengua gallega, siempre que legalmente corresponda la solicitud y se den los requisitos previstos en la norma, y se agilicen los trámites en el procedimiento a fin de evitar todo perjuicio académico a los interesados.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada.

12.- Sugerencia dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 1 de abril de 2011 para que el equipo directivo del I.E.S. Pontepedriña procure atender en las propuestas de horarios a los principios de equidad y mutuo acuerdo, tal como promueve la normativa aplicable, y que en los horarios definitivos se observen de manera precisa los criterios establecidos en las disposiciones que regulan la implantación de los estudios de educación secundaria

obligatoria y bachillerato, su organización y currículo y las normas que aprueban la regulación orgánica de estos centros, especialmente en lo que atañe a la asignación de materias, grupos y niveles, en caso de que sean impartidas por especialistas o por profesores de materias afines, observando, en particular, lo establecido en el artículo 91 c) del Reglamento Orgánico de Centros, y se tenga en cuenta lo dispuesto en cuanto a los desdobles de educación secundaria obligatoria para la atención a la diversidad (Q/2282/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Don J.M.L.R., con domicilio en Santiago de Compostela.

Señalaba en su escrito que es profesor de Latín del IES Pontepedriña de Santiago, y denunciaba, esencialmente, que su horario en el presente curso consta de 8 horas de latín y 9 de gallego; que el Departamento de Gallego tiene una serie de desdobles que hacen que él tenga que impartir esta materia como afín; que alguno de los cuatro profesores del Departamento de Gallego imparte sus clases en los grupos más bajos de la E.S.O. y en un sólo nivel; que un profesor del Departamento de Gallego tiene dos horas de guardia de biblioteca, y que en un curso de 2° de la ESO tiene alumnado con problemas de aprendizaje y la clase no está desdoblada. Finaliza su escrito de queja señalando que consideraba que "*fueron vulnerados mis derechos al no darme la opción a ir a completar horario a otro centro; tampoco me dieron opción de elegir, dentro del departamento de gallego, las horas de los cursos más bajos, como ordena el ROC; ni tampoco a coger las horas de Historia y Cultura de las Religiones que por ley le corresponden a los departamentos de Latín y Griego; ni tampoco tuve opción a las horas de Atención Educativa (alternativa a la Religión Católica y a la Historia de las religiones), que es la única materia que no dispone de profesorado asignado.*

Que están vulnerados también los derechos de los alumnos al no otorgarles el profesorado teóricamente más capacitado para cada materia, disponiendo, como se dispone, de él".

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procedió a admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promueve la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha Ley del Valedor do Pobo, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal. A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja.

Con fecha del 27 de enero de 2011, se recibe el informe de esa Consellería, firmado por el Inspector de Educación del IES Pontepedriña en el que se contienen ciertos criterios con los que esta institución no puede mostrar su pleno acuerdo.

Incidentalmente, señala el informe que el reclamante, en un correo electrónico de fecha 10 de octubre, solicitó una entrevista a la inspección, que aún no le fue concedida porque esta reunión se llevaría a cabo en su próxima visita al centro. Cuando fue remitido el informe a esta Institución, la entrevista ya se había celebrado, con fecha de 28 de octubre de 2010.

Señala el informe que en un correo electrónico del reclamante de fecha 18 de octubre de 2010 dirigido a la subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad del Sistema Educativo, este amplía su escrito inicial en los siguientes puntos:

"- El Departamento de Gallego (del que el Director es miembro) dispone de cuatro profesores para dar 41 horas de clase semanales (sobra profesor y medio), y, aún así, le pasa 9 horas al Departamento de Latín, que sólo dispone de 8 horas para un profesor. Este disparate, que atenta claramente contra la calidad de la enseñanza, provoca situaciones tan aberrantes como las siguientes:

Un profesor de Latín, que sólo dispone de 8 horas, recibe del Departamento de Gallego 9 horas (tres grupos de la ESO, dos de 2° y uno de 4°), y queda con un horario completo de 17 horas. Y el Dpto. de Gallego, que dispone de 41 horas, al ceder 9, queda con 32 horas que, repartidas entre los cuatro profesores, tocan a 8 cada uno: la misma

situación de partida que el Dpto. de Latín, pero en este caso multiplicada por cuatro. La solución ahora es desdoblar siete de los diez grupos que dan los profesores de Gallego, convirtiendo las 32 horas en 55.

El profesor de Latín, que tiene medio horario de Gallego (el otro medio lo cubre con las clases de Latín), está en una situación semejante al Director del centro, que también tiene medio horario de Gallego, y cumple el otro medio con el cargo directivo. Pero, he ahí que el profesor de latín (no especialista) tiene tres grupos, dos niveles (2° y 4°) y unos 65 alumnos; el Director, profesor de Gallego, tiene dos medios grupos, un solo nivel (1° ESO) y unos 30 alumnos.

Una profesora de Gallego, que cubre todo su horario con Gallego, tiene 14 horas de clase, cuatro medios grupos, dos niveles (1° ESO y 2° Bachillerato) y unos 60 alumnos. Completa horario con bibliotecas y horas de reducción de Normalización Lingüística".

Según el informe remitido por la Inspección Educativa, en este escrito el reclamante tiene graves confusiones normativas, pues los horarios de los departamentos los asigna la jefatura de estudios, y en estos se pueden contemplar los desdobles que indica la normativa en la asignatura de gallego (apartado 8.f de la Orden del 6 de septiembre de 2007 por la que se desarrolla la implantación de la educación secundaria obligatoria en la Comunidad Autónoma de Galicia), por lo tanto, como se puede comprobar en los horarios de todos los profesores de la materia que se adjuntan al informe, el departamento no puede atender 9 horas. Sin embargo, sin duda por error, el informe no adjunta los horarios, por lo que no se pueden hacer dichas comprobaciones.

En cualquier caso, la Orden citada no se refiere a los desdoblamientos en Bachillerato. Se aplica sólo a los desdobles de diversificación que puedan ser necesarios en 3º y 4º de la educación secundaria obligatoria. Justificaría el desdoble en el grupo de 2º S de E.S.O., en el que están concentrados los alumnos con mayores dificultades de aprendizaje, y que se conformó así para ser desdoblado en la mayor parte de las materias, principalmente en las instrumentales. De hecho, está desdoblado en seis materias, pero precisamente no fue desdoblado en Lengua Gallega, cuando en este supuesto sí se

justificaría el desdoble. Las clases de Lengua Gallega de ese grupo las tiene asignadas el profesor de Latín.

El artículo 8.f) de la Orden del 6 de septiembre de 2007 justifica los desdobles cuando se trata de atención a la diversidad, pero no en bachillerato. Según señala el recurrente en queja, en este centro, además de los grupos de Diversificación de 3º y 4º, y del 2º S citado, se dividen el resto de los grupos siguiendo un criterio exclusivamente alfabético.

El informe se refiere a las confusiones en las que incurre el profesor L. al comparar sus horarios con los del Director y el de la coordinadora del equipo de normalización y cita la incidencia del proyecto Abalar, según el apartado primero de la Orden del 28 de junio de 2010 que modifica la Orden del 1 de agosto de 1997, en la que se dictan instrucciones para el desarrollo del Decreto 324/1996, por el que se aprueba la legislación orgánica de los institutos de educación secundaria y se establece su organización y funcionamiento, afirmando que el Director tiene la reducción horaria que contempla la normativa por su cargo. Estas menciones no añaden nada nuevo a lo señalado en el escrito de queja. En cuanto al horario de la coordinadora del equipo de Normalización Lingüística, que es propuesta por el Director del centro, este cargo tiene una reducción de incluso 3 horas lectivas (mismo apartado de la normativa mencionada). Matiza el informe que las otras horas que menciona el reclamante, las guardias de biblioteca, son complementarias y no lectivas.

Mantiene el recurrente en queja en su escrito que los profesores de gallego podrían asumir esas nueve horas asignadas al profesor de Latín incluso con los desdobles. Las reducciones a las que se refiere el informe del inspector son interpretadas de manera distinta por el recurrente en queja. Así, el Director que imparte 8 horas, tiene 9 de reducción por cargo, con lo que podría dar 3 más, completando su horario de 20 horas. La jefa de departamento tiene 15 horas de clase y podría asumir 3 más, con lo que le quedarían 2 de reducción por cargo que, según el ROC pueden ser hasta tres. La coordinadora de Normalización Lingüística tiene 14 horas, por lo que podría asumir otras 3, y con las 3 de reducción horaria, sumaría también las 20 de su horario.

La Legislación Orgánica de Centros (Orden de 28 de junio de 2010, art. 91.c.) señala que:

"5º.- En caso de que hubiese más horas lectivas asignadas al departamento que las que pueden cubrir los horarios lectivos de sus miembros, antes de proceder a la elección de grupos de alumnado, se determinará que áreas y o materias o cursos van a ser impartidos, bien por otros profesores como afines, bien por personal docente interino, con el fin de que no entren en la citada elección. A este respecto se debe tener en cuenta ***que un profesor o profesora especialista no podrá elegir cursos inferiores si quedaran los superiores para profesorado de afines o para personal docente interino.***

6º.- Ningún personal docente podrá elegir horario de disciplinas afines en cuanto no estén totalmente cubiertas todas las horas de su propio departamento, excepto el profesorado que se formó y está impartiendo en la actualidad determinados módulos profesionales."

En el punto quinto del informe no se aclara cómo profesores especialistas dan clases en niveles inferiores o hacen horas de biblioteca mientras un profesor no especialista tiene asignados tres grupos de gallego en 2º y en 4º de la E.S.O.

Parece claro que si no se puede elegir horario de disciplinas afines en cuanto no estén totalmente cubiertas todas las horas de su propio Departamento, mucho menos las guardias de biblioteca que ni siquiera es una materia lectiva afín, sino que son horas complementarias.

Según resulta de la información recibida, el Director, que es especialista, da un solo nivel, el más bajo de la E.S.O. (1º) mientras que el profesor de Latín da dos niveles superiores (2º y 4º), en tres grupos completos. El informe continúa:

"CUARTO. En el informe del Director del IES PONTEPEDRIÑA, de fecha 19 de octubre, relativo a la reclamación del horario del profesor de latín del IES PONTEPEDRIÑA, se indica lo siguiente:

Una vez finalizada la matrícula de septiembre, la situación para el departamento unipersonal de Latín era la siguiente: 1 grupo de 1° Bachillerato (7 alumnos) y un grupo de 2° Bachillerato (7 alumnos), en total 2 grupos, 8 horas y 14 alumnos. En base a esto, la jefatura de estudios, de acuerdo con la dirección, acuerda atribuirle un grupo de diversificación curricular de 3° de ESO (9 horas) con cinco alumnos. Quedaba pues su horario con 17 horas de clase y 19 alumnos en total.

Ante esta situación, el profesor de Latín don X.L. protesta airadamente pues dice que se le atribuyen tres materias diferentes a mayores, olvidando el carácter unitario del Ámbito Lingüístico en Diversificación."

Sin embargo, es necesario recordar que el Ámbito Lingüístico tiene que impartirlo un profesor de los departamentos afectados. La Orden de 30 de julio de 2007 por la que se regulan los programas de diversificación curricular en la educación secundaria obligatoria delimita el ámbito específico de carácter lingüístico-social, en su artículo 7.1.a), señalando que incluirá elementos formativos seleccionados entre los objetivos y contenidos curriculares correspondientes al tercero y al cuarto curso de la etapa de las materias de ciencias sociales, geografía e historia, lengua gallega y literatura y lengua castellana y literatura. El artículo 12, relativo al profesorado, establece que *"Cada ámbito específico será impartido por un único profesor o profesora perteneciente a uno de los departamentos didácticos a que corresponda la atribución docente de las materias que forman parte del ámbito, preferentemente con destino definitivo en el centro"*. Entre estos departamentos a los que corresponde impartir el Ámbito Lingüístico no se encuentra el de Latín.

El informe continúa:

Por otra parte, dado que el director del centro es de lengua gallega, en los últimos años solicitamos y tenemos dentro del cupo, un profesor de lengua gallega que imparte, además, lengua castellana. Este curso, dado que un profesor de lengua castellana que estaba en comisión de servicios se incorporó provisionalmente al centro (hoy mismo pide la excedencia para incorporarse a la universidad) y puesto que además es

especialista también en gallego, le atribuimos al departamento de castellano 2 grupos de gallego de 2° ESO y 1 grupo de 4°. La intención era solicitar, al producirse la excedencia, un sustituto de lengua gallega con lengua castellana.

La razón de esa atribución de grupos es que 1° de ESO, dado que estamos en el proyecto Abalar, debería impartirlo alguien que estuviera apuntado desde el año pasado en el proyecto, de ahí los dos grupos de 2° de ESO. El hecho de dejar luego un grupo de cuarto es que sólo tenemos este año un grupo de cuarto y podría, como ya pasó el año pasado, un mismo profesor impartir la LC y la LG en ese grupo. Insistimos, además, que la intención era que un profesor especialista en Lengua gallega impartiese estas materias.

Esta parte del informe resulta muy confusa. De cualquier modo, no se entiende que le asignen al profesor de Latín unos grupos que, en principio, iba a dar un profesor que no permanecería en el centro y que **es un profesor de lengua castellana que, además, es especialista también en gallego**.

Del escrito del recurrente en queja se desprende claramente que propuso que, si tenía que dar afines, quería poder acceder a materias que no estaban asignadas a ningún departamento, tales como Atención educativa o incluso bibliotecas.

Señala el informe del inspector: "*Pensamos, desde una perspectiva didáctica, que es preferible que algún grupo en vez de 30 alumnos pueda desdoblarse en dos de 15, habiendo profesorado y no que unos profesores estén sobrecargados mientras otros apenas tienen trabajo*".

Desde una perspectiva didáctica, el criterio básico para la distribución de grupos son las necesidades pedagógicas del alumnado que siempre estarán mejor cubiertas con profesores especialistas que con los que no lo son, por lo que las menciones del informe a la carga de trabajo del profesorado no parece que tengan que ver con la mejor docencia sino con otras cuestiones de tipo laboral u organizativo, perfectamente legítimas, pero que no tienen por qué coincidir con las necesidades pedagógicas. En cuanto a los desdobles, no se comprende bien cómo seis grupos de bachillerato suman más horas desdobladas (86)

que los siete grupos de E.S.O. (82). La interpretación de la inspección contenida en el punto noveno no encuentra un apoyo normativo expreso en la orden citada. Según el artículo 8º, el único desdoble con apoyo legal sería el de 2º S de E.S.O., justificado al amparo de la atención a la diversidad, como ya se señaló.

En cuanto al punto décimo de su informe, el Decreto 140/2006, de 31 de agosto, por el que se determinan los criterios de pérdida del destino definitivo por las funcionarias y funcionarios docentes que prestan servicios en los centros educativos que imparten enseñanzas distintas de las universitarias y el cómputo de la antigüedad en el centro en función de las causas de acceso a él, señala en su preámbulo que: *"Las funcionarias y funcionarios docentes que imparten enseñanzas distintas de las universitarias pueden perder su destino definitivo, de forma provisional o definitiva, por disminución de las necesidades de profesorado en su centro de destino. Esta disminución puede tener su origen en la situación demográfica, en la planificación educativa o en las modificaciones de los planes de estudios. Existe, pues, la necesidad de tener regulados los criterios que permitan determinar, entre varios funcionarios docentes, quien debe ser el afectado por la pérdida de su destino definitivo, quedando en la situación de suprimido"*.

La Orden del 14 de junio citada nada tiene que ver con lo anterior, sino con los supuestos enumerados en su largo enunciado, y para el curso 2010-2011.

Respecto a lo mencionado en el punto décimo primero, el recurrente adjunta a su escrito de queja una copia de su propuesta de horarios en la que figura por escrito la petición de completar horario en otro centro. En el acta del claustro del 9 de noviembre se recoge que la dirección se negó a asignarle medio horario en el IES y que sólo se le proponía un horario completo. En este punto, hay tres horas (dos en 1° y una en 2° de ESO) de Historia y cultura de las religiones que, según el Anexo V del Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, BOE 28 de noviembre, suplemento núm. 15, de 1 de diciembre, podrían asignarse al departamento de Latín y/o Griego, y sin embargo, le fueron asignadas en exclusiva al departamento de Filosofía, aunque éste tenga preferencia según el Anexo III, en relación con el apartado 3 del artículo 3 de dicho Real Decreto. No sería necesario que hubiese indicado por escrito su disposición a impartir la materia, pues es un

deber docente impuesto en la norma que podría haber sido atendido al hacer los horarios, a la vista de la situación generada en el centro y en atención al principio de equidad. En cuanto al punto décimo segundo, nada dice la ley sobre esta cuestión. Evidentemente, antes de acogerse a otras opciones, el profesor afectado tiene derecho a conocer el horario definitivo en su centro.

El informe concluye que el horario del profesor de latín del IES Pontepedriña, D. J.M.L.R., para el curso 2010/11, cumple la normativa mencionada y se fundamenta en criterios pedagógicos y de equilibrio entre los docentes del centro educativo.

Sin embargo, a la vista de lo señalado en el informe, esta institución considera que el horario impuesto al profesor no cumple rigurosamente con algunas disposiciones legales. Por todo lo cual procede hacer la siguiente **sugerencia**:

Que el equipo directivo del I.E.S. Pontepedriña procure atender en las propuestas de horarios a los principios de equidad y mutuo acuerdo, tal como promueve la normativa aplicable, y que en los horarios definitivos se observen de manera precisa los criterios establecidos en las disposiciones que regulan la implantación de los estudios de educación secundaria obligatoria y bachillerato, su organización y currículo y las normas que aprueban la regulación orgánica de estos centros, especialmente en lo que atañe a la asignación de materias, grupos y niveles, en caso de que sean impartidas por especialistas o por profesores de materias afines, observando, en particular, lo establecido en el artículo 91 c) del Reglamento Orgánico de Centros, y se tenga en cuenta lo dispuesto en cuanto a los desdobles de educación secundaria obligatoria para la atención a la diversidad.

Respuesta do Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

13.- Recomendación y recordatorio de deberes legales dirigidos a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Betanzos, en fecha 5 de abril de 2011 para que el Ayuntamiento lleve a cabo, a la mayor brevedad, la revisión de la ordenanza

fiscal nº 14, a la vista de lo señalado en el informe de la interventora municipal del Ayuntamiento de fecha 20 de septiembre de 2010, en el que se reconoce que existe una diferencia de trato entre los usuarios del Conservatorio municipal según el lugar de su residencia que está prohibida por el artículo 24.4 de la ley reguladora de las haciendas locales en la determinación de la cuantía de las tasas, en el que sólo se refiere a criterios genéricos de capacidad económica, y teniendo presente la finalidad de no causar a los interesados perjuicios económicos evitables que tienen muy difícil reparación (Q/1688/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. M. A.C.D., vecino de Coirós, con domicilio en X.

En su escrito esencialmente nos indicaba que, con fecha del 8 de abril de 2010, presentó un recurso contra la tasa del Conservatorio de la ciudad de Betanzos. El recurrente en queja subraya que transcurrió en exceso el período de un mes para la resolución del recurso, conforme al previsto en el artículo 14.2 del texto refundir de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, sin que el gobierno local hubiera respondido al mismo, en violación del deber impuesto por el artículo 42 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, que afirma categóricamente que *"La Administración está obligada a dictar una resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquier que sea su forma de iniciación."*

Toda vez que el silencio administrativo tiene en este caso efectos desestimatorios, de conformidad con los artículos 43 y 14.2 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el recurrente no tiene más opción que ir a los tribunales presentando un recurso contencioso-administrativo para obtener una resolución fundada en derecho, asumiendo inicialmente un coste mucho más elevado que la cuantía de la tasa contra la que reclama. Por lo tanto, se produce una situación injusta y contraria a la ley al no cumplirse el deber de resolver.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que nos facilitara información sobre la comprobación de si se dictó resolución expresa en el recurso presentado y fue notificada al recurrente; en su caso, las razones por las que no se resolvió y el plazo en el que se dictará y notificará y, finalmente, sobre cualquier otra información, dato o circunstancia que deba ser tenido en cuenta para una idónea valoración del contenido de la queja.

Con fechas de 1 de octubre, 3 de noviembre, 14 de diciembre de 2010, y del 7 de febrero y 15 de marzo de 2011, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, le fue reclamado el informe correspondiente por la queja que en su día había sido presentada.

Con fecha de 30 de marzo, fue finalmente recibido dicho informe, junto con un oficio firmado con fecha de 20 de marzo por usted. En él se señala literalmente lo que sigue:

"Me pongo en contacto con usted en respuesta a su escrito con número de expediente D.3.Q/1688/10 en el que recoge la reclamación de D. M.A.C.D. en relación con el cobro de la tasa de el Conservatorio. A la vista del informe realizado por la Intervención Municipal, que se adjunta, procedemos a la revisión de la ordenanza".

El informe de la intervención municipal al que se refiere el oficio finaliza como sigue:

"En conclusión, resulta una diferencia de trato para los usuarios del servicio del Conservatorio Elemental de Música de Betanzos en función de la tasa que deben pagar según estén empadronados en el término municipal de Betanzos. Procede por tanto, la revisión de esta Ordenanza".

El informe de la interventora está firmado el día 30 de septiembre de 2010. El oficio de esa Alcaldía lleva fecha de 20 de marzo, y señala que se procederá a la revisión de la ordenanza, de lo que se desprende que aun no se ha llevado a cabo su modificación. En la práctica, la modificación de las ordenanzas fiscales se lleva a cabo juntamente con

los presupuestos municipales para el ejercicio económico. Nada dice el oficio de la Alcaldía sobre los plazos para la adopción de estas modificaciones en la ordenanza fiscal nº 14. Tampoco informa de si se ha cumplido ya el trámite previsto en el artículo 17 del Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de la Haciendas Locales:

1. Los acuerdos provisionales adoptados por la corporaciones locales para el establecimiento, supresión y ordenación de tributos y para la fijación de los elementos necesarios en orden a la determinación de las respectivas cuotas tributarias, así como las aprobaciones y modificaciones de las correspondientes ordenanzas fiscales, se expondrán en el tablón de anuncios de la Entidad durante treinta días, como mínimo, dentro de los cuales los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones que estimen oportunas.

2. Las entidades locales publicarán, en todo caso, los anuncios de exposición en él boletín oficial de la provincia, o, en su caso, en el de la comunidad autónoma uniprovincial. Las diputaciones provinciales, los órganos de gobierno de las entidades supramunicipales y los ayuntamientos de población superior a 10.000 habitantes deberán publicarlos, además, en un diario de los de mayor difusión de la provincia, o de la comunidad autónoma uniprovincial.

3. Finalizado el período de exposición pública, las corporaciones locales adoptarán los acuerdos definitivos que procedan, resolviendo las reclamaciones que se hubieran presentado y aprobando la redacción definitiva de la ordenanza, su derogación y las modificaciones a que se refiera el acuerdo provisional. En el caso de que no se hubieran presentado reclamaciones, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo, hasta entonces provisional, sin necesidad de acuerdo plenario.

4. En todo caso, los acuerdos definitivos a que se refiere el apartado anterior, incluyendo los provisionales elevados automáticamente a tal categoría, y el texto íntegro de las ordenanzas o de sus modificaciones, habrán de ser publicados en el boletín oficial

de la provincia o, en su caso, de la comunidad autónoma uniprovincial, sin que entren en vigor hasta que se haya llevado a cabo lo que dice la publicación.

5. Las diputaciones provinciales, consejos, cabildos insulares y, en todo caso, las demás entidades locales cuando su población sea superior a 20.000 habitantes, editarán el texto íntegro de las ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos dentro del primer cuatrimestre del ejercicio económico correspondiente.

En cualquier caso, no es aceptable una dilación de cerca de seis meses desde el informe de la intervención en el que se afirma la procedencia de la revisión. Aún más, cuando las ordenanzas fiscales sólo pueden ser recurridas, conforme al artículo 19 del mismo texto, por la interposición de un recurso contencioso-administrativo.

1. Las ordenanzas fiscales de las entidades locales a que se refiere el artículo 17.3 de esta Ley regirán durante el plazo, determinado el indefinido, previsto en ellas, sin que quepa contra ellas otro recurso que el contencioso-administrativo que se podrá interponer, a partir de su publicación en el boletín oficial de la provincia, o, en su caso, de la comunidad autónoma uniprovincial, en la forma y plazos que establecen la normas reguladoras de dicha jurisdicción.

Por otra parte, esa revisión de las ordenanzas no tiene, en principio, carácter retroactivo. El párrafo 2 del artículo 18 señala que:

2. Si por resolución judicial firme resultan anulados o modificados los acuerdos locales o el texto de las ordenanzas fiscales, la entidad local vendrá obligada a adecuar a los términos de la sentencia todas las actuaciones que lleve a cabo con posterioridad a la fecha en que aquélla le sea notificada. Salvo que expresamente lo prohibiera la sentencia, se mantendrán los actos firmes y consentidos dictados al amparo de la ordenanza que posteriormente resulte anulada y modificada.

Lo mismo parece que debe entenderse sí la modificación de la ordenanza no se hace por ejecución de sentencia sino por la revisión de la propia Administración municipal basada en un informe de sus propios órganos especializados, como es el caso.

Por otra parte, el informe de la intervención se emite por consecuencia de un recurso de reposición presentado por otra persona contra la Ordenanza fiscal n° 14 reguladora de la Tasa por la prestación de servicios en museos y otras instalaciones culturales del Ayuntamiento de Betanzos. Nada se dice sobre el recurso de reposición presentado por el interesado con fecha de 8 de abril de 2010, aunque es evidente que se le aplica la misma consecuencia jurídica en cuanto a la revisión.

Por todas las razones apuntadas, es inaceptable la dilación en el trámite de revisión de la ordenanza. Lo mismo sucede respecto de los retrasos en la remisión del informe a esta institución, que tuvo que serle requerido hasta en cinco ocasiones, y en la tramitación y resolución del recurso de reposición interpuesto por el recurrente en queja con fecha de 8 de abril de 2010.

Por todo lo cual, procede hacer al Ayuntamiento la siguiente **recomendación:**

Que el Ayuntamiento de Betanzos lleve a cabo a la mayor brevedad la revisión de la ordenanza fiscal nº 14, a la vista de lo señalado en el informe de la interventora municipal del Ayuntamiento de fecha 20 de septiembre de 2010, en el que se reconoce que existe una diferencia de trato entre los usuarios del Conservatorio municipal según el lugar de su residencia que está prohibida por el artículo 24.4 de la ley reguladora de las haciendas locales en la determinación de la cuantía de las tasas, en el que sólo se refiere a criterios genéricos de capacidad económica, y teniendo presente la finalidad de no causar a los interesados perjuicios económicos evitables que tienen muy difícil reparación.

Por otra parte, teniendo en cuenta:

1º.- La obligatoriedad que tiene la administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que

establece el núm. 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

2º.- Que de conformidad con el número 2 del artículo 115 de dicha ley el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada será de tres meses y, en el supuesto del recurso potestativo de reposición, como fue calificado definitivamente el recurso, el artículo 117.2 lo señala en un mes.

3º.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver estos, del cumplimiento del deber legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiese podido dar lugar el incumplimiento, que establece el núm. 7 del artículo 42 citado.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de deberes legales:**

Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 115.2 señala como plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada el de tres meses desde su interposición y, en el supuesto del recurso potestativo de reposición, como fue calificado definitivamente el recurso a que se refiere esta queja, el artículo 117.2 establece el plazo de un mes.

Respuesta de la Alcaldía de Betanzos: aceptada expresamente

14.- Recomendación dirigida al Gerente del Consorcio Gallego de Igualdad y Bienestar, en fecha 27 de abril de 2011 para que se actualice la información contenida en la página *web* **del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar en lo relativo a la normativa reguladora de los precios públicos de las escuelas infantiles pertenecientes a la red del Consorcio, de forma que conste claramente el indicador**

público de renta que se utiliza para fijar determinadas tasas, reducciones, precios públicos o cuotas (Q/542/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. A.L.G., con domicilio en la Avda. X, en Lalín (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente nos indicaba su disconformidad con el hecho de que se había estado aplicando, en la determinación de los precios públicos de las escuelas infantiles de la red del Consorcio, un indicador distinto del que figura en la normativa publicada en la página *web*, en la dirección electrónica:

http://igualdadebenestar.org/mediateca/documentacion/normativa_precios_p_ei.pdf.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha de 20 de abril tuvo entrada en esta institución un informe firmado por la Gerente adjunta de escuelas Infantiles del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar. En efecto, admite el informe que en estos momentos se está aplicando el IPREM, al amparo del Real Decreto Ley 3/2004, de 25 de junio, que intenta desvincular el salario mínimo interprofesional de otros efectos o finalidades distintas de la garantía salarial mínima de los trabajadores por cuenta ajena y establece el *indicador público de renta de efectos múltiples* como referencia del nivel de renta para determinar la cuantía de ciertas prestaciones, beneficios o servicios públicos.

Sin embargo, el mismo informe señala que la normativa reguladora de los precios públicos para las escuelas infantiles gestionadas por el Consorcio fue aprobada por el Comité Directivo de fecha 3 de marzo de 2008 y que el acuerdo se publicó en el DOG nº

72, de 15 de abril de 2008. En el anuncio publicado en el DOG se comunica lo siguiente: Anuncio por el que se hacen públicos los acuerdos del comité directivo de este organismo. El comité directivo del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar en la sesión que tuvo lugar el 3 de marzo de 2008 adoptó, entre otros, los siguientes acuerdos: Aprobar definitivamente la regulación interna del consorcio, el reglamento de régimen interior de las escuelas infantiles integradas en la red gallega de escuelas infantiles Galescolas gestionadas por el consorcio y el reglamento de régimen interno de los centros de día. (...) Aprobar la normativa reguladora del precio público de las galescolas, la normativa reguladora del precio público de centros de día y las tasas para la inscripción en las convocatorias para la selección de personal del consorcio. (...) El contenido íntegro de estos textos está publicado en la página *web* del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, www.igualdadebenestar.org.

Es decir, el informe se está remitiendo a la normativa reguladora de los precios públicos publicada en la *web*. Y en dicha página, consultada a fecha de hoy en esta institución, se recoge un texto normativo cuya disposición final segunda señaló su entrada en vigor al día siguiente al de su publicación. El Anexo se refiere al SMI como indicador a utilizar para aplicar determinadas reducciones totales o parciales según la renta per cápita mensual de la unidad familiar. El recurrente en queja señala, con fundamento, que el Real Decreto Ley 3/2004, de 25 de junio, establece que *"el IPREM sustituirá al SMI en esta función, de forma obligatoria para el caso de las normas de el Estado y de forma potestativa para el caso de las comunidades autónomas, de las Ciudades de Ceuta y Melilla y de las entidades que integran la Administración local"*. En efecto, en su artículo 2.4 se declara*: "Las comunidades autónomas, las ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración local podrán utilizar cómo índice o referencia de renta el IPREM, sin perjuicio de su potestad para fijar indicadores propios en el ejercicio de las competencias que constitucionalmente les correspondan"*. De esta norma se desprende que la utilización del IPREM o de otros indicadores es potestativa en las Comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias constitucionales, y no tiene que producirse el automático relevo del indicador, como sí sucedió en el ámbito de las normas estatales. Se puede racionalmente inferir, por lo tanto, la vigencia de la normativa publicada en la página *web* ya que no está expresamente derogada o aclarada por ninguna

otra disposición. Esta circunstancia podría afectar al principio de legalidad y al de seguridad jurídica y debería ser corregida.

En lo relativo a la solicitud del interesado de reembolso de las cantidades abonadas, hace falta recordar que desde el mes de noviembre de 2010 tuvo información telefónica y escrita por parte de la Gerencia adjunta de escuelas infantiles del Consorcio de que se estaba aplicando el IPREM, por lo que tratándose de un indicador que legalmente puede ser utilizado en sustitución del SMI en todos los ámbitos de la Administración para determinar la cuantía de ciertas prestaciones, beneficios o servicios públicos, no cabría alegar desconocimiento por parte del interesado ni vulneración de sus derechos. Sólo cabría alegar una inexacta información en la página *web* que en su caso, no tenía ya incidencia alguna puesto que se le comunicó el indicador empleado, pero que es preciso que sea corregida.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar al Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar la siguiente **recomendación:**

Que se actualice la información contenida en la página web del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar en lo relativo a la normativa reguladora de los precios públicos de las escuelas infantiles pertenecientes a la red del Consorcio, de forma que conste claramente el indicador público de renta que se utiliza para fijar determinadas tasas, reducciones, precios públicos o cuotas.

Respuesta del Gerente del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar: aceptada expresamente.

15.- Sugerencia dirigida al Rector de la Universidad de Santiago de Compostela, en fecha 24 de mayo de 2011 para que esta Universidad, teniendo en cuenta el espíritu que inspira la nueva organización de las enseñanzas universitarias en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, precisamente al amparo del que se le

reconocen créditos por la realización de ciertas actividades extra-académicas, regule su reconocimiento de una forma más flexible, determinando y motivando con claridad aquellas que únicamente podrán ser cursadas en la propia Universidad de Santiago de Compostela y aquellas que, en aras de fomentar la movilidad de los estudiantes, podrán cursarse en otras universidades españolas o europeas o en otros ámbitos distintos, por las propias características de la actividad o de la entidad organizadora (Q/595/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. P.V.N., con domicilio en la Avda. X, en Padrón (A Coruña).

En su escrito, literalmente nos indicaba el siguiente:

"1. Que es estudiante de 1º curso de Grado en Medicina de la Universidad de Santiago de Compostela (USC).

2. Que ha superado el curso de verano «X Aula de verano "Ortega y Gasset": Iniciación a la Universidad», organizado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) y la Dirección General de Política Universitaria (Ministerio de Educación) y regulado por la Orden EDU/1371/2010, de 20 de mayo (BOE de 28 de mayo de 2010). La carga lectiva total de dicha actividad asciende a 40 horas.

3. Que el día 15 de septiembre de 2010 solicitó al Sr. Vicerrector de Cultura de la USC el reconocimiento de 2 créditos ECTS optativos por haber superado dicho curso. La normativa aplicable es el «Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2008 sobre propuesta de reconocimiento de créditos al amparo del artículo 12.8 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y de las líneas generales de la USC para la elaboración de nuevas titulaciones», en particular el apartado quinto («Cursos de verano y otras actividades estivales de extensión cultural») del epígrafe «Actividades Culturales» del Anexo I). En esta normativa se especifica que al alumnado que realice estos cursos se le concederán 2 créditos por cada curso de 25 o más horas lectivas y 1 crédito por las actividades de menos de 25 horas.

4. Que el día 10 de febrero de 2011 (registro de salida de la UXA Sur nº 798. Referencia 2010/822), el Jefe del Servicio de Gestión Académica desestimó la solicitud antes mencionada. La normativa en la que se fundamenta la resolución es el "Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2008», dado que «no se contempla el reconocimiento de Cursos de verano cursados en otras Universidades públicas españolas» y que, a su juicio, no procede el reconocimiento solicitado. Asimismo, esta demora de 5 meses resulta excesiva e innecesaria, además de vulnerar el artículo 42.3 de la Ley 30/92, la normativa interna en materia de gestión académica de la USC y los compromisos de calidad en la gestión de la USC.

5. Que el día 21 de febrero de 2011 interpuso recurso potestativo de reposición contra el Sr. Jefe de él Servicio de Gestión Académica. Este recurso ha sido desestimado por silencio administrativo, según los artículos 43 y 117.2 de la Ley 30/92.

6. Las alegaciones del solicitante contra la resolución son las siguientes:

a. Este Acuerdo no vincula en ningún momento el reconocimiento de créditos a que el curso de verano esté organizado por la USC. En otros apartados de la misma norma sí se especifica que el órgano organizador debe depender de la USC, como puede verse en el epígrafe de «Actividades Deportivas», apartado primero («A los alumnos y alumnas que participen en las escuelas deportivas de la USC...), y en el de «Actividades Culturales», apartado primero («A los alumnos y alumnas que integren las Compañías del Aula de Teatro de la USC...). Además, el no reconocimiento de actividades desarrolladas en universidades públicas españolas distintas de la USC haría inútiles instituciones como la UIMP, cuyo objetivo principal es la celebración de cursos de verano para estudiantes universitarios de toda España.

Por tanto, no procede denegar el reconocimiento alegando que no se especifica en dicho Acuerdo que el reconocimiento se aplicará a cursos de verano distintos de los de la USC. El motivo es que la necesidad de ser organizados por la USC sí se especifica en otros casos de la misma norma.

Por ello, cabe suponer que el requisito de ser organizados por la USC no se extiende a aquellos supuestos en los que en los que no se mencione dicha exigencia.

7. Que se acompaña esta solicitud de copia compulsada de los siguientes documentos:

a) Solicitud de reconocimiento de créditos (15 de septiembre de 2010).

b) Resolución del servicio de gestión académica (10 de febrero de 2011).

c) Recurso potestativo de reposición (21 de febrero de 2011)".

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En concreto, los motivos para el no reconocimiento por la USC de los cursos de verano de otras universidades públicas españolas, según la interpretación hecha por el Servicio de Gestión Académica de la USC del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2008, y la razón que justificaba una demora de cinco meses en la resolución de la solicitud de reconocimiento de créditos hecha por el interesado.

Con fecha de 5 de mayo fue recibido el citado informe. A la vista de lo que se hace constar en él, procede hacer las siguientes consideraciones. Con carácter general, hay que destacar que el marco jurídico en el que se inserta este problema es el Acuerdo del Consejo de Gobierno de la USC por el que se aprueba el reconocimiento de créditos al amparo del artículo 12.8 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre y de las líneas generales de la USC para la elaboración de las nuevas titulaciones. Ese artículo del RD de 2007 establece lo siguiente:

"Artículo 12.8. De acuerdo con el artículo 46.2.i) de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, los estudiantes podrán obtener reconocimiento académico en créditos por la participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación hasta un máximo de 6 créditos del total del plan de estudios cursado".

Por lo tanto, el reconocimiento académico en créditos por actividades universitarias extra-académicas deriva de esta norma básica, el Real Decreto 1393/2007. Como declara expresamente su preámbulo:

"Por otra parte, uno de los objetivos fundamentales de esta organización de las enseñanzas es fomentar la movilidad de los estudiantes, tanto dentro de Europa, como con otras partes del mundo, y sobre todo la movilidad entre las distintas universidades españolas y dentro de una misma universidad. En este contexto resulta imprescindible apostar por un sistema de reconocimiento y acumulación de créditos, en el que los créditos cursados en otra universidad serán reconocidos e incorporados al expediente del estudiante". El artículo 6 de esta norma, con objeto de hacer efectiva la movilidad de estudiantes, tanto dentro del territorio nacional como fuera de él, establece que las universidades elaborarán y harán pública su normativa sobre el sistema de reconocimiento y transferencia de créditos, con sujeción a los criterios generales que sobre el particular se establecen en este Real Decreto. A estos efectos, se entiende por reconocimiento la aceptación por una universidad de los créditos que, siendo obtenidos en unas enseñanzas oficiales, en la misma u otra universidad, son computados en otras distintas a efectos de la obtención de un título oficial.

Asimismo, la transferencia de créditos implica que, en los documentos académicos oficiales acreditativos de las enseñanzas sucesivas por cada estudiante, se incluirán la totalidad de los créditos obtenidos en enseñanzas oficiales cursadas con anterioridad, en la misma u otra universidad, que hubieran conducido a la obtención de un título oficial.

Si la norma contempla la obligatoriedad de que las universidades cuenten con un sistema de reconocimiento y acumulación de créditos cursados en otra universidad en el ámbito de las enseñanzas oficiales, no se entiende la razón por la que la USC no permite obtener reconocimiento académico en créditos por la participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación, es decir, actividades que no forman parte de las enseñanzas oficiales, cuando no fueran organizadas por la propia USC. Esta restricción es claramente contraria al espíritu de la norma.

Por otra parte, se desprende del informe que la exigencia de que la actividad fuera organizada por la USC es una cuestión estrictamente interpretativa, y que es un criterio que el servicio de Gestión Académica viene aplicando de modo fáctico. No es relevante, a estos efectos, que no consten recursos judiciales contra las resoluciones denegatorias de estos reconocimientos, por razones obvias de proporcionalidad. El propio informe insiste en que *"siempre se entendió que eran las actividades que se realizaban en la propia USC..."*. Pero este criterio resulta también problemático porque, aun cuando el informe de la Universidad señala en su punto 4 que *"no es cierto lo que señala el alumno de que cuando se quiere precisar que las actividades deben haberse realizado en la USC, así se recoge expresamente"*, en el Anexo 1 figuran varias actividades reconocidas de modo genérico o específico que no organiza la USC y a las que se reconocen créditos. Por ejemplo, de modo específico, la participación de deportistas de alto rendimiento de la USC en determinados campeonatos o competiciones externas a la Universidad que se relacionan concretamente en el Anexo. De modo genérico, la USC reconoce créditos por actividades solidarias y de cooperación por la participación en proyectos de entidades de iniciativa social legalmente constituidas, aunque no firmaran un convenio de colaboración con la USC, o por haber colaborado en proyectos de esta naturaleza coordinados por la universidad de procedencia. Por lo tanto, hay actividades organizadas fuera de la USC a las que se les reconocen créditos. Para las demás, generalmente, se especifica que tienen que ser organizadas por la USC.

En cuanto a los cursos de verano, no hay ninguna especificación que impida reconocer este tipo de actividades cuando se hayan realizado fuera de la USC, y tampoco

hay ninguna mención que los limite a los organizados por la USC, por lo que es comprensible la interpretación hecha por el interesado, y más aún si conectamos este criterio con el espíritu que impulsa esta regulación: *uno de los objetivos fundamentales de esta organización de las enseñanzas es fomentar la movilidad de los estudiantes, tanto dentro de Europa, como con otras partes del mundo, y sobre todo la movilidad entre las distintas universidades españolas y dentro de una misma universidad*. Es completamente lógico el argumento del interesado sobre las características de la UIMP como universidad de verano, de forma que la falta de reconocimiento de sus cursos por otras universidades la haría inútil.

Por todo lo anterior, y no derivándose de modo indubitado de ninguna norma de la USC (tampoco de la Resolución Rectoral de 5 de mayo de 2009 por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de créditos al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.8 del R.D. 1393/2007, del 29 de octubre) la restricción de dicho reconocimiento a las actividades organizadas por la USC, sino tratándose de un criterio meramente interpretativo, que no se aplica, además, en todos los casos sino que el propio Anexo 1, que contempla las actividades, recoge expresamente algunas que no hayan sido organizadas por la USC, procede hacer la siguiente **sugerencia:**

Que la Universidad de Santiago de Compostela, teniendo en cuenta el espíritu que inspira la nueva organización de las enseñanzas universitarias en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, precisamente al amparo del que se le reconocen créditos por la realización de ciertas actividades extra-académicas, regule su reconocimiento de una forma más flexible, determinando y motivando con claridad aquellas que únicamente podrán ser cursadas en la propia Universidad de Santiago de Compostela y aquellas que, en aras de fomentar la movilidad de los estudiantes, podrán cursarse en otras universidades españolas o europeas o en otros ámbitos distintos, por las propias características de la actividad o de la entidad organizadora.

Respuesta del Rector de la Universidad de Santiago de Compostela: aceptada.

16.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, en fecha 30 de mayo de 2011 para que, como parte del deber de control, seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en el CEIP A Lomba, se proceda, por parte del Consejo Escolar, a una revisión de las condiciones de acceso de todos los usuarios del comedor escolar, de forma que, en todos los casos, se cumpla la normativa vigente y no se amparen situaciones de desigualdad o discriminación. (Q/529 y 534/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención Dª A.I.A.S., con domicilio en la Calle X, en Vilagarcía de Arousa, Pontevedra, que dio lugar al expediente D.3.Q/534/11, y Dª M.M.S.R., con domicilio en la Avda. X en Vilagarcía de Arousa, Pontevedra, que dio lugar al expediente D.3.Q/529/11. Sus escritos estaban referidos a los servicios educativos complementarios del CEIP A Lomba, en Vilagarcía de Arousa.

Reuniendo estas quejas los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir las mismas a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha de 26 de mayo, fue recibido el informe de esa Consellería. Del informe se deduce, de una manera bastante clara, que la situación del CEIP A Lomba, de Vilagarcía, no se ajusta a la legalidad vigente en el campo de los servicios educativos complementarios. Este desajuste viene planteado en el informe como una situación heredada de tiempo atrás, de la que el actual equipo directivo del centro parece no hacerse responsable. Más bien, acepta la consolidación de una situación no ajustada a Derecho, consentida o propiciada por la anterior Dirección, y muestra la voluntad del actual equipo de Dirección y del Consejo Escolar de corregir de cara al futuro estas desviaciones de los criterios normativos. Esta decisión, la de corregir parcialmente una situación administrativa

irregular, tiene una aplicación muy compleja que genera, en la práctica, situaciones discriminatorias como la denunciada en el escrito de queja.

Hay que partir de un principio claro que es que no puede exigirse igualdad cuando no se está aplicando la normativa. Es decir, no cabe alegar discriminación en aquellos supuestos en los que una concreta actividad administrativa puede estar vulnerando la legalidad. Por esta razón, es decisivo esclarecer el contexto en el que se aplicó la norma que se supone discriminatoria. En este punto, conviene subrayar los siguientes aspectos manifestados en el informe:

1º.- En este curso académico, están admitidos como usuarios del comedor determinados alumnos a los que no les correspondería, si se aplicara rigurosamente la normativa. Sin embargo, la Dirección y el Consejo Escolar admiten la subsistencia del derecho de estos alumnos, no revisan su situación, y se produce un automatismo de su condición de usuarios que se funda, de manera exclusiva, en que ya lo fueron el curso anterior. Para el cumplimiento de la legalidad, el actual equipo directivo y el Consejo Escolar pueden tomar decisiones, no sólo sobre las nuevas admisiones, como señala el informe, sino que, de producirse más peticiones que plazas (en este caso, estamos hablando de tres solicitudes por encima de las plazas ofertadas) están obligados a revisar caso por caso, de forma que se garantice que todos los admitidos lo están de acuerdo con las normas. Lo que no es admisible es que la normativa se aplique sólo a las nuevas admisiones y no a todos los usuarios. Lo contrario sería consentir una ilegalidad.

2º.- Señala el informe que entre las familias de la comunidad educativa se extendió la idea de que para acceder al comedor *"había que usar el bus"*. Incluso en reuniones de padres ha habido comentarios en ese sentido y algunos padres declararon públicamente que anotaban a sus hijos en el transporte escolar para poder acceder al comedor. En este punto conviene aclarar que en Vilagarcía se utiliza el transporte escolar aun sin haber dos kilómetros de distancia al centro, con conocimiento de la Consellería de Educación, por las características propias de la distribución de los centros educativos.

Esta es otra grave anomalía. No están equivocados los padres cuando creen que para acceder al comedor *"hay que usar el bus"*. La Orden de 2007 lo establece como segundo criterio de preferencia, que se convierte en el primero para las nuevas admisiones. De hecho, parece haber sido tenido en cuenta casi exclusivamente por el Consejo Escolar en las listas provisionales y ha sido, de forma inmediata, la motivación principal de las exclusiones. Por esto, sería gravemente irregular que haya usuarios del transporte escolar a los que legalmente no les corresponda, porque, por esta vía, accederían al uso del comedor, que tampoco les corresponde. Del informe se desprende que, en lo que corresponde al transporte, tampoco se está cumpliendo la normativa. Sin embargo, la Consellería de Educación se ha mostrado inflexible en la aplicación del criterio de los dos kilómetros en otros muchos casos que admitirían, por razones de equidad, una modalización de la norma. Literalmente, informó en muchos casos a esta institución que *"ante la imposibilidad de satisfacer las numerosas solicitudes que se presentan anualmente para aproximar las paradas a los domicilios de los usuarios, y cuya estimación indiscriminada y sin aplicar un criterio objetivo supondría vulnerar la duración máxima de permanencia del alumnado en los autobuses, no cabe otra solución que aplicar rígidamente el criterio de los 2 kilómetros"*. El criterio de esta institución es otro. Muchos alumnos en Galicia disfrutan de transporte escolar y comedor sin que resulte imprescindible la prestación para garantizar las mejores condiciones a su escolarización, pero se les reconoce este derecho porque cumplen ciertos criterios objetivos. En el caso del transporte, el criterio es tener su domicilio a más de dos kilómetros del centro escolar; la condición de usuario del comedor se reconoce automáticamente a todos los que utilizan transporte escolar. Sin embargo, otros escolares que precisan justificadamente esos recursos o prestaciones no cumplen los actuales criterios, por lo que no se les están garantizando las condiciones más favorables para la escolarización durante las etapas de educación infantil y básica, aunque sus condiciones personales supongan una desigualdad inicial, justo lo que pretende evitarse por la Ley Orgánica de Educación cuando prevé servicios como el transporte escolar o el comedor. Estos servicios tienen en la norma orgánica básica un carácter marcadamente compensatorio. Si es racional, como dice el informe, el uso del transporte en distancias menores por las características de la distribución de los centros educativos, esta circunstancia debería ser pública y general, y no meramente consentida por la Consellería, en contra del criterio que ella misma objetivó en la norma. No se comprende esta situación

de permisividad que, en este supuesto, genera una consecuencia arbitraria, ya que a unos alumnos se les permite usar el transporte y ser usuarios del comedor, sin tener derecho a ello según la norma, y a otros, no.

El informe dice que *"ante esta situación el equipo directivo decidió revisar las nuevas admisiones realizadas este curso y detectó cuatro casos en los que la cercanía al centro no justificaba la utilización del transporte escolar"*. Suponen un agravio comparativo y una discriminación contraria a Derecho que sólo se revisaran las nuevas admisiones, por la razón expuesta en el punto siguiente.

3º.- La Orden de 2007, en el artículo 7.5º, establece que tendrá preferencia en la adjudicación de plaza, en todo caso, el alumnado usuario del servicio de comedor en el curso escolar anterior, salvo que variara substancialmente el criterio por el cual fue admitido. Si no se comprueban las condiciones de admisión de este alumnado, no resulta posible comprobar si ha variado o no el criterio por el cual fue admitido. La norma no impone el automatismo para los usuarios del curso anterior, sino que se compruebe un eventual cambio del criterio por el cual accedió en su día. Esta comprobación viene exigida por un hecho externo que es la reducción de la capacidad del comedor, por lo que se abre un proceso de concurrencia. El Consejo Escolar tiene impuesto, legalmente, el deber de comprobar si concurren los requisitos porque es quien tiene que decidir sobre la admisión del alumnado usuario, de acuerdo con los criterios de prioridad establecidos en esta Orden. Téngase en cuenta que la Orden no habla sólo de las nuevas admisiones sino, en general, de alumnado usuario (art. 11.1).

4º.- La insistencia en que las reclamaciones se habían cursado fuera de plazo, tal como se refleja en el escrito de queja, tampoco se ajusta a los criterios de funcionamiento. Una situación antijurídica tiene que ser corregida cuando sea conocida por el órgano con competencia. En este sentido, la Orden es muy precisa y, por una parte, impone al Consejo Escolar la obligación de aprobar, dentro de la normativa vigente, un protocolo propio que recogerá las directrices de organización y funcionamiento del servicio de comedor escolar, así como su seguimiento y evaluación durante el curso escolar. Este protocolo será parte integrante del reglamento orgánico del centro (art. 11.1 apartado 2). Esto se traduce en la

obligación de seguir y evaluar el funcionamiento del comedor de acuerdo con la normativa vigente durante todo el curso escolar. Del escrito de queja y del informe parece que sólo se hizo en las nuevas admisiones.

A la vista del contenido del informe, se detectan en el funcionamiento de los servicios educativos complementarios del CEIP A Lomba, de Vilagarcía de Arousa, ciertas irregularidades que pueden haber producido un trato discriminatorio, al no aplicarse por igual los criterios de admisión a todos los alumnos usuarios del comedor y del transporte escolar, en el mismo centro y en el mismo curso escolar. El artículo 18 de la Orden de 21 de febrero de 2007 impone a las delegaciones provinciales de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, a través de sus servicios de inspección, el deber de *arbitrar fórmulas de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos de su ámbito de competencia. En la memoria final de curso se incluirá una parte sobre el funcionamiento del servicio de comedor escolar, así como las propuestas de avance que se consideren convenientes, con una valoración económica de ellas, que será objeto de conocimiento y valoración del consejo escolar, y de la cual se dará traslado a la Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria.*

Al amparo de esta norma, y en cumplimiento del artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, esta Institución tiene que hacer la siguiente **recomendación:**

Que, como parte del deber de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en el CEIP A Lomba, se proceda, por parte del Consejo Escolar, a una revisión de las condiciones de acceso de todos los usuarios del comedor escolar, de forma que, en todos los casos, se cumpla la normativa vigente y no se amparen situaciones de desigualdad o discriminación.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

17. Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 30 de mayo de 2011 para que, de acuerdo con la normativa vigente, se haga una comprobación por parte del Consejo Escolar del CEIP A Rabadeira de Oleiros, de la veracidad de los domicilios que se hacen constar en la solicitud del comedor, en el sentido de que han de coincidir con los del domicilio fiscal de los solicitantes, y no basta con que coincidan con los de la secretaría del centro o los del XADE ya que, en todo caso, estos últimos deberían también corresponderse con el domicilio fiscal. Si no es así, y no se justifica mediante otros documentos (Art. 21.4º, *in fine*), no cabría puntuar en el baremo este apartado. La falta de comprobación de esta correspondencia supone la omisión de un deber legal de los órganos de gobierno del centro, y se hace aún más injustificable por existir en este caso una denuncia concreta cuya veracidad deberá ser investigada. (Q/2249/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. A.G.V., con domicilio en la Calle X en Oleiros (A Coruña).

En su escrito, literalmente, nos indicaba que el motivo de su queja contra el Departamento Territorial de la Consellería en A Coruña es *"la falta de comprobación exhaustiva y documental del cambio de domicilio o situaciones que provoquen un cambio sobre el uso y disfrute del comedor por parte del Consejo Escolar del CEIP Rabadeira de Oleiros en la reordenación del listado del comedor de dicho centro, quedando fuera del comedor mi hijo sin una causa justa"*.

Adjunta a su escrito de queja los siguientes documentos: *"escrito al Consejo Escolar reclamando la reordenación de las listas por haber fraude en la mayoría de los domicilios aportados para justificar el área de influencia y así estar dentro del comedor. Y recurso de alzada ante la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, presentado el 8/10/2010. Todavía a fecha de hoy no tengo respuesta"*.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la

misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja y las razones por las que no se le había dado respuesta a la interesada al recurso de alzada presentado ante esa Consellería en el mes de octubre. El recurso de alzada presentado el día 8 de octubre fue finalmente resuelto, de lo que la interesada nos dio traslado en su momento. Con fecha de 25 de enero se recibió el informe solicitado por esta institución sobre la situación de la lista definitiva de usuarios del comedor escolar en el CEIP A Rabadeira, de Oleiros. Al no contestar a todas las cuestiones planteadas, se requirió un informe complementario en el que se señala lo siguiente:

"Asunto: Queja ante el Valedor do Pobo D.3.Q/2249/10. Alegaciones presentadas por Dña. A. G. V.

1- Antecedentes

1°- A la vista del expediente en poder de este Servicio, la reclamante solicita al Servicio de Inspección Educativa de esta Jefatura Territorial, el 1 de septiembre de 2010, la revisión de la lista de admitidos al comedor en el CEIP A Rabadeira, Oleiros, por entender que han falseado el Padrón Municipal de habitantes.

En este escrito, la solicitante que dice que denuncia "casos concretos", envía una relación de 241 de esos casos concretos que, estima, han falseado su empadronamiento.

2°- Según informa la Inspección Educativa, esta reclamación, remitida en la misma fecha que al Consejo Escolar del centro, se presenta en el plazo de alegaciones a la relación provisional de admitidos al comedor escolar.

La Inspección Educativa informa a la interesada (telefónicamente) que ese Servicio no es competente para atender a su escrito y que el procedimiento a seguir es

esperar la resolución del Consejo Escolar y, de no estar conforme, recurrir en alzada ante esta Jefatura Territorial.

3°- El Consejo Escolar da respuesta en el escrito del 25 de octubre de 2010, en el que dice que la normativa está correctamente aplicada con la comprobación del Padrón.

4°- Ante esta resolución del Consejo Escolar, la interesada presenta un recurso de alzada en el que no hace mención a esa lista inicial de alumnos (presentada en el escrito de 1/09/2010) diciendo únicamente que el Consejo Escolar no hace la comprobación exhaustiva de los cambios de domicilio de los usuarios del comedor.

II- Conclusiones:

Como ya queda dicho en el informe para dar respuesta al recurso de alzada, la interesada atribuye la organización y funcionamiento de los comedores escolares a la normativa para la escolarización de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos.

El centro no tiene la obligación normativa, ni medios, para hacer esa comprobación exhaustiva que la reclamante le solicitó. En el centro consta el domicilio de los alumnos, según su empadronamiento, y sobre esta base aplica correctamente la normativa de admisión al comedor escolar.

El informe complementario remitido por la Consellería no añade ningún elemento nuevo, ni contradice los argumentos jurídicos contenidos en el anterior oficio de esta institución. Insiste, erradamente, en que *"el centro no tiene la obligación normativa, ni medios, para hacer esa comprobación exhaustiva que la reclamante le solicitó"*. Dejando a un lado la falta de medios, que no puede ser invocada para el incumplimiento de un deber legal, la obligación normativa viene claramente establecida en el artículo 13 de la Orden de 17 de mayo de 2007 que señala:

"Presentación de documentación acreditativa de los criterios alegados.

1. En aquellos centros y para las enseñanzas en las que exista más demanda que oferta de puestos escolares, las direcciones de los centros abrirán un plazo del 1 al 20 de abril, ambos incluidos, para que los padres, madres o tutores legales del alumnado presenten la documentación justificativa de los méritos por ellos alegados para la aplicación de los criterios de admisión del alumnado, junto con una copia del anexo II presentado anteriormente.

2. La presentación de los justificantes de los criterios de baremación tiene carácter voluntario. La no presentación de alguno de ellos supondrá la renuncia explícita a ser baremado en el criterio correspondiente.

3. El consejo escolar de los centros docentes públicos y el titular en el caso de los centros privados concertados, podrá recabar de forma motivada de los solicitantes documentación complementaria a la establecida en la presente orden, para la justificación de las situaciones y circunstancias alegadas. En caso de que la citada documentación no sea aportada en el plazo de diez días, se entenderá que se renuncia a la puntuación prevista en el apartado correspondiente del baremo."

Según este artículo, el Consejo Escolar está habilitado para recabar la prueba justificativa del domicilio alegado cuando exista más demanda que oferta (en el caso del comedor es claro) y con mayor razón cuando existe, como en este caso, una denuncia de que muchos de los domicilios alegados no coinciden con los reales. Sería absurdo que el Consejo Escolar del centro pudiera recabar documentación complementaria para justificar las circunstancias alegadas para la escolarización y considere el certificado municipal de empadronamiento suficiente prueba para hacer la selección del comedor. Lo mismo hay que decir de la dirección del colegio.

Es necesario recordar que, en estas mismas fechas, la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria hizo llegar a esta institución dos informes relativos al servicio de comedor de un CEIP de Vilagarcía de Arousa en el que lo que hace el Consejo Escolar es aplicar los criterios de preferencia para la selección de los usuarios del comedor solo respecto de las nuevas admisiones, exigiendo a los padres de los nuevos alumnos la

justificación de las circunstancias invocadas, y permitiendo que los usuarios ya admitidos continuaran en el uso del comedor aunque no cumplieran las condiciones. Es decir, en este caso el Consejo Escolar sí hizo las comprobaciones a la que está legalmente obligado pero al no revisar toda la lista, su decisión fue arbitraria y discriminatoria.

En relación con los informes solicitados sobre la situación de la lista definitiva de usuarios del comedor escolar en el CEIP A Rabadeira, de Oleiros, esta institución tiene que hacer las siguientes valoraciones:

En primer lugar, que no es aceptable la explicación dada por el Consejo Escolar del CEIP La Rabadeira en su contestación al escrito de reclamación contra una parte de la lista provisional de admitidos al comedor, presentado por la interesada en el centro el día 1 de septiembre de 2010. En esa respuesta se señala que en la normativa enviada por la Consellería de Educación que afecta al comedor escolar no se recoge en ningún apartado que el Consejo Escolar deba comparar el Padrón Municipal con el domicilio fiscal, afirmando que para ellos el Padrón Municipal es válido ya que es un documento oficial con su validez correspondiente, siempre y cuando los datos de la solicitud de comedor coincidan con los que se tienen en la secretaría del centro.

Pues bien, la condición de beneficiario del comedor escolar es inseparable de la escolarización, y está afectada por la regularidad de ésta. Es evidente que no todos los alumnos escolarizados en un centro son beneficiarios del comedor, pero todos los usuarios del comedor deben cumplir las condiciones para serlo legalmente, y entre ellas, la primera es que estén regularmente escolarizados. Que lo estén en la zona de influencia que corresponde a sus domicilios es, además, un elemento determinante para establecer la preferencia. La Instrucción 3/2010 de la Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, de 9 de junio, sobre funcionamiento de los comedores escolares de gestión directa para el curso 2010/2011, establece en su punto 6, *"Selección y admisión de usuarios"*, la orden de preferencia, añadiendo a los criterios de la Orden del 21 de febrero de 2007 un último apartado, de acuerdo con el art. 38 de la Orden de la Consellería de Educación y O. U. del 17 de marzo de 2007 por la que se regula el procedimiento para la admisión de alumnos en educación infantil, primaria y secundaria

obligatoria en centros sostenidos con fondos públicos, dictada en desarrollo del Decreto 30/2007, de 15 de marzo. Este último apartado señala: *"Otro alumnado del centro. En este supuesto se encuentran los escolarizados fuera del área de influencia que les corresponde"*. Es decir, en la orden de preferencia para la admisión, los escolarizados fuera de la zona estarían siempre en el último lugar.

De esta normativa resulta evidente que las circunstancias en las que un alumno está escolarizado son relevantes en materia de comedor. Por ello, es el Servicio de Recursos Educativos Complementarios del Departamento Territorial de A Coruña el que interpreta erróneamente la normativa y no la interesada cuando invoca la Orden del 17 de mayo de 2007. No cabe alegar que "*los criterios a los que se refiere la Orden de 21 de febrero de 2007, son los criterios que utiliza el Consejo Escolar para la admisión de alumnos al comedor y no las circunstancias familiares de los alumnos",* porque no son criterios que puedan funcionar de modo autónomo y son contemplados conjuntamente entre los criterios generales de prioridad para la admisión del alumnado.

- El artículo 21º.- Definición y acreditación del domicilio familiar y del lugar de trabajo.

"1. El solicitante podrá demandar que se tenga en cuenta el domicilio familiar o el lugar de trabajo, no siendo acumulables las puntuaciones por los dos criterios. La opción que se realice será única para todos los centros demandados en la solicitud de admisión. (...)

3. Se considera como domicilio familiar el habitual de residencia del padre, madre o tutores legales del alumnado o, en su caso, el de los alumnos y alumnas mayores de edad o menores emancipados si viven en domicilios distintos de los de aquellos y excepcionalmente el de aquellos familiares con los que el menor efectivamente conviva siempre que esa convivencia real se pruebe mediante certificación específica expedir, a tales efectos, por el ayuntamiento. Cuando el padre, madre o tutores legales vivan en domicilios diferentes, se considerará como domicilio familiar el de aquel que tenga la

guardia y custodia legalmente atribuida por sentencia firme, por convenio regulador o por acogimiento familiar preadoptivo.

4. El domicilio familiar se acreditará mediante certificado del Padrón municipal. Los directores de los centros docentes públicos o los titulares de los centros privados concertados solicitarán, al día siguiente de finalización del plazo de presentación de documentos, a la delegación provincial correspondiente que verifique que los datos de identificación fiscal, emitidos por la Agencia Estatal Tributaria en el año en el que se solicita plaza escolar, coinciden con los aportados en el certificado del Padrón municipal. A tal fin, de conformidad con lo establecido en el apartado 10º del artículo 84 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, y en los artículos 95.1º, apartado k) y 95.2º de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, en la solicitud de inscripción los padres, madres o tutores legales autorizarán expresamente la utilización de la información de carácter tributario que se precisa para la acreditación del domicilio fiscal, que será facilitada a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a través de medios informáticos o telemáticos.

Por lo tanto, aquellas personas interesadas que no presenten la autorización expresa para que la Agencia Estatal de Administración Tributaria facilite la información, a que se refiere el apartado anterior a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, tendrán cero puntos en este criterio de admisión.

De no coincidir los domicilios familiar y fiscal, los interesados deberán presentar la siguiente documentación complementaria: copia autentificada del título que legitime la ocupación de la vivienda declarada cómo domicilio familiar (escritura de compraventa o donación, contrato de alquiler) y contrato de alta de recibos actualizados de subministros (agua, luz, gas) a nombre del solicitante de la plaza."

Artículo 38º.- Servicios complementarios

"El alumnado que solicite y obtenga plaza en un centro distinto al que le corresponda, siguiendo la distribución de las áreas de influencia establecida por los

titulares de las delegaciones provinciales de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, no tendrán derecho a ninguno de los servicios complementarios establecidos con carácter gratuito y sufragados por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria."

Artículo 8º.- Al regular la solicitud de admisión señala que:

5. En la misma solicitud los padres, madres o tutores legales deberán manifestar si desean o no utilizar el servicio complementario de comedor.

De las normas citadas se desprende lo siguiente:

- El servicio complementario de comedor se solicita en el mismo documento en el que se pide la admisión en el centro, y, en consecuencia, se le aplican los mismos criterios. No son, en ningún caso, procesos autónomos ni en su tramitación ni en su justificación documental. Los datos que constan en la secretaría del centro tienen que ser ciertos y contrastados.

- La comprobación de la correspondencia entre el domicilio declarado en la solicitud de admisión (y, por lo tanto, del comedor) y el domicilio real y efectivo es un acto impuesto imperativamente en la normativa reguladora, y no es potestativo hacerlo o no. Al día siguiente de la finalización del plazo de presentación de documentos, las direcciones de los centros solicitarán a la delegación provincial correspondiente que verifique que los datos de identificación fiscal, emitidos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el año en el que se solicita plaza escolar, coinciden con los aportados en el certificado del Padrón municipal. Es decir, el Padrón, por sí solo, carece de validez si no se verifica con el domicilio fiscal. Y hasta tal punto es así que la propia normativa prevé que aquellas personas interesadas que no presenten la autorización expresa para que la Agencia Estatal de Administración Tributaria facilite la información fiscal a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, tendrán cero puntos en este criterio de admisión. Esta verificación es un acto reglado.

- Las obligaciones del Consejo Escolar vienen también señaladas en la normativa, y no es necesario que la Consellería imponga ningún deber adicional. El Consejo Escolar de los centros docentes públicos y el titular en el caso de los centros privados concertados podrán recabar de forma motivada de los solicitantes documentación complementaria a la establecida en la orden comentada, para la justificación de las situaciones y circunstancias alegadas. En caso de que la citada documentación no sea aportada en el plazo de diez días, se entenderá que se renuncia a la puntuación prevista en el apartado correspondiente del baremo. Es evidente que se refiere a situaciones y circunstancias alegadas en los ámbitos de competencia del Consejo Escolar, singularmente, la selección de beneficiarios del comedor cuando la demanda supere la oferta.

Es necesario recordar que la admisión a la escolarización y el acceso como usuario del comedor no son procesos autónomos. La regularidad de la admisión y las circunstancias en que se hace, inciden en las condiciones para ser usuario del comedor y no se trata de procesos autónomos sino interdependientes.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación:**

Que, de acuerdo con la normativa vigente, se haga una comprobación por parte del Consejo Escolar del CEIP A Rabadeira de Oleiros, de la veracidad de los domicilios que se hacen constar en la solicitud del comedor, en el sentido de que han de coincidir con los del domicilio fiscal de los solicitantes, y no basta con que coincidan con los de la secretaría del centro o los del XADE ya que, en todo caso, estos últimos deberían también corresponderse con el domicilio fiscal. Si no es así, y no se justifica mediante otros documentos (Art. 21.4º, in fine), no cabría puntuar en el baremo este apartado. La falta de comprobación de esta correspondencia supone la omisión de un deber legal de los órganos de gobierno del centro, y se hace aún más injustificable por existir en este caso una denuncia concreta cuya veracidad deberá ser investigada.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

18.- Sugerencia dirigida al Presidente de la Diputación Provincial de Pontevedra, en fecha 3 de junio de 2011 para que en la información contenida en la página *web* de la Diputación de Pontevedra relativa a las bases para participar en los campamentos de verano que se celebran en La Lanzada, se contenga toda la información pertinente sobre el número de plazas que quedan reservadas y sus beneficiarios, las plazas reales que finalmente salen a sorteo, el procedimiento para el mismo, que deberá ser público, las listas provisionales de admitidos y excluidos, el plazo para hacer reclamaciones, los criterios de adjudicación de las listas de espera y toda la información necesaria para que el proceso sea objetivo y transparente, cumpliendo los principios de buena administración en el que atañe al deber de información al ciudadano (Q/785/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Dª M.N.N.T., con domicilio en la Avda. X, en Vilagarcía de Arousa (Pontevedra).

En su escrito, literalmente nos indicaba que está en desacuerdo con la forma en la que *se adjudican las plazas del campamento de la Lanzada, organizado por la Ciudad Infantil Príncipe Felipe, dependiente de la Diputación Provincial de Pontevedra. Este campamento tiene unas bases que yo pienso que no son legales porque en su publicación, que puede verse en la página web de la Diputación de Pontevedra simplemente ponen precio, fechas..., y en ningún caso figura su procedimiento, que debería ser público. Si se llama por teléfono, dicen que se hace mediante sorteo, que siempre se hizo así, pero dicho sorteo ni es público ni nada de nada.*

La queja fue admitida a trámite y se solicitó de ese órgano el correspondiente informe, que fue recibido en esta institución con fecha de 23 de mayo.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, parece que ni las bases ni el proceso de adjudicación muestran la necesaria transparencia y publicidad en este tipo de procedimientos:

- No se hace público en la página *web* el número exacto de plazas que se detraen, como señala el informe *"para los niños del Centro Príncipe Felipe, tutelados de la Consejería de Trabajo y Bienestar, así como por acuerdo con los sindicatos, reserva de plazas para los hijos de los funcionarios, en total 2%"*.

- No queda claro el sistema concreto por el que se efectúa el sorteo. Se dice que es mediante programa informático aleatorio, pero no se especifica el sistema ni si es un sorteo público.

- No se hacen constar los parámetros de selección (como por ejemplo, un número a partir del cual se hacen las adjudicaciones, una letra del alfabeto, el sorteo de todas las solicitudes...).

- No existe publicidad del procedimiento, ni publicación de listas provisionales, ni posibilidad de hacer reclamaciones a la adjudicación o no adjudicación de plaza.

En definitiva, parece producirse una falta de transparencia de los criterios sucesivos que no es aceptable en este tipo de procedimientos en los que se adjudican plazas subvencionadas y en los que se precisa hacer una selección entre los solicitantes.

Por este motivo, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 6/1984 del Valedor del Pueblo, se formula la siguiente **sugerencia** para la mejora de los mecanismos de información por parte de esa Diputación:

Que en la información contenida en la página web de la Diputación de Pontevedra relativa a las bases para participar en los campamentos de verano que se celebran en La Lanzada, se contenga toda la información pertinente sobre el número de plazas que quedan reservadas y sus beneficiarios, las plazas reales que finalmente salen a sorteo, el procedimiento para el mismo, que deberá ser público, las listas provisionales de

admitidos y excluidos, el plazo para hacer reclamaciones, los criterios de adjudicación de las listas de espera y toda la información necesaria para que el proceso sea objetivo y transparente, cumpliendo los principios de buena administración en el que atañe al deber de información al ciudadano.

Respuesta del Presidente de la Diputación Provincial de Pontevedra: aceptada

19.- Sugerencia dirigida al Presidente de la Diputación Provincial de Pontevedra, en fecha 10 de junio de 2011 para que en la información contenida en la página web de la Diputación de Pontevedra relativa a las bases para participar en los campamentos de verano que se celebran en La Lanzada, se contenga toda la información pertinente sobre el número de plazas que quedan reservadas y sus beneficiarios, las plazas reales que finalmente salen a sorteo, el procedimiento para el mismo, que deberá ser público, las listas provisionales de admitidos y excluidos, el plazo para hacer reclamaciones, los criterios de adjudicación de las listas de espera y toda la información necesaria para que el proceso sea objetivo y transparente, cumpliendo los principios de buena administración en el que atañe al deber de información al ciudadano (Q/823/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. J.C.V., con domicilio en la Calle X, en Pontevedra. Presenta su queja ante la Dirección General de Juventud y Voluntariado de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia y ante la Diputación de Pontevedra.

Para que se pueda hacer en esa Diputación Provincial una adecuada valoración del objeto de la queja, se le dio traslado literal de su escrito. Con fecha de 7 de junio, se recibió en esta institución dicho informe, sustancialmente coincidente con el derivado del expediente de queja D.3.Q/785/11.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, tenemos que reiterarle el contenido de la resolución hecha por esta institución como conclusión del citado

expediente de queja. Ni las bases ni el proceso de adjudicación de las plazas de campamentos dependientes de la Diputación de Pontevedra muestran la necesaria transparencia y publicidad:

- No se hace público en la página *web* el número exacto de plazas que se detraen *"para los niños del Centro Príncipe Felipe, tutelados de la Consellería de Trabajo y Bienestar, así como por acuerdo con los sindicatos, reserva de plazas para los hijos de los funcionarios, total 2%"*.

- No queda claro el sistema concreto por el que se efectúa el sorteo. Se dice que es mediante programa informático aleatorio pero no se especifica el sistema ni sí es un sorteo público, ni existe fe pública notarial del procedimiento.

- No se hacen constar los parámetros de selección (como por ejemplo, un número a partir del cual se hacen las adjudicaciones, una letra del alfabeto, el sorteo de todas las solicitudes...).

- No existe publicidad del procedimiento, ni publicación de listas provisionales, ni posibilidad de hacer reclamaciones a la adjudicación o no adjudicación de plaza.

En definitiva, parece producirse una falta de transparencia de los criterios seguidos que no es aceptable en este tipo de procedimientos en los que se adjudican plazas subvencionadas y en los que se precisa hacer una selección entre los solicitantes.

Por este motivo, de acuerdo con el artículo 32 de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo, se formula la siguiente **sugerencia** para la adopción de nuevas medidas por parte de esa Diputación:

Que en la información contenida en la página web de la Diputación de Pontevedra relativa a las bases para participar en los campamentos de verano que se celebran en La Lanzada, se contenga toda la información pertinente sobre el número de plazas que quedan reservadas y sus beneficiarios, las plazas reales que finalmente salen al sorteo, el procedimiento para el mismo, que deberá ser público, las listas provisionales de

admitidos y excluidos, el plazo para hacer reclamaciones, los criterios de adjudicación de las listas de resultas y toda la información necesaria para que el proceso sea objetivo y transparente, cumpliendo los principios de buena administración en el que alcanza a los deberes de información al ciudadano.

Respuesta del Presidente de la Diputación Provincial de Pontevedra: aceptada

20.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 10 de junio de 2011 para que, como parte del deber de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en el CEIP A Lomba, se proceda, por parte del Consejo Escolar, a una revisión de las condiciones de acceso de todos los usuarios del comedor escolar, de forma que, en todos los casos, se cumpla la normativa vigente y no se amparen situaciones de desigualdad o discriminación (Q/366/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Don J.M.S.T., con domicilio en Calle X, en Vilagarcía de Arousa (Pontevedra). Su escrito de queja coincidía en el fondo con los presentados con anterioridad por Dª A.I.A.S., con domicilio en la Calle Y, en Vilagarcía de Arousa, Pontevedra, que dio lugar al expediente D.3.Q/534/11, y por Dª M.M.S.R., con domicilio en la Avda. Z en Vilagarcía de Arousa, Pontevedra, que dio lugar al expediente D.3.Q/529/11. Los tres escritos estaban referidos a los servicios educativos complementarios del CEIP A Lomba, en Vilagarcía de Arousa.

Reuniendo estas quejas los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, procedió admitir las mismas la trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de

dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha de 8 de junio, fue recibido el informe de esa Consellería referente a la queja referenciada, y substancialmente coincidente con los dos informes remitidos con anterioridad, excepto en las específicas circunstancias de la hija del interesado. Del informe se deduce, de una manera bastante clara, que la situación del CEIP A Lomba, de Vilagarcía, no se ajusta a la legalidad vigente en el campo de los servicios educativos complementarios. Este desajuste viene planteado en el informe como una situación heredada de tiempo atrás, de la que el actual equipo directivo del centro parece no hacerse responsable. Más bien, acepta la consolidación de una situación no ajustada a Derecho, consentida o propiciada por la anterior Dirección, y muestra la voluntad del actual equipo de Dirección y del Consejo Escolar de corregir de cara al futuro estas desviaciones de los criterios normativos. Esta decisión, la de corregir parcialmente una situación administrativa irregular, tiene una aplicación muy compleja que genera, en la práctica, situaciones discriminatorias como la denunciada en el escrito de queja.

Hay que partir de un principio claro que es que no puede exigirse igualdad cuando no se está aplicando la normativa. Es decir, no cabe alegar discriminación en aquellos supuestos en los que una concreta actividad administrativa puede estar vulnerando la legalidad. Por esta razón, es decisivo esclarecer el contexto en el que se aplicó la norma que se supone discriminatoria. En este punto, conviene subrayar los siguientes aspectos manifestados en el informe:

1º.- En este curso académico, están admitidos como usuarios del comedor determinados alumnos a los que no les correspondería, si se aplicara rigurosamente la normativa. Sin embargo, la Dirección y el Consejo Escolar admiten la subsistencia del derecho de estos alumnos, no revisan su situación, y se produce un automatismo de su condición de usuarios que se funda, de manera exclusiva, en que ya lo fueron el curso anterior. Para el cumplimiento de la legalidad, el actual equipo directivo y el Consejo Escolar pueden tomar decisiones, no sólo sobre las nuevas admisiones, como señala el informe, sino que, de producirse más peticiones que plazas (en este caso, estamos hablando

de tres solicitudes por encima de las plazas ofertadas) están obligados a revisar caso por caso, de forma que se garantice que todos los admitidos lo están de acuerdo con las normas. Lo que no es admisible es que la normativa se aplique sólo a las nuevas admisiones y no a todos los usuarios. Lo contrario sería consentir una ilegalidad.

2º.- Señala el informe que entre las familias de la comunidad educativa se extendió la idea de que para acceder al comedor *"había que usar el bus"*. Incluso en reuniones de padres ha habido comentarios en ese sentido y algunos padres declararon públicamente que anotaban a sus hijos en el transporte escolar para poder acceder al comedor. En este punto conviene aclarar que en Vilagarcía se utiliza el transporte escolar aun sin haber dos kilómetros de distancia al centro, con conocimiento de la Consellería de Educación, por las características propias de la distribución de los centros educativos.

Esta es otra grave anomalía. No están equivocados los padres cuando creen que para acceder al comedor *"hay que usar el bus"*. La Orden de 2007 lo establece como segundo criterio de preferencia, que se convierte en el primero para las nuevas admisiones. De hecho, parece haber sido tenido en cuenta casi exclusivamente por el Consejo Escolar en las listas provisionales y ha sido, de forma inmediata, la motivación principal de las exclusiones. Por esto, sería gravemente irregular que haya usuarios del transporte escolar a los que legalmente no les corresponda, porque, por esta vía, accederían al uso del comedor, que tampoco les corresponde. Del informe se desprende que, en lo que corresponde al transporte, tampoco se está cumpliendo la normativa. Sin embargo, la Consellería de Educación se ha mostrado inflexible en la aplicación del criterio de los dos kilómetros en otros muchos casos que admitirían, por razones de equidad, una modalización de la norma. Literalmente, informó en muchos casos a esta institución que *"ante la imposibilidad de satisfacer las numerosas solicitudes que se presentan anualmente para aproximar las paradas a los domicilios de los usuarios, y cuya estimación indiscriminada y sin aplicar un criterio objetivo supondría vulnerar la duración máxima de permanencia del alumnado en los autobuses, no cabe otra solución que aplicar rígidamente el criterio de los 2 kilómetros"*. El criterio de esta institución es otro. Muchos alumnos en Galicia disfrutan de transporte escolar y comedor sin que resulte imprescindible la prestación para garantizar las mejores condiciones a su escolarización, pero se les reconoce este derecho porque

cumplen ciertos criterios objetivos. En el caso del transporte, el criterio es tener su domicilio a más de dos kilómetros del centro escolar; la condición de usuario del comedor se reconoce automáticamente a todos los que utilizan transporte escolar. Sin embargo, otros escolares que precisan justificadamente esos recursos o prestaciones no cumplen los actuales criterios, por lo que no se les están garantizando las condiciones más favorables para la escolarización durante las etapas de educación infantil y básica, aunque sus condiciones personales supongan una desigualdad inicial, justo lo que pretende evitarse por la Ley Orgánica de Educación cuando prevé servicios como el transporte escolar o el comedor. Estos servicios tienen en la norma orgánica básica un carácter marcadamente compensatorio. Si es racional, como dice el informe, el uso del transporte en distancias menores por las características de la distribución de los centros educativos, esta circunstancia debería ser pública y general, y no meramente consentida por la Consellería, en contra del criterio que ella misma objetivó en la norma. No se comprende esta situación de permisividad que, en este supuesto, genera una consecuencia arbitraria, ya que a unos alumnos se les permite usar el transporte y ser usuarios del comedor, sin tener derecho a ello según la norma, y a otros, no.

El informe dice que *"ante esta situación el equipo directivo decidió revisar las nuevas admisiones realizadas este curso y detectó cuatro casos en los que la cercanía al centro no justificaba la utilización del transporte escolar"*. Suponen un agravio comparativo y una discriminación contraria a Derecho que sólo se revisaran las nuevas admisiones, por la razón expuesta en el punto siguiente.

3º.- La Orden de 2007, en el artículo 7.5º, establece que tendrá preferencia en la adjudicación de plaza, en todo caso, el alumnado usuario del servicio de comedor en el curso escolar anterior, salvo que variara substancialmente el criterio por el cual fue admitido. Si no se comprueban las condiciones de admisión de este alumnado, no resulta posible comprobar si ha variado o no el criterio por el cual fue admitido. La norma no impone el automatismo para los usuarios del curso anterior, sino que se compruebe un eventual cambio del criterio por el cual accedió en su día. Esta comprobación viene exigida por un hecho externo que es la reducción de la capacidad del comedor, por lo que se abre un proceso de concurrencia. El Consejo Escolar tiene impuesto, legalmente, el deber de

comprobar si concurren los requisitos porque es quien tiene que decidir sobre la admisión del alumnado usuario, de acuerdo con los criterios de prioridad establecidos en esta Orden. Téngase en cuenta que la Orden no habla sólo de las nuevas admisiones sino, en general, de alumnado usuario (art. 11.1).

4º.- La insistencia en que las reclamaciones se habían cursado fuera de plazo, tal como se refleja en el escrito de queja, tampoco se ajusta a los criterios de funcionamiento. Una situación antijurídica tiene que ser corregida cuando sea conocida por el órgano con competencia. En este sentido, la Orden es muy precisa y, por una parte, impone al Consejo Escolar la obligación de aprobar, dentro de la normativa vigente, un protocolo propio que recogerá las directrices de organización y funcionamiento del servicio de comedor escolar, así como su seguimiento y evaluación durante el curso escolar. Este protocolo será parte integrante del reglamento orgánico del centro (art. 11.1 apartado 2). Esto se traduce en la obligación de seguir y evaluar el funcionamiento del comedor de acuerdo con la normativa vigente durante todo el curso escolar. Del escrito de queja y del informe parece que sólo se hizo en las nuevas admisiones.

A la vista del contenido del informe, se detectan en el funcionamiento de los servicios educativos complementarios del CEIP A Lomba, de Vilagarcía de Arousa, ciertas irregularidades que pueden haber producido un trato discriminatorio, al no aplicarse por igual los criterios de admisión a todos los alumnos usuarios del comedor y del transporte escolar, en el mismo centro y en el mismo curso escolar. El artículo 18 de la Orden de 21 de febrero de 2007 impone a las delegaciones provinciales de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, a través de sus servicios de inspección, el deber de *arbitrar fórmulas de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos de su ámbito de competencia. En la memoria final de curso se incluirá una parte sobre el funcionamiento del servicio de comedor escolar, así como las propuestas de avance que se consideren convenientes, con una valoración económica de ellas, que será objeto de conocimiento y valoración del consejo escolar, y de la cual se dará traslado a la Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria.*

Al amparo de esta norma, y en cumplimiento del artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, esta Institución tiene que hacer la siguiente **recomendación:**

Que, como parte del deber de control y seguimiento y evaluación periódica del funcionamiento, gestión y organización del servicio de comedor escolar en el CEIP A Lomba, se proceda, por parte del Consejo Escolar, a una revisión de las condiciones de acceso de todos los usuarios del comedor escolar, de forma que, en todos los casos, se cumpla la normativa vigente y no se amparen situaciones de desigualdad o discriminación.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

21.- Recomendación dirigida al Rector de la Universidad de A Coruña, en fecha 29 de junio de 2011, para que la UDC asuma, como responsable única, las deficiencias en la gestión del programa de movilidad Leonardo da Vinci denunciadas en este expediente de queja, en la prestación del servicio de acogida al participante y en la consecuente interrupción de la estancia formativa, y proceda a la gestión del reembolso de las cantidades satisfechas en el sentido indicado por el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos y procure compensar al participante por no haber cumplido con su cometido de facilitarle un puesto en prácticas, tal como manifiesta literalmente el informe del OAPEE, de forma que pueda ser acordado entre ellos (Q/2212/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. P.S.R., con domicilio en la calle X en A Coruña.

En su escrito esencialmente nos indicaba su disconformidad con la gestión hecha por la Universidad de A Coruña de la beca Leonardo da Vinci para estancias formativas en el extranjero, de la que resultó beneficiaria la UDC y el fue participante. Literalmente manifestaba el siguiente:

"La UDC me concedió una beca Leonardo da Vinci en septiembre, para estancias formativas en Portsmouth, Reino Unido.

Tras estar allí 42 días sin hacer nada y gastando mi dinero, e intentando poner solución a este tema mediando con el Ministerio, Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos, Unión Europea, personalmente. La empresa que contrata la UDC a la cual pagué 3.250 euros de la beca, no me encuentra trabajo en un plazo de tiempo estimado para que yo pueda cumplir los requisitos y poder recibir la subvención, por lo que tras mediar la OAPEE, por medio de M.A.F.D. y A.Q., director de las becas Leonardo, aconsejan a la UDC que, debido a que mi estancia era ineficaz, tenía que volver a España, o más bien, que nunca debería haber ido sin la beca resuelta, y que debido a que tanto el socio intermediario como la UDC están faltando al contrato yo no tengo culpa de nada y es la UDC la que tiene que asumir los costes y mandarme volver a España, aparte de incidir en el socio intermediario y reclamar el dinero que yo pagué.

La UDC, siempre muy poco preocupada por el bien del participante, o sea yo, fue dando largas y no supo resolver la situación en su momento a pesar de que el Ministerio les había dado las instrucciones detalladas para proceder con mi caso, hasta el punto en que la OAPEE me dijo que la UDC me tendría que haber dicho que volviera un día y me tuvieron allí dos semanas más, y que esto acabó afectando a mi salud y perdí la oportunidad de hacer un máster en el que estaba matriculado por culpa de la no resolución del problema a tiempo.

Hace pocos días, la Vicerrectora de Estudiantes y RRII, M. J. M. L., me comunicó de palabra que la UDC no iba a asumir los costes de mi estancia en Inglaterra y que si no estaba de acuerdo, que presentara un recurso, y ni tan siquiera me dio información detallada acerca de si podría optar a esta beca de nuevo o arreglar este tema de forma oficial, por escrito.

Llevo desde el 25 de octubre en España y la UDC no se puso en contacto conmigo de forma oficial, por más que llamo a M.J.B. no quiere hablar conmigo, y el resto de cargos en la UDC me dan largas día tras día, y la última noticia que tengo es que la UDC

no se va a hacer cargo de mi estancia allí y además no asume sus responsabilidades y obligaciones firmadas en el contrato. (...)

A mi parecer, la UDC quiere escurrir el problema y que se pierda en el tiempo, o incluso culparme de la situación, ya que me dijeron que yo había renunciado a la beca, el mismo director del programa Leonardo en la OAPEE me dijo que la UDC estaba en falta con el contrato y que debían asumir el coste de mi estancia en Reino Unido. Todo este proceso estuvo rodeado de una falta de transparencia muy grande por parte de la UDC así como de una tardanza exagerada a la hora de responder mis escritos, y que aún no me informan de la situación de mi beca a día de hoy".

La queja fue tramitada según dispone la ley reguladora de esta institución, y se solicitó informe a ese Rectorado con fecha de 20 de diciembre. El informe tuvo que ser requerido nuevamente el 21 de enero, al transcurrir el plazo legal sin que hubiera sido remitido a esta institución.

Finalmente, el informe tuvo registro de entrada en esta institución el día 9 de febrero. Del análisis del informe, se desprende que la UDC atribuye al participante una actitud de obstrucción y negatividad, no aceptando las alternativas propuestas, negándose a recoger documentación, exigiendo que diversas instancias de la UDC se pusieran en contacto con el y condicionando su retorno a España. El informe concluye afirmando que *"procede contestar que la Universidad de A Coruña cumplió en todo momento con la legalidad vigente y con los compromisos adquiridos en las bases reguladoras del programa Leonardo Hac Luce", intentando por todos sus medios el cumplimiento de los compromisos de la empresa intermediaria de dicho Programa".*

A la vista de lo señalado en el informe, no quedaban claras determinadas cuestiones planteadas en el escrito de queja y de las que se solicitó aclaración. En concreto, las razones por las que el recurrente se encontró en la situación descrita y cuál ha sido la actitud de la UDC ante la reclamación de responsabilidades a la empresa intermediaria y al abono de las cantidades satisfechas, como expone el interesado en su escrito de queja.

Al no responder el informe a la totalidad de los problemas que habían sido expuestos por el recurrente en queja, se solicitó de ese órgano que, con carácter urgente, nos complementara la información suministrada y, en particular, sobre los aspectos señalados en nuestro escrito de fecha de 7 de marzo. Con fecha de 8 de abril, tuvo que ser requerido nuevamente. Con fecha de 25 de abril, la UDC remite un oficio firmado por el Secretario General al que se adjunta copias de una serie de correos electrónicos, sin más aclaración ni valoración de las consideraciones recogidas en el escrito de esta institución.

Con fecha de 23 de mayo, solicitamos al OAPEE que informara sobre el caso, a la vista de la actitud de la UDC y por existir un absoluto desacuerdo sobre la situación entre la entidad beneficiaria del programa, la UDC, y el participante, D. P.S. Con fecha de 24 de junio, fue recibido dicho informe del OAPEE, firmado por el director de la División Leonardo da Vinci. Adjunta al informe la siguiente documentación:

- Copia del Convenio de subvención para un proyecto de Movilidad Leonardo da Vinci en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente: *"Prácticas europeas en empresas para titulados de la Universidad de A Coruña-Prácticas Hac Luce +"*

- Copia de las Condiciones generales del citado convenio.

- Copia del modelo de contrato entre el beneficiario y el participante, y de sus anexos: Anexo I: *Acuerdo de formación y Compromiso de calidad para estancias formativas, y Anexo II: Condiciones generales del contrato.*

El informe remitido por el OAPEE manifiesta literalmente:

"Como contestación a su petición de información y valoración sobre la estancia de D. P.S. en Reino Unido, participante seleccionado por la UDC para el proyecto de Movilidad PLM de la convocatoria Leonardo da Vinci de 2009, ERES/09/LLP-LdV/PLM/150087, denominado "PRÁCTICAS EUROPEAS EN EMPRESAS PARA TITULADOS DE LA UNIVERSIDAD DE A CORUÑA-PRÁCTICAS HAC LUCE +", desde esta unidad cabe informar de lo siguiente:

Según nos informó la UDC a raíz de la comunicación recibida del Sr S., éste había recibido una beca Leonardo para una estancia en Reino Unido de 14 semanas de duración. Según la información de que disponemos, la estancia comienza el día 14 de septiembre de 2010, fecha de llegada del Sr. S. a Portsmouth y en la que la institución intermediaria en Reino Unido, Training Vision Ltd., facilita alojamiento en una familia de la localidad. La intermediaria Training Vision Ltd. figura como socio del proyecto en el formulario de solicitud. Sin embargo, y aduciendo dificultades de pago observadas por la Intervención Delegada, el beneficiario, la UDC, nos informa de que no ha pagado directamente el servicio de búsqueda de empresa, alojamiento y mantenimiento a la intermediaria, sino que ha adelantado el 85% de la financiación de la beca a los participantes y son éstos los que deben transferir lo pagado a la intermediaria antes de su salida de España.

A los efectos del contrato de financiación del proyecto con la UDC, para el Organismo Autónomo Programas Educativos Europeos (OAPEE), como Agencia Nacional del Programa de Aprendizaje Permanente (PAP), el beneficiario es responsable único de las deficiencias en la prestación del servicio de acogida que pueda dar el intermediario designado por la UDC, aunque el sistema de pago por el que haya optado sea indirecto, a través del participante. Así se ha hecho saber a la UDC. Asimismo hemos remitido a la UDC nuestra recomendación de evitar la práctica de pago indirecto al intermediario por los servicios de acogida, dado que este sistema debilita su posición respecto al socio intermediario, al no poder haber un contrato directo entre beneficiario y prestador de servicios, con unas condiciones contractuales que garanticen la calidad exigida en el ámbito de la Movilidad Leonardo da Vinci, conforme a la Recomendación (EC) 2006/961 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre movilidad transnacional dentro de la Comunidad para propósitos de educación y formación: Carta Europea de Calidad para la Movilidad [Diario Oficial L 394 de 30.12.2006]

Con fecha de 5 de octubre se recibe en este Organismo la primera comunicación del participante. Pedimos información sobre el caso a la UDC que requiere una solución a Training Vision Ltd y, finalmente con fecha 14 de octubre nos confirma que el intermediario ha ofrecido al Sr S. una práctica en la localidad de Winchester, situada a

unos 50 kilómetros por carretera de la residencia ofrecida en Portsmouth. A diferencia de la información que figura en la página 6 de su escrito, según consta en las comunicaciones que recibimos de la UDC y del participante, el intermediario no ofrece inicialmente cambiar la residencia a Winchester, sino que se traslade diariamente desde el alojamiento ofrecido en Portsmouth hasta Winchester para trabajar. Los costes de esos traslados diarios los debería pagar el participante y los consideramos elevados, así como el tiempo diario necesario para los transportes. Por este motivo y por haber transcurrido un tiempo excesivo desde el inicio de la estancia, informamos a la UDC y al participante que debe ser éste el que decida si quiere continuar con la estancia o regresar a España, sin tener que devolver a la UDC las cantidades recibidas en adelanto para costes de viaje y manutención. Al mismo tiempo pedimos a la UDC que presione el intermediario, so pena de comunicación por nuestra parte a la Comisión Europea, por las deficiencias de éste en la gestión, para que ofrezca al participante residencia en el mismo lugar de trabajo que le ofrece, Winchester, para no encarecer los transportes diarios ni los tiempos de traslado a la empresa. A pesar de que el intermediario cede finalmente a esta petición, el participante decide no continuar con la estancia, por la desconfianza que ha generado en él en este tiempo la deficiente gestión del intermediario

Pedimos conforme a esto a la UDC que confirme al participante su compromiso de no requerirle las cantidades adelantadas para alojamiento y mantenimiento, que fueron entregadas por el participante al intermediario, ni las correspondientes a los gastos del viaje, que debe sufragar la UDC, ya que nosotros debemos, conforme a las condiciones del contrato de financiación del proyecto con la UDC, no considerar los costes de esta estancia formativa, no realizada, como elegibles dentro del proyecto. Esto se debe a que la interrupción de la estancia no se entiende como debida a una causa de fuerza mayor a las que hace referencia el artículo 1.2 del contrato de financiación entre OAPEE y UDC (Anexo 1), sino a una deficiente prestación del servicio de acogida, imputable al beneficiario UDC. Asimismo comunicamos a la UDC que debe requerir al intermediario la devolución de las cantidades adelantadas para alojamiento y mantenimiento, así como para gestión de la movilidad.

Entre las quejas recibidas del Sr. S. se encontraba que no había recibido de la UDC copia de las condiciones de su contrato y del acuerdo de formación. Puestos en comunicación con la UDC, nos confirman que sí le habían facilitado copia de esas condiciones. Le facilitamos nosotros copia al participante de los modelos oficiales Leonardo del contrato y del acuerdo de formación dado que insiste en no haberlos recibido. Según la información que tenemos, la UDC comunicó por correo electrónico al participante que podía pasar por la UDC a recoger el contrato y éste no lo hizo (modelo oficial de contrato entre beneficiario y participante en Anexo II). Sin embargo creemos que los criterios de calidad contenidos en el acuerdo de formación (Anexo III) no se le habían facilitado al participante antes de salir hacia Reino Unido. Cabe indicar que aunque las hubiera recibido, la UDC es responsable del cumplimiento de las condiciones especificadas en el contrato y el acuerdo de formación.

Respecto al pago de la beca, entendemos que la UDC ya ha satisfecho las cantidades que procedía pagar al participante al inicio de la estancia, correspondientes al 85% del total de la beca. De esta cantidad el participante transfirió al intermediario, siguiendo indicaciones del beneficiario, el coste completo de alojamiento y mantenimiento comprometido para toda la duración de la estancia, y adquirió el billete de avión. Hemos comunicado a la UDC que esos costes no van a poder ser cargados como elegibles al proyecto Leonardo da Vinci, al ser la interrupción de la estancia desde nuestro punto de vista debida a deficiencias en la gestión de la movilidad, responsabilidad del beneficiario. Hemos indicado a la UDC que de todas formas deberá hacerse cargo de reclamar al intermediario la devolución íntegra de las cantidades recibidas, al no haber cumplido con su cometido de facilitar un puesto en prácticas adecuado al participante. Se debe aclarar que esas cantidades, en caso de recuperarse no pertenecerían al participante, sino a la UDC que es quien las había entregado ya al participante cómo pago adelantado. En caso de no recuperarlas, la UDC las deberá dar cómo perdidas, renunciando expresamente a reclamarlas al participante, a pesar de no haber realizado éste su estancia formativa. Se nos informó desde la UDC que esa renuncia expresa a la reclamación de lo pagado adelantado ya se comunicó al participante. El 15% restante de la cuantía de la beca se puede entender como complemento a costes de mantenimiento, a viajes locales y a otros gastos en que pudiera haber incurrido el participante, al menos parcialmente, en el

transcurso de la estancia. Se debe tener en cuenta también en la consideración sobre la procedencia de lo pagado de ese 15% complementario o parte de él, el coste extraordinario que haya podido suponer para el participante la compra o cambio del billete de regreso a España, en el caso de que el adquirido inicialmente de ida y vuelta fuera cerrado o con ciertos costes de cambio de fecha.

Entendemos que no corresponde, dentro del acuerdo entre ambas partes otro pago suplementario para financiar la estancia formativa, puesto que ésta no se ha realizado y el coste del alojamiento no lo ha debido costear el participante, sino que ha sido la UDC la que lo ha hecho mediante el pagado adelantado. De posibles indemnizaciones que el participante quisiera reclamar al beneficiario por daños y perjuicios debidos a la interrupción de la estancia, no tiene este Organismo competencia para juzgarlas. Sí debemos aclarar que la adjudicación de una beca Leonardo tiene únicamente cómo objetivo la cobertura parcial o total de los costes de la estancia formativa.

Además los tres anexos mencionados anteriormente, que acompañan a este escrito, con contrato de financiación Leonardo da Vinci entre UDC y OAPEE, modelo oficial (Comisión Europea) de contrato entre beneficiario y participante y términos del Acuerdo de Formación, procede indicar que la normativa específica de la convocatoria europea del Programa de Aprendizaje Permanente y la Convocatoria Nacional de 2009 se encuentran publicadas en la página web de el OAPEE:

http://www.oapee.eres/oapee/inicio/convocatoria/2009.html".

El informe del organismo autónomo confirma todos y cada uno de los extremos denunciados en el escrito de queja, por lo que ésta resulta claramente fundada. Su percepción del problema, por ser una de las partes firmantes del convenio de subvención, es especialmente significativa. Del conjunto del expediente se concluye, sin duda, lo siguiente:

- Que la UDC como beneficiaria es responsable única de las deficiencias en la prestación del servicio de acogida que pueda dar el intermediario designado por la UDC, en este caso, *Training Vision*.

- La circunstancia anómala de la práctica hecha por la UDC de pago indirecto al intermediario por los servicios de acogida, dado que este sistema debilita su posición respecto al socio intermediario, ya que se impide un contrato directo entre beneficiario y prestador de servicios, con unas condiciones contractuales que garanticen la calidad exigida en el ámbito del programa de Movilidad Leonardo da Vinci.

- La interrupción de la estancia no puede ser considerada como debida a causa de fuerza mayor (artículo 1.2 del contrato de financiación entre OAPEE y UDC, según Anexo 1), sino a una deficiente prestación del servicio de acogida, imputable al beneficiario, la UDC.

- Los criterios técnicos y legales para el reembolso de las cantidades abonadas vienen expuestos con toda claridad en el informe: *"comunicamos a la UDC que debe requerir al intermediario la devolución de las cantidades adelantadas para alojamiento y manutención, así como para gestión de la movilidad.". "Hemos indicado a la UDC que de todas formas deberá hacerse cargo de reclamar al intermediario la devolución íntegra de las cantidades recibidas, al no haber cumplido con su cometido de facilitar un puesto en prácticas adecuado al participante. Se debe aclarar que esas cantidades, en caso de recuperarse no pertenecerían al participante, sino a la UDC que es quien las había entregado ya al participante como pago adelantado. En caso de no recuperarlas, la UDC las deberá dar como perdidas, renunciando expresamente a reclamarlas al participante, a pesar de no haber realizado éste su estancia formativa"*.

- Sobre la procedencia del pago del 15% complementario, se pronuncia también la OAPEE con precisión.

- Sobre si la documentación del contrato fue entregada o no, las discrepancias sobre este hecho carecen de consecuencias por la declaración del OAPEE en el sentido de

que *aunque no la hubiera recibido, la UDC es responsable del cumplimiento de las condiciones especificadas en el contrato y el acuerdo de formación.*

Por todo lo señalado hasta ahora, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Rectorado de la Universidad de A Coruña la siguiente **recomendación:**

Que la UDC asuma, como responsable única, las deficiencias en la gestión del programa de movilidad Leonardo da Vinci denunciadas en este expediente de queja, en la prestación del servicio de acogida al participante y en la consecuente interrupción de la estancia formativa, y proceda a la gestión del reembolso de las cantidades satisfechas en el sentido indicado por el Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos y procure compensar al participante por no haber cumplido con su cometido de facilitarle un puesto en prácticas, tal como manifiesta literalmente el informe del OAPEE, del modo que pueda ser acordado entre ellos.

Respuesta del Rector de la Universidad de A Coruña: incumplido el deber legal de responder adecuadamente y por tanto rechazada.

22.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 25 de agosto de 2011 para que las fotografías de los alumnos, aunque los padres o tutores legales autoricen su utilización en el ámbito escolar con carácter general, no sean empleadas en situaciones de las que pueda derivarse desaprobación, castigo, reproche o cualquiera otro efecto negativo en la propia imagen, respetando el derecho constitucional de los alumnos a disponer de su imagen física impidiendo su difusión salvo que medie su consentimiento o el de los titulares de la patria potestad, en su caso (Q/905/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Dña. I.B.C., que expresaba su rechazo por la utilización de las fotografías de un grupo de alumnos de 2º de la E.S.O. del IES Urbano Lugrís, de Malpica, expuestas en la puerta de acceso a la Biblioteca del centro para identificarlos y negarles el acceso a ella

como castigo por la pérdida de las fichas de un juego. En dicha Biblioteca se celebran, entre otros actos, las reuniones de los padres y madres del centro.

Se solicitó informe a esa Consellería que tuvo entrada con fecha de 6 de julio.

En el informe se señala literalmente lo siguiente:

"En contestación a su escrito de fecha 1 de junio pasado al que añade otro del Valedor do Pobo (D.3.Q/905/11) dimanante de queja formulada por Dña. I.B.C., en la que manifiesta en el nombre de varias madres su disconformidad con el castigo que se les impuso a un grupo de niños del IES Urbano Lugrís de Malpica le comunico, una vez visto el informe de la Inspección educativa sobre el particular:

- Los alumnos afectados (siete de un mismo grupo) fueron sancionados con no poder entrar en la Biblioteca en el tiempo de ocio, mientras no compensaran el material de juegos que deterioraron o perdieron, ya que, de acuerdo con la LOE (disposición final 1°.4) es una obligación del alumnado respetar y cuidar el equipamiento de los colegios.

- La tutora de los alumnos estuvo y está en continuo contacto con los padres.

- La Biblioteca es atendida en el tiempo de ocio por profesores voluntarios, alguno de los cuales no les dan clase, por ello sus fotos para identificarlos (las familias tienen concedida al centro autorización para utilizar la imagen de los alumnos) están en una orla como la que tienen todos los profesores del alumnado de los grupos a los que le dan clase.

La prohibición de entrar en la Biblioteca fue sólo en el tiempo de ocio, por lo que no se les obstaculizó su aprendizaje".

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución considera que la estrategia educativa empleada no ha sido adecuada. Manifiesta el informe que la tutora de los alumnos estuvo en contacto permanente con los padres, circunstancia que forma parte de las obligaciones generales de los tutores y no modifica la situación. No compartimos el

criterio elegido por el centro para identificar a unos alumnos a los que se les impuso un castigo, y en ningún caso se puede justificar con el hecho de que el centro tuviera concedida la autorización para utilizar la imagen de los alumnos. Esta autorización no abarca la exposición de las fotografías de los alumnos (alguno de los cuales, sin duda, no tuvo intervención en el hecho) cuando pueda tener un efecto de pública censura o reprobación. La finalidad de identificar a los alumnos que no podían acceder a la Biblioteca durante el castigo se podría haber cumplido dándole la orla mencionada en el informe a los profesores que atendían la Biblioteca en cada momento, incluso dejándola en la mesa del profesor. En ningún caso, exponiéndola en la puerta de entrada.

El derecho fundamental a la propia imagen atribuye a su titular la potestad para disponer de su imagen física impidiendo su difusión, salvo que medie su consentimiento. La constitucionalización de esta forma autónoma del derecho a la personalidad, distinguiéndolo del derecho a la honra y del derecho a la intimidad, es una garantía frente a aquellas intromisiones ilegítimas sobre la vida de la persona que consisten en reproducir su imagen física por cualquier medio que pueda hacerla identificable (televisión, vídeo, fotografía o incluso caricatura), con absoluta abstracción de su propia voluntad. Al reconocer este derecho, se trata de proteger un bien jurídico que, como los demás que definen los derechos fundamentales, se basa en el respecto al valor constitucional de la dignidad de la persona.

Este razonamiento se aplica con mayor fuerza a los menores de edad. Por una parte, no hubo consentimiento de los titulares de la patria potestad, según se desprende del escrito de queja. Por otra parte, los derechos fundamentales son fines educativos y la toma o exhibición de fotos sin consentimiento de los titulares del derecho a la propia imagen en cualquier campo, desde las redes sociales hasta las grabaciones con móviles, es uno de los aspectos en los que los centros educativos tienen la obligación de hacer una especial pedagogía.

Finalizado ya el curso escolar, suponemos que en este momento dicha orla habrá sido retirada del acceso a la Biblioteca o que la situación habrá sido resuelta de otro modo.

Pero esta Institución considera pertinente formular a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria la siguiente **recomendación:**

Que las fotografías de los alumnos, aunque los padres o tutores legales autoricen su utilización en el ámbito escolar con carácter general, no sean empleadas en situaciones de las que pueda derivarse desaprobación, castigo, reproche o cualquiera otro efecto negativo en la propia imagen, respetando el derecho constitucional de los alumnos a disponer de su imagen física impidiendo su difusión salvo que medie su consentimiento o el de los titulares de la patria potestad, en su caso.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada.

23.- Recomendación dirigida al Rector de la Universidad de Vigo, en fecha 25 de agosto de 2011, para que la aplicación informática de auto matrícula Xescampus sea modificada de forma que el sistema pueda generar un mensaje de confirmación de la matrícula efectivamente realizada o se establezca otra herramienta física o virtual por la que el alumno pueda conseguir toda la información relativa al proceso de matrícula con las garantías legalmente exigibles a los procedimientos administrativos en los que tiene la condición de interesado. (Q/968/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. E.F.A., con domicilio en la Avenida X, en Vigo (Pontevedra).

El preceptivo informe fue remitido por ese Rectorado, con un oficio firmado por la Secretaria General al que se añade un informe de la Directora del Área de Gestión Académica y otro de la Jefa del Servicio de Alumnado. A la vista del contenido de los informes, esta Institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

1.- Sobre la cuestión de fondo de la queja:

Alega el recurrente en queja que el origen del error en la matrícula solicitada surge por una deficiencia de la aplicación informática Xescampus. Del informe de la

Directora de Área de Gestión Académica se desprende, sin duda, que la aplicación informática de auto matrícula, tal y como estaba diseñado en aquel momento, no ofrece las imprescindibles garantías y podría fácilmente originar errores o incorrecciones en su utilización por parte del alumnado.

Por una parte, el único documento justificativo de la matrícula para el alumno que se le facilita como confirmación de la matrícula realizada es una hoja de liquidación que consiste en lo que en el lenguaje informático se denomina "captura de pantalla". Como el propio informe pone de manifiesto, lo único que puede imprimir el alumno es la imagen que visualiza en la pantalla del ordenador, en la que se muestra una fase concreta del proceso de matrícula. Esta captura, por una parte, no acredita que el proceso fue concluido puesto que no impide modificarlo después de la impresión. Por otra parte, las capturas de pantalla no tienen valor probatorio ni certifican la veracidad del proceso pues, como es sabido, determinados elementos de la pantalla capturada pueden ser manipulados después, al pegar la imagen, por medio de muchas herramientas informáticas de uso común.

A esta circunstancia, se añade el hecho de que la Universidad no hace públicas las listas de alumnos matriculados en cada una de las materias, con las convocatorias de examen elegidas, excepto en el momento de generar las actas de calificación, lo que se produce en un momento muy posterior. Por otra parte, la aplicación no envía al usuario ningún mensaje de confirmación de la matrícula realizada, lo que es, sin duda, un fallo de la aplicación pues es fácil que el proceso, tal y como está concebido, pueda generar en el alumno errores, inseguridad sobre lo que finalmente se grabó, o incluso la convicción de que no se visualizan ni se pueden imprimir determinadas opciones hechas en un combo (circunstancia que se produce en muchas aplicaciones informáticas) pero quedan grabadas en el sistema.

Por este motivo, parece claro que la confusión producida en la matrícula del alumno se debe a un deficiente diseño de la aplicación. El hecho de que hubiera afectado a uno solo o a muchos (y esta institución tiene conocimiento de que se produjeron errores en el proceso de auto matrícula del curso 2010-11 en un porcentaje significativo de alumnos), no modifica la conclusión de que el origen del problema está en que no se han arbitrado

mecanismos en soporte físico o virtual (listas públicas en papel o en la *web* de los alumnos inscritos en las distintas convocatorias de las materias de la titulación con carácter inmediato a la finalización del plazo del proceso de auto matrícula, mensajes de confirmación a cada usuario, relación de materias y convocatorias en la secretaría virtual que confirmen la matrícula realizada ... o cualquier otra herramienta que respete el derecho del alumno a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, como es la matrícula, y a obtener copia con sello de los documentos contenidos en tales procedimientos, con la necesaria seguridad jurídica.

Esta institución concluye, a diferencia de la Jefa del Servicio de Alumnado, que el error en la matrícula es imputable al programa informático.

La observación hecha por la Directora del Área de Gestión Académica de que no constan incidencias relativas al proceso de matrícula del alumno sólo puede entenderse aplicable a los mecanismos de consulta y atención al usuario previstos por la Universidad para resolver los problemas que surgen a la hora de realizar la matrícula y que se advierten en ese instante. Sí que constan incidencias relativas al proceso de matrícula del interesado por otras vías: los escritos de reclamación presentados ante los propios órganos de la Universidad y el escrito de queja ante esta institución.

2.- Sobre el recurso de reposición

El informe de la Jefa del Servicio de Alumnado niega que hubiera llegado al servicio ningún recurso de reposición por parte del alumno. Los documentos aportados en el informe acreditan que sí fue presentado, aunque fuera calificado como *"instancia para la modificación de matrícula"* o de *"ampliación de matrícula para la convocatoria extraordinaria de diciembre de la materia Termodinámica"* (equivocación imputable esta vez a la Sección de admisión y gestión de alumnos). Como es sabido, el artículo 110.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común señala que el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación, siempre que se

deduzca su verdadero carácter. En este supuesto, del cuerpo del escrito se deduce con toda claridad la naturaleza del recurso, que no fue tramitado ni resuelto como tal.

3.- Los defectos de forma reconocidos en el procedimiento de reclamación

Los defectos en la tramitación imputables a la Universidad de Vigo no alcanzan sólo a una mención equivocada de la norma en la que se recoge la delegación de competencias. Vulnera también la seguridad jurídica y la necesaria publicidad de los actos administrativos impuesta por la ley que con la misma fecha, la del 30 de junio de 2010, se publique en el DOG una resolución rectoral de delegación de competencias de fecha 24 de junio de 2010, y se haga pública en la *web* de la Universidad la resolución rectoral de convocatoria de matrícula para el curso académico 2010/2011 en la que se modifica esa misma delegación, otorgándoles a los decanos y directores de centro una competencia que no figura en la delegación general de la misma fecha.

4.- La aclaración del concepto de modificación de matrícula en la resolución rectoral de 22 de octubre

Aunque puede resultar problemático incluir un acto distinto (el cambio en la inscripción de las convocatorias de examen) en el concepto de modificación de matrícula, con posterioridad a la resolución rectoral de convocatoria, y afectando, por lo tanto, a actos administrativos ya producidos (al margen de que el plazo de modificación fuera señalado unos días más tarde) no tendría relevancia en este supuesto pues no se está modificando la matrícula sino corrigiendo un error producido por la aplicación informática Xescampus y la falta de un documento justificativo de confirmación de la matrícula realizada con las necesarias garantías jurídicas.

Por todo lo anterior, esta Institución le formula la siguiente **recomendación:**

Que la aplicación informática de auto matrícula Xescampus sea modificada de forma que el sistema pueda generar un mensaje de confirmación de la matrícula efectivamente realizada o se establezca otra herramienta física o virtual por la que el

alumno pueda conseguir toda la información relativa al proceso de matrícula con las garantías legalmente exigibles a los procedimientos administrativos en los que tiene la condición de interesado. De acoger esta recomendación, es necesario que el Área de Gestión Académica y el Servicio de Alumnado procedan a corregir los procesos de auto matrícula en los que, como el que dio lugar al presente expediente de queja, se acredite que se había producido un error en la matrícula realizada derivado de la defectuosa justificación del trámite hecho por la mera captura de pantalla.

Respuesta del Rector de la Universidad de Vigo: Pendiente de respuesta.

24.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 25 de agosto de 2011 para que todos los centros educativos tengan instrucciones concretas para poner en marcha el procedimiento establecido para solicitar la intervención de los Equipos de Orientación Específicos cuando los padres o tutores legales de los menores informen Al centro de la existencia de diagnósticos médicos, sospechas clínicas, evaluaciones psicológicas o, en general, informes privados de profesionales de la salud, con la finalidad de ajustar la respuesta educativa a las necesidades específicas de apoyo de estos alumnos y coordinar la actuación de los centros escolares y de las familias en aras del interés más necesitado de protección que es el de los menores (Q/1015/11).

En esta institución se inició expediente de queja por el escrito presentado por D. D.N.R. y Dª S.C.V. en relación con la atención recibida por su hijo en el colegio X, en Vigo.

Con fecha del 22 de julio se recibió el preceptivo informe, firmado por la Inspección educativa de la Jefatura Territorial de la Consellería en Pontevedra.

En vista de lo que se hace constar en el informe, la queja resulta absolutamente fundada. Se produjeron en la atención educativa de N., fallos inaceptables que repercutieron, sin duda, en su bienestar anímico, en su rendimiento escolar y en su maduración. La confirmación del diagnóstico clínico de N. muestra que se produjo en este

caso una incorrecta actuación de la Administración educativa, por lo menos en los siguientes aspectos:

- La tutora no debió, en ningún caso, negar las conclusiones de un médico especialista, que se ceñían al ámbito clínico. No hay ninguna razón por la que un profesional de la enseñanza pueda sembrar dudas sobre un diagnóstico o la eficacia de un tratamiento farmacológico impuesto por un profesional médico. Todavía menos, alegando sus años de docencia. La realidad demostró que la tutora se equivocó gravemente ya que el tratamiento no se inició en su momento por la inseguridad creada en los padres por sus comentarios, y se retrasó varios meses.

- El procedimiento legalmente establecido para que la Administración pueda actuar cuando se sospechan necesidades educativas especiales, asociadas en este caso a trastornos de conducta, es la intervención de los Equipos de Orientación Específicos. Cuesta aceptar que el centro tuviese que ser informado por la Inspección educativa de la posibilidad de solicitar asesoramiento especializado al Equipo de Orientación Específico como servicio dependiente de la Consellería. La Dirección debía actuar en este caso, no limitándose a mediar entre la madre y la tutora, lo que parece reducir su conocimiento y percepción del problema a un enfrentamiento personal o a un conflicto subjetivo, y no al caso de un alumno en el que pueden sospecharse necesidades específicas de apoyo educativo. La propia Inspección reconoce implícitamente esta situación cuando afirma en sus conclusiones que se formularon consejos pedagógicos al centro educativo para dar respuesta a las necesidades específicas derivadas de la problemática de comportamiento y atención que presentan los alumnos con TDAH.

- El informe insiste en las discrepancias y la imposibilidad de la comunicación familia-tutora. Si se profundiza en el origen de esta situación, que el propio informe reconoce que afloró en este curso y no en los tres anteriores, parece claro que los padres buscaron en todo momento dar información al centro y comunicaron el resultado del diagnóstico médico en el momento en que lo supieron. El propio informe reconoce que *"la tutora discrepa del diagnóstico y de la necesidad de medicación y atribuyó los problemas a su falta de trabajo y a sus problemas de comportamiento"*.

Durante todo el curso se produjo una discrepancia manifiesta entre la tutora y los padres del alumno, sobre todo con la madre, el comportamiento del niño empeoró progresivamente mostrándose retador y desafiante ante las indicaciones de los adultos, y su rendimiento académico fue muy variable, suspendiendo a final de curso cinco materias". Parece evidente que fue la actitud de negación de la tutora y su empeño en que N. era vago, mentiroso y manipulador lo que produjo el enfrentamiento con los padres y lo que justifica, de algún modo, la actitud defensiva de la madre ante una percepción tan negativa de su hijo. Los padres pusieron todos los medios para solucionar los problemas de su hijo y padecieron un sufrimiento innecesario producido por la actitud de la tutora y la pasividad de la Dirección cuando tenía medios técnicos a su alcance y el deber legal de conocerlos y ponerlos en práctica.

Por todo lo anterior, procede formular a la Consellería la siguiente **recomendación:**

Que todos los centros educativos tengan instrucciones concretas para poner en marcha el procedimiento establecido para solicitar la intervención de los Equipos de Orientación Específicos cuando los padres o tutores legales de los menores informen Al centro de la existencia de diagnósticos médicos, sospechas clínicas, evaluaciones psicológicas o, en general, informes privados de profesionales de la salud, con la finalidad de ajustar la respuesta educativa a las necesidades específicas de apoyo de estos alumnos y coordinar la actuación de los centros escolares y de las familias en aras del interés más necesitado de protección que es el de los menores.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada, aunque la Consellería entiende que los centros tienen ya las instrucciones precisas, sin perjuicio de este problema concreto.

25.- Recomendación dirigida al Presidente de la Comisión Interuniversitaria de Galicia, en fecha 20 de septiembre de 2011 para que la Comisión Interuniversitaria de Galicia corrija la lesiva situación para los intereses del alumno que supone la no admisión en la titulación elegida, teniendo en cuenta que reúne todos los requisitos

académicos, cuando esta situación deriva exclusivamente de un incorrecto funcionamiento y deficiencias en la gestión de la aplicación informática NERTA y de una información inadecuada recibida en el LERD (Q/1713/11).

Como usted ya sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. G. A. P., con domicilio en la C/ XXX en Pontevedra.

En su escrito, esencialmente nos indica que presenta su queja por la falta de respuesta de la CiUG a las instancias presentadas por el interesado para que se le permitiera realizar su preinscrición, fuera de plazo, en la titulación 2002 -Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, en el campus de Pontevedra, al tener constancia de que la aplicación informática NERTA no había registrado su preinscrición hecha *online* en el mes de junio.

Literalmente señala lo siguiente:

"Mandé entonces un e-mail al soporte de la web y me recomendaron que fuese a la secretaría de la facultad, desde donde me mandaron al LERD de Pontevedra.

Una vez ahí me dieron un impreso de instancia, que rellené y que ellos mismos se ocuparon de mandar a la CIUG (desde ahí). Me dijeron que, en principio, me incluirían en la segunda o tercera lista de admitidos, pero ambos listados salieron y yo no figuraba en ninguno, así que el día 27 de Julio volví al LERD y rellené una segunda instancia, esta vez con dos documentos adjuntos en los que constaba que yo me había inscrito y superado las pruebas de aptitud personal y que estaba por encima de la nota de corte para dicho grado. Según los funcionarios del LERD el asunto quedaba totalmente en manos de CIUG y tenía que esperar la respuesta. Tras cerca de una semana de espera, pregunté por un modo de comunicarme con CIUG y me facilitaron un correo electrónico, añadiendo que el tiempo normal de respuesta son unos tres días laborables; así pues escribí un correo electrónico pidiendo que se me comunicara cuándo se me iba a responder o a partir de qué plazo sin respuesta pasaba a considerarse silencio administrativo.

A fecha de 15 de septiembre, manifiesta el interesado que aún no ha recibido respuesta alguna.

Adjunta a su escrito de queja los siguientes documentos:

- Justificantes de inscripción en las pruebas físicas de aptitud personal, así como nota de corte y de la exigida por la Universidad para acceder al Grado.

- Copia de la primera instancia, solicitando que se le permita realizar la preinscripción fuera de plazo, con fecha del 13 de julio, sin respuesta a fecha de hoy.

- Copia de la solicitud de preinscripción en el formulario establecido en la titulación 2002, Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, presentada en el LERD nº 7 con fecha de 19 de julio.

- Copia de una tercera instancia, presentada en el LERD nº 7 de Pontevedra, con fecha de 15 de septiembre, reclamando respuesta a sus solicitudes.

- Escrito del Jefe del área de Servicios a la Comunidad del campus de Pontevedra, en el que hace constar y certifica que el día 13 de julio de 2011 se personó en las dependencias administrativas del LERD nº 7 el estudiante D. G.A.P., para solicitar que se le admitiera su pre-inscripción fuera de plazo, debido a que el trámite que realizó, dentro de plazo "on line" en la página *web* de CIUG no había sido debidamente grabado y tramitado, toda vez que él no aparecía en los listados de admitidos, a pesar de tener una nota superior al último alumno admitido. **En ningún momento se le pidió por parte del personal del LERD que presentara su solicitud de pre-inscripción fuera de plazo en un impreso oficial.**

A la vista de la documentación aportada y de lo que se hace constar en el informe remitido por la CiUG con fecha de 6 de septiembre, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

En el origen de los problemas surgidos para la matriculación del alumno parece encontrarse un uso incorrecto de la aplicación informática NERTA ya que no quedó

correctamente grabada la solicitud de preinscripción hecha por el interesado. Sin embargo, la propia configuración de la herramienta parece que puede generar problemas de este tipo al no haberse establecido en la aplicación, con carácter automático, la emisión de un justificante del proceso realizado. Esta institución viene insistiendo en el hecho de que la sustitución de procesos manuales por procesos informáticos tiene que articular las suficientes garantías, principalmente cuando contengan actos administrativos, es decir, en un sentido amplio, declaraciones unilaterales de voluntad realizadas en el ejercicio de una función administrativa que producen efectos jurídicos individuales de manera inmediata. Estas garantías deben concretarse en la expedición automática, por parte del sistema o de la aplicación, de justificantes o mensajes automáticos de confirmación de los procesos realizados. Es decir, de mecanismos de prueba y reconocimiento formal de la validez de los documentos y comunicaciones emitidos por vía telemática. Esta es, justamente, una pretensión y un objetivo de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, *de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* cuando se refiere a la modernización y tecnificación de los medios operativos en la administración. En este sentido, son aplicables los artículos 58, 59 y 60 de la Ley 30/1992 en lo relativo a la eficacia de los actos administrativos y la necesaria constancia de los mismos por parte del interesado.

Por lo tanto, no es suficiente con que el alumno "pueda imprimir" un justificante de la operación realizada, es decir, un justificante obtenido de manera potestativa. Es imprescindible que sea generado automáticamente un mensaje de confirmación. Constituye esta la única prueba de que el proceso ha finalizado correctamente y la constancia oficial para el alumno de los términos exactos del trámite administrativo hecho. Esta es una práctica común en las operaciones privadas que se realizan de manera virtual y de numerosas operaciones en el ámbito administrativo. Hay que recordar lo dispuesto en el artículo 45. 5 de la Ley 30/1992 sobre la incorporación de medios técnicos:

"Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad,

integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes".

Por otra parte, en el intento por parte del alumno de corregir la situación producida por el deficiente funcionamiento del sistema informático (al menos, en el grado de certeza por parte del usuario del trámite hecho y de que los datos fueron grabados), el LERD nº 7 no informó al alumno de la necesidad de presentar su solicitud de pre-inscripción fuera de plazo en el impreso oficial. De haberse hecho así, la solicitud oficial estaría cursada dentro del plazo para incorporar al alumno a los listados de admitidos, toda vez que cumplía todos los demás requisitos académicos en cuanto a su nota de acceso y las pruebas de aptitud.

En cuanto a las cuestiones relativas al procedimiento administrativo común, no es aceptable la dilación por parte de la CiUG en dar respuesta a las instancias del interesado, aun menos en este tipo de procesos de matrícula que se caracterizan por plazos preclusivos notablemente breves. Han transcurrido más de dos meses sin que sus escritos a la CiUG hayan sido respondidos.

Finalmente, es conveniente hacer una aplicación en este caso del principio de proporcionalidad entre las consecuencias de la decisión del órgano (la no admisión del alumno a la titulación) y el bien jurídico protegido (la corrección formal de un proceso de matrícula), en particular en un adecuado juicio de ponderación de los efectos que se le producen al interesado -la pérdida de un curso académico- en relación con un sistema de matrícula que ha mostrado al menos dos fallos no imputables al alumno.

Por todo lo anterior, es conveniente hacer la siguiente **recomendación:**

Que la Comisión Interuniversitaria de Galicia corrija la lesiva situación para los intereses del alumno que supone la no admisión en la titulación elegida, teniendo en cuenta que reúne todos los requisitos académicos, cuando esta situación deriva exclusivamente de un incorrecto funcionamiento y deficiencias en la gestión de la aplicación informática NERTA y de una información inadecuada recibida en el LERD.

En general, que la CiUG vele para que en los sistemas informáticos de automatrícula, o aplicaciones informáticas de gestión académica en las que intervenga el alumnado, de todas las universidades del SUG, se establezcan los mecanismos técnicos que garanticen el reconocimiento formal de la validez de los documentos y comunicaciones emitidos por vía telemática. A tal fin, deberá observarse lo previsto en el artículo 45. 5 de la Ley 30/1992 sobre la incorporación de medios técnicos.

Respuesta del presidente de la CiUG: no aceptada

26.- Recomendación dirigida al Rector de la Universidad de Vigo en fecha 22 de septiembre de 2011 para que se realicen ciertos cambios en el tratamiento de los proyectos de fin de estudios en el Título propio impartido en la Escuela Superior de Diseño Textil y Moda de Pontevedra (Q/839/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. J. D. D.V., con domicilio en la c/ XXX en Vigo (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que presentaba su queja contra la normativa que regula la asignatura de proyecto de fin de estudios o trabajo académico equivalente perteneciente al 2° cuatrimestre del tercer curso según el plan de estudios aprobado en Consello de Gobierno del 18/3/2004. El escrito de queja finalizaba solicitando:

"Se tenga por presentada reclamación ante este Valedor para que intervenga en defensa de mis derechos.

1.- Se declare NULA la normativa del curso 2010/2011 que regula la asignatura del 2° cuatrimestre del tercer curso de "Proyecto final de carrera o trabajo académico equivalente" de la titulación "Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda", aprobada y publicada el 12/04/2011 por un órgano incompetente para ello (la Directora de la titulación, sin ser aprobada por la Junta de Centro), en la que se está exigiendo una carga docente muy superior a la que figura en el plan de estudios aprobado en Consejo de

Gobierno y a la carga docente que figura en el expediente de los alumnos; se está obligando a cursar fuera del segundo cuatrimestre; se está cobrando dos veces la matrícula y se está privando del 100% de la propiedad intelectual. Por el contrario, que se dicte una nueva normativa por el órgano competente en la que se adecue:

- La dedicación horaria de ejecución de la asignatura de proyectos a la carga real que figura en el plan de estudios y en el expediente.

- Plazo de ejecución como asignatura del 2° cuatrimestre, como en el resto de las titulaciones.

- Se elimine el cobro de tasas para presentar el proyecto ya que se han pagado las tasas como una asignatura del 2° cuatrimestre (como ocurre en el resto de las titulaciones), ya que el pago de matrícula da derecho al examen.

- Que no se le prive del 100% de la propiedad intelectual como en el resto de las titulaciones.

Paralelamente se solicita que se arbitren las medidas cautelares paralizando cautelarme la ejecución del trabajo por parte de los alumnos ya que de no hacerlo se está causando un daño de difícil reparación, ya que está obligando a los alumnos a dedicar más de 10 veces de tiempo del que figura en su expediente."

Concluye el escrito señalando que esta reclamación fue presentada por registro el pasado curso académico en vista de la norma dictada para el curso 2009/2010, reclamación que fue ignorada por los diferentes estamentos de la comunidad universitaria (Directora de la titulación, Rector y Tribunal de Garantías).

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e

informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, facilitara información sobre el problema que motivó la queja. Transcurrido en exceso el plazo establecido en el artículo 22 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo sin haber recibido el informe que le fue reclamado, se le requirió de nuevo para que diese cumplimiento a lo establecido en la citada ley, recordándole especialmente el deber de todos los poderes públicos de Galicia de prestar el auxilio y colaboración demandados por esta institución en el curso de sus investigaciones y actuaciones.

Finalmente, el informe tuvo entrada en esta institución con fecha de 4 de julio. El informe de la Secretaria General de la Universidad adjunta otros dos. En él se señala lo siguiente:

"1.- En relación a los puntos 2 y 3 de la queja de J.D.D.V., en la que se señala que la normativa que regula la materia de Proyecto Fin de Estudios es nula de pleno derecho porque fue aprobada por órgano incompetente, y otros aspectos cuestionados de la mencionada normativa (en concreto la relativa al número de créditos), adjunto informe detallado, emitido por la Directora del Título Propio de Diseño Textil y Moda, en respuesta al requerimiento realizado por la Vicerrectora de Organización Académica, Profesorado y Titulaciones (Doc. I)."

El informe firmado por la Directora de la titulación, en referencia a la impugnación de la normativa que regula el Proyecto final de carrera de los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda de Galicia, manifiesta lo siguiente: "*Los Estudios Superiores en Diseño Textil y Moda, Titulación Propia de la Universidad de Vigo NO tiene en su plan de estudios ninguna materia que se llame "Proyecto fin de carrera", sino una materia llamada "Proyecto Fin de Estudios".*

En la página *web* de ESDEMGA, consultada hoy, http://esdemga.uvigo.es/index.php?id=15 figura por dos veces la denominación Proyectos

Fin de Carrera bajo el epígrafe general “Proyectos Fin de Estudios”. Por lo tanto, el empleo indistinto de ambos términos es común en la información relativa a esta asignatura y se hace así desde el propio centro. La denominación *Proyecto final de carrera* es precisamente la que figura en el plan de estudios oficial conducente a la titulación propia de Graduado Superior en Diseño Textil y Moda y en su descriptor, según copia del plan oficial adjuntada con su informe por la Secretaria General.

Señala la Directora de la escuela que *«La "Normativa de Proyectos Fin de Estudios" es una guía docente que no es aprobada en Junta de Centro, ya que no es una materia de un título conducente a una titulación oficial, de modo que la mencionada normativa es aprobada por la comisión académica del título compuesta por el equipo de dirección del Título Propio. En ese sentido los actuales proyectos fin de grado y proyectos fin de máster que se imparten en el centro son aprobados igualmente en la comisión académica o similar de cada título, no en las Juntas de centro».*

Sin embargo, a la vista de su contenido, es evidente que se trata en sentido técnico de una normativa y no de una guía docente. Regula cuestiones que no forman parte de las guías docentes, se denomina “Normativa proyectos fin de estudios”, y establece las bases y las normas sobre definición, adjudicación, presentación, calificación y tramitación administrativa de los PFE, aspectos muchos de ellos que quedan fuera del contenido propio de una guía docente. Por último, contiene una disposición final relativa a que la “*normativa*” entrará en vigor a partir de la fecha de la publicación. Las guías docentes no entran en vigor. Establece “*la iniciativa para la reforma de cualquier artículo del* ***presente reglamento***” y el trámite que deberá hacerse. En conclusión, aunque ahora la Directora la considere una guía docente, tiene naturaleza de reglamentación. Por este motivo, se incumplió en este supuesto el artículo 43 del Decreto 7/2010, de 14 de enero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Vigo, en el que se señala que entre las funciones de la Junta de Centro se encuentra la ordenación de la realización de proyectos de fin de carrera, tesis de licenciatura y de enseñanzas y actividades complementarias exigidas para obtener los títulos, ámbito en el que se incluyen los proyectos de fin de estudios. Por esta razón, tiene motivo el recurrente en queja para solicitar la nulidad de la

actual normativa por haberse aprobado por un órgano sin competencias para hacerlo como es la Dirección de la Titulación.

También se refiere el informe de la Directora a la normativa de la ESDI, como modelo que se siguió. Sin embargo, la ESDI es una escuela que imparte un título universitario oficial de Grado en Diseño, que no es homologable a la del Título Propio. Además de que en la ESDI la aprobación de la normativa del proyecto final de grado siguió los cauces reglamentarios y fue aprobada según se establece legalmente para los títulos oficiales de Grado, en la ESDI la titulación consta de cuatro cursos, 240 créditos ECTS, y el Proyecto Final de Grado, con 16 créditos ECTS, se realiza junto con las prácticas en empresas y las materias de orientación a lo largo del cuarto año.

En cuanto a los demás argumentos del informe, claro está que los proyectos tienen que tener una estimación del tiempo total de dedicación, es decir, debe existir una correspondencia entre los estilismos propuestos en el proyecto y el tiempo total de dedicación. No se justifica en ningún punto de la normativa el criterio académico o pedagógico según el cual, los mismos créditos (cuatro, en el plan de estudios oficial) pueden dedicarse en el curso 2007-2008 a realizar seis estilismos, que se convierten en ocho en los cursos 2008-2009 y 2009-2010, y en *"una colección de entre ocho y diez"* en el curso 2010-2011. Es evidente que el tiempo de dedicación no puede ser el mismo al incrementarse la carga de trabajo del alumno en más de un tercio. Debe tenerse en cuenta que se habla del tiempo total de dedicación, cuatrocientas horas, lo que incluye el trabajo personal y las horas de tutoría de dirección de proyecto, sin perjuicio de que por las características o la complejidad del trabajo propuesto o por circunstancias del propio alumno, el tiempo real sea mayor. Esta consideración no tiene nada que ver con la anomalía de que se incremente el número de estilismos obligatorios sin que se aumente correlativamente la carga lectiva en créditos. Hace falta recordar que la carga lectiva se mide en créditos europeos que representan la cantidad de trabajo del estudiante para cumplir los objetivos del plan de estudios y que se obtiene de la superación de cada una de las materias que los componen. En esta unidad de medida se integran las enseñanzas teóricas y prácticas, así como otras actividades académicas dirigidas, con inclusión de las

horas de estudio y de trabajo que el alumno tiene que realizar para alcanzar los objetivos formativos propios de cada una de las materias.

En cuanto a las tasas, su regulación se hace en el actual Decreto 133/2011, de 23 de junio, por el que se fijan los precios correspondientes a los estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales en la enseñanza universitaria para el curso 2011/2012. El importe de los precios por estudios conducentes a títulos o diplomas que no tengan carácter oficial será fijado en las universidades gallegas por su respectivo Consejo Social, de conformidad con lo establecido en el artículo 81.32 c) de la Ley orgánica 6/2001, de Universidades, y por la Ley 1/2003, del 9 de mayo, de los Consejos Sociales del Sistema Universitario de Galicia, en su artículo 4.e). Las tasas de presentación del proyecto fin de estudios son las estipuladas por la Universidad de Vigo, y se aplican en virtud del acuerdo del 20 de noviembre de 2007 del Consejo Social de la Universidad de Vigo que aprueba la *"equiparación de las tasas para los proyectos finales de carrera de las titulaciones propias a las que cada año académico se fijan a estos efectos en las titulaciones oficiales, conforme a la propuesta del vicerrector de Formación e Innovación Educativa"*. Las tasas de los estudios universitarios para el curso 2011-2012 mantiene los precios del curso 2008-2009, del curso 2009-2010 y del curso 2010-2011, y fija el precio público de evaluación del proyecto fin de carrera en 117,09 euros. El Decreto establece la tasa del proyecto dentro de la "Tarifa segunda. Evaluación y pruebas". Por lo tanto, el proyecto no se considera una materia dentro del plan de estudios sino una prueba final.

Sin embargo, la mayor parte de la información que recibe el alumno no se corresponde con este criterio. Aunque la materia no figura entre las asignaturas del tercer curso en la hoja de matrícula, en la propia normativa del PFE se dice:

“El PFE es una asignatura obligatoria situada en el último cuatrimestre de la titulación”.

Aparece recogida en el plan de estudios publicado en la página *web* de ESDEMGA como una asignatura del segundo cuatrimestre del tercer curso, con cuatro créditos, que se computan globalmente junto con los demás créditos del curso y no como

una prueba final. Esta confusión es generada por la propia escuela en la información que suministra, como también resulta así del plan oficial de estudios. Se incumple el artículo 14 del Real Decreto 1496/1999, del 24 de septiembre, que regula los estudios superiores de diseño. En su apartado 2. se señala: "*La superación del proyecto final de carrera requerirá haber aprobado la totalidad de las asignaturas que integran el correspondiente currículum*". Por esta razón, resulta problemático que el proyecto aparezca integrado junto con las asignaturas del tercer curso y computando su carga lectiva en el total de créditos a cursar. Conviene que se adopten las medidas necesarias para que en el plan oficial resulte claro que el título se obtendrá una vez superados los tres cursos académicos de la especialidad y el PFE, y que sólo es posible presentarse al Proyecto Fin de Estudios cuando consten aprobados todos los créditos de los tres cursos.

El último punto que conviene aclarar es el de la propiedad intelectual del proyecto. No existe en este campo un criterio unánime en la Universidad española. Algunos centros configuran los proyectos de fin de estudios o de fin de carrera como obras en colaboración, mientras que otros consideran que es propiedad del autor. La propia Universidad de Vigo, para trabajos académicos equivalentes en otros centros, establece que la propiedad es sólo del autor, es decir, del alumno. Este es también el criterio general para otro tipo de trabajos académicos tutorizados como son las tesis doctorales. El hecho de que un trabajo académico esté tutorizado no lo convierte en una "obra en colaboración", en el sentido regulado por el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 1/1996. Hay que subrayar que el artículo 7 *del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia* habla de obras que son resultado unitario de la colaboración de varios autores, es decir, en la que todos ellos comparten la condición de coautor. El caso típico se da en el campo científico, en el que es habitual la coautoría de trabajos, artículos y publicaciones en revistas científicas.

Sin embargo, un trabajo académico tutorizado que forma parte del plan de estudios como una materia específica, y que tiene que pasar por un proceso de evaluación y calificación para poder obtener el título, no cabe que sea considerado una obra en colaboración ya que el tutor no es nunca un coautor (entender lo contrario llevaría a la

paradoja de que también los tutores de los PFE aprobarían o suspenderían en la evaluación del proyecto) porque su actividad deriva de dar cumplimiento a un deber docente asumido de manera voluntaria (dirigir los trabajos académicos del alumnado) y porque en ningún caso tiene la condición de autor ya que no crea (en el sentido del art. 5 del Real Decreto Legislativo 1/1996), sino que tutoriza o dirige. Es el alumno quien se matricula del PFE, quien paga las tasas de la prueba, como vimos, quien crea la obra original, quien defiende el proyecto, quien puede solicitar cambio de director (lo que redunda en el argumento de que no es obra en colaboración) y quien aprueba o suspende.

La cuestión es particularmente relevante, porque de la condición de autor dependen los derechos de explotación de la propiedad intelectual que la ley recoge, con un contenido económico innegable. En el ámbito concreto de la Universidad de Vigo, no existe una reglamentación uniforme. Algunos centros recogen la propiedad intelectual compartida de los PFC al 50% entre autor y director (ingeniería). La OTRI, por su parte mantiene que *"La propiedad intelectual según la Ley de Propiedad Intelectual, corresponde siempre al autor. La Universidad de Vigo no tiene norma al respecto, pero esta Ley es de ámbito nacional. En el tipo de trabajos que me preguntas hay veces que la persona que elabora el trabajo puede reconocer a su director de proyecto o tesis, derechos de propiedad intelectual también por la implicación que haya tenido en el trabajo. En normativas recientes, como la Ley de Economía Sostenible y la nueva Ley de la Ciencia, se sigue reconociendo al autor la propiedad intelectual, pero los derechos de explotación de esa propiedad se otorgan a universidades y centros de investigación, si el autor trabaja en estos centros."*

Por esta razón, es urgente regular adecuadamente esta cuestión dentro de la normativa general de la Universidad para evitar discriminaciones o reglamentaciones contradictorias dentro de la institución. Por este motivo, la institución del Valedor do Pobo está haciendo una investigación sobre este aspecto, de cuyas conclusiones se dará traslado en su día. En el ámbito concreto del título propio, es desequilibrada la atribución que se hace de la propiedad intelectual si tenemos en cuenta el tiempo de dedicación. La normativa de la ESDEMGA señala que la propiedad intelectual del PFE, en su conjunto o en sus partes, corresponderá en un 50% al alumno y en el 50% restante al tutor/es.

Teniendo en cuenta que los tutores dedican 40 horas (el 10% del tiempo total) y los alumnos 360 horas estimadas, la proporción debería ser distinta. Al margen de este criterio, se considera importante que el derecho del alumno como autor de un trabajo creativo se vea reflejado y respetado en la necesidad de su autorización o su consentimiento expreso para el acto de exposición pública de sus estilismos en formato de pasarela y que esta exhibición sea posterior e independiente de la evaluación del PFE ante los miembros del Tribunal Externo, de forma que las actas de valoración con la calificación final sean publicadas antes de la exhibición en formato de pasarela y que ésta se configure con carácter voluntario y absoluta autonomía respecto del acto académico de evaluación. Esta es la práctica común entre las escuelas de diseño en el ámbito nacional.

Por todo lo anterior, procede hacer a la Universidad de Vigo la siguiente **recomendación** en relación con el Título Propio de Graduado Superior en Diseño Textil y Moda impartido por ESDEMGA:

- *Que la denominación oficial de la materia sea la misma en el plan oficial de estudios y en el resto de la documentación relativa al título propio y no se induzca a confusión empleando indistintamente las dos denominaciones: Proyecto Fin de Estudios o Proyecto Fin de Carrera.*

- *Que, en el mismo sentido que recomienda el Tribunal de Garantías, la normativa que regula el Proyecto de Fin de Estudios o trabajo académico equivalente sea aprobada por la Junta de Centro u órgano competente.*

- *Que el contenido obligatorio del proyecto (los estilismos completos y la memoria que recoge el proceso de realización en cinco apartados) se ajuste a la carga lectiva del mismo, cuatro créditos, no considerando que los cuatro créditos ECTS se fijan en relación a una serie de horas de tutoría de dirección del proyecto, es decir, a 40 horas de tutoría. Hace falta subrayar que en la actual normativa publicada, la del curso 2010-11, no hay ninguna mención al tiempo total de dedicación del alumno, frente a las normas de los cursos anteriores que establecían como norma general orientativa un tiempo total de dedicación al proyecto de 400 horas.*

- Que el Proyecto Fin de Estudios no figure entre las asignaturas del tercer curso ni se computen sus créditos en el, sino como una prueba final que exige tener superadas las materias ordinarias del título propio. De este modo se eliminaría también el problema derivado del pago de las tasas del proyecto, cuando el alumno puede entender que pagó ya por todos los créditos del curso completo. Compartimos la recomendación hecha por el Tribunal de Garantías en el sentido de dejar claro el período al que corresponde la realización del proyecto, ya que, según el plan de estudios aprobado, es una materia del 2º cuatrimestre del tercer curso.

Contestación del Rector de la Universidad de Vigo: aceptada

27.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 5 de octubre 2011 para que se proceda a la urgente escolarización del menor A.G.V. atendiendo a los criterios de elección de centro escolar señalados como prioritarios por el órgano de la Administración pública gallega que tiene conferida legalmente su tutela, teniendo en cuenta la primacía del interés del niño sobre cualquier otro interés legítimo que inspire las actuaciones de los poderes públicos, y, en particular, la necesaria cooperación interadministrativa entre las Consellerías con competencias en las funciones asistenciales, protectoras y educativas de menores y la necesaria existencia de criterios comunes en estos ámbitos (Q/1477/11).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció D. L.R.J., con domicilio en Gondomar, solicitando nuestra intervención.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que es padre en acogimiento familiar preadoptivo de A.G.V., de 6 años de edad. Solicitó plaza para escolarizarlo en el mismo colegio donde está su hermana de 7 años, el CPR Estudio de Nigrán, pero no fue posible por no existir plaza vacante para este curso en 2° de primaria. Puesto en contacto con la inspección educativa para ver si era posible solucionarlo aumentando la *ratio* por considerar que era un caso especial, como en otros supuestos similares, le dan como única solución escolarizar a los dos niños en otro colegio, sin considerar el perjuicio que se ocasionaría a su hija por tener que abandonar el colegio en el que está desde los 3 años,

suponiendo un cambio añadido al que ya soporta por la incorporación de un nuevo miembro a la familia en las condiciones señaladas. Sabe que hay casos, como la incorporación de niños que proceden del extranjero, para los cuales se aumenta la *ratio* sin ningún problema, y no le parece justo que en un caso como éste -un menor que está bajo la tutela de la Xunta de Galicia- no se adopte una medida que pueda facilitar la integración del niño en un nuevo entorno familiar sin perjudicar a nadie. Cuenta con un informe del Servicio de Familia y Menores que considera "de vital importancia" la escolarización del menor en el mismo centro que su hermana mayor, lo que potenciará su integración en la familia, así como en el colegio, en esta etapa crucial de su desarrollo debido a su corta edad. Presentó la instancia ante el jefe territorial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de Pontevedra –con entrada el 29 de marzo de 2011- solicitando plaza para escolarizar al niño en el CPR Estudio de Nigrán, adjuntando el informe del Servicio de Familia y Menores que recomienda actuar en ese sentido. El 18 de julio de 2011 se desestimó la solicitud de escolarizarlo en dicho colegio.

Es conveniente destacar que en esa resolución, no se le concedió a A. una plaza escolar en el Ayuntamiento de Nigrán, lugar en el que tiene actualmente su domicilio legal, sino que al rechazar los padres la posibilidad de cambiar de colegio a ambos hermanos para agruparlos en otro centro distinto, A. no está escolarizado, al haber renunciado previamente sus padres en acogimiento a la plaza escolar en el CPR Atlántida (código de centro 36010915), situado en el Ayuntamiento de Vigo por tener el niño su nuevo domicilio legal en Nigrán.

El informe de la Subdirección general de Centros de la Consellería fue recibido con fecha de 4 de octubre. Con carácter previo, es necesario señalar dos inexactitudes registradas en el informe remitido por la Subdirección general de centros de la Consellería. El primero se refiere al curso en el que se solicitó plaza que no es 1º de E.P sino **2º de E.P.** Como le consta a la Administración educativa, A. cursó 1º de primaria en el CPR Atlántida, de Vigo, y promocionó de curso. Por otra parte, el informe del Servicio de Familia y Menores del Departamento Territorial en Vigo de la Consellería de Trabajo y Bienestar es de fecha de 18 de marzo de 2011, y no de septiembre.

Los **principios rectores** en esta materia, entre otros, son los que a continuación se enumeran:

Según la Ley 3/1997, de 9 de junio, gallega de la familia, de la infancia y de la adolescencia, vigente en el momento que se produjo la actuación administrativa controvertida, el artículo 3 establece los principios rectores de la actuación de los poderes públicos en Galicia respecto de los menores. En tres de sus apartados declara los siguientes principios:

3) La **primacía del interés del niño** y de la niña sobre **cualquier otro interés que inspirase las actuaciones públicas** o privadas encargadas de su protección.

4) **El favorecimiento de la integración sociofamiliar de los menores**, procurando, siempre que sea posible, la permanencia en su ambiente familiar y entorno comunitario.

9) La coordinación de actuaciones con todo tipo de organismos e instituciones, públicas o privadas, que intervengan en la protección, defensa y atención a la familia, a la infancia y a la adolescencia, promoviendo **criterios comunes y actuaciones múltiples en los órdenes familiar, educativo,** sanitario, cultural y social.

En el artículo 4 se señala: "Para los efectos de la necesaria coordinación de actuaciones, la Xunta de Galicia adoptará un sistema permanente de comunicación que garantice la necesaria cooperación interadministrativa en todos los órdenes, especialmente en los ámbitos familiar, educativo, sanitario y de servicios sociales. En particular, la Xunta de Galicia, a través de las consellerías competentes, promoverá actuaciones de cooperación con los ayuntamientos, diputaciones y otras instituciones públicas...".

En el ámbito educativo, y en el conjunto de la legislación aplicable, tanto de carácter básico como en su desarrollo en la comunidad autónoma, los principios inspiradores en lo que concierne a menores de edad intentan proporcionar a todos los niños y niñas una educación que permita afianzar su desarrollo personal y su propio bienestar.

La ley pone a disposición de los ciudadanos diferentes medios para proteger a los menores que se encuentren en situación de riesgo o de desamparo. Por una parte, el artículo 17 de la L.O. 1/1996, de Protección Jurídica del Menor:

"En situaciones de riesgo de cualquier índole que perjudiquen el desarrollo personal o social del menor, que no requieran la asunción de la tutela por ministerio de la Ley, ***la actuación de los poderes públicos deberá garantizar en todo caso los derechos que le asisten y se orientará a disminuir los factores de riesgo y dificultad social que incidan en la situación personal y social en que se encuentra*** *y a promover los factores de protección del menor y su familia.*

Una vez apreciada la situación de riesgo, la entidad pública competente en materia de protección de menores pondrá en marcha las actuaciones pertinentes para reducirla y realizará el seguimiento de la evolución del menor en la familia".

El artículo 172.1 del Código Civil establece:

"La entidad pública a la que, en el respectivo territorio, esté encomendada la protección de los menores, cuando constate que un menor se encuentra en situación de desamparo tiene por ministerio de la Ley la tutela del mismo y deberá adoptar las medidas de protección necesarias para su guarda (...). Se considera como situación de desamparo la que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material".

A estos principios rectores generales, le son aplicables los siguientes elementos de hecho:

1) Sobre la existencia de la situación de riesgo.

A diferencia de lo que aprecia la Administración educativa, en el sentido de que no consta conflicto judicial con la familia biológica del menor en relación a actuaciones que impliquen riesgo para el mismo, la situación de riesgo es un concepto jurídico

indeterminado que no se circunscribe a la existencia de amenazas o peligros físicos para el menor, sino que deriva de ciertas condiciones de su entorno personal y social que afectan a su bienestar y seguridad. En este caso, se trata de un menor desamparado que se encuentra en situación de tutela por la Xunta de Galicia desde el 12 de marzo de 2009, cuando tenía cuatro años de edad. A la Administración educativa le consta, porque así lo manifiesta el informe del Servicio de Menores que *"en el año 2009, esta Jefatura Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia en Vigo, dicta resolución administrativa de suspensión de visitas para los padres y familia extensa con el fin de integrar el menor con una familia adoptiva, notificación que fue recurrida judicialmente por parte de la familia biológica. En octubre de 2010, el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción n° 5 dicta auto en el que se desestima la demanda de oposición a dicha resolución administrativa, nuevamente apelado y pendiente de resolución firme, por lo que el menor lleva toda su vida (etapa que se considera crucial para el desarrollo de su personalidad) en una situación de temporalidad y provisionalidad"*.

La situación de desamparo de un menor, más grave que de riesgo, supone una salida automática de su núcleo familiar. En este momento, se produce de manera automática, por el ministerio de la ley, la actuación de las entidades públicas. Respecto de los menores en situación de riesgo social, los servicios sociales municipales tienen que ocuparse de los casos de menores en situación de riesgo social, es decir, cuando la situación no es lo suficientemente grave para separar al menor del núcleo familiar.

Respecto de los menores en situación de desamparo, la Jefatura Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia es, en cada caso, el órgano de ámbito autonómico encargado de determinar la retirada de la tutela de los padres en el caso de los menores que se encuentran en situación de desamparo y la asume íntegramente. El artículo 17 de la Ley 3/1997, del 9 de junio, gallega de la familia, de la infancia y de la adolescencia establece que le corresponde a la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente, asumir la tutela de los menores desamparados que residan o se encuentren transitoriamente en el territorio de la Comunidad Autónoma gallega, sin prejuicio de las competencias que sobre estos últimos pudieran tener otras administraciones públicas. La tutela administrativa subsistirá en tanto no desaparezcan las causas que la motivaron, se

proceda a la constitución de la tutela ordinaria, el menor sea adoptado, se emancipe o llegue a la mayoría de edad.

2) Sobre el contenido de la asunción de la tutela por la Xunta de Galicia

En el artículo 18 de la Ley 3/1997, del 9 de junio, gallega de la familia, de la infancia y de la adolescencia se señala el contenido de la asunción de la tutela administrativa.

"1. La resolución por la que se asume la tutela administrativa será motivada y en ella se harán constar las medidas de protección que se adoptarán que sean más adecuadas a los intereses del menor. Reglamentariamente se arbitrará un procedimiento en el que se garantizará la audiencia de los padres, tutores o guardadores del menor, excepto en los casos de urgencia con grave riesgo para el menor, en los que el organismo competente podrá, de modo inmediato, declarar y asumir la tutela".

Finalmente, el artículo 21, al referirse a las medidas que se adoptarán, establece que se basarán en un informe preceptivo de equipos técnicos, los Servicios de Familia y Menores de cada Jefatura Territorial, que tendrán en cuenta el interés de los niños y de las niñas. Tales medidas podrán ser, entre otras:

b) El acogimiento del menor por una persona o familia que pueda sustituir, de manera provisional o permanente, su núcleo familiar natural.

d) El acogimiento familiar preadoptivo.

e) **Cualquier otra medida de carácter** asistencial, **educativo** o terapéutico **que resulte aconsejable atendiendo a las circunstancias del menor.**

Entre ellas se encuentra, sin duda, la elección del centro educativo más adecuado a las peculiares características personales del menor.

Llama la atención que en el escrito remitido a esta institución por la Consellería de Educación se está hablando de un "informe-tipo". El informe preceptivo de los equipos técnicos está específicamente referido al menor A. G.V., aunque se mencionen elementos típicos del contexto personal de los menores susceptibles de ser adoptados, que como dice el Servicio de Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar, *"son niños y niñas que tuvieron en su mayor parte una historia de adversidad de mayor o menor severidad y duración. Se trata de menores que en casi todos los casos van a presentar algún tipo de especial necesidad que puede estar relacionada con su historia de maltrato, negativas experiencias de vinculación, retrasos evolutivos, problemas de conducta, o una combinación de estas situaciones. El caso que nos ocupa, la del menor A.G.V. entendemos que está dentro de estas características"*. Lamentablemente, este es un cuadro común a este tipo de niñas y niños, sin que pueda hablarse por eso de informes tipo.

Entre las medidas propuestas por el equipo de adopción, órgano técnico de la entidad pública tutora, *"en la metodología empleada por este equipo de adopción hacia la selección de la familia, se tuvieron en cuenta, entre otros criterios, las especiales habilidades parentales que presentaban los futuros padres así como la existencia de una hermana de 7 años de edad que consideramos relevante de cara a facilitar la integración del menor. Por tanto la escolarización de* ***A. en el mismo centro educativo de la hermana se considera de vital importancia justo en esta etapa crucial para su desarrollo, dada su corta edad y características personales,*** *lo cual favorecerá su integración tanto en la propia familia, como en la escuela, potenciando la relación de convivencia y complicidad, con su hermana, que por añadidura va a ser un modelo de referencia y patrón de aprendizaje que va a favorecer en gran medida la vinculación del menor en el seno de su nueva familia. Dadas estas características de índole personal y familiar que van a contribuir a favorecer un entorno protegido, minimizando cualquier tipo de riesgo para el menor, debido la clara oposición por parte de la familia biológica y favorecer su plena integración en el seno de su nueva familia, en esta etapa de su vida en la que la escuela tiene un papel crucial, desde este equipo de adopción consideramos* ***prioritario la escolarización del menor en el mismo centro educativo que su hermana*** *(...)"*. Es necesario subrayar que la hermana es asimismo adoptada. Por este motivo es absolutamente inapropiada la medida propuesta de agrupar a ambos hermanos en un centro

escolar distinto pues, lejos de normalizar la situación, desestabilizaría a una menor de siete años, ya integrada en su entorno escolar y que afrontaría tal cambio como una perturbación que sólo ella está obligada a soportar y que es producida por la llegada de un nuevo miembro a la familia.

c) Sobre la ratio de alumnos por unidad como criterio preferente

Frente a todas estas consideraciones de orden material y sustantivo, referidas al interés superior de los menores, no pueden prevalecer otros intereses legítimos de la Administración educativa y, aún menos, la rígida aplicación de un criterio formal y organizativo como es *ratio* máxima de alumnos por unidad, que no es un principio esencial e inmutable que garantiza *per se* la calidad de la educación, sino que es un criterio que la propia norma dispensa en supuestos concretos en los que prevalecen otros intereses. Parece un contrasentido que una limitación del número de alumnos por aula que intenta ser un refuerzo a una educación de calidad pueda ser prevalente a un criterio prioritario de escolarización en el caso concreto de un menor para el que se estima *"de vital importancia"* que se integre en un concreto centro educativo.

En lo relativo al caso invocado, el Q/2131/10, en el que la Consellería de Educación aceptó la recomendación formulada por esta institución en lo relativo a la adopción de las medidas necesarias para la escolarización de una menor, esta institución sigue considerando que se da en ambos supuestos una identidad de razón, que permitiría una aplicación analógica del mismo criterio para facilitar la integración del ordenamiento jurídico en este punto, en el que no existe una específica reglamentación del caso concreto. Por esta razón, se considera que la Administración estaría obrando en contra de sus propios actos al no proceder en el mismo sentido.

Aunque no se entre en disquisiciones conceptuales sobre si es o no un caso de necesidades específicas de apoyo educativo asociadas a una historia personal, es evidente que es un supuesto de **necesidad inmediata y urgente de escolarización** pues el menor no tiene en este momento plaza escolar asignada por la administración educativa y se encuentra sin escolarizar. Esta institución considera que debe ser atendido, en su urgente

escolarización, el criterio prioritario de la entidad pública que ostenta su tutela, a la vista del principio de colaboración que viene a garantizar la necesaria cooperación interadministrativa en todos los órdenes, **especialmente en los ámbitos familiar, educativo y de los servicios sociales encargados de su protección**; por la interpretación sistemática del ordenamiento jurídico que no se agota en la legislación aplicable al ámbito educativo sino que impone una interpretación armónica de las normas, incluida la legislación sobre familia y menores y los principios generales del Derecho civil; y, finalmente, por apreciarse una identidad de razón con el supuesto de la queja Q/2131/10 en el que se procedió a la escolarización solicitada, lo que justifica una aplicación analógica de un criterio que ya fue aceptado por la Consellería.

Por todo lo cual, procede hacer a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria la siguiente **recomendación**:

Que se proceda a la urgente escolarización del menor A.G.V. atendiendo a los criterios de elección de centro escolar señalados como prioritarios por el órgano de la Administración pública gallega que tiene conferida legalmente su tutela, teniendo en cuenta la primacía del interés del niño sobre cualquier otro interés legítimo que inspire las actuaciones de los poderes públicos, y, en particular, la necesaria cooperación interadministrativa entre las Consellerías con competencias en las funciones asistenciales, protectoras y educativas de menores y la necesaria existencia de criterios comunes en estos ámbitos. En concreto, que sea escolarizado en el centro educativo de Nigrán solicitado por los padres en acogimiento familiar preadoptivo, medida que el órgano tutelar considera de vital importancia.

Contestación del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: No aceptada.

28.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 19 de octubre de 2011 para que a efectos de acreditar una discapacidad igual al 33%, baste la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconociendo la condición de pensionista por incapacidad

permanente total, absoluta o gran invalidez. No será exigible en ningún caso resolución o certificado del órgano competente de la Xunta de Galicia para acreditar el grado de minusvalía igual al 33 por ciento. (Q/1612/11).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención D. E. P. M. y D. A. M. A. G., con domicilio en la calle XXX en Vigo, por presuntas irregularidades en el proceso de admisión en el CEIP Pintor Laxeiro, de Vigo.

Con fecha 17 de octubre fue recibido el preceptivo informe, remitido por la inspección educativa de Vigo.

A la vista de lo que se hace constar en el mismo, el CEIP Pintor Laxeiro expuso para el conocimiento de las familias, como es preceptivo, toda la información que la normativa demanda desde el inicio de presentación de las solicitudes, por lo que no se produjo ninguna irregularidad. Tampoco del escrito de queja se deriva que el centro omitiera información, sino que, lamentablemente y por circunstancias sin duda comprensibles, cuando los solicitantes se acercaron al centro, el proceso estaba ya finalizado por transcurrir los plazos legales. El hecho de que en el formulario entregado inicialmente no se recogiese toda la información sobre los criterios de baremación no implica que esta información no se hiciese llegar a los solicitantes por otros cauces. La propia normativa alude a que los centros *les facilitarán a los padres, madres o tutores legales que lo soliciten y expondrán en su tablón de anuncios y en todos los sistemas de información pública de que dispongan, durante el proceso de admisión del alumnado,* toda la información referida en el artículo 14 de la Orden de 17 de marzo. No exige que toda la información figure en el formulario, sino que sea puesta a disposición de los interesados, y el informe acredita que así se hizo.

En lo relativo a la justificación de la incapacidad, es cierto que la norma se refiere a ella en el artículo 23 señalando que *"para los efectos de esta orden se puntuarán las discapacidades en grado igual o superior al 33 por 100. En el supuesto de que se alegue una discapacidad igual o superior al 33 por ciento, del alumno o alumna, o de su madre,*

padre o tutores legales o alguno de sus hermanos, esta ***deberá acreditarse mediante la certificación del dictamen emitido por el órgano competente de la Xunta de Galicia o, si es el caso, de otras administraciones públicas****"*.

Sin embargo, el criterio manifestado por la inspección no es adecuado porque solo considera que la Orden de 17 de marzo de 2007 es taxativa en los medios de acreditación cuando lo cierto es que prevalece en este punto el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, modificado parcialmente por la disposición derogatoria única del Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre.

Según el Real Decreto 1414/2006 en su disposición final, *"la acreditación del grado de minusvalía en los términos establecidos en el presente Real Decreto tendrá validez en todo el territorio nacional"*. En este sentido, dicha norma regula la acreditación de minusvalías **iguales al 33% o superiores al 33%,** estableciendo distintos mecanismos de acreditación. Teniendo en cuenta que en el ámbito del proceso de escolarización, la norma prevé que se puntuará por una discapacidad en grado igual o superior al 33%, basta con justificar una discapacidad igual al 33%, ya que no existe graduación de puntuación en el baremo en función de los porcentajes de minusvalía. El artículo 31 de la Orden de 17 de marzo establece la valoración de la discapacidad, y señala una puntuación concreta y diferenciada según la persona discapacitada, pero no por su porcentaje de discapacidad, que como ya se dijo, es suficiente con que sea igual al 33% (o superior, en su caso). Si esto es así, hay que aplicar el *Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad que establece:*

Artículo 1. Consideración de personas con discapacidad.

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, tendrán la consideración de personas con discapacidad

aquéllas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento.

2. Se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento:

a) Los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez.

b) Los pensionistas de Clases Pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Artículo 2. Acreditación del grado de minusvalía.

1. A los efectos de lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, el grado de minusvalía igual al 33 por ciento se acreditará mediante los siguientes documentos:

a) Resolución o certificado expedidos por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) u órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente.

b) Resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconociendo la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

c) Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o del Ministerio de Defensa reconociendo una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

A estos efectos, **en ningún caso será exigible resolución o certificado del IMSERSO u órgano competente de la comunidad autónoma correspondiente para acreditar el grado de minusvalía igual al 33 por ciento de los pensionistas a que se hace referencia en los párrafos a) y b) del artículo 1.2 de este real decreto**.

2. A los efectos de lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, el grado de minusvalía superior al 33 por ciento se acreditará mediante los siguientes documentos:

a) El grado de minusvalía superior al 33 por ciento se acreditará mediante resolución o certificado expedidos por el IMSERSO u órgano competente de la comunidad autónoma correspondiente.

b) Los pensionistas a que se hace referencia en los párrafos a) y b) del artículo 1.2 del presente real decreto podrán solicitar del IMSERSO u órgano competente de la comunidad autónoma correspondiente, el reconocimiento de un grado de minusvalía superior al 33 por ciento. En estos supuestos, será de aplicación el baremo recogido en el anexo 1 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

Según esta norma básica, cuando una persona tenga reconocida la condición de pensionista por resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) por incapacidad permanente absoluta, este documento basta para acreditar una minusvalía igual al 33% y, por lo tanto, es justificación suficiente para valorar la existencia de una discapacidad a los efectos del proceso de admisión en centros sostenidos con fondos públicos, sin que su alcance quede restringido al ámbito laboral.

A la vista de todo lo anterior, se le formula el siguiente **recordatorio de deberes legales:**

Que en la aplicación de la normativa que regula los procesos de admisión en los centros escolares de la comunidad autónoma sostenidos con fondos públicos, a los efectos de acreditación de la discapacidad como uno de los criterios prioritarios en aquellos centros donde no existan plazas suficientes, se tenga en cuenta lo dispuesto en el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. A tal fin, para acreditar una discapacidad igual al 33%, basta la resolución

del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconociendo la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

No será exigible en ningún caso resolución o certificado del órgano competente de la Xunta de Galicia para acreditar el grado de minusvalía igual al 33 por ciento, que es el necesario y suficiente para puntuar en este criterio del baremo, cuando se trate de pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en grado de total, absoluta o gran invalidez.

Contestación del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

29.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 26 de octubre 2011 para que con la mayor urgencia se proceda a aplicar al alumno J.R.B. los procedimientos legalmente previstos para identificar las necesidades educativas que pueda presentar y poder fundamentar las decisiones respecto de aspectos tales como la modalidad de escolarización más adecuada, la elaboración de adaptaciones curriculares, la determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y cuantos otros aspectos que aquel pueda precisar para progresar en su desarrollo (Q/1468/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Dª B. B. C. y D. T. R. L., con domicilio en la calle XXX de A Coruña, padres del alumno J. R. B., alumno escolarizado en 2° de E. Primaria en el CEIP Valle Inclán de Oleiros.

Los padres de J. interpusieron ante la Jefa Territorial recurso de alzada contra la decisión del centro de no promoción al 2° ciclo de E. Primaria de su hijo, alegando como argumento fundamental de su reclamación que *"J. fue calificado como un alumno sin necesidades educativas específicas, cuando los padres estuvimos solicitando desde el principio que el niño necesitaba una adaptación curricular de acuerdo con sus características de aprendizaje"* y solicitan la promoción de su hijo *"ya que como padres*

podemos asegurar que no tendría ningún resultado positivo el encontrarse en la misma situación...".

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada de los artículos 27 y 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

Con fecha del 26 de septiembre, se recibió el preceptivo informe de esa Consellería, remitido por el servicio de Inspección Educativa de la Jefatura Territorial de A Coruña. Esta inspección, con fecha del 2 de agosto, ya había informado lo siguiente:

"La Orden de 6 de octubre de 1995 (DOG del 7 de noviembre) establece en su artículo 5.3: "se decidirá la conveniencia de elaborar una adaptación curricular para un alumno determinado, una vez agotadas otras medidas ordinarias de intervención educativa". En el artículo 7°.2 establece que la decisión sobre la pertinencia o no de la ACS se tomará en una reunión coordinada por el jefe de estudios. Es, en consecuencia, una decisión que corresponde al centro y no a los padres, sin que la evaluación diagnóstica determine con carácter vinculante la medida a adoptar al efecto por el centro en cuanto a la pertinencia o no de la adaptación curricular, así como, de ser el caso, los elementos del currículum a modificar.

El centro no consideró conveniente la elaboración de una adaptación curricular para el alumno, sino que le prestó las medidas de refuerzo que estimó pertinentes, así como el apoyo del profesorado de PT y AL. Solicitó, por otra parte, la intervención del EOE a través de esta inspección que trasladó la solicitud de intervención al EOE con fecha del 10 de febrero de 2011, para que procediera a la valoración del alumno y al asesoramiento correspondiente al centro. No se produjo, sin embargo, la intervención del EOE, al parecer, según comunica el centro, "por saturación de la agenda y por considerar necesario un informe médico más reciente que el aportado por los padres que es de

noviembre de 2007". La permanencia de un alumno un año más en un ciclo a lo largo de la etapa de E. Primaria puede adoptarse una sola vez en la etapa con carácter ordinario, no requiriendo autorización especial alguna, por lo que, y máxime en el 1° ciclo de E. Primaria, puede considerarse una medida ordinaria de intervención educativa debido al grado de madurez de un alumno, a su ritmo más lento de aprendizaje o a otras circunstancias valoradas polo equipo docente.

La adaptación curricular que se aparte significativamente del currículum ordinario requiere, sin embargo, tal como recoge la Orden del 6 de octubre de 1995 en su artículo 6°, autorización de la inspección educativa."

Dicho informe remitido a esta institución por la Consellería con fecha de 26 de septiembre concluía:

"En consecuencia, esta inspección estima que el CEIP Valle Inclán no conculcó la legislación vigente al no aceptar la demanda de los padres de elaborar una adaptación curricular para J. y que no es posible, por el hecho de no tener elaborada dicha adaptación que demandaban los padres, que esa jefatura territorial altere la decisión de no promoción adoptada por el centro, permitiendo la incorporación del alumno al segundo ciclo de E. Primaria."

Se adjunta fotocopia de los informes de inspección a los que se hace referencia, así como del acta del equipo docente del centro en la sesión celebrada para el estudio de la reclamación presentada por los padres de J. contra la decisión de no promoción".

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Con independencia de que la Jefatura Territorial no pueda alterar la decisión de no promoción adoptada por el centro, y sin prejuzgar si fue o no conculcada la legislación, queda fuera de toda duda **una actuación irregular de la Administración educativa que fue lesiva para el menor,** lo que se muestra en los siguientes aspectos, todos ellos expresamente reconocidos en el acta de la reunión de la Comisión de Evaluación del centro a la que el informe del Inspector se remite:

1º.-La Comisión se ratifica en la decisión de no promoción de J. **por no conseguir los objetivos mínimos establecidos en la programación didáctica de determinadas materias y por no obtener al menos las siguientes competencias: lingüística, matemática, en conocimiento, social y ciudadana, aprender a aprender y autonomía personal.**

Esta afirmación revela el absoluto fracaso de las medidas adoptadas por el centro durante el curso. El hecho de que un alumno de 2º de Primaria no consiga ninguna de las competencias básicas ni supere cinco materias al finalizar el curso pone de manifiesto la inadecuación de la respuesta educativa a las necesidades de ese alumno.

2º.-Las medidas adoptadas por el centro no fueron adecuadas **para conseguir los objetivos mínimos** establecidos en la programación didáctica. Es decir, el propio centro reconoce que este era un caso claro en el que debió hacerse una adaptación curricular. La Orden de 6 de octubre de 1995, por la que se regulan las adaptaciones del currículum en las enseñanzas de régimen general, entiende por adaptaciones curriculares las modificaciones de uno o de más elementos prescriptivos del currículum, como son los objetivos, los contenidos y los criterios de evaluación, para atender las necesidades educativas de un alumno o alumna motivadas, en este caso, por una determinada dificultad personal.

3º.- El informe afirma que el centro no consideró conveniente la elaboración de una adaptación curricular para el alumno, sino que le prestó las medidas de refuerzo que estimó pertinentes, así como el apoyo del profesorado de PT y AL. El refuerzo educativo es una medida común de atención, pero la intervención de los especialistas en Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje no es una medida común. Se trata de profesorado con función de apoyo a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales. Sin embargo, J. no fue evaluado como un alumno con necesidades educativas especiales, por lo que existe una contradicción entre las medidas de intervención adoptadas y la evaluación diagnóstica, de haberse hecho -circunstancia que no se acredita expresamente en la documentación remitida-. Como consecuencia de ello, se adoptaron ciertas medidas que el centro consideró pertinentes, sin dictamen de escolarización ni informe técnico específico sobre las necesidades educativas especiales que apoyara dichas medidas. El resultado fue

"que el alumno ***no alcanzó el desarrollo adecuado de las competencias básicas y que los aprendizajes no alcanzados son un claro obstáculo para seguir satisfactoriamente el nuevo ciclo****, dado el carácter instrumental de algunas de las áreas no superadas".*

4º.- Recientemente, con ocasión de una recomendación formulada a la Consellería sobre la necesidad de *"que todos los centros educativos tengan instrucciones concretas para poner en marcha el procedimiento establecido para solicitar la intervención de los Equipos de Orientación Específicos cuando los padres o tutores legales de los menores informen al centro de la existencia de diagnósticos médicos, sospechas clínicas, evaluaciones psicológicas o, en general, informes privados de profesionales de la salud, con la finalidad de ajustar la respuesta educativa a las necesidades especificas de apoyo de estos alumnos y coordinar la actuación de los centros escolares y la de las familias en aras del interés más necesitado de protección que es el de los menores"*, la respuesta recibida de la Consellería fue la siguiente:

"que la información procedente de servicios externos aportada por las familias debe ser considerada tanto por el equipo docente como por los servicios de orientación. Así se recoge en varias de las funciones del profesorado que establece la Ley Orgánica de Educación (artículo 91) y en la propia Orden del 31 de octubre de 1996, por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización (artículos 3, 4 y 5). En consecuencia, la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria entiende que todos los centros y todos los servicios tienen instrucciones claras sobre el procedimiento para demandar la intervención de los servicios de orientación, entre los que se incluyen los equipos de orientación específicos. Por lo tanto, no proceden nuevas instrucciones."

Si esto es así, no es admisible la información contenida en el escrito remitido por el inspector, según la cual, el centro solicitó la intervención del EOE a través de esta inspección que trasladó la solicitud de intervención al EOE con fecha del 10 de febrero de 2011, para que procediera a la valoración del alumno y al asesoramiento correspondiente al

centro. No se produjo, sin embargo, la intervención del EOE, al parecer, según comunica el centro, ***"por saturación de la agenda y por considerar necesario un informe médico más reciente que el aportado por los padres que es de noviembre de 2007"*.** Ninguno de ambos motivos aparecen recogidos en la normativa vigente como causa para la no realización de un informe psicopedagógico, y aun menos a lo largo de todo un curso escolar. No se entiende que el Equipo no pudiera evaluar a J. a lo largo de cinco meses.

5º.- Según la Orden de 31 de octubre de 1996 por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización, se entiende por evaluación psicopedagógica el proceso de recogida, análisis y valoración de la información relevante de los distintos elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, **con la finalidad de identificar las necesidades educativas de determinados alumnos que presentan o pueden presentar desajustes en su desarrollo personal o académico, y poder fundamentar las decisiones respecto a aspectos tales como la modalidad de escolarización más idónea, la propuesta de flexibilización del período de escolarización, la elaboración de adaptaciones curriculares, la propuesta de diversificaciones del currículo, la determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y profesional y cuantos otros aspectos que aquellos puedan precisar para progresar en el desarrollo armónico de las distintas capacidades.** En este supuesto, es evidente que J. fue privado de un elemento fundamental para identificar sus necesidades y darle la respuesta educativa idónea.

6º.- Tampoco es fácil comprender el reproche hecho a los padres de que no tenían informes médicos con un diagnóstico más preciso. La propia orientadora reconoce que no fue posible adelantar la cita que J. tenía pendiente en el servicio de Neuropediatría. La valoración de las necesidades educativas de J. es una competencia que el departamento de orientación tiene legalmente conferida, así como la realización de las evaluaciones psicopedagógicas, en su caso (artículos 6º y 7º del Decreto 120/1998, de 23 de abril, por el que se regula la orientación educativa y profesional en la Comunidad autónoma de Galicia). Esta evaluación no está sujeta a la existencia de informes médicos previos, que

además, en este caso, existían. La propia diagnosis de disartria, aunque se había hecho en el año 2007, debía haber llevado al centro la elaboración de un informe psicopedagógico que habría fundamentado un dictamen de escolarización y las medidas más adecuadas para dar apoyo a J. en su aprendizaje.

7º.- A la vista de todo lo anterior, es inaceptable que el centro propusiera a los padres que pidieran cita para Salud Mental Infantil y les sugiriese ponerse en contacto con ASPANAES, asociación privada para apoyo a las personas con trastornos de espectro autista. Ninguna de estas propuestas tiene encaje en las obligaciones de la Administración educativa**,** que es identificar la posible existencia de necesidades específicas de apoyo educativo en el alumno y adoptar una serie de actuaciones, tanto de carácter pedagógico, curricular y organizativo como relativas a la utilización de recursos específicos, que difieren de las habituales. No se hizo así en este caso.

8º.-La no promoción de J., al margen de que sea una decisión académica revisable o no, parece ser consecuencia directa del fracaso de las estrategias educativas propuestas y del tipo de apoyo que se le dio.

Por todo lo anterior, procede hacer a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria la siguiente **recomendación**:

Que con la mayor urgencia se proceda a aplicar al alumno J.R.B. los procedimientos legalmente previstos para identificar las necesidades educativas que pueda presentar y poder fundamentar las decisiones respecto de aspectos tales como la modalidad de escolarización más adecuada, la elaboración de adaptaciones curriculares, la determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y todos los demás aspectos que aquel pueda precisar para progresar en su desarrollo; en particular, que el Equipo de Orientación Específico elabore un informe psicopedagógico, de no haberse hecho ya en la fecha de esta resolución, y que se apliquen las medidas necesarias para que en ningún caso se reproduzcan las condiciones educativas que presumiblemente provocaron los desajustes detectados en el alumno, según establece

expresamente el artículo 12.2 de la Orden del 6 de octubre de 1995. Al mismo tiempo, los padres del alumno deben ser informados de todo el proceso.

Contestación del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada.

30.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 3 de noviembre de 2011 en el sentido de que se adopten las medidas oportunas para que no se utilice el libro de texto citado, en tanto su contenido no sea corregido en el sentido ya comentado, además de transmitir a los alumnos un conocimiento adecuado de la regulación constitucional y estatutaria de las lenguas cooficiales (Q/1653/11).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. P. L. P., con domicilio en la C/ XXX de Vigo. Manifestaba su desacuerdo con el tratamiento que se daba a las lenguas oficiales de la comunidad en un libro de texto de Conocimiento del Medio de 5º de primaria.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada de los artículos 27 y 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

El informe sobre dicha queja fue subscrito por el Subdirector general de Ordenación e Innovación Educativa y Formación del Profesorado de esa Consellería.

Tras analizar el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Después de transcribir la Disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, la conclusión del escrito de la Consellería establece una conexión entre su deber y su competencia de supervisión de los materiales curriculares

y la información sobre el centro educativo concreto en el que el libro de la editorial Vicens Vives se adoptó como libro de texto. Sin embargo, la determinación del centro educativo no puede ser una condición para actuar. Como consecuencia de la denuncia contenida en el escrito de queja y de la solicitud de informe de esta institución, la Administración educativa tiene ya un conocimiento suficiente de una situación antijurídica, la transmisión a los escolares de 5º de Primaria de un contenido incompleto en cuanto a la regulación estatutaria de las lenguas oficiales en esta Comunidad Autónoma, sea o no deliberada. Como tal contenido incompleto, produce un conocimiento inexacto del régimen jurídico de las lenguas oficiales en Galicia y, en consecuencia, no sólo carece del rigor científico imprescindible en los libros de texto sino que transmite una información contraria a la configuración constitucional de la cooficialidad lingüística como expresión jurídica del bilingüismo, sobre sus principios constitucionales y sobre su alcance.

Por tal motivo, es irrelevante el centro educativo en el que tal libro fue adoptado como manual para la materia de Conocimiento del Medio. La Consellería debe actuar en el sentido de impedir con carácter inmediato que continúe trasladándose al alumnado una información inexacta e incompleta y, por tanto, falsa. Y esto debe hacerlo en el ejercicio de su potestad de supervisión de los libros de texto y otros materiales curriculares, que constituirá parte del proceso común de inspección que ejerce la Administración educativa sobre la totalidad de los elementos que atañen al proceso de enseñanza y aprendizaje, que debe velar por el respecto a los principios y valores contenidos en la Constitución y a lo dispuesto en la ley. Basta para eso con utilizar los mecanismos de que dispone la Administración educativa para dar a todos los centros las instrucciones necesarias, con carácter general. Lo contrario sería tanto como exigir un control previo por parte de los ciudadanos, que tendrían que denunciar centro por centro los eventuales incumplimientos de la obligación de respetar los principios y valores contenidos en la Constitución y lo dispuesto en la ley, en esta u otras materias, si se adoptan libros u otros materiales curriculares con contenidos contrarios a aquellos principios y valores.

Merece también algún comentario el principio aludido en el apartado primero del informe sobre la autonomía pedagógica. Este principio tiene, como es evidente, una finalidad superior. No es un fin en sí mismo. Pretende adaptar la acción educativa a las

específicas circunstancias en que se desarrolla la vida de cada centro. Está puesto al servicio del fin superior de proporcionar una educación de calidad a todo el alumnado, teniendo al mismo tiempo en cuenta la diversidad de sus intereses, características y situaciones personales. Para eso, es necesario que la normativa combine ambos aspectos, estableciendo las normas comunes que todos tienen que respetar, así como el espacio de autonomía que se ha de conceder a los centros docentes. Este es el sentido de la regulación de la autonomía de los centros en el artículo 120 de la Ley Orgánica de Educación, al declarar que dispondrán de autonomía pedagógica, de organización y de gestión en el marco de la legislación vigente y en los términos recogidos en dicha Ley y en las normas que la desarrollen. Los centros docentes dispondrán de autonomía para elaborar, aprobar y ejecutar un proyecto educativo y un proyecto de gestión, así como las normas de organización y funcionamiento del centro, de modo que sus recursos económicos, materiales y humanos puedan adecuarse a los planes de trabajo y organización que elaboren, una vez que sean convenientemente evaluados y valorados. Por su parte, el proyecto educativo del centro recogerá los valores, los objetivos y las prioridades de actuación. Asimismo, incorporará la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa, que corresponde fijar y aprobar al Claustro, así como el tratamiento transversal en las áreas, materias o módulos de la educación en valores y otras enseñanzas. Dicho proyecto, que deberá tener en cuenta las características del entorno social y cultural del centro, recogerá la forma de atención a la diversidad del alumnado y la acción tutorial, así como el plan de convivencia, y deberá respetar el principio de no discriminación y de inclusión educativa como valores fundamentales, así como los principios y objetivos recogidos en esta Ley y en la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación.

Ni el principio de autonomía pedagógica ni la elaboración y ejecución de los proyectos educativos otorga a los centros un poder omnímodo para articular los contenidos curriculares. Se trata de un aspecto de la enseñanza que corresponde determinar a la Administración educativa, que tiene carácter reglado y que los centros habrán de concretar en las diversas programaciones didácticas, sin apartarse de los contenidos establecidos.

En su regulación anterior, para que un libro de texto determinado pudiera ser empleado en los centros docentes tenía que ser registrado, supervisado y, en algunos casos, autorizado por las administraciones educativas competentes, de acuerdo con una normativa establecida específicamente a tal efecto. En el caso de los territorios gestionados por el Ministerio de Educación, esta labor de supervisión estaba regulada por el Real Decreto 1744/1998, de 31 de julio, que entendía dicha tarea como parte del procedimiento habitual de control que debe ejercer la administración educativa sobre la totalidad de elementos que constituyen el proceso de enseñanza y aprendizaje. Tal decreto, que afectaba tanto a los libros de texto como a los demás materiales curriculares, pretendía desarrollar un modelo de supervisión y aprobación que respetara la libertad de los centros y profesores sin comprometer por eso la coherencia de los planteamientos curriculares propuestos por la administración.

En la actualidad, el Ministerio de Educación renuncia a autorizar o supervisar los libros y demás materiales didácticos con carácter previo a su edición, limitándose a supervisar los materiales ya editados. Tras las transferencias de las competencias en educación, la mayor parte de las administraciones autonómicas legislaron, mediante decretos, sus propios mecanismos de control, que exigen, como en el caso del general, la adecuación de los materiales a los planteamientos establecidos en los currículos respectivos. Los decretos dan libertad a los centros educativos en la elección de los libros de texto que consideren más adecuados a sus proyectos curriculares, siempre que tales libros fueran autorizados u homologados por la administración educativa correspondiente. En cualquier caso, una vez establecidos estos mecanismos de control, parece evidente que aquello que tras ser aprobado por un organismo público se encuentra al margen de la normativa legal, es responsabilidad directa de la administración competente en cada caso, ya sea estatal o autonómica. Conviene recordar en tal sentido que tanto la normativa básica como la de las Comunidades Autónomas que legislaron sobre este aspecto establecen mecanismos de registro, supervisión y desautorización de los materiales editados en caso de que se detecte el incumplimiento de las directrices establecidas en la normativa correspondiente. En este caso, la Administración educativa solicitará a la editorial su corrección, haciendo pública su falta de idoneidad de mantenerse dicho quebrantamiento.

Por todo lo expuesto, desde esta institución se insta a la Consellería a actuar en un doble sentido, formulándole la siguiente **recomendación**, teniendo en cuenta que no es necesario conocer el centro educativo concreto en el que el libro de texto objeto de denuncia está utilizándose, sino que:

Desde la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria se adopten las medidas oportunas para que no se utilice el libro de texto citado, en tanto su contenido no sea corregido en el sentido ya comentado, además de transmitir a los alumnos un conocimiento adecuado de la regulación constitucional y estatutaria de las lenguas cooficiales.

Por otra parte, que se intente reforzar la supervisión de los libros de texto y otros materiales curriculares que, de acuerdo con la ley, constituye parte del proceso común de inspección que ejerce la Administración educativa sobre la totalidad de elementos que integran el proceso de enseñanza y aprendizaje, y que debe velar por el respecto a los principios y valores contenidos en la Constitución y lo dispuesto en las leyes.

Contestación del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: aceptada

31.- Sugerencia dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vigo, en fecha 10 de Noviembre de 2011 para que en próximas ediciones del Programa de Inmersión Lingüística en Lengua Inglesa del Ayuntamiento de Vigo sea considerado como alumnado de la red pública el que ha sido escolarizado en centros sostenidos con fondos públicos, y que el carácter compensatorio de este programa, dirigido a corregir las desigualdades que derivan de factores sociales, económicos y culturales, tome en consideración el nivel de renta y las circunstancias socio-laborales de las familias de los alumnos solicitantes. (Q/965/11).

Como consecuencia de la queja presentada ante esta institución por la *"Federación de Asociaciones de Padres de Alumnos del suroeste de Galicia (SURGAPA)"* con fechas del 31 de mayo (registro de salida nº 5085), 8 de julio (registro de salida nº

6495), 19 de agosto (registro de salida nº 7482) y 23 de septiembre, se solicitó informe sobre el problema que motivó la queja.

Finalmente, tuvo entrada en esta institución el citado informe Expte. D.3.Q/965/11-QUEJA SURGAPA PILIVIGO 2011, s/expte.- 2278/321, n/expte.- 12588/332. El informe viene firmado por el Jefe del Servicio de Educación, con el visto bueno del Concejal de Promoción Económica, Empleo y Participación Ciudadana.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. El procedimiento administrativo concreto seleccionado para implementar el programa de inmersión lingüística en lengua inglesa PILIVIGO impulsado por el Ayuntamiento de Vigo, y el carácter de la convocatoria atañen a la capacidad autoorganizativa de la administración municipal que puede, en el ámbito de sus competencias y en la ejecución de su presupuesto, elegir unas vías u otras (subvenciones a particulares, prestaciones directas...) dentro de la legalidad vigente. Es cierto también que este tipo de actividades pueden ser prestadas por las administraciones locales en el ámbito de sus servicios complementarios. No es una actividad típica y esencial de la administración municipal, pero puede ser legítimamente desarrollada en el marco del artículo 28 de la LBRL que contempla la posibilidad de realizar actividades complementarias de las propias de otras administraciones públicas, también en el campo educativo.

La cuestión más problemática es si es ajustada a derecho la vinculación que en este programa municipal de inmersión lingüística se hace entre políticas de educación compensatoria y la red pública de enseñanza.

Esta institución no comparte uno de los criterios de selección establecidos en las bases de la convocatoria del programa PILIVIGO puesto que parece tener un perfil marcadamente ideológico al establecer una correlación entre la escolarización en centros públicos, el nivel socioeconómico y cultural de las familias y los niveles de competencia en lenguas extranjeras, con apoyo en indicadores cuando menos discutibles. **Los centros concertados integran la red de centros sostenidos con fondos públicos** y su inicial

exclusión de la convocatoria se basa en elementos que carecen de fundamentación jurídica e incluso de apoyo legal ya que la escolarización en esos centros, los requisitos y baremo para hacer las admisiones, las limitaciones de ratio, su programación, la planificación y ejecución de las enseñanzas, incluidas las lenguas extranjeras, y las demás circunstancias académicas vienen reglamentadas y supervisadas por la Administración educativa. El Decreto 30/2007, del 15 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de educación, señala que la ley prescribe que las administraciones educativas deberán regular **la admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados** de tal forma que se garantice el derecho a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección de centro por padres, madres y tutores legales. Asimismo, la Ley orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la educación, regula la participación en la programación general de la enseñanza y dedica su título IV a los centros concertados, regulando que **la admisión en estos centros se ajustará al régimen establecido para los centros públicos** y definiendo la infracción de las normas sobre admisión de alumnado como una de las causas de incumplimiento grave del concierto por parte del titular del centro. En aplicación del artículo 87 de la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de educación, y con la finalidad de asegurar la calidad educativa para todos, la cohesión social y la igualdad de oportunidades, se garantiza una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, estableciendo la proporción de alumnado de estas características que debe ser escolarizado en cada uno de los centros públicos y privados concertados, garantizando los recursos personales y económicos necesarios. Finalmente, se garantiza la escolarización del alumnado de incorporación tardía. A todos los efectos, la red de centros sostenidos con fondos públicos está conformada por centros públicos y privados concertados. Todos son alumnos de la red pública. Sólo cambia el titular.

Llama la atención el planteamiento del Ayuntamiento de Vigo en este campo, basado en el presupuesto que vincula la escolarización pública con *una situación social desfavorable que precisa de medidas compensatorias.* Es inadecuada, en nuestra opinión, esa asimilación entre actividades complementarias de las realizadas por la Administración educativa (artículo 28 de la Ley 7/85 de 2 de abril RBRL) con políticas de educación

compensatoria (artículo 80.2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, Orgánica de Educación) que están pensadas para contextos de desigualdad socioeconómica en sentido estricto o de exclusión social, y no tienen que ver con el tipo de centro, público o concertado, en el que un alumno es escolarizado, en el que tiene carácter preferente, entre otros criterios, la proximidad del domicilio familiar o del lugar de trabajo de los padres/madres o tutores, los niveles de renta o las circunstancias de la familia (hermanos, familias numerosas...). Por lo tanto, parece que la justificación última es la recogida en el propio informe, la de *las políticas que los gobiernos locales consideren en cada momento apropiadas conforme a sus prioridades programáticas,* es decir, la decisión se basa en criterios políticos e ideológicos. En la práctica, puede suponer una discriminación de un amplio sector del alumnado vigués que, cumpliendo los requisitos académicos, es excluido por el tipo de centro escolar en el que se encuentra escolarizado, en la mayor parte de las ocasiones de modo reglado.

Sin embargo, en el propio desarrollo del programa, el Ayuntamiento de Vigo viene incrementando las plazas y proporcionalmente se incrementa también el alumnado de los centros concertados, aunque sigue teniendo un tratamiento residual en el proceso de adjudicación. Según el informe, en la última edición los beneficiarios del programa fueron 284 alumnos de centros públicos y 156 alumnos de centros concertados. Esta situación muestra por parte del Ayuntamiento una progresiva corrección del criterio "de compensación". En conclusión:

- Se considera muy positiva la progresiva ampliación de las plazas ofertadas en el programa PILIVIGO, lo que supone, sin duda, un esfuerzo financiero notable en las arcas municipales pero que muestra por parte del Ayuntamiento el loable objetivo de que vale la pena invertir en la educación y en la formación de los futuros ciudadanos.

- Se consideran adecuados los criterios de selección de los participantes: que estén matriculados en 3° de la ESO en el curso anterior; que tengan aprobadas todas las asignaturas de 2° de la ESO en el curso anterior; que tengan una nota media de 6 en la asignatura de inglés y que estén empadronados en Vigo.

- En lo relativo a la especificación de que tendrá preferencia el alumnado perteneciente a los centros públicos, de manera que se asignarán las plazas entre aquellos alumnos que cumplan los requisitos de la convocatoria, primero entre todos los solicitantes de la red pública y, en el caso de existir plazas vacantes, entre el alumnado de la red privada-concertada, consideramos que es mas ajustada a su configuración jurídica entender que **es alumnado de la red pública el que ha sido escolarizado en centros sostenidos con fondos públicos**, sin prejuzgar la condición desfavorecida del alumnado matriculado en centros de titularidad pública. Por tanto, el carácter compensatorio de este programa, que es ciertamente loable, debería objetivarse en el nivel de renta familiar, circunstancia que puede acreditarse de manera simple por la declaración tributaria correspondiente, u otras contingencias socio-laborales (desempleo, precariedad laboral...). En este tipo de formación (el aprendizaje de idiomas), las desigualdades derivan de factores sociales, económicos y culturales muy dependientes de la renta familiar disponible, aunque el alumnado esté escolarizado en centros concertados, al ser la Administración educativa la que determina las zonas de influencia de los centros y la escolarización.

Por todo lo cual, se le formula la siguiente **sugerencia**:

Que en próximas ediciones del Programa de Inmersión Lingüística en Lengua Inglesa del Ayuntamiento de Vigo sea considerado como alumnado de la red pública el que ha sido escolarizado en centros sostenidos con fondos públicos, y que el carácter compensatorio de este programa, dirigido a corregir las desigualdades que derivan de factores sociales, económicos y culturales, tome en consideración el nivel de renta y las circunstancias socio-laborales de las familias de los alumnos solicitantes.

Contestación del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vigo: Pendiente de respuesta

32.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 30 de noviembre de 2011 para que se extremen las medidas para erradicar cualquier tipo de conducta o actitud de los alumnos que pueda ser perturbadora para la convivencia en el centro, en particular, que se garantice un

ambiente educativo de respeto mutuo que haga posible el cumplimiento de los fines de la educación y que permita hacer efectivo el derecho y el deber de aprovechar de forma óptima los recursos que la sociedad pone a disposición del alumnado en el puesto escolar. En general, que se trabaje más intensamente en los principios y fines de la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa (Q/936/11).

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª. P.C.F., referente al acoso escolar padecido por su hija, entonces de 8 años de edad, en el Colegio Hogar Santa Margarita de A Coruña.

Del contenido del informe remitido por la Inspección educativa de la Jefatura Territorial de la Consellería en A Coruña se le dio traslado a la interesada, quien formuló una serie de puntualizaciones y aclaraciones a dicho informe, aportando también el informe clínico de su hija hecho por el psicólogo clínico en la Unidad de Salud Infanto-Juvenil del Hospital Teresa Herrera y también el informe del Departamento de Orientación del centro escolar.

Teniendo en cuenta el análisis de sus escritos, los informes psicológicos que adjunta y la información enviada por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, es conveniente hacer las siguientes consideraciones:

1.- Es evidente y resulta probado que la hija de la recurrente en queja padeció acoso en el Colegio Hogar Santa Margarita. El acoso escolar se produce cuando un niño insulta, agrede o tiene un comportamiento hostil hacia otro niño y este comportamiento se produce de forma continuada en el tiempo. La violencia escolar suele ser mucho más social y psicológica que física. Aunque también se producen agresiones físicas, intimidación y coacción, es más frecuente la exclusión social, el aislamiento, o conductas como la de ridiculizar, humillar, poner motes, no dejar participar en actividades, enfrentar a los compañeros contra la víctima, hacer correr rumores, etc. Este acoso psicológico es mucho más dañino que el acoso físico y produce mayores tasas de estrés postraumático. La mayor

parte de estas conductas están probadas en el caso de la hija de la recurrente en queja y se desprende así del informe del inspector y del informe de la orientadora del Centro.

2.- Según los estudios sobre la materia, el acoso escolar no es un aspecto inofensivo del crecimiento. Puede causar un daño severo a la salud mental y física de víctimas, acosadores y de los niños testigos de la violencia. Las víctimas pueden sufrir lesiones físicas, miedo y ansiedad. Pueden aparecer cuadros depresivos, trastorno de estrés postraumático y síntomas físicos. Su rendimiento escolar decae debido a que pueden faltar a la escuela o llegar tarde, a problemas para concentrarse en los estudios o la baja autoestima provocada por el acoso constante. Las víctimas de acoso pueden rechazar participar en actividades que implican a otros niños; pueden no hacer ninguna actividad social y comenzar a perder amistades o depender psicológicamente de sus acosadores. Suelen estar siempre ansiosos y deprimidos. El estrés al que se ven sometidos también afecta a su cuerpo, dando lugar a dolores de estómago, dolores de cabeza, negarse a comer, orinarse en la cama o a problemas de sueño. Una parte significativa de estos síntomas fueron mostrados por la hija de la interesada a lo largo de los meses en los que tuvo lugar esta problemática relación con tres de sus compañeras de clase.

3.- Por este motivo, minimizar los efectos de este tipo de conductas en los centros escolares por parte de los equipos directivos o de los profesores, y hacerlo de un modo más claro cuando los niños son pequeños como *peleas propias de la edad* no es una actitud coherente. Es innecesario subrayar las diferencias entre *enfados en el grupo*, que surgen de modo espontáneo, y conductas deliberadas de hostigamiento o aislamiento entre iguales. Respecto de estas, no cabe tolerancia. Los hechos concretos relatados por la interesada en el escrito dirigido al presidente de la ANPA con fecha del 3 de noviembre no fueron desmentidos o negados de otro modo, sino solo "reinterpretados" en la información remitida por el centro y en el informe de la inspección educativa. Llama la atención uno de los últimos comentarios de la psicóloga del centro y la absoluta falta de explicación sobre el contexto: *"Con fecha de 22 de diciembre de 2010, en una dinámica durante las clases de inglés, todo el grupo-clase señala a E. como la peor compañera"*. No sabemos que quiere decir "una dinámica" en la que se permite a los alumnos hacer valoraciones de

modo público y abierto sobre sus compañeros ni cuales son sus objetivos, pero parece, cuando menos, una práctica potencialmente conflictiva.

Sobre las otras cuestiones que la interesada desmiente o matiza con información complementaria de la forma en que se produjeron, clarifican también ciertas afirmaciones del informe. En otros casos, las manifestaciones de la madre tienen un carácter marcadamente subjetivo, perfectamente comprensible en la situación que se estaba viviendo en su familia, pero que no acreditan hechos objetivos.

Sin embargo, tampoco parecen hechos objetivos algunos de los que el informe de la inspección da como *probados*. Resulta problemático afirmar que *"el inicio de los incidentes es normalmente responsabilidad de la presunta acosada, no siendo en cambio la más perjudicada en los mismos"*. No se entiende que en ninguno de los documentos figure que se advirtió a la madre de que su hija era la que promovía los conflictos.

El informe habla de incidentes y de prejuicios, con lo que está reconociendo que ambos se producían. Se habla de "intención de hacer daño" lo que tiene también un componente decisivo de voluntariedad que es difícilmente comprobable después de ocurrir los hechos. Critica la intervención de la madre cuando le solicita al tutor que cambie a su hija de sitio en el aula, y la acusa *de "tratar de alterar la organización del aula de forma injustificada"*. La madre, sin embargo, refiere que la compañera sentada detrás de su hija estaba dándole patadas en la espalda y pequeños golpes, pero constantes, molestándola todo el tiempo, cogiendo sus libros y pintándolos.

De cualquier modo, las medidas adoptadas no fueron suficientes aunque el centro identificó el caso como una situación de posible acoso entre alumnos y activó el protocolo correspondiente en dos ocasiones, iniciándose incluso una mediación. Otro elemento que plantea dudas es el hecho de que el cambio de aula de la menor fuese anulado a petición de sus compañeras y de la propia hija de la interesada. No se comprende cómo esta medida es rectificada a instancia de las alumnas, sin que conste la aprobación de la madre, que fue quien la solicitó.

El mero hecho de que dos alumnas solicitaran cambio de centro el pasado curso por razones muy semejantes es prueba de que el centro tiene problemas, tal vez puntuales, de convivencia. Por todos estos motivos, es conveniente que se traslade al Colegio Hogar Santa Margarita la siguiente **recomendación:**

Que se extremen las medidas para erradicar cualquier tipo de conducta o actitud de los alumnos que pueda ser perturbadora para la convivencia en el centro, en particular, que se garantice un ambiente educativo de respeto mutuo que haga posible el cumplimiento de los fines de la educación y que permita hacer efectivo el derecho y el deber de aprovechar de forma óptima los recursos que la sociedad pone a disposición del alumnado en el puesto escolar. En general, que se trabaje más intensamente en los principios y fines de la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa.

Contestación del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: Pendiente de respuesta

33.- Recomendación y sugerencia dirigidas al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 16 de diciembre de 2011 para que, teniendo en cuenta los defectos de forma y de fondo, algunos con eficacia invalidante, que concurrieron en el procedimiento de revisión de la evaluación de la prueba de acceso al grado profesional del Conservatorio Profesional de Música de A Coruña de los hijos de la interesada, se considere la pertinencia de declarar la nulidad del procedimiento y se les permita realizar de nuevo la prueba.

Se le sugiere que se considere la conveniencia de modificar el procedimiento para la reclamación de las calificaciones de las pruebas de acceso, de modo que se garantice una revisión efectiva de los ejercicios, no basada únicamente en las actas escritas del primer tribunal que juzgó la prueba (Q/1704/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª. E. R. E., referente a la reclamación para una revisión de notas en la prueba de acceso al

Grado Profesional en el Conservatorio Profesional de Música de A Coruña, y, en general, a su desacuerdo con el proceso de evaluación de sus hijos en ese centro.

Con fecha del 6 de octubre, se recibió informe de esa Consellería, pero al no contener toda la información necesaria para una adecuada valoración del objeto de la queja, tuvo que solicitarse un informe complementario del anterior, que fue recibido con fecha del 15 de noviembre. En él se señala que D. M.M.V, padre de los alumnos objeto de esta reclamación, insta a la dirección del centro la remisión del expediente a la Jefatura Territorial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria en A Coruña para su revisión mediante solicitud presentada el 14 de julio.

Es en este último punto donde se considera que había sido superado el plazo establecido en el artículo 19º de la Orden del 28 de julio de 2008, por la que se regulan las pruebas de acceso a las enseñanzas profesionales de música dispuestas en el Decreto 203/2007, del 27 de septiembre, por el que se establece el currículo de las enseñanzas profesionales de régimen especial de música, en el que se señala que *"En el supuesto de desestimación de la reclamación, el interesado o interesada podrá instar para que la Dirección le remita el expediente a la Delegación Provincial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria"* y más tarde "*En el caso de tener que enviar el expediente a la delegación provincial, se tramitará en el plazo de 48 horas"*.

No obstante, dicha jefatura territorial remite copia de las pruebas realizadas por el alumnado objeto de reclamación con la intención de revisión de dichas pruebas por tribunales de contraste integrados por profesorado ajeno al Conservatorio Profesional de Música de A Coruña. Dichos tribunales emiten sus informes relativos a los aspirantes J. M. R. y M. M. R. ratificándose ambos informes en las notas otorgadas por los tribunales que juzgaron las pruebas de acceso, y su vez, **indican la improcedencia de la reclamación por la superación de los plazos establecidos en el artículo 19 de la Orden del 28 de julio de 2008.**

A la vista de lo que se hace constar en el informe, es conveniente hacer las siguientes consideraciones:

1ª.- La apreciación de la efectividad de los plazos legales hecha por los tribunales de revisión no parece idónea. Literalmente, dicho artículo 19 invocado cómo fundamento, **no establece ningún plazo en su apartado 3º,** que es el que regula la facultad del interesado o interesada de instar la remisión del expediente a la Delegación Provincial de la Consellería para que el jefe territorial dicte la resolución procedente. No se señala plazo, como sí se hace en cambio en el apartado 1º. La única mención a un plazo en esta fase del procedimiento se hace en el apartado 4. b) del mismo artículo. Pero es conveniente destacar que se está regulando un acto de trámite, y no un acto administrativo definitivo. La redacción del precepto es confusa, porque en el mismo apartado 4 está regulando actos definitivos, resoluciones recurribles al amparo de los apartados 3 (la del Director/a ante el jefe territorial) y 5 (la del jefe/a territorial en alzada ante el Conselleiro) junto con un mero acto de trámite (la remisión del expediente a la Delegación Provincial) en el que el plazo de 48 horas vincula sólo a la administración, pues no puede afectar al interesado una tramitación o despacho en el que la observancia del plazo no está en su mano.

Sin embargo, cuando se le reconoce al interesado o interesada el derecho a instar la remisión del expediente para que resuelva la jefatura territorial, no se limita temporalmente su ejercicio. De pretender establecer un plazo para que el interesado inste la remisión, una mínima sistemática normativa obligaría a hacerlo en este mismo apartado. De cualquier manera, la regulación legal es deficiente y genera dudas interpretativas, por lo que deberían aplicarse los principios generales sobre la ordenación de los actos administrativos. En primer lugar, la celeridad, aludida también como objetivo en el apartado 4 de la Orden de 2008 comentada. Dicha Ley reguladora del procedimiento administrativo común señala en el artículo 75. 2. *"Al solicitar los trámites que deban ser cumplidos por otros órganos, deberá consignarse en la comunicación cursada el plazo legal establecido al efecto"*. Este es claramente el supuesto contemplado en el artículo 19.4, b), que otorga un plazo de 48 horas para que la Dirección del Conservatorio remita el expediente a la Jefatura Territorial.

2ª.- Por otra parte, de tratarse de un plazo preclusivo (el de las 48 horas) y aun más dada su brevedad, tendría que establecerse un mecanismo fehaciente para el cómputo del *dies a quo*, de suerte que hubiese constancia indubitada de la notificación o publicación

de la resolución desestimatoria de la reclamación, en los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Por ejemplo, por un acuse de recibo. En este expediente en particular, se acredita que la comunicación de la Dirección del Conservatorio se hizo por correo ordinario, lo que veda cualquier posibilidad de fehaciencia en el cómputo del plazo. El artículo 76.1 de dicha Ley del Procedimiento Administrativo Común en cuanto al cumplimiento de los trámites, señala:

"Los trámites que deban ser cumplimentados por los interesados deberán realizarse en el plazo de ***diez días a partir de la notificación del correspondiente acto, salvo en el caso de que en la norma correspondiente se fije plazo distinto".*** Es evidente que la norma no establece un plazo distinto y que no hubo notificación.

3ª.-La resolución es del Jefe de Estudios y no del Director de centro, cuando según el artículo 19.2, la competencia para resolver las reclamaciones contra las calificaciones de las pruebas de acceso la tiene el Director o Directora del Conservatorio, sin que conste delegación de competencia ni firma por delegación. Además, no lleva pie de recurso, por lo que los interesados carecen de información sobre la posibilidad de efectuar reclamaciones y sus plazos, por tanto se trata de un acto administrativo recurrible. Ambos defectos podrían invalidar la resolución. El pie de recurso es una mención obligatoria según el artículo 89 de la Ley 30/1992.

4ª.- La resolución de la Jefa Territorial de la Consellería se fundamenta, para la desestimación de la revisión, en una norma que no es aplicable a este supuesto, aunque en el fondo del asunto la regulación sea coincidente. En efecto, alega el artículo 6º de la Orden del 8 de febrero de 2008 por la que se regula la evaluación y calificación del alumnado que cursa las enseñanzas profesionales de música que se establecen en la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de Educación, cuando el caso se refiere a alumnos que realizaron la prueba de acceso a estos estudios pero que aún no son alumnos del conservatorio profesional sino del superior, por lo que hay que aplicar la Orden de 28 de julio de 2008, que es la que regula estas pruebas de acceso.

5ª.- Al margen de esto, el procedimiento mismo de revisión resulta problemático. La resolución del Jefe de Estudios del Conservatorio hace una trascripción literal del informe emitido por el tribunal y en el punto 3º manifiesta: *"El Tribunal se ratifica en la calificación otorgada"*. No hay motivación ni se sigue un procedimiento contradictorio que es el propio de las reclamaciones. Pero además, es incomprensible el procedimiento de revisión establecido para una prueba de acceso que consiste en una interpretación instrumental y en una prueba de lenguaje musical que contiene una parte práctica. Sí la revisión se basa en la mera remisión de las actas del tribunal a otro tribunal ajeno al centro pero no se le remiten, porque no se hacen, las videograbaciones de las pruebas de ejecución, no es comprensible qué elementos de contraste se le ofrecen al tribunal revisor. ¿Cómo puede un tribunal revisar si una postura corporal es correcta, la calidad en la proyección del sonido, si se realizan bien los cambios de compás, si hay destreza, control y fluidez en la lectura rítmica o si hay una correcta entonación y afinación cuando sólo puede juzgar por unas actas escritas?. Parece claro que el sistema de revisión establecido es poco idóneo para pruebas que no consisten en la mera revisión de un ejercicio escrito. Para evitar que este mecanismo de garantía se traduzca en una reglamentación *pro forma* sería conveniente establecer otras vías, tales como la videograbación de la prueba o incluso su repetición ante el tribunal revisor.

Por todo lo señalado hasta ahora, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacerle llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación:**

Que teniendo en cuenta los defectos de forma y de fondo, algunos con eficacia invalidante, que concurrieron en el procedimiento de revisión de la evaluación de la prueba de acceso al grado profesional de los hijos de la interesada, se considere la pertinencia de declarar la nulidad del procedimiento y se les permita realizar de nuevo la prueba.

Por otra parte, se le formula la siguiente **sugerencia:**

Que se considere la conveniencia de modificar el procedimiento para la reclamación de las calificaciones de las pruebas de acceso, de modo que se garantice una revisión efectiva de los ejercicios, no basada únicamente en las actas escritas del primer tribunal que juzgó la prueba.

Contestación del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: Pendiente de respuesta.

1.5. AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

1.5.1. INTRODUCCIÓN

La normativa estatal y autonómica aplicada a esta área ha condicionado la presentación de quejas en este ejercicio.

Si comparamos el número de quejas tramitadas en el año 2010 (160 en total) con las registradas en el ejercicio 2011 (129), observamos una diferencia real de 31 quejas. Su disminución se ha producido fundamentalmente en el sector eólico (18 quejas menos), como tendremos ocasión de explicitar en el correspondiente apartado.

Efectuada esta consideración general y por razones metodológicas, vamos a desglosar, en este informe, el marco jurídico de aplicación y lo situaremos al principio de cada sector para poder valorar su incidencia general en la presentación de las correspondientes quejas.

1.5.2. QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

La actividad desarrollada promovió y condicionó el origen o la resolución de las 129 quejas presentadas en el año 2011 con el siguiente detalle:

Iniciadas	129	
Admitidas	73	57 %
No Admitidas	55	42 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	62	85 %
En trámite	11	15 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2011, debemos declarar su inexistencia para el presente ejercicio.

1.5.3. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Un estudio sistemático de las 73 quejas tramitadas nos aconseja su distribución dentro de los sectores que integran la denominación de esta área.

1.5.3.1.Industria

La aplicación de la normativa vigente ha incidido principalmente en dos sectores: el eléctrico y el de comunicaciones electrónicas.

En lo concerniente al suministro de energía eléctrica, el marco jurídico creado por la Ley 17/2007, de 4 de julio, y por el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, se ha visto incrementado con los Reales Decretos 485/2009, de 3 de abril; 1011/2009, de 19 de junio; 249/10, de 5 de marzo; y 1202/2010, de 24 de septiembre. A ellos hay que sumar la resolución de 26 de junio de 2009 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de la energía eléctrica y las tarifas del último recurso aplicables a partir del segundo semestre de 2009, constituidas por un término de potencia y un término de energía, que fueron actualizados en 2010 de conformidad con lo establecido en la Disposición transitoria tercera de la Orden de 22 de junio de 2009. Todo ello sin olvidar el artículo 82 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, sobre el fomento del I+D+I en el ámbito de energías renovables.

A este marco jurídico estatal hay que sumar la Ley autonómica 13/2011, de 16 de diciembre, reguladora de la política industrial de Galicia.

También hay importantes modificaciones en el sector de las comunicaciones electrónicas, de forma especial en las telefónicas. Se han aprobado normas estatales con proyección en el ámbito competencial de las Comunidades Autónomas, como son el Real Decreto Ley 1/2009, de 23 de febrero, de medidas urgentes en materia de telecomunicaciones -posteriormente convertido en la Ley 7/2009, de 13 de julio- y el Real Decreto 899/2009, de 29 de mayo. que aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Actualmente se ha declarado en caducidad, por extinción de la pasada legislatura, el Anteproyecto de la Ley General de Telecomunicaciones, que tenía como objetivo, entre otros, trasladar a España el llamado paquete Telecom, aprobado por el Parlamento Europeo hace poco más de dos años.

Bajo la cobertura de este marco jurídico debemos dar respuesta a las reclamaciones presentadas en distintos sectores.

1.5.3.1.1. Suministro de energía eléctrica.

La prestación de este servicio ha evolucionado de forma significativa. En principio se catalogó como un servicio público condicionado por una fuerte intervención administrativa. A partir de las Leyes 54/97, de 27 de noviembre, y 17/2007, de 4 de julio, se ha configurado como un servicio esencial y, en la actualidad, y por adaptación de la directiva comunitaria 2003/54/CEE, hay que definirlo con una nota más: es un servicio de prestación universal.

De manera simultánea se ha acentuado el proceso de liberalización del suministro eléctrico. En esta proyección hay que citar el Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el cual el suministro de energía eléctrica puede prestarse bien con tarifa de último recurso bien de forma totalmente libre, a través de empresas comercializadoras que, dentro de los

clientes o usuarios acogidos a la tarifa del último recurso, deben aplicar el denominado "bono social" configurado por una tarifa especial para rentas más bajas y para los hogares con menos posibilidades económicas. El proceso de reconversión culmina con la resolución de la Dirección General de Política Energética de 24 de mayo de 2011 (BOE 128, de 30 de mayo).

Esta profunda evolución del sector se refleja en la variedad de reclamaciones atendidas, con causas diversas, lo que nos obliga a fijar unos criterios de clasificación:

a). Instalación del tendido eléctrico, enganche y mantenimiento.

Los ocho expedientes incluidos en este apartado tienen en común que las reclamaciones se concentran en las empresas distribuidoras a las cuales solicitan un cambio en el trazado del tendido eléctrico de baja o una elevación de su altura para no perjudicar la propiedad sobre la que vuela, así como la disconformidad con los presupuestos de enganche, los daños ocasionados en tareas de limpieza y mantenimiento de las líneas y la extinción de alguna servidumbre de paso aéreo existente en la finca de su propiedad.

b). Continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica.

Incluimos en este epígrafe nueve expedientes y sus causas concurrentes son reiterativas: carencia de suministro, interrupciones, caídas de tensión, diferencias entre las empresas comercializadoras y distribuidoras ante la reducción de la potencia contratada.... Ello ha llevado a la administración autonómica a recordar, en algunos supuestos, a las empresas distribuidoras el necesario cumplimiento del artículo 105.4 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en el que se establece la obligación de reparar las deficiencias en el plazo máximo de 6 meses.

c) Cambio de tarifa eléctrica y facturación mensual.

La disposición adicional séptima del Real Decreto 157/2008, de 26 de septiembre, establece que *la facturación de las tarifas de suministro de energía eléctrica social y domésticas (hasta 10 kw de potencia contratada) a partir del 1º de noviembre de 2008 se*

efectuará por la empresa distribuidora mensualmente llevándose a cabo con base en la lectura bimestral de los equipos de medida instalados al efecto.

La aplicación de esta norma ha generado múltiples denuncias de asociaciones de consumidores y usuarios sobre la estimación mensual del consumo de la energía eléctrica, realizada por las empresas distribuidoras en las facturaciones a sus clientes domésticos y su regularización al mes siguiente, cuando se efectúa la lectura real del contador.

Ante esta situación, la Administración se ha visto obligada a redactar informes puntuales respecto a los criterios aplicados por las diferentes empresas comercializadoras en las distintas comunidades autónomas tratando de corregir alguna de las irregularidades detectadas. En este sentido destacamos el informe final de la Comisión Nacional de Energía de 9 de julio de 2009, cuyas conclusiones se trasladan a las correspondientes Comunidades Autónomas. Por su incidencia en la nuestra, destacamos la conclusión quinta referida a las empresas Unión Fenosa e Iberdrola, estimando que ellas, desde el primer momento o bien posteriormente con la consiguiente regularización, han aplicado de forma correcta los criterios aprobados por la referenciada Comisión Nacional.

Con los antecedentes expuestos, no resulta sorprendente la disconformidad denunciada contra la liquidación mensual del consumo eléctrico, que se refleja en las cuarenta y cuatro quejas tramitadas ante esta institución, de las cuales treinta corresponden al año 2010 y catorce al actual ejercicio. A partir de su motivación -global y compartida por los interesados- y teniendo presente la insuficiente modificación operada por la citada resolución estatal de 24 de mayo de 2011, el Valedor do Pobo consideró oportuno impulsar y apoyar las actuaciones programadas por la Consellería de Economía e Industria, a través de la queja de oficio Q/838/11, en dos direcciones.

Respecto a la Administración Central estimó oportuno:

- Reiterar la convocatoria de la Conferencia Sectorial de Consumo para debatir en profundidad los cambios operados en la tarifa de último recurso, en la tarifa social y en las tarifas de discriminación horaria.

- Presentar recurso de alzada contra la resolución de 24 de mayo de 2011 al entender que no resolvía, en la materia de lecturas estimadas de consumo, los inconvenientes derivados del actual sistema de facturación mensual.

- Acortar el plazo establecido hasta 1º de enero de 2014 para poner en funcionamiento los contadores de luz digitales. En esa línea debería considerarse la oportunidad de incentivar a las compañías eléctricas para que la telegestión sea una realidad lo antes posible.

- Participar en el anteproyecto de Ley, en trámite, para la adecuación de la legislación española a las directivas comunitarias de gas y electricidad, con la finalidad de mejorar la regulación relacionada con los derechos del consumidor, incluyendo aspectos como la figura del suministro de último recurso, las funciones de las oficinas de consumidores, la definición de los clientes vulnerables, la revisión normativa sobre el suministro y la implementación del contacto único para la tramitación de las quejas de los usuarios.

Respecto a la Administración Autonómica Gallega -y por extensión a las asociaciones de consumidores- se decantaba por apoyar:

- El programa “Belenus” en cuanto permitiría una información comprensible y actualizada sobre los cambios operados en las distintas tarifas eléctricas.

- La elaboración de un modelo de factura eléctrica comprensible para todos los consumidores.

- La programación de visitas de inspección a las empresas comercializadoras y distribuidoras del suministro eléctrico y, en su caso, la apertura de expedientes sancionadores.

- La formación y mejora de las oficinas de atención al consumidor.

- El control de la publicidad comercial y la reducción de los plazos para la formalización de cambios en los contratos de suministro con las compañías eléctricas, teniendo presente que la Comisión Nacional de Energía apoya la fijación de un plazo no superior a tres semanas para que resulte efectivo el cambio de suministrador de energía eléctrica.

Ante la propuesta realizada por el Valedor, la Consellería de Economía e Industria dio respuesta a cada una de las indicaciones formuladas en su escrito de 18 de octubre de 2011 (registro de salida nº 37332).

Además de la queja de oficio precitada, debemos destacar por su singularidad el expediente de queja Q/1083/11, relativo al reparto competencial establecido por la instrucción de la Consellería de Economía e Industria nº 1/2011, de 8 de abril, entre la Dirección General de Industria, Energía y Minas y el Instituto Gallego de Consumo. Esta instrucción determinó el procedimiento para la atención de las reclamaciones correspondientes a facturaciones erróneas o deficientes de consumo eléctrico y a los cortes de suministro por impago.

Ante la situación creada, el titular de la referida queja manifestó su disconformidad con la decisión de que su reclamación fuera tramitada y resuelta por el Servicio Provincial del Instituto Gallego de Consumo de Pontevedra. A su juicio debería mantenerse esa atribución en el *órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma* de conformidad con lo establecido en el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, precepto que reúne la condición de básico en virtud de lo establecido en la disposición final primera punto 1 de la citada norma estatal.

El cambio de atribución operado por la referida instrucción autonómica origina un cambio en la situación jurídica del interesado, ya que la decisión adoptada por el Instituto Galego de Consumo se sometería, previo consentimiento de las partes, a arbitraje, sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresas comercializadoras y distribuidoras que, en el supuesto de no existir acuerdo, le abocaría al ejercicio de acciones en el orden jurisdiccional civil. Por contraposición, de mantenerse la atribución en

los órganos competentes en materia de energía, el procedimiento aplicable sería el de régimen jurídico y del procedimiento común de las administraciones públicas. La disconformidad expuesta por el interesado, a través del correspondiente recurso de alzada, se encuentra pendiente de resolución en la Secretaría General de la Consellería de Economía e Industria.

d) Energías renovables y otras.

En este epígrafe se recogen tres reclamaciones en relación con las instalaciones fotovoltaicas y la exclusión de ayudas por aplicación del Real Decreto 1598/2008, de 26 de octubre. Como señalábamos en el apartado introductorio causaron baja, al finalizar el año 2010, las dieciocho reclamaciones vecinales presentadas por la instalación del parque eólico de Vilamartiño-Cabanas, en el Ayuntamiento de A Baña.

1.5.3.1.2. Comunicaciones telefónicas y electrónicas.

La implantación y extensión estatal de los servicios telefónicos y electrónicos son la razón básica de que quince quejas no hayan sido admitidas. En todos estos casos se ha recordado la competencia atribuida al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Central por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, y que se instrumenta, de conformidad con el artículo 27, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, División de atención al usuario.

En algunos expedientes, esta Institución ha intentado conciliar el interés ciudadano con el defendido por la empresa, reenviando sus peticiones al Servicio Provincial de Consumo como órgano de mediación en los asuntos relativos a portabilidad, facturas erróneas o excesivas y deficiencias en la atención al usuario. Un ejemplo clarificador de este comportamiento lo constituye el expediente tramitado Q/1649/11.

1.5.3.2.Consumo

La entrada en vigor del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, -a las que se une la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios-, ha contribuido a la creación de un marco jurídico homogéneo en la tramitación de las múltiples reclamaciones formuladas por el consumidor. Marco éste en constante revisión por la aprobación de directivas comunitarias en protección del consumidor que deberían haberse recogido en el proyecto de ley de servicios de atención al cliente, publicado en el boletín de las Cortes de 10 de junio de 2011. La expiración del mandato de la anterior legislatura y la convocatoria de elecciones generales provocó su caducidad.

En todo caso aún existen materias pendientes de clarificación. Un ejemplo resulta ilustrativo. La reparación de los daños ocasionados al usuario por un defecto en la calidad de la energía suministrada puede solicitarse a la empresa distribuidora bien por la vía de un incumplimiento del contrato de suministro energético, sometido a lo dispuesto en los artículos 59 y siguientes de la Ley 54/1997, de regulación del sector eléctrico, o bien como producto defectuoso que permite utilizar el cauce previsto en la Ley 22/1994, de 16 de julio sobre responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos, ley que ha sido derogada e integrada en el actual texto refundido de la Ley General para Defensa de los consumidores.

Efectuada esta consideración general ahora concentramos nuestra atención en los 13 expedientes tramitados sobre la prestación de servicios o la entrega de productos demandados por el consumidor, de distinta naturaleza.

Destacan por su singularidad las reclamaciones cursadas en materia de publicidad engañosa respecto a la promoción de determinados artículos o servicios (expedientes de queja Q/392, 765 y 1616/11); por el retraso o extravío en la tramitación de escritos presentados en las oficinas municipales de consumo (expedientes de queja Q/618, 642 y 1584/11), por incumplimiento de los plazos de tramitación de las juntas arbitrales de

consumo o por notificaciones incompletas de algún laudo arbitral (expedientes de queja Q/1351 y 1722/11).

Por último debemos destacar dentro de este epígrafe, por su importancia, los expedientes de queja Q/387 y 1483/11 cuyos interesados suscitan el reconocimiento del derecho a personarse en los procedimientos sancionadores sumando a su condición de denunciante la de interesado legítimo para poder examinar y tener presencia efectiva en el procedimiento sancionador. La respuesta del Instituto Gallego de Consumo a dicha petición ha sido denegatoria y la posición de esta institución la del respeto a su decisión, si bien formuló una reflexión sobre dicha cuestión reflejando uno de los fundamentos jurídicos de la sentencia del 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.

1.5.3.3.Comercio

El marco jurídico de este sector viene definido, principalmente, por la Ley 10/1988, de 20 de julio, de ordenación del comercio interior de Galicia (modificada por la Ley 7/2009, de 22 de diciembre, en sus capítulos IV, V y VI); la Ley 1/1996, de 5 de marzo de regulación de las actividades feriales; la Ley 13/2006, de 27 de diciembre de horarios comerciales de Galicia; la Ley estatal 1/2010, de 1 de marzo, de comercio

minorista; y el Decreto 194/2001, de 26 de julio, en materia de ordenación de la venta ambulante.

Dentro de este ámbito y admitida la dificultad de deslindar entre aquellas reclamaciones que afectan al consumo de aquellas otras que son propias del comercio, podemos incluir en este apartado nueve expedientes sobre materias muy diversas, como son la adquisición de una vivienda con deficiencia; la compra de mobiliario con un precio abusivo, la adquisición e instalación de una cocina familiar con incumplimiento del contrato, la instalación defectuosa de una piscina, o la minuta excesiva de un notario sobre la que se pronunció el colegio provincial señalando la obligación de minorar su importe en un 25%.

Por último, y dada su singularidad, hay que destacar la presentación de tres reclamaciones sobre incumplimiento de las normas reguladoras en materia de prevención de riesgos laborales en establecimientos comerciales, incumplimiento que el interesado hace constar en los expedientes Q/1135, 1136 y 1137/11.

1.5.3.4.Turismo

Su regulación jurídica ha sido actualizada por la Ley autonómica 7/2011, de 27 de octubre de Turismo de Galicia, para adaptarla a la realidad social del sector y a la Directiva comunitaria 2006/123/CEE.

En este periodo se contabilizaron cuatro expedientes, en tres de los cuales se solicitaban las correspondientes indemnizaciones por retraso o cancelación de vuelos operados por distintas compañías aéreas. Destaca por su transcendencia la reclamación formulada a una empresa aérea de bajo coste por negar el embarque a un usuario al carecer o no exhibir el correspondiente documento nacional de identidad.

1.5.4. QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE.

La motivación de la inadmisión a trámite de las cincuenta y cinco quejas incluidas en esta área se encuentra, en la mayoría de los supuestos (35 quejas), por reclamarse en cuestiones sometidas al régimen jurídico privado; otras 15, ante la inexistencia de una actuación administrativa previa y, por tanto, no susceptible de supervisión; y cinco, sobre cuestiones de carácter general que carecían de una concreción que permitiese su tramitación.

1.5.5. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

La lectura de los datos estadísticos expuestos con anterioridad evidencian que sólo una queja ha tenido que ser remitida al Defensor del Pueblo, formulada por la Federación Gallega de Asociaciones de Fontanería, Calefacción y Afines contra la aplicación e interpretación de un Real Decreto en dicha materia (expediente Q/2649/11).

1.5.6. OBSERVACIONES

Como consecuencia de las actuaciones practicadas en esta área nos parece oportuno someter a consideración general dos observaciones.

La primera alerta sobre la deficiente coordinación existente entre las empresas comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica. En muchos casos, la resolución de las reclamaciones formuladas por los usuarios ante la Administración autonómica se demora porque la solicitud de información demandada a las empresas eléctricas tarda en remitirse.

La normativa vigente determina el plazo en el cual las empresas distribuidoras deben atender la petición de las comercializadoras, pero no existe una disposición precisa sobre el plazo que dispone una comercializadora para trasladar la solicitud del usuario a la

compañía distribuidora, como se pone de manifiesto al contrastar las siguientes disposiciones generales:

- El Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, regulador de las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a redes en baja tensión, dispone en su artículo 8.1 que *los distribuidores deberán contestar a las solicitudes de modificación de la forma de contratación de los consumidores que hayan optado por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuidor y a las peticiones de las comercializadoras que actúen como mandatarios o substitutos de los consumidores que hayan optado por contratar la energía y el acceso a las redes a través de dicho comercializador, relativas a los procedimientos que se detallan en el párrafo siguiente, en un plazo de cinco días hábiles, comunicándoles si procede atender a dichas solicitudes, o si existen objeciones que impidan su realización.*

- Por su parte el Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, relativo al establecimiento de tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica, dispone en su artículo 5.1 *la lectura y, en su caso, instalación de los equipos de medida necesarios para la facturación de las tarifas de acceso, así como de la energía que haya que liquidarse en el mercado de producción, será responsabilidad de los distribuidores. El plazo de instalación y precintado de dichos equipos será de quince días a contar desde la fecha en que el consumidor, o su mandatario, comunique a la empresa distribuidora, que dispone del equipo, o en su caso, que opta por alquilarlo a la empresa distribuidora...*

- En vista de lo expuesto hay que entender que la distribuidora tiene un plazo de veinte días para atender las solicitudes de la comercializadora y realizar las actuaciones necesarias.

La segunda nos mueve a plantear la conveniencia de una urgente tramitación del nuevo proyecto de ley de consumidores de Galicia, cuya exposición de motivos justifica la necesidad de recoger una serie de mejoras en relación con la problemática de los consumidores con el sector de energía eléctrica. Entre ellas destacamos las siguientes:

- El derecho del consumidor a tener una información completa y comprensible sobre el coste del servicio de consumo de energía eléctrica.

- La obligación de las compañías eléctricas, en los supuestos de cortes o suspensión del suministro eléctrico, de prestar un servicio de atención e información al consumidor en el plazo máximo de dos horas.

- La instalación y puesta en funcionamiento de oficinas físicas para atención de las reclamaciones de los usuarios en materia eléctrica.

- La obligación del empresario de responder a las reclamaciones de los consumidores en el plazo máximo de un mes.

1.5.7. RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* EN MATERIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO.

1. Recomendación de 29 de diciembre de 2011, dirigida a la presidenta del Instituto Gallego de Consumo, para la resolución, expresa y motivada, de un recurso de alzada pendiente. (Q/1483/11).

Acusamos la recepción de su escrito en relación con el expediente de queja 1483/11.

Asimismo, tomamos conocimiento del informe emitido por el servicio técnico jurídico de la Consellería de 28 de noviembre de 2011 no reconociendo a D. G.A.R. la condición de interesado en los procedimientos sancionadores números 32013/11 y 32014/11.

El resultado de la investigación practicada pone de manifiesto la existencia de una clara contradicción. Para el reclamante, a su condición de denunciante debe sumarse la de interesado en los procedimientos sancionadores incoados. Para el organismo autonómico, del expediente tramitado no se deduce que al denunciante se le deba reconocer la condición de interesado.

Llegados a este punto, debemos recordar que a la institución del *Valedor do Pobo* no le compete dirimir sobre el derecho lesionado y su reconocimiento. Pero sí le corresponde, en el ejercicio de la función de supervisión de la actuación administrativa pública sometida a su consideración, formular -en este caso concreto y a la vista del expediente tramitado- una reflexión y una recomendación.

La reflexión se dirige a la Administración autonómica recogiendo la fundamentación sentada polo Tribunal Supremo en su sentencia de 10 de diciembre de 2010:

En abstracto, no se podría afirmar la falta de legitimación para solicitar la incoación de un expediente disciplinario sancionador por tales prácticas, ya que cómo 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 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.

Y la **recomendación** se instrumenta, al amparo del artículo 32.1, en los siguientes términos:

El Sr. Á.R., con fecha de 29 de abril de 2011, recibió en su condición de denunciante una resolución del Servicio Provincial de Consumo de Ourense comunicándole la apertura de los procedimientos sancionadores números 32013/11 y 32014/11 contra las empresas SAMSUNG ELECTRONIC IBERIA S.A. y contra el Grupo Comercial Gallego, S.A. (ACTIVA).

En fecha posterior, 23 de mayo, solicitó su reconocimiento como interesado en los citados procedimientos, carácter que le fue denegado por resolución del servicio provincial de consumo de Ourense de 13 de junio.

Contra dicha resolución formuló recurso de alzada ante la Consellería de Economía e Industria con fecha 4 de julio de 2011, sin que se haya dictado una resolución expresa y motivada -favorable o no- con ofrecimiento de los recursos procedentes.

Por el expuesto, se constata el incumplimiento del plazo de tres meses establecido en el artículo 115.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, hecho jurídico que nos obliga a ejercer la función de velar para que la Administración resuelva, en tiempo y forma, el citado recurso de alzada (artículo 20 de la Ley 6/84, de 5 de junio).

En consecuencia, se recomienda a la Consellería de Economía e Industria que impulse la tramitación necesaria para que se dicte y notifique una resolución expresa y motivada sobre la pretensión del interesado, con oferta de los recursos procedentes, a la mayor urgencia posible.

Respuesta del Instituto Gallego de Consumo: pendiente.

1.6. ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA

1.6.1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2011 recibimos 70 quejas relacionadas con las materias incluidas en este epígrafe.

Por razón de su contenido la mayoría de las quejas (61) afectan a la problemática que presenta la actividad agrícola y ganadera, así como la forestal, competencia de la Consellería del Medio Rural. Las restantes quejas (9) están relacionadas con actividades propias de la pesca marítima y el marisqueo, que entran en el ámbito de competencias de la Consellería del Mar.

Siguiendo este criterio de clasificación, vamos a distinguir en la exposición de las quejas entre las relativas a la agricultura y montes y las vinculadas a la actividad pesquera y acuícola, en atención a las competencias atribuidas a cada una de las citadas Consellerías.

1.6.2. QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El estado de tramitación de las quejas recibidas es el siguiente:

Iniciadas	70	
Admitidas	65	93 %
No Admitidas	4	6 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	57	88%
En trámite	8	12%

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2009	1	0	1	1	0
2010	5	4	9	6	3

1.6.3. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.6.3.1.Agricultura y Montes

El marco jurídico que hemos tenido en cuenta para la tramitación de las quejas de esta sección ha sido el siguiente:

- Ley 10/1985, de 14 de agosto, de concentración parcelaria para Galicia, y Ley 12/2001, de 10 de septiembre, de modificación de la Ley anterior.

- Es de aplicación supletoria la Ley estatal de reforma y desarrollo agrario, aprobada por Decreto de 12 de enero de 1973, y disposiciones complementarias.

- Ley 4/1997, de 25 de junio, de caza de Galicia.

- Ley 7/1992, de 24 de julio, de pesca fluvial.

- Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia.

- Ley 6/2011, de 13 de octubre, de movilidad de tierras.

Para una más comprensible exposición de las quejas vamos a distinguir los apartados siguientes:

a) Concentración parcelaria.

El examen de las quejas tramitadas verifica que las discrepancias derivadas de los procesos de concentración parcelaria tienen su origen en causas muy variadas:

- La excesiva duración del proceso de tramitación y conclusión de la concentración parcelaria; la incorrecta clasificación de algunas fincas de reemplazo; la falta de títulos de propiedad dentro de los plazos establecidos y la insuficiencia de delimitación y amojonamiento de las fincas entregadas. En 4 quejas se alegan los motivos reseñados.

- La deficiente ejecución de algunos caminos de la red viaria, la omisión de otros necesarios y programados, la falta de camino o las dificultades de acceso a algunas fincas, fueron el objeto primordial en 5 quejas tramitadas.

De los informes facilitados por la Administración se evidencia la excesiva duración de los procesos de concentración de algunas zonas, circunstancia que afecta al derecho constitucional a la propiedad privada reconocido en el artículo 33.1 de la Constitución Española; y también vulnera los principios de legalidad y eficacia en la actuación de la Administración Pública, consagrados en los artículos 9 y 103.1 del texto

constitucional. Un ejemplo resulta ilustrativo. En el expediente Q/1697/11 se verifica que en la zona de concentración parcelaria de Fanoi, del Ayuntamiento de Abadín, el Decreto de declaración pública de concentración parcelaria se aprobó el 19 de febrero de 1993 y el proyecto de concentración el 22 de junio de 1998. Desde esa fecha, los trabajos estuvieron paralizados hasta el 26 de marzo de 2007, y al día de la fecha existen veinticinco recursos pendientes de resolución, que representan el 7,5 % de los propietarios de la zona. En resumen, esta concentración, iniciada en 1993, aún no ha finalizado, teniendo pendiente de conciliar los intereses de 300 propietarios afectados por su tramitación inacabada.

b) Montes vecinales.

Se tramitaron 5 quejas en el ejercicio. 1 afectaba al funcionamiento del registro de montes vecinales en mano común, 3 recogían una serie de sugerencias que los interesados proponen incorporar al proceso de elaboración del anteproyecto de ley de montes, y el último solicita la modificación del consorcio de Monte Parada, en el Ayuntamiento de A Gudiña.

c) Aprovechamientos cinegéticos y ganado suelto

De los 3 expedientes tramitados, 2 afectan al ejercicio de la caza en un TECOR y el último recoge las medidas que se deben adoptar respecto al ganado suelto. La problemática de este ganado refleja en la queja Q/485/11, que movió a esta institución a poner de manifiesto ante la Consellería del Medio Rural, los siguientes hechos:

- Las pérdidas que sufren los agricultores en sus cosechas por la invasión de animales sueltos en las fincas y montes colindantes.

- Los accidentes de circulación viaria, con daños no sólo materiales en los vehículos, sino también lesiones corporales para los conductores y peatones de las vías públicas.

- La carencia de medios personales y materiales de los Ayuntamientos para la adopción de medidas de prevención o corrección que limiten el

libre tránsito de los animales entre montes vecinales, algunos de ellos pertenecientes a provincias limítrofes. Un hecho real es la situación en que se encuentra el ganado mostrenco existente en la Sierra do Suido y que afecta a 12 Ayuntamientos de las provincias de Ourense y Pontevedra.

- La antigüedad del reglamento de la administración y régimen de las reses mostrencas, de 14 de abril de 1905, que -como es lógico- no recoge las competencias actuales de los poderes públicos de la comunidad Autónoma en esta materia.

Los hechos relacionados y la normativa comunitaria y estatal vigente, dispersa en esta materia, suscitan la necesidad de buscar una solución a un conjunto de cuestiones pendientes de una nueva regulación:

- El objeto y la definición de animales en régimen de libertad.

- El procedimiento de recogida, mantenimiento y adjudicación de los animales libres.

- La actuación de las autoridades responsables y su coordinación.

- Documento de identificación y organismos emisores.

- Y por último, normas para la compensación de los gastos realizados por su mantenimiento y para la indemnización de los daños causados por los animales sueltos o abandonados.

Como conclusión de este expediente de queja se formuló la correspondiente sugerencia a la Consellería del Medio Rural, que se comprometió a incorporar determinadas actuaciones referentes al ganado suelto en la futura ley de montes.

d) Otras cuestiones relacionadas con la actividad forestal, agrícola y ganadera.

Dentro de este apartado incluimos los restantes expedientes de esta área. Las causas determinantes son variadas:

- Una gran mayoría de los expedientes recogen la solicitud de ayudas con finalidades distintas: la incorporación de jóvenes a la agricultura, ayudas con cargo al FOGGA, y reiterados expedientes de desarrollo rural para la utilización sostenible de tierras agrícolas.

- En otros once expedientes se denunciaba la existencia de plantaciones forestales sin guardar las distancias establecidas respecto a las fincas colindantes, la falta de limpieza de fincas y montes con el consiguiente riesgo de incendio forestal, o el cambio de destino en algunas explotaciones.

- Por último, debemos destacar que se encuentra pendiente desde el ejercicio anterior la resolución de un recurso de alzada en relación con la baja de un viticultor en el registro oficial de denominaciones de origen.

1.6.3.2.Pesca y acuicultura

Las competencias de la Comunidad Autónoma en materia de pesca en aguas interiores y de marisqueo y acuicultura (artículos 148.1.11º de la Constitución Española y 27.15 del Estatuto de Autonomía) están residenciadas en la Consellería del Mar. La legislación autonómica reguladora de la pesca marítima fue refundida en la Ley 11/2008, de 3 de diciembre, la cual ha sido modificada en el año 2009 por la Ley 1/2009, de 15 de junio, que altera la entrada en vigor de su disposición final cuarta, y por la Ley 6/2009, de 11 de diciembre, que a través de 98 artículos modifica de forma extensa la precedente Ley 11/2008.

Dentro de este sector se tramitaron 9 expedientes. El número en principio no minimiza la importancia del contenido de algunas quejas. En tres de ellas se aborda la problemática de las zonas de producción marisquera catalogadas como C en la Ría de Ferrol, las actuaciones convenidas con las cofradías de pescadores de Ferrol y Barallobre para la recuperación de la ría y las programadas para la elaboración de un futuro plan de dinamización de la referida ría (expedientes de queja Q/1918, 2155 y 2166/11).

Por último hay que subrayar la importancia la queja Q/1433/11, en trámite y no conclusa. En ella se examinan las consecuencias de la aplicación de la Orden de la Consellería del Mar de 15 de julio de 2011 en lo concerniente a la denegación del permiso de explotación para el marisqueo a pie (PERMEX) a aquellas mariscadoras que cumplen 65 años de edad y que deben cesar en la actividad. Así mismo, la necesidad de renovar la Orden de 10 de noviembre de 2011, que permita la obtención de una ayuda para seguir cotizando hasta cumplir los 15 años, período que debe alcanzarse para causar la pensión mínima establecida.

1.6.4. QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

4 quejas no fueron admitidas a trámite. Las causas de la no admisión fueron la falta de una actuación administrativa previa que pueda ser sometida a fiscalización, el planteamiento de cuestiones de orden jurisdiccional y otras cuestiones sobre las que esta Institución carece de competencia territorial o material.

1.6.5. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En este año se remitió 1 queja al Defensor del Pueblo, relativa a la desaparición de un marinero en aguas próximas al Senegal.

1.6.6. RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* EN MATERIA DE AGRICULTURA, MONTES Y PESCA

1. Sugerencia de 24 de febrero de 2011, dirigida a la Dirección General de Producción Agropecuaria de la Consellería del Medio Rural, para la resolución de un recurso de alzada pendiente. (Q/2318 y 2319/10).

Con fecha de 1 de febrero, le acusamos la recepción de su informe de 13 de enero en relación con los expedientes de queja acumulados números 2318 y 2319/10.

A continuación se dio traslado al interesado para que formulara sus alegaciones respecto a su contenido, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 79 y 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

El interesado presentó las correspondientes alegaciones el 15 de febrero (registro de entrada nº 786) que se remitieron para su integración en el expediente obrante en las dependencias a su cargo.

Habida cuenta el contenido de la reclamación registrada el 1 de diciembre, esta institución formula la siguiente **sugerencia**:

La Administración autonómica debe impulsar la instrucción del procedimiento, instado por el interesado, y dictar resolución expresa y motivada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.2 y con oferta de los recursos administrativos procedentes del Título VII, Capítulo II de la referenciada Ley 30/1992, de 26 de noviembre

Respuesta del Director General de Producción Agropecuaria: pendiente de efectividad.

2. Sugerencia de 16 de mayo de 2011, dirigida a la Consellería del Medio Rural, para la regulación de animales sueltos. (Q/485/11)

La tramitación de sucesivos expedientes de queja sobre los daños ocasionados por el ganado mostrenco, nos ponen de manifiesto los siguientes hechos:

- Las pérdidas que sufren nuestros agricultores en sus cosechas por la invasión de animales sueltos en sus fincas.

- Los accidentes de circulación viaria, con daños no sólo materiales a los vehículos, sino también lesiones corporales para los conductores y acompañantes por su tránsito por las vías públicas.

- La carencia de medios personales y materiales de los Ayuntamientos para la adopción de medidas de prevención o corrección que limiten el libre movimiento de los animales entre ayuntamientos, algunos de ellos pertenecientes a provincias limítrofes. Un hecho real es la situación en la que se encuentra el ganado mostrenco existente en la Serra do Suído, afectando a doce ayuntamientos de las provincias de Ourense y Pontevedra.

- La antigüedad del *Reglamento para la administración y régimen de las reses mostrencas*, de 24 de abril de 1905 que no refleja las competencias actuales en la materia de los poderes públicos de la Comunidad Autónoma.

Invocar el citado Reglamento de 24 de abril de 1905 -como hace la Jefatura Territorial de la Consellería del Medio Rural en su escrito de salida núm. 1392 y fecha 1 de febrero de 2011- para recordar a los ayuntamientos los deberes que tienen atribuidos respecto a los animales sueltos o abandonados, pone de manifiesto la necesidad de refundir y actualizar la normativa vigente y dispersa en esta materia.

Dentro de esta normativa hay que destacar:

- La Ley 1/1993, de 13 de abril, de protección de animales domésticos y salvajes en cautividad y su Reglamento de 2 de abril de 1998.

- El Reglamento comunitario núm. 504/2008, de 6 de junio, sobre los métodos de identificación de los équidos.

- Y las normas de trasposición del reglamento comunitario al derecho nacional a través del Decreto de la Xunta de Galicia núm. 968/08, de 13 de noviembre, y Real Decreto núm. 1515/2009, de 2 de octubre

Un estudio normal del sector nos lleva a señalar las cuestiones pendientes de una nueva regulación:

- El objeto y la definición de animales en régimen de libertad.

Para el reglamento de 1905, las reses mostrencas son cabezas de ganado sin dueño conocido o aquellas otras que llegan a las ferias y mercados sin la documentación acreditativa de su dueño. Por extensión, para el artículo 2.3 de la Ley autonómica 1/1993, son animales abandonados los que circulan libremente, aunque estén provistos de la correspondiente identificación, si en el plazo de veinte días desde su captura no son reclamados por alguien que acredite su relación posesoria.

- El procedimiento de recogida, mantenimiento y adjudicación de los animales reseñados.

En el Reglamento de 1905, a lo largo de los artículos 6 al 16, se establece todo el procedimiento administrativo existente y compartido entre el Ayuntamiento, la asociación de ganaderos y el Gobierno Civil. Por contraposición y limitado a los animales abandonados, los artículos 11 y 12 de la Ley autonómica 1/1993 y el Capítulo VIII de su reglamento, dedican normas sobre las autoridades responsables y el procedimiento establecido para su recogida, atención y destino.

- Actuación de las autoridades responsables.

Resulta necesario establecer unos protocolos de actuación que desarrollen los cometidos atribuidos a los Ayuntamientos y a la Administración autonómica, asumiendo el

“Consejo Gallego de Protección de animales domésticos y salvajes en cautividad” las funciones de estudio y asesoramiento en esta materia.

- Documentos de identificación y organismos emisores.

Deben de tenerse en cuenta las excepciones recogidas en el Reglamento comunitario de 6 de junio de 2008, respecto a los équidos, y extenderlas a otras cabezas de ganado que viven en los montes vecinales o en espacios naturales protegidos.

- Normas para la compensación de los gastos realizados y para la indemnización de los daños ocasionados por los animales sueltos o abandonados.

Las normas contenidas en los artículo 19 a 25 del Reglamento de 1905 son, de manera notoria, obsoletas debiendo fijarse unas normas actuales que tengan en cuenta el reparto de deberes y las normas de colaboración entre los ayuntamientos y la Administración autonómica.

Por lo motivado y en el ejercicio de la facultad atribuida por el artículo 30 de la Ley autonómica 6/84, de 5 de junio, se formula la siguiente **sugerencia**:

El órgano competente de la Xunta de Galicia debe considerar la oportunidad de iniciar la tramitación de una disposición general sobre la organización y régimen jurídico de las reses mostrencas y de los animales sueltos o abandonados, articulando en esta materia las competencias existentes entre la Administración autonómica y la local y desarrollando el principio de coordinación establecido en el artículo 205 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia

Respuesta del Conselleiro del Medio Rural: aceptada parcialmente.

3. Recordatorio de deberes legales de 20 de junio de 2011, dirigido al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Padrón, para la limpieza de solar y ejecución de obras de urbanización pendientes. (Q/2072/10).

Acusamos recibo de su escrito de 10 de junio (registro de salida nº 2561).

Tomado conocimiento de su informe y examinada la documentación adjuntada resulta sorprendente:

- Que el informe jurídico sobre las alegaciones formuladas por don J.B.C.D. el 11/10/2010 -en relación con el decreto de la alcaldía de 23/09/2010 ordenando la limpieza y acondicionamiento de su finca- a día de hoy aún está pendiente, incumpliéndose todos los plazos legales establecidos tanto para su emisión como para la conclusión del expediente administrativo incoado (artículo 83 en concordancia con el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común) (Documento nº 1).

- Que el edificio situado en la calle …, promovido por C.J.B.C., S.L., esté habitado y dotados de los servicios urbanísticos necesarios cuando en el expediente no figura ni el certificado final de obra ni tiene concedida la licencia de primera ocupación (artículos 194.2 y 3 y 195.6 de la Ley autonómica 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural (Documento nº 2).

Por lo motivado, se dispone requerir al Ayuntamiento de Padrón para que en el plazo máximo de tres meses y al amparo del artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, proceda a dar cumplimiento a los siguientes **deberes legales**:

- *Resolver de manera expresa el expediente de limpieza de la finca situada en la calle …, aplicando lo dispuesto en los artículos 9.1.b) y 199.1 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural.*

- *Finalizar el expediente de otorgamiento de licencia urbanística del edifico promovido por C.J.B.C., S.L. velando por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 y 197 de la referenciada Ley autonómica.*

- *Requerir a la empresa promotora de la edificación y propietaria del suelo la realización de las obras de urbanización pendientes de ejecución y la cesión del vial urbanizado al Ayuntamiento de Padrón, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley autonómica 9/2002, de 30 de diciembre, ya referenciada.*

Respuesta del alcalde de Padrón: pendiente de efectividad.

1.7 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1.7.1 INTRODUCCIÓN

1.7.1.1. Las carencias en la aplicación de la Ley de Dependencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (LD), conforma derechos subjetivos para quienes precisen para su atención de determinados servicios o, excepcionalmente, de prestaciones económicas. Así, las personas reconocidas formalmente como dependientes *tendrán derecho, con independencia del lugar del territorio del Estado español donde residan, a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, en los términos establecidos en la misma* (art. 4.1 LD). La universalidad, principio proclamado en el artículo 3.1 b) LD, implica que todos los ciudadanos en situación de dependencia podrán acceder a los servicios y prestaciones descritos en la norma, sea cual sea su edad, su situación familiar, sus recursos económicos y la causa de su dependencia, y la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia *determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según el grado y nivel de dependencia* (art. 28.3 LD).

Sin embargo, ya desde la entrada en vigor de la LD se observaron numerosas y graves disfunciones, sobre todo importantes retrasos en los procedimientos y, por tanto, en la atención debida. En los Informes al Parlamento de Galicia de 2008, 2009 y 2010 dedicamos nuestra atención a los problemas de aplicación de la LD en Galicia y concluimos que se daban abundantes incumplimientos que traían como consecuencia que los derechos reconocidos en esta Ley no resultaran efectivos para muchos ciudadanos. Pues bien, este año observamos una situación similar debido a que los retrasos continúan y en algunos casos resultan aún más prolongados. La mayoría de las reclamaciones del área de servicios sociales, que este año han aumentado considerablemente (507, frente a las 210 del pasado año -aunque, en realidad, son 245, si tenemos en cuenta que 262 tienen un mismo contenido), siguen versando sobre la falta de cumplimiento de las previsiones de la LD (171 quejas), sobre todo por los abundantes retrasos que afectan a los dependientes

severos y moderados, pero también a no pocos grandes dependientes, como comprobamos a través de las quejas.

Tampoco se ha solucionado la falta de pago de atrasos en caso de fallecimiento del dependiente después del vencimiento de los largos plazos que la administración tiene para resolver, esto es, por la responsabilidad generada por ese retraso. A ello se une el impago de los atrasos a los herederos de los dependientes que recibieron los programas de ayudas antes de que estos fallecieran, o el retraso más que considerable de los pagos, en el caso de que se den finalmente. Esto sucede a pesar de que la deuda ya se había reconocido, puesto que se trata de realizar el pago de un procedimiento ya finalizado en el momento del fallecimiento del dependiente, por lo que la deuda reconocida pasó a formar parte de su patrimonio y debe ser abonada a sus herederos.

Como aspecto positivo, se ha consolidado la preferencia en el otorgamiento de servicios, en detrimento de las prestaciones económicas que eran comunes antes, sobre todo la que tiene por objeto pagar por cuidados en el entorno familiar. Este año la Administración ha confirmado su cambio de criterio, y en la línea iniciada el pasado año, sigue otorgando servicios de forma preferente, de acuerdo con la previsión del Decreto 15/2010 (art. 5.2) y de la LD (art. 14), que preceptúan que las prestaciones económicas serán excepcionales. Sin embargo, esta necesidad legal y lógica en el sistema de atención que se intenta implantar choca con la realidad de un déficit de plazas en centros residenciales, centros de día o noche, servicios de ayuda en el hogar (SAH), o en otros servicios, lo que genera una lista de espera, el llamado *programa de asignación de recursos*, que además se gestiona con un criterio cuestionable, como veremos. La falta de algunos servicios o su necesidad de mejora afecta especialmente a colectivos con necesidades específicas y ampliamente justificadas, como autistas, personas con síndrome de Down, parálisis cerebral, enfermos de Alzheimer, grandes dependientes, etc.

Otro aspecto negativo que venimos observando es la retirada de ayudas de instituciones de asistencia social, especialmente en el caso de la ONCE, circunstancia que podría extenderse a otras. Es cierto que, tal y como dice la Consellería de Trabajo y Bienestar (CTB), la administración no puede evitar esa forma de actuar de la ONCE

debido a su condición privada; sin embargo, desde que conocimos esta realidad procuramos que la Consellería ponga todo el empeño en evitar esa pérdida de capital social, que afecta a personas con graves discapacidades intelectuales y deficiencias de visión, a quienes se ha retirado la ayuda complementaria que venía prestando la organización. La Consellería debe evitar, al menos la forma en la que ese recorte se pretende justificar ante los afiliados de la ONCE; ésta les envía una comunicación señalando que ahora debe ser la Consellería la que se haga cargo de todos los pagos del servicio, algo que resulta inexacto, por lo que es necesaria una rectificación formal, cosa que hasta ahora la Consellería no ha comunicado que hiciera la ONCE.

Como ya resaltamos en otros años, la política de implantación progresiva de la LD requiere de un enorme esfuerzo presupuestario, por lo que la profunda y prolongada crisis económica que padecemos resulta un factor clave para entender las vicisitudes de su aplicación en España y, en particular, en Galicia. A ello se une un complejo sistema de reparto concurrente de responsabilidades materiales y sobre todo financieras entre las diferentes administraciones. La Comunidad Autónoma alega con frecuencia que la principal causa de los retrasos y faltas de atención es el deficiente sistema de financiación establecido*; si el Estado asumiese su obligación de financiación del 50 % podríamos prestar atención a todos los solicitantes pendientes de atención,* señala. Pero, por su parte, el Estado argumentó lo contrario, esto es, que aporta más que la Comunidad Autónoma. Sea de una forma o de otra, lo cierto es que las discrepancias económicas o de financiación no pueden servir de excusa para el cumplimiento estricto de la Ley, que, como vimos, crea derechos subjetivos en favor de los dependientes, que deben recibir de forma preceptiva y sin excepción los servicios previstos.

Otro problema que observamos y que afecta de forma considerable a los dependientes en espera de un servicio es la inadecuada gestión que se hace de la lista de espera, o, por mejor decir, la falta de incorporación a la misma después de que la propuesta de PIA indicara como adecuado un determinado servicio para el que en ese momento no hay plaza, lo que, de acuerdo con la normativa, debería implicar la inclusión en el llamado *programa de asignación de recursos* o lista de espera. Lo que se hace en muchos casos es dejar el expediente sin resolver, privando con ello al dependiente de la posibilidad de pedir

la prestación económica alternativa para la adquisición del mismo servicio, un derecho previsto por el Decreto 15/2010.

Junto con la concesión de más prestaciones económicas que servicios que antes se practicaba, algo corregido, pero que hace que aún permanezca un perjudicial desequilibrio a favor de las prestaciones económicas, otro de los problemas fundamentales que se observa en el sistema de atención a la dependencia es su considerable burocratización, algo que viene impuesto por su actual régimen legal. La atención a los dependientes debería ser tratada de una forma mucho más dinámica, como un servicio público precisado de mayor agilidad y dinamismo, con evaluaciones rápidas y el establecimiento de servicios también de forma casi inmediata, tal y como requieren las necesidades de los dependientes, que resultan extraordinariamente cambiantes tanto en cuanto a su nivel de dependencia como en lo que se refiere a sus necesidades de atención. El actual sistema se encuentra muy desajustado respecto de las necesidades de las personas que precisan cuidados de una forma perentoria (enfermos graves, con empeoramientos rápidos), por lo que se hace preciso un cambio en el sistema y sobre todo, en la forma de valorarlos y atenderlos, puesto que el actual sólo parece haber iniciado el camino, pero se ha demostrado deficiente en orden a atender de forma adecuada las necesidades de la mayoría de las personas dependientes.

En relación con diferentes problemas en la aplicación de la LD nos pronunciamos todos los Defensores del Pueblo de España a través de las conclusiones de las *XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo* celebradas este año en Cartagena (Murcia), y en las que, entre otras cosas, se concluyó que las diferencias en la interpretación y aplicación de la LD entre las diversas comunidades autónomas determinan la necesidad de que el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establezca criterios comunes en el cumplimiento de los plazos para el reconocimiento de los servicios y prestaciones, la compatibilidad entre los mismos, el régimen de retroactividad y el tratamiento de expedientes de personas fallecidas, que deben ser resueltos de modo expreso, aspectos todos ellos que tanto en Galicia como en otras comunidades están dando lugar a numerosas reclamaciones fundadas.

En la línea de restricciones en la configuración original de la LD que inició el Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5), ahora el Real Decreto-Ley 20/2011 establece una moratoria en la aplicación de la LD para los dependientes moderados, al señalar en su Disposición Final 14 que la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia se producirá "a partir del 1 de enero de 2013 al resto de quienes sean valorados en el grado I de dependencia moderada, nivel 2" (los valorados antes de esa manera deberían ser atendidos antes del final de 2011), "y a partir del 1 de enero de 2014 a quienes sean valorados en el grado I de dependencia moderada, nivel 1".

1.7.1.2 Otros problemas observados en materia de asuntos sociales.

Este año ha destacado la presentación de 262 quejas -con el mismo contenido- por los recortes que afectaron a las políticas autonómicas de cooperación al desarrollo y ayuda humanitaria, en concreto por la aprobación de dos órdenes que modifican las anteriores en las que se establecían ayudas por cuantías que finalmente se redujeron.

También destacó la necesidad de intervenir ante determinadas administraciones para que se respetaran las reservas de plazas para discapacitados en las ofertas públicas de empleo, especialmente en el caso de la Diputación Provincial de Ourense, que sólo se comprometió a hacerlo en el futuro, sin reconocer su mala praxis pasada; y para que se respetara la reserva específica para discapacitados intelectuales, lo que trasladamos a la Administración gallega. La normativa estatal resulta aplicable en este último caso, por lo que ya existe un turno de reserva de plazas para personas afectadas por discapacidad intelectual (art. 59 de la Ley 7/2007, del estatuto básico del empleado público, reformado por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad) y se reservará un 2 % de las Ofertas de Empleo Público. Al margen de esta actual necesidad, que afecta a todas las administraciones, la Consellería de Hacienda se ha comprometido a través de sus respuestas a la institución a incluir esa específica reserva en la futura ley de empleo público de Galicia.

Continúan los importantes retrasos observados en el tratamiento de las valoraciones de discapacidad que ya apreciamos y criticamos en anteriores años; siguen siendo muy considerables y se observan en casi todas las quejas recibidas por ello.

Como otros años, se han recibido quejas por retrasos en las tramitaciones de ayudas de emergencia social y rentas de integración social, aunque en la mayor parte de los casos se trataba de problemas por la no aportación de la documentación que justifique su concesión; por problemas de accesibilidad a edificios o medios de transporte; o por el funcionamiento del servicio público de transporte adaptado 065, que sigue teniendo aspectos que precisan de mejora.

1.7.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número de quejas correspondientes al área de servicios sociales en el año 2011 fue de 507, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	507	
Admitidas	498	98 %
No Admitidas	9	2 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	---

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	464	93 %
En trámite	34	7 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2011, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2009	2	3	5	5	0
2010	84	0	84	83	1

1.7.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE.

1.7.3.1 Los retrasos en la atención de los dependientes.

Como en años anteriores, la circunstancia más significativa de las observadas en materia de dependencia son los numerosos e importantes retrasos de los expedientes, lo que provoca que no se preste la atención debida a los afectados. En muchos casos la resolución final no se ha aprobado después de transcurridos años desde la solicitud, como se pudo apreciar en las numeras recomendaciones formuladas en el presente ejercicio a la CTB por este motivo. Este año hemos llegado a formular hasta 118 recomendaciones en materia de servicios sociales, la mayoría dirigidas a la CTB por cuestiones relacionadas con las carencias comprobadas en la aplicación de la LD.

La mayoría de los retrasos y los de mayor duración afectan a dependencias severas o moderadas, pero se aprecian también en casos de grandes dependientes, a pesar de que estos tienen preferencia (art. 3. q LD); por carencias en el tratamiento de procedimientos de grandes dependientes formulamos a la CTB un total de 41 recomendaciones, y por problemas que afectan a dependientes de otros grados llegamos a formular hasta 48. El resto de las resoluciones también pueden afectar a estos dependientes, pero al problema común tratado en las anteriores, el retraso en el procedimiento y la atención, se unen otros que hacen que el texto de la resolución tenga un objeto más amplio.

Los retrasos que afectan a dependientes severos y moderados se pretenden justificar con la preferencia de los grandes dependientes, o de niveles superiores -de los severos sobre los moderados-, lo que no compartimos; la preferencia de los grandes dependientes y, en general, de los niveles superiores no exime de la necesidad de cumplir los plazos establecidos para la efectividad de los derechos de los dependientes.

Resulta común el incumplimiento de los plazos de los procedimientos de dependencia señalados en el Decreto gallego 15/2010: tres meses para la valoración y otros tres para aprobar el Programa Individual de Atención (PIA). La reducción de los plazos (de los 12 meses anteriores a los 6 actuales) no ha hecho que los procedimientos sean más ágiles, puesto que observamos numerosos casos con importantes retrasos, como queda constatado en las recomendaciones de las que damos cuenta.

Las recomendaciones que afectaban a grandes dependientes (41, como señalamos) hacen hincapié en su teórica preferencia, que, como vemos, no evita los retrasos. Señalamos que con urgencia se resuelva sobre el expediente, relativo a las prestaciones derivadas de la LD para un gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan retrasos que perjudican a los afectados. Subrayamos que eso sucede a pesar de que el afectado es un gran dependiente y debe tener preferencia (art. 3 q LD). Como se puede apreciar en el apartado de recomendaciones, se comprobaron bastantes casos de grandes dependientes con solicitudes antiguas que en 2011 aún no tenían atención. En muchos casos se trata de valoraciones renovadas después de la solicitud de revisión, comprobándose que tampoco se había atendido al dependiente mediante el PIA que correspondía a su anterior valoración.

En el caso de los dependientes severos y moderados de nivel 2 el retraso se ve matizado por el calendario de implantación progresiva de la LD, que hizo que estos dependientes no tuvieran que ser atendidos hasta 2008, 2009 ó 2011 en función de su grado y nivel. Los retrasos comprobados son abundantes y significativos; como señalamos, se formularon hasta 48 recomendaciones, cuyo detalle se muestra en el apartado correspondiente.

Ya adelantamos en la introducción que ahora el corte en la atención por fases que prevé la LD se establece en los dependientes moderados de nivel 1, que no serán atendidos hasta 2014 (antes se preveía que serían atendidos ya en 2013), a lo que se añade una segunda restricción para los dependientes moderados de nivel 2 que aún no hayan sido valorados, que no se atenderán hasta 2013 -con el anterior sistema las actuales solicitudes de estos dependientes deberían ser atendidas en los plazos reglamentarios actuales, de 6 meses-.

La mayoría de las recomendaciones formuladas por retrasos en los procedimientos de grandes dependientes, dependientes severos y dependientes moderados de nivel 2 resultaron aceptadas por la CTB, pero comprobamos que en no pocos casos esa aceptación no ha tenido efectividad, puesto que los afectados se vieron en la necesidad de acudir de nuevo al Valedor do Pobo para indicar que a pesar de la aceptación de la recomendación, después de un tiempo razonable la Consellería aún no había aprobado y dado efectividad al PIA, que seguía pendiente. Así sucedió en el caso de la queja Q/1026/10, con nueva queja (Q/1413/11) por falta de efectividad de la recomendación aceptada el pasado año y relativa a un gran dependiente; o la Q/709/11, con nueva queja (Q/1946/11) por el incumplimiento de aceptación de la recomendación (ver resolución nº 21 de las de esta área) relativa a otro gran dependiente. Por su parte, la queja Q/242/11 se vio afectada por lo mismo, con nueva queja (Q/2316/11) relativa a un dependiente severo por el incumplimiento de la recomendación formulada para resolver su caso (ver resolución nº 103 de las de esta área); la queja Q/909/11 dio lugar también a nueva queja (Q/2234/11) por el incumplimiento de la recomendación formulada para resolver el caso de un dependiente severo -grado II y nivel 2- (ver resolución nº 61 de las de esta área); la queja Q/1765/11, con nueva queja (Q/2290/11) por la falta de efectividad de la recomendación aceptada (ver resolución nº 74 de las de esta área) y relativa a una dependiente severa (grado II nivel 1); la queja Q/1751/10, con nueva queja (Q/1689/11) por falta de efectividad de la recomendación formulada el año pasado y aceptada, relativa a un dependiente severo (grado II y nivel 2), pero que en el momento de la nueva queja ya era gran dependiente; o la queja Q/441/11, con una nueva (Q/1954/11) por incumplimiento de la recomendación formulada por la falta de atención a una dependencia moderada (ver resolución nº 102 de las de esta área).

En sentido contrario a lo expuesto anteriormente, el pasado año tuvimos varias recomendaciones como rechazadas debido a la falta de concreción de los PIAs (Q/1622, 1838 o 1970/10), pero después de indicar lo dicho a la Consellería, ésta rectificó al poco tiempo y dio cuenta de la efectividad de esas recomendaciones, sin que después se recibieran nuevas reclamaciones de los interesados.

También se observan retrasos en las solicitudes de revisión de grado y nivel por empeoramiento, lo que dio lugar a recomendaciones como las de las quejas Q/242/11, Q/983/11 o Q/2065/11 (ver resoluciones nº 103, 108 y 118 de esta área). Incluso conocimos casos en los que la Consellería asegura que no se da respuesta a las solicitudes de revisión de la anterior denegación del reconocimiento de grado y nivel (denegación de la condición de dependiente), lo que no consideramos adecuado, puesto que en cualquier caso se debe dar la preceptiva respuesta.

Estos retrasos, tanto en la fijación de PIAs como en las revisiones por empeoramiento, resultan muy negativos para el conjunto del sistema, puesto que el objetivo es atender a personas generalmente con una edad muy avanzada y con una salud precaria, lo que resulta una realidad en constante cambio, y esa realidad debe ser reconocida con agilidad si no se quiere desvirtuar el sistema de atención. Dar respuestas tan tardías como las que se están dando resulta de poca ayuda, puesto que entonces es probable que se precise una nueva valoración o ya no se necesite por el fallecimiento del dependiente, como observamos en no pocos casos.

Se aprecia que debido a la priorización de los expedientes con mayor grado y nivel, que hace que en gran parte sólo se resuelvan expedientes de los grados y niveles más altos, en muchos casos los afectados orientan sus trámites hacia la consecución de una revisión que les permita subir de grado y nivel y con ello en el orden de prioridad, ante la evidencia de que con el suyo, aunque ya deberían haber sido atendidos, no van a serlo en breve. La propia Consellería informa que se puede agilizar el procedimiento mediante una posible revisión; en sus respuestas señala que la situación (la demora constatada) puede verse afectada por una eventual revisión. Señala expresamente que esta solicitud de revisión no suspende el trámite del procedimiento en curso (la resolución del PIA

correspondiente a la valoración ya hecha), pero la realidad que comprobamos a través de las quejas es otra. La revisión refuerza la situación de estancamiento del PIA pendiente; como ejemplo podemos citar lo informado por la propia CTB en relación con la queja Q/1600/11, en el que señaló que la propuesta del plan individual de atención se encuentra *interrumpida por revisión de grado y nivel*.

En otras ocasiones los retrasos se producen después de una revisión y del aumento del grado y nivel antes reconocido; se produce ese reconocimiento, pero se demora el cambio de la prestación o servicio, como comprobamos en la queja Q/2087/11. La CTB aceptó la recomendación para que con urgencia resolviera sobre la revisión del PIA (ver resolución nº 113 de esta área). Cuando se trata de actualizar cuantías económicas, como es el caso, la revisión se debería producir de forma instantánea o sin demoras poco justificables, cosa que, como vemos, no sucedió, al confirmarse una falta de respuesta ágil y acorde con el carácter cambiante de las necesidades de los dependientes, aspecto que ya resaltamos anteriormente.

En relación con las valoraciones observamos que algunos dependientes o sus familias las consideran insuficientes, por lo que promueven recursos o revisiones para al menos conocer sus causas con más detalle; sin embargo muchos recursos no se responden o se responden muy tardíamente, y en general no se proporciona la explicación demandada. En el caso de un menor con acondroplasia valorado sólo con grado II y nivel 1 (Q/1841/11) formulamos una recomendación a la CTB (ver resolución nº 110 de esta área), que la aceptó. Más comunes resultan las reclamaciones por bajas valoraciones de los dependientes por discapacidad intelectual; los padres consideran que no se tienen en cuenta todas las circunstancias o que, al menos, no se especifica cómo se valoran las que no se refieren a problemas físicos, sino intelectuales.

Muy acusados fueron los retrasos de los recursos administrativos contra las resoluciones de reconocimiento de grado y nivel, respecto de los cuales la CTB señala que se resuelven por orden de entrada, lo que no resulta excusa para su falta de resolución después de muchísimo tiempo desde que venciera el plazo para ello. Así lo apreciamos en las quejas Q/1418/10 o Q/950, 1701, 2279 y 2291/11, que dieron lugar a diferentes

recomendaciones (ver resoluciones nº 109, 114, 116 ó 117 de esta área). No se respetan los plazos de resolución de los recursos (3 meses, art. 115.2 LRJAP-PAC), lo que no puede justificarse en las previsiones respecto del silencio negativo (también art. 115.2 de la misma Ley), que sólo son una garantía para el ciudadano ante el retraso, que puede escoger entre acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar al cumplimiento del deber de la administración de resolver, que permanece (art. 42.1 LRJAP-PAC). En algún caso se observa que al retraso en la resolución del PIA se une la falta de resolución del recurso interpuesto contra la valoración realizada, lo que hizo que formuláramos algunas recomendaciones para corregir ambas situaciones.

Tampoco se contestan adecuadamente los recursos contra las denegaciones de grado y nivel, es decir, las que niegan la condición de dependiente, pero más grave resulta que no se respondan las nuevas solicitudes o las peticiones de revisiones, con el argumento de que el art. 31 del decreto 15/2010 señala que los afectados deben esperar dos años para formular una nueva solicitud. Sin embargo, resulta claro que la administración tiene la obligación de responder en todo caso, aunque sea para resolver que procede aplicar lo preceptuado en la norma citada, al no concurrir las circunstancias que pueden excepcionarla, algo previsto en esa misma norma (que se acredite debidamente un error en el diagnóstico, en la aplicación del baremo, o que el grado de autonomía personal o la situación del entorno habitual variara), lo que trasladamos a la CTB. Esta respondió que *el aplicativo* no permita esas respuestas, razón por la que le formulamos una recomendación (ver resolución nº 114 de esta área), que fue aceptada. Cualquier persona valorada con anterioridad de forma negativa -sin grado y nivel- tiene la posibilidad de pedir una revisión justificada, como cualquier otra, aportando una variación en las circunstancias anteriores, por lo que no se puede dejar de responder a esas solicitudes formales.

Detectamos que una circunstancia que incidía en la generación o aumento de los retrasos de los expedientes de dependientes moderados de nivel 2 era el momento que se tenía en cuenta para comenzar a tramitar su PIA, de acuerdo con el calendario de aplicación progresiva de la LD. En vez de hacerlo tres meses antes de la fecha de necesaria efectividad, de tal manera que en ese momento estuvieran aprobados todos los PIAs, sin

embargo se entendía que la fecha a partir de la cual se debían empezar a conocer, a los efectos de sus plazos, era precisamente la fecha en la que el PIA debía resultar cumplido, lo que producía un retraso en la prestación del servicio equivalente al plazo de resolución del PIA. Efectivamente, la CTB sostenía (por ejemplo, en la queja Q/441) que el plazo para la aprobación del PIA comienza a contar desde el 1 de enero de 2011 ("la disposición final primera de la Ley 39/2006 ... indica que la efectividad del derecho a los servicios y prestaciones económicas no le corresponde en el año en curso, por lo que el plazo para la aprobación del PIA comenzará a contar desde el 1 de enero de 2011"). Discrepamos de esa interpretación y trasladamos a la Consellería que ese *dies a quo* no respetaba lo expresado en la mencionada disposición de la LD, que preceptúa que "el reconocimiento del derecho contenido en las resoluciones de las administraciones públicas competentes generará el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes, previstos en los arts. 17 a 25 de esta Ley, a partir del inicio del año de implantación de acuerdo con el calendario del apartado 1 de esta disposición o desde el momento de su solicitud de reconocimiento por el interesado, si esta es posterior a esa fecha". Por tanto, lo expresado en esta disposición es diferente de lo indicado por la Consellería, como se confirma a la vista del Decreto gallego 15/2010, que define el régimen de los plazos respecto de la cuestión que tratamos en su art. 33.2, que señala que "cuando la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia dictada se refiera a un grado y nivel no implantado, de acuerdo con el calendario de implantación de la disposición final primera de la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, el inicio del procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención tendrá lugar en el plazo máximo de tres meses antes del primer día del año en que se proceda a implantar el grado o nivel de dependencia de que se trata". Por tanto, el criterio que expresó la CTB resultaba contrario a lo legalmente previsto y debía corregirse. Recomendamos que se rectificara y se tuviera como *dies a quo* el señalado en el art. 33.2 del Decreto gallego 15/2010, que sí resultaba acorde con la disposición final primera de la LD. Este problema mantiene toda su virtualidad en el momento presente porque afecta a todos los dependientes moderados de nivel 2 que ya tenían su valoración aprobada con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2011, por lo que tendrían que haber sido atendidos desde el 1 de enero de 2011; el retraso en sus PIAs es el que resulta desde esa fecha, no desde tres meses más adelante, como sostenía la Consellería (ver

resolución nº 102 de esta área). La CTB aceptó la recomendación, pero no le dio efectividad, lo que conocimos posteriormente a través de la queja Q/1954/11.

1.7.3.2 Los casos de fallecimiento antes de la aprobación del programa de atención y con retraso en el procedimiento; los casos de fallecimiento con programa de atención aprobado pero sin pago de los atrasos.

Como tratamos en otros Informes, la Consellería se había comprometido a compensar su responsabilidad por los retrasos en los expedientes y el posterior fallecimiento de los dependientes sin la previa aprobación del programa de atención; sin embargo, ya desde hace tiempo observamos que tal compromiso no se ha llevado a la práctica. A pesar de nuestros recordatorios de deberes legales y recomendaciones, la CTB ha rechazado tácitamente todos las reclamaciones promovidas en este sentido, de la misma forma que había hecho anteriormente la Vicepresidencia de Igualdad y Bienestar. Las respuestas aportadas por la CTB desde hace tiempo evidencian que el art. 40 y la Disposición Transitoria Sexta del Decreto 15/2010 no se han utilizado para compensar la evidente responsabilidad económica en que ha incurrido la administración en los muchos casos de este tipo que conocemos. No obstante, la Consellería había anunciado la aprobación de una Orden que desarrollaría esas disposiciones del Decreto 15/2010 para compensar estos casos, pero después de muchísimo tiempo desde ese anuncio no se ha aprobado la Orden. Un caso significativo del incumplimiento de ese anuncio lo conocimos en la queja Q/1668/11, que trae su causa de dos anteriores por la misma materia (Q/198 y 2196/10). El reclamante había hecho una solicitud el 10 de mayo de 2010 para la aplicación de lo previsto en el Decreto 15/2010 en relación con los dependientes fallecidos, y ya el 19 de mayo de 2010 se le había respondido que *nos encontramos pendientes del desarrollo del Decreto 15/2010 ... y en este caso concreto, lo establecido en el artículo 40 de dicho Decreto.* Mucho tiempo después aún no se había desarrollado el Decreto en ese punto y tampoco se había respondido al fondo del asunto, por lo que nos vimos en la necesidad de formular la recomendación correspondiente (ver resolución nº 115 de esta área), que no ha sido aceptada. Algo parecido sucedió con la queja Q/1140/10, en la que formulamos una recomendación ya en noviembre de 2010 para que se respondiera a la solicitud de aplicación de lo previsto en el Decreto 15/2010 para casos de dependientes

fallecidos. Concluimos que, en estos y en todos los casos similares, la CTB había rechazado las resoluciones, puesto que las previsiones del Decreto 15/2010 para pagos en supuestos de retraso y fallecimiento del dependiente no estaban teniendo virtualidad.

Además, la Orden anunciada no es necesaria para resolver las actuales solicitudes de aplicación de lo previsto para casos de fallecimiento en el Decreto 15/2010, puesto que éste ya regula la materia y la ausencia de previsiones futuras no permiten dejar de resolver los asuntos que se plantean, como está sucediendo. Por ello formulamos las recomendaciones de las quejas Q/1540 y 2203/10 (ver resoluciones nº 102 y 112 de esta área) y la citada en el párrafo anterior. En ellas se argumenta que lo establecido en el Decreto ya forma parte del ordenamiento y por tanto resulta directamente aplicable. Además, el desarrollo del Decreto, sea del tipo que sea (orden, instrucción ...), depende única y exclusivamente de la propia administración.

Conocimos otro buen número de casos en los que los afectados por estas situaciones habían reclamado a la vista de lo dispuesto por el Decreto 15/2010, pero vieron defraudadas sus expectativas por la falta de una respuesta sobre el fondo del asunto, que se remitía a una futura regulación, la de la orden anunciada, como antes se había hecho con el anuncio del Decreto. En todos los casos mostramos a los afectados nuestro acuerdo con su posición y les anunciamos que realizaríamos el presente comentario crítico sobre lo actuado por la CTB; ello sin prejuicio de las acciones que por parte de cada uno se pudieran promover, lo que quedaba a su criterio. Como ejemplo, citamos las quejas Q/1842, 2061, 2064, 2105/11.

Aunque ahora ya no se generan atrasos de las prestaciones económicas derivadas de la LD -fueron suprimidos para las solicitudes posteriores al 1 de junio de 2010 por el Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5)-, la necesidad de abono de los llamados atrasos continúa en relación con los casos más antiguos y sobre todo por el abundante incumplimiento de los plazos de resolución de los expedientes de dependencia, que siguen generando deuda por retraso, es decir, una vez cumplidos los plazos (tres meses más tres meses).

Además de los numerosos supuestos de responsabilidad por retraso en el procedimiento y fallecimiento del dependiente sin aprobación del PIA, también conocemos casos en los que la reclamación se refiere a la falta de pago de los atrasos y mensualidades cuando los dependientes han fallecido al poco tiempo de aprobarse el PIA. La falta de pago en estos casos resulta más grave, puesto que aquí no se trata del pago relativo a la responsabilidad por el retraso, sino de abonar una cantidad ya reconocida por la propia administración, de la que ahora resultan acreedores los herederos del dependiente. Nos vimos en la necesidad de recordar a la CTB que el art. 40 y la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010 no resultan aplicables a estos supuestos, puesto que se refieren expresamente a *solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento*, lo que no es el caso, puesto que los procedimientos llegaron a su fin. De acuerdo con el art. 38 del Decreto citado (sección tercera, *terminación*), "recibida la propuesta del Programa Individual de Atención y demás documentación que conste en el expediente, la persona titular del departamento territorial de la Consellería con competencia en materia de servicios sociales dictará, después de las comprobaciones que procedan, resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención". En idéntico sentido se preveía la terminación de los procedimientos en el Decreto antes vigente, el 176/2007 (art. 15.2), puesto que contra la aprobación del PIA se prevé la posibilidad de interponer recurso de alzada (art. 16). Por tanto, los procedimientos finalizan en ese momento, restando únicamente los actos materiales precisos para dar cumplimiento a las previsiones de la resolución, sin perjuicio de que también se encuentren pendientes aspectos instrumentales para ese cumplimiento.

La CTB aceptó el criterio citado anteriormente y poniéndolo en práctica dio cumplimiento a la recomendación formulada en 2010 con ocasión de la queja Q/1127/10. Sin embargo, también observamos que en numerosos casos no se produce el pago reclamado o se retrasa de forma considerable. A pesar de la aceptación del criterio, en muchas ocasiones las respuestas recibidas de la CTB siguen asimilando estos casos a los de fallecimiento sin PIA. Así lo comprobamos, por ejemplo, en la queja Q/1413/11; ésta trae su causa en otra muy anterior, la Q/1026/10, en la que recomendamos que se cumpliera el PIA aprobado en vida del dependiente y se abonara la cantidad acordada en concepto de prestación económica vinculada al servicio de centro de día al que acudía hasta su

necesaria baja del mismo. La recomendación fue aceptada, pero la nueva queja daba cuenta del incumplimiento del compromiso, lo que confirmamos, puesto que la respuesta a la nueva queja hace mención a las mismas razones que habitualmente se exponen para no abonar los atrasos en los casos de fallecidos sin PIA, lo que, como resaltamos en diferentes ocasiones a la Consellería, no es el caso.

1.7.3.3 El déficit de plazas en el catálogo de servicios; las listas de espera.

Se conocen problemas relacionados con el déficit de servicios, en especial en residencias para personas que necesitan asistencia especial u ordinaria, centros de día o noche, o servicios de ayuda en el hogar (SAH). Este año la CTB ha señalado en relación con este último servicio que se ha producido una *reorganización*, sin concretarla, que ha ocasionado retrasos, lo que hemos comprobado en numerosas ocasiones. Se provocan esperas tanto para la aprobación del programa de atención como para su efectividad. Además, la CTB no parece tener un criterio adecuado respecto a las alternativas que corresponde ofrecer a los afectados cuando se carece de plaza de SAH. Efectivamente, en muchas ocasiones se aprecia que simplemente se deja sin aprobar el PIA que cuenta con propuesta de atribución de ese servicio, lo que resulta contrario a la normativa, que para esos casos obliga a incluir al dependiente en una lista de espera, el llamado *programa de asignación de recursos*, de tal manera que a los tres meses el afectado pueda optar por una prestación económica para la financiación del servicio privado, a la vista de que no puede ofrecerse una plaza pública. El art. 37.3.c señala que “para el caso de que no sea posible el acceso a un servicio público, la propuesta de resolución deberá indicar los siguientes contenidos específicos: i. ... que la persona solicitante se incorpora a un programa de asignación de recursos, especificando los criterios de preferencia en el acceso a los servicios que deberá de producirse en un plazo no superior a tres meses desde la resolución del PIA. Transcurrido el plazo de tres meses, de no producirse el acceso al servicio público, el beneficiario podrá solicitar una modificación de su PIA para los efectos de obtener una libranza vinculada a un servicio o, de lo contrario, seguir incorporado al programa a la espera del acceso a un servicio público”.

Una alternativa razonable a lo anterior se venía aplicando con anterioridad, según comprobamos en alguna ocasión; a la vista de la inexistencia de plaza pública en el Ayuntamiento de que se tratara, la propuesta inicial se reconvertía directamente en la libranza para la contratación del servicio, que se aprobaba a través del PIA sin hacer esperar al dependiente. Pero tal cosa ya no nos consta que se haga ahora. Por tanto, ante los abundantes casos de falta de plaza municipal de SAH, ni se aprueba el programa de atención con una libranza (prestación económica) para la adquisición privada del servicio, ni la propuesta da lugar a una derivación rápida hacia el *programa de asignación de recursos* que permita que al cabo de tres meses el interesado inste la revisión de su programa para que se le atribuya una libranza (prestación económica). Por tanto, la situación resulta perjudicial para los afectados. Así lo constatamos, por ejemplo, en la queja Q/946/11, por lo que formulamos una recomendación para que se aprobara un PIA retrasado y orientado a un SAH (ver recomendación nº 78 de las de esta área), pero la Consellería, después de aceptar la recomendación, no le dio efectividad -lo que equivale a rechazarla-, alegando que no había plaza de SAH. La Consellería pretende justificar su posición (que no resuelve sobre el PIA) diciendo que debe ser el interesado quién reclame el cambio; sin embargo, tal y como expusimos, eso no es lo legalmente previsto, puesto que debe realizarse de oficio la incorporación a la lista de espera, informar de ello al afectado y, si después de tres meses sigue en esa lista, éste puede decidir entre continuar en esa situación o reclamar la prestación económica para la contratación por su parte del servicio.

Otra causa de abundante incorporación al *programa de asignación de recursos* es la insuficiencia de plazas residenciales. Como en el caso de los otros servicios, de acuerdo con la normativa vigente *se considerará la libranza vinculada a la adquisición de un servicio* y *esta prestación irá destinada a la cobertura de los gastos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención, debiendo ser prestado por un centro o programa acreditado para la atención a la dependencia* (art. 36.2.2. del Decreto 15/2010). Sin embargo, como sucede con el SAH, tal cosa no se hace de inmediato, como tampoco se incorpora al dependiente al *programa de asignación de recursos* desde que consta la propuesta y la falta de plaza pública, por lo que se generan retrasos. Ejemplo de servicio demorado por las causas indicadas lo encontramos en la queja Q/220/11, por lo que

recomendamos a la CTB que no se demoren los PIAs orientados hacia servicios como consecuencia de la falta de plazas, y que en el caso de darse esa circunstancia de inmediato se cambie la orientación y se apruebe una libranza de servicio, o, de existir previsión de acceso al servicio en un plazo razonable, se apruebe el PIA con la asignación del servicio, pero informando a los interesados de las circunstancias de la espera -de su inclusión en la lista- y del derecho que tienen a solicitar el cambio hacia una libranza después de los tres meses (ver resolución nº 100 de esta área). Esta recomendación fue aceptada por la Consellería.

En materia residencial también se observa que los dependientes moderados en principio no tienen acceso al servicio residencial, por lo que en ocasiones reclaman -con razón- por devenir de peor condición que los no dependientes, que sí pueden acceder a una residencia, según expone la Consellería. Ésta responde que los afectados por esta situación deberían solicitar plaza residencial *por el sistema anterior*, lo que no parece lógico, puesto que ya de oficio debería impulsarse la atribución del servicio que corresponda a través del programa de atención, o al menos indicarles que tienen la posibilidad de pedirla a través del procedimiento alternativo indicado, pero no denegar sin más el servicio y después informarles de la alternativa, con el consiguiente retraso en la atención, como sucedió en las ocasiones citadas.

1.7.3.4 Las necesidades específicas de determinados grupos de dependientes, en especial de los discapacitados intelectuales.

Determinados colectivos de dependientes que precisan una atención particularizada no han visto mejorada su situación con la LD; sólo se les ha convalidado o confirmado el servicio que ya tenían, sin servicios o prestaciones complementarias. Sus PIAs atribuyen el centro que ya les venía atendiendo. La atención especial del resto del día sigue siendo una tarea doméstica que requiere grandes esfuerzos, por lo que los familiares reclaman ayudas complementarias. Además, muchos dependientes con discapacidad intelectual se encuentran en edad escolar -que para estos casos se prolonga-, por lo que la atención en los centros en realidad no es más que la prestación pública correspondiente a su derecho fundamental a la educación (especial) gratuita, garantizado en el art. 27 de la Constitución,

y lo lógico sería complementar ese derecho con una prestación para la atención específica de la dependencia.

En ocasiones se aprecia una ajustada valoración de la dependencia de los discapacitados intelectuales; sus familias no entienden cómo se les notifican valoraciones tan bajas, teniendo en cuenta que a los problemas de movilidad en sus casos deben añadirse motivos de dependencia de otra naturaleza. La normativa prevé que se valoren, pero la interpretación que se hace de la discapacidad intelectual parece insuficiente a las familias, aspecto que intentamos aclarar con la Consellería, que se limita a indicar que las valoraciones se hacen por equipos técnicos, sin aclarar las concretas razones de estas valoraciones aparentemente bajas. Este tema lo tratamos en la Q/1166/11, referida al otorgamiento de un grado II y nivel 1 (intermedio) a un niño diagnosticado con trastorno generalizado de conducta. Aunque recibe atención en un centro especializado, depende de su madre para todo lo demás -ir al baño, ducharse, atarse los zapatos, ver la hora en el reloj, saber qué día es ...-. Está siempre a su lado y *su trabajo es su hijo*, señala; dejó de trabajar por él. La respuesta de la CTB no detalla cómo se tienen en cuenta los factores de dependencia relacionados con su discapacidad intelectual, a la vista de la aparente baja valoración del caso; únicamente señala que puede reclamar una revisión, prevista para casos de empeoramiento. Se había realizado una recomendación con ocasión de una queja anterior por los mismos motivos (Q/175/10; ver recomendación nº 8 del área de servicios sociales del Informe 2010), tanto por el retraso general en otorgar el PIA como por la aparente falta de correspondencia entre la valoración y el grado de dependencia del niño. La recomendación fue aceptada, pero a través de la nueva queja y de las respuestas de la CTB conocimos que no había tenido efectividad, por lo que realizamos el correspondiente comentario. Como vimos, en otros casos se reclama por la valoración también baja de otros problemas de dependencia, sin que tampoco se aportaran elementos clarificadores, como sucedió en la Q/1841/11, referida a una acondroplasia (resolución nº 79 de esta área).

Como aspecto positivo debemos destacar que, después de determinadas intervenciones por nuestra parte, se ha producido una reconversión de algunos centros de atención a la discapacidad intelectual. Así sucedió en el centro público de Ferrol, que ahora se ha convertido en dos centros independientes. El nuevo *Souto de Leixa* de Ferrol es ahora

un centro residencial con centro de día, y un centro residencial con centro ocupacional para personas con cierta autonomía. Dadas las carencias anteriores algunos padres optaron por libranzas para cuidados domiciliarios, lo que aceptaba la administración debido a esa situación. En relación con los problemas anteriores del centro conocimos (Q/1427/10) que mientras se solventaban se iba a otorgar una libranza para cuidados en el entorno familiar a petición de los padres de un dependiente que era atendido en el centro. Pero con posterioridad la CTB había revisado el PIA de oficio -por su propia iniciativa-, restando parte de la prestación económica y otorgando a cambio un servicio de ayuda en el hogar que no era factible debido a la carencia de plazas en el ayuntamiento. La Consellería responsabilizaba de eso al ayuntamiento, sin especificar si se había contrastado la viabilidad del servicio o se había ofrecido la alternativa del pago de libranza para su contratación privada. Tampoco explicó porqué cuando el centro de día finalmente se normalizó no revisó el PIA de oficio y se reingresó al dependiente, puesto que esa era la intención original de los padres y la causa del otorgamiento provisional de la prestación económica. Los detalles pueden consultarse en la resolución nº 104 de esta área. La recomendación formulada al respecto no fue aceptada.

Por otra parte, como consecuencia de los perjuicios que sufre un niño con parálisis cerebral debido a los ruidos provocados por la empresa concesionaria del servicio municipal de limpieza en Ourense iniciamos primero una queja de oficio (Q/995/11) y después la que promovió la madre del niño (Q/2118/11). A pesar del tiempo transcurrido desde el comienzo de la investigación, aún no hemos tenido noticia de la solución definitiva del problema, por lo que seguimos a la espera de una respuesta municipal satisfactoria. La afectada entiende que siguen sufriendo ruidos considerables en su vivienda. Indica que su calvario empezó cuando la empresa de limpieza *Ecourense* alquiló el bajo del edificio en el que vive; se oye todo lo que hacen en él, por lo que todos los días despiertan muy temprano a su hijo, incluso los sábados, domingos y festivos. El médico aconseja tranquilidad para el niño, lo que no logran desde entonces. Hacen ruido con la persiana, los carros y las rampas, y no tienen insonorización de ningún tipo, se señala.

Estos y otros muchos aspectos relacionados con la discapacidad intelectual se abordarán en próximas fechas a través de un Informe Especial sobre la materia.

1.7.3.5 La retirada de fondos complementarios antes aportados por la ONCE para atención de sus afiliados con discapacidad intelectual.

Seguimos conociendo reclamaciones de padres de niños o adultos afectados por algún tipo de discapacidad intelectual (parálisis cerebral, autismo, síndrome de Down ...), que además sufren ceguera o discapacidad visual y por ello son afiliados de la ONCE. Esta organización, alegando la implantación de la LD, les ha retirado las ayudas que venía prestando como complemento de las percibidas de las administraciones públicas, normalmente dedicadas a sufragar los centros especiales, educativos o de día, a los que acuden desde antes de la implantación de la LD. Esas ayudas de la ONCE se recibían para hacer frente al copago previsto antes de la LD y también ahora, después de su aplicación y de contar con la declaración oficial como dependientes y con los planes individuales de atención. La ONCE indica a sus afiliados que con la entrada en vigor de la LD debe ser la administración responsable -la Comunidad Autónoma de Galicia- la que se haga cargo de la totalidad del servicio, algo que no responde a la realidad, puesto que tanto ahora como antes se prevé la necesidad de copago del servicio. La necesidad de pago parcial del servicio no ha cambiado, puesto que la LD prevé el copago de los servicios de dependencia (art. 33; participación de los beneficiarios en el coste de las prestaciones). Además, la ONCE aplica la medida con efectos económicos referidos al momento de aprobación del PIA, con lo que pretende obligar a los afectados a devolver lo *cobrado indebidamente*, según sus argumentos.

Como expusimos en anteriores Informes, desde que conocimos esta forma de proceder de la ONCE iniciamos gestiones para que se rectificara y se repusieran las ayudas complementarias a los discapacitados intelectuales, lo que no conseguimos de la propia ONCE. Pero también desde el primer momento pusimos la situación en conocimiento de la CTB para por su parte se intentara lo mismo, o al menos para que se rectificara la inadecuada justificación que estaba dando la ONCE respecto de sus recortes de ayudas, que atribuían la responsabilidad a la Xunta. Este año conocimos que la CTB había entrado en contacto con la ONCE para exponerle el mismo criterio expresado por el Valedor do Pobo y le había pedido por escrito que se rectificara. Después de mucho tiempo sólo llegamos a conocer que la ONCE se encontraba pendiente de una decisión que se

comunicaría, lo al parecer aún no ha hecho, o al menos no nos consta. La Consellería insiste en que la ONCE es una organización privada, lo que no resulta óbice para que como mínimo se obligue a esa organización benéfica -que utiliza un recurso atribuido por los poderes públicos- a rectificar de forma expresa las justificaciones inadecuadas que señalaban a la Administración gallega como responsable de la retirada de sus ayudas. Además, debieran agotarse las posibilidades de reposición de las ayudas. Como ya apuntamos, hasta ahora no tenemos noticia de una respuesta satisfactoria de la ONCE a la Consellería, ni de la reacción de ésta ante la falta de rectificación. Por segundo año consecutivo resaltamos lo perjudicial de esta situación, que comprobamos a través de quejas como la Q/881/10, la Q/2111/10, la Q/2215/10 o la Q/234/11 (ver resoluciones nº 96, 97, 98 y 106 de esta área).

La responsabilidad de la retirada de las ayudas corresponde en exclusiva a la ONCE, que la decide libremente; esa organización, que para el cumplimento de sus fines tiene concedida una modalidad de juego, está reduciendo los recursos económicos que antes se dedicaban a unos fines sociales que deberían ser prioritarios. La administración gallega, en concreto la CTB, debería aplicar todos los medios a su alcance para que al menos se rectificara la justificación aducida por la ONCE.

1.7.3.6 Problemas con el servicio de transporte adaptado (065) y de accesibilidad en los transportes públicos.

Como en años precedentes, las reclamaciones por el funcionamiento del servicio 065 se centran en su falta de efectividad después del reconocimiento de la condición de usuario del reclamante. Esta circunstancia responde a la realidad y se debe a la aplicación de la actual normativa, que no prevé un estudio sobre la viabilidad del transporte cuando se reclama para cubrir un servicio habitual, como el precisado por las personas que acuden a centros de atención. Por ello, por nuestra parte reclamamos ese estudio previo en diferentes ocasiones a la Consellería.

Un ejemplo de lo anterior lo encontramos en la queja Q/2039/11, en la que conocimos la ausencia de transporte adaptado para un discapacitado intelectual que debía

acudir todos los días desde su domicilio, en Arteixo, al centro ASPABER, en Carballo, en el que había conseguido una plaza por la que había estado esperando mucho tiempo. Tenía reconocida la condición de usuario, pero como no se había evaluado la necesidad diaria del referido transporte, con posterioridad se le indicó que no se podía prestar por falta de medios. La solución que se articuló vino dada por un cambio de centro, en A Coruña, y un transporte adaptado que al parecer realizaba el Ayuntamiento de Arteixo.

También son frecuentes las reclamaciones por falta de respeto a los horarios preestablecidos, por cambios de horario que no se comunican con antelación suficiente, o por retrasos que perjudican especialmente a los usuarios de centros asistenciales y a sus cuidadores o familiares, que tienen horarios laborales que cumplir.

En materia de accesibilidad a los medios públicos de transportes destacó el caso planteado por una ciudadana de Cangas que señalaba que los autobuses que cubren las líneas que pretende utilizar no se encuentran adaptados. La Consellería respondió que, en la actualidad, los autobuses que se incorporan por primera vez a una concesión deben contar con adaptaciones para discapacitados, y en 2018 cualquier autobús que cambie de concesión debe estar adaptado.

1.7.3.7 El fomento de la accesibilidad y otros problemas relacionados con la discapacidad.

En diferentes quejas se plantea el incumplimiento de las prescripciones legales respecto de la accesibilidad de edificios. Lo normal es que la CTB de cuenta a la *Comisión Técnica de Accesibilidad* y ésta requiera la corrección de la deficiencia detectada. Así lo constatamos en los casos conocidos en diferentes expedientes.

La queja de oficio Q/528/11 se inició por una noticia que daba cuenta de que unos cursos de formación impartidos por UGT se tenían lugar en un local de Monforte de Lemos que no resultaba accesible. La CTB respondió que UGT había iniciado la búsqueda de un nuevo local para poder impartir en mejores condiciones su programa de formación

en la comarca de Lemos, ya que no puede acometer obras de reforma por no ser titular del inmueble.

A lo anterior se unen problemas por deficiencias en las calles que perjudican de forma muy singular a los discapacitados. Un ejemplo ilustrativo de ello es la queja de oficio (Q/1688/11) iniciada debido a una noticia en la que se daba cuenta de la caída de una invidente en una alcantarilla sin tapa de Milladoiro-Ames. El informe recibido del Ayuntamiento de Ames únicamente manifestaba que se habían pedido disculpas verbales a la afectada, pero sin iniciar procedimiento alguno para conocer y tratar las evidentes responsabilidades, a pesar de existir una reclamación. El Ayuntamiento señaló que cuando conoció el problema, la policía local había colocado una señalización provisional -unos conos-, lo que resultó claramente insuficiente, a la vista de lo sucedido. Así pues, el Ayuntamiento no aclaró la razón del mal estado de la calle, las causas de la falta de tratamiento adecuado de la rotura de la tapa, y las razones por las que no se respondió adecuadamente y por escrito a la reclamación de la afectada, y no se tramitó la posible responsabilidad que se deriva de las circunstancias mencionadas.

1.7.3.8 Amplios retrasos en las valoraciones de discapacidades.

Ya en los Informe de 2009 y 2010 subrayamos los amplios retrasos que se producían en las valoraciones de discapacidades, que este año se han vuelto a dar, como conocimos a través de las quejas. Estos retrasos resultan significativos y pueden apreciarse en alguna de las recomendaciones que versan sobre este problema (Q/2093/10, recomendación nº 89 de esta área; Q/2345/10, recomendación nº 90 de esta área; Q/2109/10, recomendación nº 91 de esta área; Q/62/11, recomendación nº 92 de esta área; Q/435/11, recomendación nº 93 de las de esta área; y Q/1093/11, recomendación nº 94 de esta área). La consellería aceptó las recomendaciones, pero alguna no tuvo efectividad después, como sucedió con la queja Q/2109/10. Otros retrasos los conocimos en quejas como la Q/2204/11, que confirmó un caso con solicitud en marzo de 2010 y resolución en noviembre de 2011. La situación no parece haber mejorado; no obstante, en las últimas respuestas recibidas a quejas de este tipo, la consellería anuncia que reforzará los equipos dedicados a las valoraciones (Q/1985/11).

Teóricamente, los retrasos en las valoraciones no producen efectos perjudiciales debido a que sus efectos se retrotraen a la fecha de la solicitud. Sin embargo, observamos que en la práctica sí tienen efectos negativos, como los provocados por la falta de títulos habilitantes para acceso a transportes colectivos o para el uso de plazas reservadas de aparcamiento; por el retraso de prestaciones económicas en beneficio de personas mayores, a las que urge su abono; o por el retraso en el reconocimiento de derechos en mutualidades u otras entidades. Pero el caso más ilustrativo de estas consecuencias negativas lo encontramos en la queja Q/1118/11, en la que se planteaba que se había recibido el certificado de discapacidad del hijo del reclamante en abril de 2011, con efectos del 27/05/09, fecha de la solicitud. En la Xunta le informaron de que la demora en la resolución de la valoración no tenía importancia porque tendría efectos desde la fecha de la solicitud. Pero después acudió al INSS para solicitar la prestación por hijo a cargo y allí le informaron que tendría derecho a ella sólo a partir de julio de 2011, de lo que resultaba un importante quebranto, puesto que no se reconocían los efectos económicos del retraso de que era responsable la administración, y se contradecía la información recibida desde la Xunta e incluso el propio certificado, que señalaba que sus efectos se remontan al 27/05/09, sin excepciones. El INSS le indicó que el Real Decreto 1335/2001 establece que el derecho a la prestación familiar se genera a partir del primer día del trimestre natural siguiente al de la presentación de la solicitud de la prestación, y que si en el momento en que solicitó la minusvalía también hubiera solicitado la prestación podría haber tenido derecho desde 2009, añadiendo que el INSS no era responsable de las informaciones dadas por otras administraciones. Indicamos al afectado que podía hacer valer sus razonables argumentos ante la Defensora del Pueblo -por tratarse de un problema con el INSS, es decir, con la Administración General del Estado-, o incluso ante la jurisdicción correspondiente, lo que quedaba a su criterio. Al margen de lo que resulte de estas reclamaciones para que se tenga en cuenta el criterio del Real Decreto 1971/1999, que establece que *el reconocimiento del grado de discapacidad se entenderá producido desde la fecha de solicitud*, y no el del decreto citado por el INSS, lo cierto es que el problema estuvo condicionado por el retraso en la valoración y por la incompleta información que el afectado recibió en la Administración autonómica. Esta reconoció esta circunstancia y en consecuencia anunció que remitiría el asunto al departamento encargado de las valoraciones de Vigo para que en estos casos, en los cuales las valoraciones se tramitan

con el objeto principal de solicitar la prestación por hijo a cargo, se advierta de los efectos legales de posibles retrasos y sobre todo de la solución que se ofrece. No obstante, se considera que la información -o mejor, la instrucción de servicio- se debería haber dado a todos los servicios que orientan y/o tramitan este tipo de solicitudes.

1.7.3.9 Las reservas de plazas para discapacitados en las ofertas de empleo público.

En relación con la integración laboral de los discapacitados intelectuales recibimos la queja Q/1196/11, promovida por la asociación AFILDI, que trabaja con ese fin. Señala que en otras administraciones ya se ha establecido un turno de convocatoria independiente, no inferior al 2%, de plazas reservadas para personas con discapacidad intelectual en los grupos IV y V de personal laboral fijo y D y E de funcionarios, con pruebas y temarios adaptados, y que los puestos que no se cubran en una oposición se acumulen a las siguientes convocatorias hasta un límite del 10 %. También se prevén listas de contratación exclusivas para discapacitados intelectuales para cubrir los puestos reservados a este colectivo por quienes superasen las pruebas y no obtuviesen plaza, y cursos de formación para la adaptación al puesto de trabajo e implantación del empleo con apoyo con la figura del preparador laboral para mejorar la integración al nuevo puesto.

Todo eso fue solicitado al anterior conselleiro por FADEMGA en febrero de 2006 y estaba contemplada su implantación en un año (Decreto 143/2008), pero se aplaza por el Plan de Acción Integral para las personas con discapacidad Galicia 2010-2013, postergándose hasta 2013. Además, ese Plan hace referencia a la discapacidad psíquica y no intelectual, a pesar de que ésta implica limitaciones propias (comprensión, aprendizaje lento, problemas de memoria a corto plazo) que no tienen los discapacitados psíquicos, por lo que no sería justo incluirlos en las mismas reservas en procesos de concurrencia competitiva, pues los discapacitados intelectuales estarían en clara desventaja.

Concluimos que la reciente reforma de la normativa estatal resulta aplicable y que por tanto ya se encuentra vigente el turno de reserva de plazas para personas con discapacidad intelectual. El art. 59 de la Ley 7/2007, del estatuto básico del empleado público, reformado por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la

Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, prevé la reserva del 2 % en las sucesivas Ofertas de Empleo Público (OEP) para este colectivo, dentro del 7 % del total de la reserva para discapacitados. Esa previsión será aplicable no sólo a la Administración General del Estado, sino también al resto de las Administraciones ("este Estatuto se aplica al personal funcionario y en lo que proceda al personal laboral al servicio de las siguientes Administraciones Públicas: La Administración General del Estado; las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla; las Administraciones de las Entidades Locales; los Organismos Públicos; Agencias y demás Entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones Públicas; las Universidades Públicas"; art. 2). En cualquier caso, al margen de esta actual necesidad, la Consellería de Hacienda se comprometió a adaptar el proyecto de ley de empleo público de Galicia a la nueva normativa de reserva. Por lo expuesto, concluimos que la reclamación fue atendida.

Por otra parte, una noticia aparecida en *La Voz de Galicia* mencionaba que en el proceso selectivo de personal de la Diputación Provincial de Ourense no se había respetado la reserva de plazas para personas con discapacidad, por lo que se inició una queja de oficio (Q/212/11), a la que se añadió la promovida por uno de los afectados (Q/230/11). Después de la correspondiente investigación se recomendó a la Diputación que respetara lo legalmente previsto en relación a las cuotas de reserva de plazas para discapacitados en las OEP de ese organismo provincial, lo que no se había hecho en la ocasión analizada, y posiblemente tampoco en las anteriores, siendo inadecuada la argumentación de la Diputación que pretendía justificar tal forma de proceder (ver recomendación nº 101 de esta área). Finalmente, de la respuesta de la Diputación Provincial concluimos que aceptaba la recomendación en lo que se refiere a las futuras ofertas de empleo, pero no en lo relativo al expreso reconocimiento de su inadecuada actuación en anteriores convocatorias, con lo que se rechazaba parcialmente.

1.7.3.10 Las reclamaciones por rentas de integración social, ayudas de emergencia o de otro tipo.

También se promovieron quejas relacionadas con retrasos en la tramitación de la renta de integración social (RISGA), de ayudas para emergencias sociales (AES) o de ayudas sociales de otro tipo. Para cumplir los objetivos legalmente fijados para estas ayudas es evidente que la tramitación debe resultar rápida. En cuanto a las primeras (RISGA), se observó que algunos supuestos retrasos, en realidad se debían a la no aportación de la documentación necesaria y que los expedientes se pudieron resolver una vez subsanada esta deficiencia.

En materia de AES se conoció una queja (Q/1978/11) por la no tramitación o denegación de la ayuda a una persona extranjera sin NIE (número de identificación de extranjeros). Al cierre del Informe pudimos confirmar que desde la jefatura territorial correspondiente se había reclamado el NIE *para la formalización de la solicitud*, advirtiendo de que si no se aportaba no se daría trámite al procedimiento, por lo que requerimos de la CTB aclaración para conocer su posición definitiva a este respecto -a través de la resolución del recurso pendiente-. Debe tenerse en cuenta que la queja argumenta que la Ley gallega de medidas básicas para la inserción social establece como requisito de las AES estar empadronado y tener residencia efectiva en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma, circunstancia diferente a lo previsto para la RISGA, que exige acreditar la residencia legal en España en el momento de la formulación de la solicitud, y que en el formulario de solicitud de la AES se pide copia compulsada de un documento identificativo del solicitante, mientras que el formulario para solicitar la RISGA requiere, en el caso de extranjeros, copia del pasaporte o documento de identidad y copia del carné de identidad de extranjero. Como señalamos, estas circunstancias no han sido aclaradas por la CTB al cierre del Informe.

En relación con las reclamaciones por incidentes en otro tipo de ayudas destaca la retirada de una pensión no contributiva debido al cobro simultáneo de la renta activa de inserción para trabajadores desempleados de larga duración mayores de 45 años, que

después de la correspondiente investigación se consideró suficientemente justificada por la CTB (Q/1467/11).

1.7.3.11 La reducción de ayudas para proyectos de cooperación y acciones humanitarias en el exterior.

Como adelantamos, se recibieron 262 quejas con el mismo contenido referidas a determinados recortes en políticas de cooperación al desarrollo y ayuda humanitaria, en concreto a la aprobación de dos órdenes que modifican otras anteriores, una de convocatoria de subvenciones para la ejecución de proyectos de cooperación para el desarrollo en el exterior promovidos por los agentes de cooperación, para actividades de educación para el desarrollo y para la consolidación y fortalecimiento de organizaciones no gubernamentales de desarrollo, y otra para subvenciones para la ejecución de proyectos de acción humanitaria en el exterior. Según los reclamantes, la modificación supone un recorte de 2.274.901 euros (991.215 en 2011 y 1.283.686 en 2012). Añaden que actualmente la Xunta sólo aporta un 0,06% de su presupuesto a cooperación, frente al 0,7% comprometido en diferentes instrumentos.

Por lo anterior requerimos informe a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, que nos aportó muchos detalles sobre la medida y sus motivos. Una vez analizados el informe y los argumentos de la queja concluimos que, por lo que se refiere a lo adecuado del procedimiento para la modificación de las convocatorias de subvenciones, éste resultaba ajustado a la legalidad, puesto que se produjo con los mismos instrumentos y antes de que se resolviera el otorgamiento de eventuales subvenciones, por lo que debía entenderse que los solicitantes no contaban entonces con derecho subjetivo alguno (menos aún los proyectos a presentar en la convocatoria abierta con carácter permanente). Únicamente tenían una expectativa de derecho a expensas de la decisión de la Administración convocante y de las disponibilidades presupuestarias; en este caso, esta última circunstancia fue la principal causa de la modificación de las convocatorias.

Por lo que se refiere a la posible contradicción con determinados instrumentos, como el II Plan Director de la Cooperación Gallega 2010-2013 o el Plan Anual de Cooperación Gallega 2011, éstos resultan instrumentos de carácter programático; no obstante, el informe aportado indica que *a pesar de la reducción presupuestaria aplicada en junio se dará cumplimiento a la mayoría de las actuaciones previstas en el Plan Anual 2011 de la Cooperación Gallega,* e incluso con la reducción, *la dotación presupuestaria destinada a convocatorias públicas de ayudas es superior a 4 millones de euros, lo que representa un 68,4% de los capítulos operacionales de gastos del programa de cooperación.* Por su parte, el Plan Gallego contra la Pobreza es un documento suscrito entre los tres grupos parlamentarios y la Coordinadora de ONGs para el Desarrollo, sin plasmación posterior en un instrumento normativo; es una propuesta de la Coordinadora para conseguir una serie de compromisos políticos en la línea de los *Objetivos de Desarrollo del Milenio*, por tanto, según dice el informe, *una declaración de intenciones que señala unas metas y objetivos a lograr y unos principios de actuación, pero que no genera obligaciones jurídicas para las partes firmantes.* Algunos objetivos se recogen en el II Plan Director de la Cooperación Gallega, por lo que la Xunta *está cumpliendo esas orientaciones del Pacto, aunque muchos de los objetivos son orientaciones genéricas de la acción de Gobierno a mantener en un horizonte temporal largo.* El concreto objetivo de aplicar el 0,7% del presupuesto consolidado de la Xunta a este tipo de ayudas está previsto en el Pacto para 2017.

1.7.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

En este apartado se recogen las quejas que no fueron admitidas a trámite por no reunir los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, o por concurrir cualquiera de las circunstancias enumeradas en los artículos 20 y 21 del mismo texto legal. Las circunstancias que motivan con mayor frecuencia la no admisión a trámite son el conocimiento judicial presente o pasado de la queja; la no reclamación previa a 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 de la queja y se especifica el motivo concreto de esa decisión,

informando al interesado de lo más oportuno en la defensa de sus derechos o intereses legítimos, si observamos la existencia de una actuación alternativa que pueda promoverse.

En 2011 nos vimos en la necesidad de inadmitir nueve quejas, la mayoría de las veces por no haberse dado una actuación administrativa previa que poder supervisar.

1.7.5 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

1.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27/01/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2106/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª J.G.C. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es hija, guardadora de hecho y cuidadora de D. F.G.R, con DNI … , D. F tiene valoración de dependencia resuelta con fecha de 11 de febrero de 2010 con el grado y nivel máximo de dependencia, III-2. Tiene reconocida la condición de gran dependiente y la Ley le reconoce derecho a una serie de servicios y prestaciones que hasta ahora no son efectivos por estar condicionados a la aprobación de un plan individual de atención (PIA) del que no recibí notificación. Ya hace más de un año desde la presentación de la solicitud de dependencia de su padre. Reclama que se resuelva el PIA, ya que en el Decreto 15/2010 se fija un plazo máximo de resolución de aprobación del PIA de tres meses desde la notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja presentada por Dª J.G.C., n° expediente G.6.Q/2106/10, con relación al caso sobre dependencia, de F.G.G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

Fecha solicitud: 21/09/2009. Fecha resolución grado/nivel: 11/02/2010 III-2.

El expediente de F.G.R., una vez reconocida su dependencia en grado III nivel 2 con fecha 11/02/2010, está en fase de tramitación para la elaboración del programa individual de atención, respetando el orden de prelación en la instrucción del

procedimiento tal y como señala el artículo 34 del Decreto 15/2010, y en función de la dotación presupuestaria existente."

Con la información transcrita se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en septiembre de 2009 y aún no se finalizó. La Consellería no da cuenta de la aprobación y efectividad del PIA pendiente, sin que tampoco se anuncie cuando se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA. Lo anterior sucede a pesar de que el afectado es un gran dependiente y debería tener preferencia (art. 3 q LD).

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería estar resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los

derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia para un gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.

Respuesta de la Consellería: **recomendación aceptada.**

2.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2059/10).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud 6/6/2007; fecha de valoración, 14/01/2008; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

3.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2217/10).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/02/2009; fecha de valoración, 02/07/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

4.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2241/10).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 31/07/2009; fecha de valoración, 05/11/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

5.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2274/10).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 20/01/2009; fecha de valoración, 27/10/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

6.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1232/10).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 22-09-2009; fecha de valoración, 22-03-2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

7.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/271/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/05/2010; fecha de valoración, 01/07/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

8.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22/03/2011 al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/251/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 19/05/2010; fecha de valoración, 09/08/2010; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

9.-Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 23/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/178/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 4/6/2007; fecha de valoración, 11/03/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

10.- Recomendación dirigida a laConsellería de Trabajo y Bienestar el 6/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/507/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 9/9/2009; fecha de valoración, 28/01/2010; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

11.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 13/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/532/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 12/03/2008; fecha de valoración, 12/02/2009; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

12.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 15/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/299/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 4/2/2010; fecha de valoración, 24/08/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

13.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19/04/2011 al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/591/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 15/6/2007; fecha de valoración, 20/05/2008; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

14.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar o 27/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/309/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 16/7/2008; fecha de valoración, 17/10/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

15.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 5/5/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/681/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 30/09/2010; fecha de valoración, 16/03/2011¸ grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

16.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 06/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/744/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 20/8/2009; fecha de valoración, 05/08/2010; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

17.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar o 06/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/757/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 22/5/2007; fecha de valoración 11/03/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

18.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 06/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/540/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 5/6/2007; fecha de valoración, 12/02/2008; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

19.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 06/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/707/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 6/2/2009; fecha de valoración, 15/09/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

20.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 13/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/706/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 11/3/2008; fecha de valoración, 08/01/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

21.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 13/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/709/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 9/9/2008; fecha de valoración, 29/12/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación no aceptada (aceptada en un primer término, pero sin efectividad posterior).**

22.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/784/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 20/01/2009; fecha de valoración, 27/10/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

23.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/917/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 7/5/2009; fecha de valoración, 18/08/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

24.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/974/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 28/4/2010; fecha de valoración, 11/11/2010; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

25.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1089/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 7/5/2010; fecha de valoración, 13/01/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

26.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1156/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 26/7/2010; fecha de valoración, 07/07/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

27.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1201/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 9/7/2007; fecha de valoración16/12/2008; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada por la Consellería de Trabajo y Bienestar.**

28.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1078/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 5/5/2010; fecha de valoración, 25/10/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

29.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1408/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 13/05/2010; fecha de valoración, 23/02/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

30.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1476/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 20/07/2009; fecha de valoración, 15/03/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

31.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 1/09/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/993/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 11/09/2008; fecha de valoración, 27/01/2011; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

32.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar o 5/10/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1732/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 16/11/2009; fecha de valoración, 22/09/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

33.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 05/10/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1830/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/12/2010; fecha de valoración, 06/05/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

34.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26/10/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1845/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 21/09/2009; fecha de valoración, 17/08/2010; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

35.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/11/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2093/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 31/5/2010; fecha de valoración, 13/01/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

36.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17/11/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1563/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 28/5/2007; fecha de valoración, 15/10/2007; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

37.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 28/11/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2243/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/5/2010; fecha de valoración, 15/12/2010: grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

38.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 28/11/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2244/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 27/2/2009; fecha de valoración, 02/09/2009; grado III, nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

39.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 28/11/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2249/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 25/1/2010; fecha de valoración, 07/07/2010; grado III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

40.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 28/11/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1689/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 18-02-2010; grao III, nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

41.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 16/12/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2307/11).

Con un contenido similar a la nº 1. Fecha de solicitud, 8/7/2010; fecha de valoración, 10/02/2011; grado III, nivel 1.

Respuesta: recomendación pendente.

42.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 18/02/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2123/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª P.D.M. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que está realizando el trámite de dependencia desde hace varios años, enviando el plan de cuidados, junto con otra documentación, el 4 de diciembre de 2008 (hace dos años), pero aún no se conoce ningún tipo de resolución, teniendo el grado III nivel 1. Ya pasó la fecha en la que debían haber resuelto esta solicitud, señala. Solicita ayuda de cuidados en el entorno y que se revise el expediente y se conceda la cuantía que corresponde para cuidados en el entorno, con los retrasos correspondientes desde 2008.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que señaló lo siguiente:

"Ante la queja presentada por doña P.D.M., n° expediente G.6.Q/2123/10, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

Fecha de registro de entrada de 18/06/2008 y por ventanilla única se adjunta solicitud. Fecha resolución grado/nivel: 4/12/2008 II-1.

Con fecha de registro de entrada de 5/12/2008 se adjunta diversa documentación junto con plan de cuidados en el que se solicita libranza de cuidados en el contorno familiar siendo la cuidadora habitual la nuera.

Este expediente está en fase de tramitación para la elaboración del programa individual de atención, respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento que señala el artículo 34 del Decreto 15/2010 del 4 de febrero.

En todo caso la asignación de servicios, libranzas vinculadas o prestaciones económicas está siempre condicionado, respectivamente, a la disponibilidad de plaza pública o de dotación presupuestaria."

La información ahora facilitada no especifica la fecha en la que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA, que debería haberse aprobado en el plazo de 3 meses desde la valoración, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 15/2010, aplicable en este trámite aún pendiente (disposición adicional primera), o, como mucho, en el plazo de 6, previsto en el anterior decreto, vigente entonces.

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería estar resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; estas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general los ciudadanos afectados.

Respuesta: recomendación aceptada.

43.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 18/02/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2036/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 26/07/2007; fecha de valoración, 25/04/2008. Grado I- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

44.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 18/02/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2224/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 29/5/2007; fecha de valoración, 15/11/2007. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

45.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2338/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 12/07/2007; fecha de valoración, 19/06/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

46.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2262/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 15/09/2008; fecha de valoración, 12/05/2010. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

47.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 04/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2005/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 27/02/2008; fecha de valoración, 23/10/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

48.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 07/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1929/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 17/09/2007; fecha de valoración, 10/3/2009. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

49.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2058/10).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 13/06/2007; fecha de valoración, 25/08/2008. Grado II- nivel 2.

Respuesta: recomendación aceptada.

50.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24/03/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/73/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 20/2/2009; fecha de valoración, 21/10/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada por la Consellería de Trabajo y Bienestar.**

51.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 06/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/515/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 24/03/2009; fecha de valoración, 24/09/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada por la Consellería de Trabajo y Bienestar.**

52.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 06/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/567/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 17/06/2008; fecha de valoración, 3/11/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

53.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 06/04/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/640/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 8/7/2007; fecha de valoración 19/06/2009. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

54.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/364/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 21/05/2009; fecha de valoración, 23/09/2010. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

55.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24/05/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/796/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 30/11/2007; fecha de valoración 23/10/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

56.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/867/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 30/4/2009; fecha de valoración 27/08/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

57.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/926/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 25/5/2007; fecha de valoración, 28/08/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada por la Consellería de Trabajo y Bienestar.**

58.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1046/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 10/07/2007; fecha de valoración, 29/07/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

59.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1051/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 07/05/2007; fecha de valoración, 17/04/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada**

60.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/866/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 30/4/2009; fecha de valoración 23/09/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

61.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/909/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 26/1/2009; fecha de valoración, 15/06/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación no aceptada (aceptada en primer término, pero sin efectividad).**

62.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 30/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/953/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 30/9/2008; fecha de valoración, 03/06/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

63.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1001/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 16/06/2007; fecha de valoración, 23/04/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

64.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1009/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 27/5/2009; fecha de valoración 11/02/2010. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

65.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1085/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 15/3/2010; fecha de valoración, 29/11/2010. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

66.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1115/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 18/12/2007; fecha de valoración 22/12/2008; II-1. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

67.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1141/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 15/6/2009; fecha de valoración 03/11/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

68.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1143/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 23/2/2010; fecha de valoración, 11/10/2010. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

69.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1144/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 2/3/2009; fecha de valoración, 17/03/2010. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

70.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1386/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 24/01/2008; fecha de valoración 25/09/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

71.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1599/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 18/12/2008; fecha de valoración 12/02/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

72.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14/06/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1600/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 27/04/2009; fecha de valoración, 1/07/2009. Grado I- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

73.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1498/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 14/03/2008; fecha de valoración 13/10/2008. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

74.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1765/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 16/12/2008; fecha de valoración 16/12/2009. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación no aceptada (aceptada en primer término, pero sin efectividad).**

75.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1730/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 27/11/2007; fecha de valoración, 30/04/2008. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

76.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1733/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 28/10/2009; fecha de valoración, 24/02/2010. Grado I- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

77.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1512/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 6/8/2008; fecha de valoración, 30/04/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

78.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/946/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 5/5/2010; fecha de valoración, 23/09/2010. Grado II- nivel 3.

Respuesta: **recomendación no aceptada.**

79.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1841/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 6/11/2009; fecha de valoración, 29/4/2010. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

80.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1905/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 22/10/2007; fecha de valoración, 13/12/2011. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

81.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2130/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 16/04/2009; fecha de valoración, 27/08/2009. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

82.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2158/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 11/03/2008; fecha de valoración, 11/12/2008. Grado I- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

83.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2242/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 4/6/2010; fecha de valoración, 16/12/2010. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

84.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2248/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 18/08/2010; fecha de valoración, 1/2/2011. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

85.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1961/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 8/02/2010; fecha de valoración, 15/07/2010. Grado II- nivel 1.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

86.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1358/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 24/04/2008; fecha de valoración, 11/07/2008. Grado I- nivel 2.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

87.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2254/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 1/2/2011; fecha de valoración, 20/3/2009. Grado I- nivel 3.

Respuesta: **recomendación aceptada.**

88.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11/08/2011 debido al atraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2305/11).

Contenido similar a la 42. Fecha de solicitud, 21/04/2010; fecha de valoración, 24/09/2010. Grado II- nivel 1. Grado II- nivel 2.

Respuesta: **recomendación pendiente.**

89.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 20 de enero de 2011 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de discapacidad (Q/2093/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª C.C.C. debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de la discapacidad.

En su escrito, esencialmente, nos indica que con fecha 30 de marzo de 2010 se presentó ante la Consellería de Trabajo y Bienestar una solicitud de reconocimiento de la minusvalía de su madre, Dª. B.C.M., con D.N.I. … de 88 años de edad. Padece, entre otras cosas, una importante falta de movilidad que dificulta enormemente su vida cotidiana. Desde esa fecha no se ha recibido comunicación alguna de la Consellería, ni se hizo la correspondiente valoración a efectos de determinar la existencia o no de la minusvalía solicitada, según expresa. Dado lo avanzado de la edad de la solicitante considera que debería de darse prioridad a estos casos, por cuanto una demora de la administración puede dar lugar al fallecimiento de la interesada sin recibir la asistencia a que tiene derecho.

Ante eso requerimos informe a esa Consellería, que indicó lo siguiente:

"Ante la queja presentada por Dª C.C.C., n° expediente G.6.Q/2093/10, con relación al caso sobre minusvalía de Dª B.C.M., y según los datos facilitados por la sección de Calificación y Valoración de Discapacidad, se informa de lo siguiente:

Tiene una entrada en el registro el 25/02/10, solicitud de valoración inicial. Los informes que adjunta no acreditan, a juicio del equipo de valoración, una situación de riesgo vital, (neoplasias, hospitalizaciones..., no vinculados a la edad). No existen otros datos en el expediente, que acrediten otro motivo especial de urgencia. Las valoraciones se realizan siguiendo el orden de entrada, y debido a la alta cantidad de solicitudes existentes no se puede estimar una fecha aproximada."

De la información transcrita se deduce que la Consellería confirma el importante retraso en el trámite de la solicitud de valoración de la discapacidad que es

objeto de la queja. Al respecto señala que la solicitud es de 25-02-10, que las valoraciones se realizan siguiendo el orden de entrada, y debido a la alta cantidad de solicitudes existentes no se puede estimar una fecha aproximada. Esto último se indica a pesar de que el afectado tiene 88 años.

A pesar de lo anterior no se aportan las medidas a adoptar para corregir la situación, ni con respecto al caso concreto analizado ni con respecto a la situación general que se reconoce. La situación de retraso en las valoraciones y resoluciones de los expedientes de reconocimiento de situación de discapacidad es conocida a través de este y de otros expedientes, especialmente en lo que se refiere a la comarca de Ferrol. Cuando se conoció, hace ya un tiempo considerable, la Consellería había confirmado los problemas existentes en el equipo de Ferrol, pero anunciando su solución. Sin embargo, como observamos en este y en otros casos, el problema continúa, causando graves perjuicios.

Así pues, se confirma el retraso que es objeto de la queja, sin que se anuncie la solución del problema. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas, que perjudican a los ciudadanos afectados, especialmente cuando estos padecen graves problemas de salud, como es el caso. Su reclamación refleja un importante grado de disgusto que resulta perfectamente comprensible.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad de la interesada, puesto que se encuentra retrasado, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

90.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 20 de enero de 2011 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de discapacidad (Q/2345/10).

Contenido similar a la 89. Fecha de solicitud: 20-12-2010.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

91.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 21 de enero de 2011 debido al retraso de un procedimiento de reconocimiento de discapacidad (Q/2109/10).

Contenido similar a la 89. Fecha de solicitud: 5-4-2010.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada (aceptada en primer término, pero sin efectividad, lo que conocimos a través de una queja posterior).

92.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 1 de marzo de 2011 debido al retraso de un procedimiento de revisión del grado de discapacidad (Q/62/11).

Contenido similar a la 89. Fecha de solicitud: 14-8-09.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

93.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 29 de marzo de 2011 debido al retraso de un procedimiento de revisión del grado de discapacidad (Q/435/11).

Contenido similar a la 89. Fecha de solicitud: 20-1-2011.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

94.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 7 de septiembre de 2011 debido al retraso de un procedimiento para el reconocimiento de una discapacidad (Q/1093/11).

Contenido similar a la 89. Fecha de solicitud: 27-12-2010.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

95.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de enero de 2011 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1353/09).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. JMER. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su madre, D. ª D.L. con DNI …, de 85 años, tiene la enfermedad de Alzheimer en estado avanzado. A su padre los asistentes sociales le propusieron centros de día, residencias, etc., y él dijo que quiere estar en su casa y atendido por su esposa como cuidadora en el contorno familiar. Él es el único hijo, lo que hace que tenga una total dedicación hacia ellos, alternando la convivencia de su matrimonio. En la Consellería le dicen que tiene de 45 a 55 horas mensuales como libranza del cuidador, que la mayoría de los Ayuntamientos lo tienen,

Pontevedra no lo tiene y le corresponde desde el marzo del 2008. Fue al Ayuntamiento para informarse y le dan evasivas o disculpas.

Ante eso solicitamos informes a esa Consellería y al Ayuntamiento de Pontevedra, que en su momento señalaron lo siguiente:

-Ayuntamiento de Pontevedra:

"Esta Concejal Delegada del área de Bienestar Social le agradece la comunicación remitida por usted en referencia al expediente número: G.6.Q/1353/2009, ya que en este Ayuntamiento no se tenía constancia de la remisión del citado escrito por parte de la FADENGA.

En respuesta su demanda remitimos el informe emitido por la Directora General de Bienestar Social y Educación, en relación a las actuaciones realizadas desde este Ayuntamiento, en concreto desde la Oficina Técnica de Bienestar Social.

Al igual que esa institución, desde el Ayuntamiento de Pontevedra lamentamos que la gestión de la dependencia no se esté realizando con la eficacia y eficiencia que todos deseamos para beneficio de las personas usuarias. Por parte de este Ayuntamiento se están haciendo esfuerzos económicos (contratación de personal para la gestión, sin subvención alguna) y esfuerzos personales, demandando a la Administración Autonómica, por escrito y medios telemáticos, criterios e instrucciones precisas para la gestión de la dependencia, sin resultado alguno."

- Consellería de Trabajo y Bienestar:

"HECHOS

1. El 11/06/2007 se presenta la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de DL. (En adelante la solicitante) con DNI… En el expediente consta como guardadora de hecho y cuidadora de la solicitante su nuera M.L.G.H..

2. Con fecha del 10 de enero de 2008, el Delegado Provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra resolvió reconocerle a la solicitante una situación de dependencia en grado II, nivel 2.

3. El 09/09/2008 se le notifica a la solicitante la resolución de fecha 28 de agosto de 2008 del Delegado Provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra que aprueba el Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le concede "libranza para cuidados en el contorno familiar" con efectos desde el 1 de enero de 2008, de acuerdo con la propuesta del órgano de valoración de fecha 13 de marzo de 2008.

4. El 18/08/2009, el 24/09/2009, el 10/11/2009, el 30/12/2009 y el 09/02/2010 la Secretaría General de la Consellería de Trabajo y Bienestar requiere informe de este Departamento con el objeto de contestar al Valedor do Pobo respecto de la queja presentada.

5. El 14/07/2009 se solicita la revisión del grado y nivel motivado por un empeoramiento de la salud de la solicitante.

6. El 23 de diciembre de 2009 se le notifica a la solicitante la concesión de 15 horas al mes de Servicio de Ayuda en el Hogar.

7. Con fecha 10 de marzo de 2010 la Jefa Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar resuelve revisar el grado y nivel de dependencia, reconociendo a la solicitante una situación de dependencia en grado III y nivel 2. Escrito que lleva fecha de registro de salida de 10 de marzo.

8. En el 15 de diciembre de 2010 la Jefa territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar emite revisión de la resolución PIA para el reconocimiento de la compatibilidad de la prestación de cuidados en el entorno familiar con el Servicio de Ayuda en el Hogar con una intensidad de 15 horas mensuales. Fecha de notificación 23 de diciembre de 2010.

9. En la actualidad se encuentra pendiente emitir una nueva propuesta de Programa Individual de Atención (PIA) acorde con la resolución de revisión de la situación de dependencia.

CONSIDERACIONES LEGALES Y TÉCNICAS

Aunque el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, deroga el Decreto 176/2007, de 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la

situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia, los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, mantienen su validez y se rigen por ella, tal y como dispone la disposición transitoria primera del Decreto 15/2010. De acuerdo con dicta disposición, a los actos posteriores se les aplica el nuevo procedimiento.

El plazo para resolver y notificar una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia es de seis meses desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, de acuerdo con el artículo 14.4 del Decreto 176/2007, del 6 de septiembre. En el caso que nos ocupa este plazo que finalizaba el 11/12/2007 no se cumplió.

El plazo para aprobar la resolución del Programa Individual de Atención es de seis meses desde la notificación de la resolución de grado y nivel, de acuerdo con el artículo 14.7 del Decreto 176/2007. En el caso que nos ocupa este plazo que finalizaba el 30/06/2008 no se cumplió.

INFORME

Al expediente número… que corresponde a D.L.G.A está ya resuelto. La solicitante se encuentra en nómina; habiendo cobrado 2364,16 € en concepto de retrasos por el período comprendido entre 01/01/2008 y 30/08/2008, así como los importes mensuales de 295.52 € desde septiembre hasta diciembre de 2008; la cantidad mensual de 302.61 € durante el año 2009 y la cantidad mensual de 303,53 € desde enero hasta abril de 2010. Esta cantidad se encuentra pendiente de revisión durante el año 2010 para ajustarla a la resolución de revisión de la situación de dependencia que reconoció un grado III y nivel 2 de dependencia."

Así pues, en su momento se aprobó el PIA correspondiente al grado y nivel de valoración de la dependiente, el de grado II y nivel 2, en concreto una prestación económica o libranza para cuidados en el entorno familiar. Esta prestación tenía efectos desde comienzo de 2008, de acuerdo con el calendario de aplicación progresiva de la LD. Por tanto, se abonaron los retrasos (2.364.16 €) y los importes mensuales de 295,52 € desde septiembre hasta diciembre de 2008, 302,61 € durante los meses del año 2009, y 303,53 € desde enero hasta abril de 2010. En julio de 2009 se solicitó una revisión del

grado y nivel por empeoramiento y en diciembre aprobara la compatibilidad del servicio de ayuda a domicilio, que parece que es lo que demanda en la queja. En marzo le reconocieron el grado III y nivel 2, el máximo. Algunas manifestaciones del informe de la CTB resultan erróneas en cuanto a las fechas, y también confusas, puesto que se señala que se emite revisión de la resolución PIA para el reconocimiento de la compatibilidad de la prestación de cuidados en el contorno familiar con el Servicio de Ayuda en el Hogar con una intensidad de 15 horas mensuales (...), y que en la actualidad se encuentra pendiente emitir una nueva propuesta de Programa Individual de Atención (PIA) acorde con la resolución de revisión de la situación de dependencia. Con lo anterior no se aclara se con el resuelto ya se dará efectividad al SAF (se emite revisión de la resolución PIA), o si por lo contrario habrá que esperar al nuevo PIA. Por su parte, el Ayuntamiento de Pontevedra, que es quien tendría que prestar el servicio, sin embargo no aclara que lo haga, pero la Consellería tampoco afirma que deba ser así y lo fundamente con un criterio al respecto.

Por lo señalado requerimos aclaración sobre esos extremos a la Consellería y al Ayuntamiento, en especial para conocer la resolución y efectividad del PIA pendiente, de acuerdo con la valoración renovada. Los informes se recibieron con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar a la Consellería y al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirles de su posible declaración como hostiles y entorpecedores de la labor de la institución. En los informes finalmente recibidos se señala el siguiente:

-Ayuntamiento de Pontevedra:

"Esta Concejala Delegada del área de Bienestar Social le agradece la comunicación remitida por usted en referencia al expediente número: G.6.Q/1353/2009, de queja formulada por D. J.M.E.L.

Lamentamos no poder informarle más allá de que la situación del expediente de referencia es la misma que la señalada en las comunicaciones anteriores, y que figuraba en el informe emitido por la Directora General de Bienestar Social y Educación de este Ayuntamiento, y que se resume en lo siguiente: la Xunta no ha remitido la resolución de la concesión del respiro familiar a través del Servicio de Ayuda en el Hogar.

Tal como le hemos informado, este Ayuntamiento ha reclamado a la Xunta de Galicia en repetidas ocasiones por escrito (hemos remitido fotocopias de los escrito en anteriores informes), así como telefónicamente, pero hasta la fecha del presente escrito no hemos recibido la dicha resolución.

Al igual que esa institución, desde el Ayuntamiento de Pontevedra lamentamos que la gestión de la dependencia no se esté realizando con la eficacia y eficiencia que todos deseamos para beneficio de las personas usuarias.

Por parte de este Ayuntamiento se están haciendo esfuerzos económico (contratación de personal para la gestión, sin subvención alguna) y esfuerzos personales, demandando a la Administración Autonómica, por escrito y medios telemáticos, criterios e instrucciones precisas para la gestión de la dependencia, sin que los resultados sean los que todos deseamos."

-Consellería de Trabajo y Bienestar:

"Ante la queja presentada por D. J.M.E.L., con relación al caso sobre dependencia de Dª D.L.G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

El 11/06/2007 se presenta la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de D.L.G. (en adelante la solicitante) con DNI … En el expediente consta como guardadora de hecho y cuidadora de la solicitante su nuera M.L.G.H..

Con fecha del 10 de enero de 2008, el Delegado Provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra resolvió reconocerle a la solicitante una situación de dependencia en grado II, nivel 2.

El 09/09/2008 se le notifica a la solicitante la resolución de fecha 28 de agosto de 2008 del Delegado Provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra que aprueba el Programa Individual de Atención (PIA) en el que se le concede "libranza para cuidados en el contorno familiar" con efectos desde el 1 de enero de 2008, de acuerdo con la propuesta del órgano de valoración de fecha 13 de marzo de 2008.

El 14/07/2009 se solicita la revisión del grado y nivel motivado por un empeoramiento de la salud de la solicitante.

El 23/12/2009 se le notifica a la solicitante a concesión de 15 horas al mes de Servicio de Ayuda en el Hogar.

Con fecha 10 de marzo de 2010 la Jefa Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar resuelve revisar el grado y nivel de dependencia, reconociendo a la solicitante una situación de dependencia en grado III y nivel 2. Escrito que lleva fecha de registro de salida de 10 de marzo.

El expediente número … que corresponde a D.L.G. se encuentra pendiente de regularización de su situación para adaptarla al nuevo grado III nivel 2 de dependencia. La solicitante se encuentra en nómina; aunque la cantidad que está cobrando se encuentra pendiente de revisión durante el año 2010 para ajustarla a la resolución de revisión de la situación de dependencia que reconoció un grado III y nivel 2 de dependencia, y así mismo, pendiente de notificación de la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención".

De la información aportada se deduce que se confirma que lo reclamado no finalizó con la revisión del PIA, que se encuentra pendiente y retrasado, a pesar de que se trata de una gran dependiente, que por esta razón debería tener prioridad (art 3. q LD). De aprobarse la propuesta el PIA consistiría en un aumento de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar y en un refuerzo complementario a través de la aprobación de unas horas de ayuda en el hogar. En el momento de la aprobación del PIA el aumento de la prestación económica debería incluir los retrasos que habían correspondido.

No se aclaró nada respecto de la virtualidad que la Consellería otorga a su reconocimiento previo de la compatibilidad de la prestación económica con el servicio municipal de ayuda en el hogar. A pesar de que claramente se informa que "el 23/12/2009 se le notifica a la solicitante la concesión de 15 horas al mes de Servicio de Ayuda en el Hogar", la falta de explicación (y sobre todo dada la falta de comunicación a la entidad prestadora, el Ayuntamiento), debe entenderse que interpreta que sólo tendría efectividad cuando se aprobara el PIA, que sigue sin aprobarse.

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente de revisión debería estar resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a una revisión del anterior reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, que afecta a una gran dependiente y, a pesar de eso, se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada.

96.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24 de febrero de 2011 debido a la retirada de una ayuda antes dada por la ONCE (Q/2215/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. L.A.R.S. Debido a la retirada de una ayuda antes dada por la ONCE.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su hija A., que tiene 27 años, ,está afiliada a la ONCE (nº … desde aproximadamente los 4 ó 5 años. Asiste desde esta edad al centro de educación BATA (Asociación para el tratamiento del autismo en Baión) debido a los problemas que presentó desde su nacimiento. Desde su evaluación hasta la llegada de la Ley de Dependencia (LD) A. percibió ayudas de la ONCE de manera periódica cómo ayuda al gasto que les generaba en los apartados de educación, comedor y transporte. A partir de la LD (se le reconoció un grado II y nivel II) la ONCE, apoyándose en una supuesta incompatibilidad, cerró el concierto de ayuda que tenía con el centro, pasando su hija a no percibir las periódicas ayudas de las que estaba disfrutando. Anteriormente a esta decisión habían recibido (el 16 de febrero de 2010) una carta informativa de la ONCE en la que se indicaba la cantidad a percibir en dicho curso (296,80 euros mensuales) y en otro párrafo de esa misma carta se les decía textualmente que “esta ayuda es complementaria a la concedida por la administración pública”. Después de facilitar copia de la resolución de la LD, en la que sólo se confirmaba la plaza de atención residencial en un piso tutelado de la que ya estaba disfrutando, la ONCE canceló el concierto de ayuda económica, quedando A sin ella. Entonces hicieron un recurso de alzada ante el órgano de valoración de la dependencia, en el cual explicaban a la administración su sorpresa por mantener la misma situación

que ya tenían antes de la aparición de la LD, es decir, el reconocimiento de asistencia al centro de día y la residencia en un piso tutelado. No recibieron respuesta a dicho recurso. Adema las, ante la ONCE indicaron su desacuerdo con la solución adoptada, pero desestimó los argumentos el 20 de octubre.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló lo siguiente:

"Ante la queja presentada por D. L.R.S., n° expediente G.6.Q/2215/10, con relación al caso sobre dependencia de Dª. A.R.P., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

La resolución del Plan Individual de Atención (PIA) aprobada por el Departamento Territorial de Pontevedra, en fecha: 26/02/2008, Grado II, nivel 2, solicitaron como recurso más apropiado Servicio de Centro de Atención Diurna, para personas con discapacidad. El expediente se tramitó conforme a lo establecido en la Ley 39/2006 y su normativa de desarrollo, atendiendo a lo regulado para el reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma Gallega. Los trámites fueron realizados conforme a la normativa anterior y manteniendo su validez y se rigen por ella.

En cuanto al recurso de alzada que se menciona en la queja, los recursos de alzada, se van resolviendo por estricto orden de entrada, existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número.

En cuanto al motivo de queja sobre el tratamiento de las prestaciones de la ONCE, deberán establecer contacto con los órganos responsables de los servicios sociales de ese organismo, por ser el órgano competente para regularizar las cuantías abonadas al interesado durante el periodo de concurrencia de esas prestaciones con las del SAAD."

En relación con el aspecto formal objeto de la queja, esto es, la falta de respuesta al recurso de alzada, es de señalar que lo indicado por la Consellería (los recursos de alzada se van resolviendo por estricta orden de entrada, existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número) no resulta justificación de la falta de cumplimiento de los plazos. Los recursos deberían

resolverse en el plazo de 3 meses, de acuerdo con el previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá la entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por lo que se refiere al motivo de fondo, a través de esta y de otras quejas conocemos que la ONCE, alegando la reciente y progresiva implantación de la LD, retiró las ayudas que venía prestando como complemento de las percibidas de las administraciones públicas, normalmente dedicadas a sufragar los centros especiales, educativos o de día, a los que acuden desde antes de la implantación de la LD. Esas ayudas de la ONCE se recibían para hacer frente al copago previsto antes de la LD y también ahora, después de su aplicación y de contar con la declaración oficial como dependientes y con los planes individuales de atención o PIA, o para pagos complementarios. Lo más significativo es que la ONCE, en sus respuestas a los afiliados, les indica que con la entrada en vigor y la efectividad de la LD, mediante la aprobación de los PIA, debe ser la administración responsable, en este caso la Comunidad Autónoma de Galicia, la que se haga cargo de la totalidad del servicio, algo que nos parece inadecuado, puesto que tanto ahora como antes se prevé la necesidad de copago del servicio, que era precisamente lo que motivaba la aportación complementaria de la ONCE, o siguen los pagos de los servicios complementarios. Esa necesidad de pago parcial del servicio no cambió; la LD señala al respecto que “los beneficiarios de las prestaciones participarán en la financiación de estas, según el tipo y coste del servicio y su capacidad económica personal” (art. 33; la participación de los beneficiados en el coste de las prestaciones).

No obstante, dada la naturaleza de la entidad referida, nuestra actuación consistió en dar traslado de la situación a la Consellería con el propósito de que por su parte se entrara en contacto con la ONCE para que se intentara evitar esta actuación, muy perjudicial para el colectivo. Parecía lógico conocer la motivación última de esta

forma de actuar de la ONCE y agotar las posibilidades para evitar este grave perjuicio a personas que, por sus circunstancias, necesitaban toda la ayuda posible, ya fuera pública, institucional o personal. En cualquiera caso, como mínimo deberían impedirse las justificaciones inadecuadas de la organización, que señala a la administración como responsable de algo que no respondía a la realidad.

Por nuestra parte contactamos con la ONCE, que confirmó que las ayudas se estaban retirando en los casos que conocíamos. La ONCE pagaba directamente parte de los gastos de las plazas, pero retiró esa ayuda en relación con un número importante de afectados debido, según ella, a que eses gastos deberían ser asumidos por la administración que reconoce el PIA, algo que, reiteramos, no parece responder a la realidad. Comprobamos en documentos de la ONCE enviados por los afectados que la organización les señala que "...mediante escrito... se notifica la aprobación del programa individual de atención que se contempla en el art. 29 de la Ley 39/2006...., en el que se le concede el servicio de centro de día con intensidad de jornada completa, que será prestado en el centro al que... venía acudiendo. Del contenido de dicha resolución se desprende que la totalidad de los servicios que se vienen prestando a través de dicho centro ha de quedar comprendido entre los cubiertos en virtud de la prestación aprobada". Esta justificación no responde a la realidad, aunque es a la CTB a quien corresponde intervenir ante la ONCE para que no se traslade este tipo de argumentos. Adema las, la ONCE aplica la medida con efectos económicos referidos al punto de aprobación del PIA, con lo que pretende obligar a los afectados a devolver lo cobrado indebidamente, según sus argumentos.

Del examen de los casos que conocemos se deduce que en estos casos la administración está aplicando adecuadamente la LD y la normativa que la desarrolla, sin perjuicio de la posibilidad de otorgamiento de servicios complementarios en los casos en que resulten justificados. La normativa prevé que parte de los gastos del servicio asignado sean de cuenta del usuario, de la misma manera que se venía haciendo con anterioridad. Fue la ONCE la que, haciendo una interesada e incorrecta interpretación de la LD y de las resoluciones que la aplican, redujo sus ayudas individuales dedicadas a personas y familias en situación de evidente necesidad, al contar con problemas graves no solo de discapacidad intelectual o psíquica, sino también de visión, razón por la que recibían la ayuda de la ONCE, ahora retirada de forma incomprensible.

Todo parece indicar que esta organización social está reduciendo los recursos económicos que antes se dedicaban a estos concretos fines que tratamos, que sin embargo deberían ser prioritarios. La ONCE, que antes asumía el coste de parte del servicio, dejó de atender sus objetivos sociales en este terreno en los casos que conocemos.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se entre en contacto con la ONCE con el fin de reclamar de esa entidad que rectifique sus medidas de retirada de ayudas complementarias a dependientes atendidos en centros de la Comunidad, de tal forma que se evite el grave perjuicio que tales medidas causan a personas que, por sus circunstancias, necesitaban toda la ayuda posible y de cualquier naturaleza, pública, institucional o personal; y que en cualquiera caso se actúe en contra de las justificaciones inadecuadas aportadas por la organización, que señala a la administración como responsable de retirada, al indicar que ahora debería ser ella quien deba sufragar la totalidad de los gastos.

Que, en relación con lo anterior, la Consellería se interese por el supuesto relativo a la dependiente de la presente queja.

Y que finalmente se resuelva el recurso pendiente, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

97.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de febrero de 2011 debido a la retirada de una ayuda antes dada por la ONCE (Q/2111/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.E.A.R. debido a la retirada de una ayuda antes dada por la ONCE.

En su escrito, esencialmente, nos indica que tiene dos hijos de 38 y 36 años, M. E.A.A. y G.A.A., y los dos padecen una enfermedad degenerativa llamada

“síndrome de Marinesco-Sjogren, debido a la cual los dos tienen una minusvalía del 99%. En el año 2007 se separó de su marido, razón por la que el padre contribuye con 400 euros (150+150 de alimentos y 100 de compensatoria), y se fueron a vivir a un piso. Dada su situación económica (solo tenían el importe de la pensión no contributiva de ellos dos), la ONCE se hizo cargo del copago del centro de día a lo que van sus hijos. Sin embargo, la ONCE dejó de hacer efectiva la ayuda después de la aprobación del PIA correspondiente a su dependencia, que lo único que hace es convalidar el servicio que ya tenían con anterioridad en el centro. Esta circunstancia no puede entenderla, según manifiesta, puesto que la Xunta seguía concediendo el mismo dinero que antes y su situación es la misma. En el 2008 dejaron de darles esa ayuda. Dada la situación de dedicación absoluta a los hijos no puede salir fuera de casa a trabajar y no tiene medios económicos. Envía toda la documentación acreditativa de la grave situación que están padeciendo y reclama ayuda para corregir esta grave situación.

A lo expuesto por la interesada hay que añadir que esta institución trasladó a la Consellería algún otro caso de actuación inadecuada por parte de la ONCE por retirada de las ayudas complementarias que venía concediendo. La organización, en los diferentes escritos que dirige a los interesados (algunos de ellos con apariencia de actuaciones administrativas) pretende justificar tal forma de proceder en que a partir del PIA debe ser la Xunta la que se haga cargo de todo, algo manifiestamente incorrecto, puesto que tanto antes de la Ley de Dependencia como a partir de su efectividad, a través de los PIAs, los usuarios deben pagar parte del servicio, y parte de ese copago lo que asumía la ONCE en beneficio de sus afiliados. También tenemos conocimiento de que esta práctica no afecta solo a los casos que promovieron queja hasta ahora, sino la práctica totalidad de los afiliados de la ONCE que están recibiendo PIAs en este mismo sentido.

El traslado de tales circunstancias a la Consellería se hizo y se hace a los efectos de valorar la necesidad de la intervención por su parte (la que se considere oportuna) para corregir esta práctica y evitarla en el futuro. En primer término debería aclarar que la pretendida justificación de esta forma de proceder de la ONCE (la supuesta asunción por parte de la Xunta de la totalidad del coste del servicio después de la aprobación de los PIAs) resulta incierta. Por eso, parece adecuado considerar la conveniencia de entrar en contacto con la ONCE para evitar la retirada generalizada de los fondos complementarios que antes recibían sus afiliados gallegos, que en estos casos

no son solo afectados por problemas de visión, sino que además padecen otras discapacidades añadidas, sobre todo intelectual, que hacen que su situación de necesidad de ayuda sea enormemente justificada

(...). Contenido similar a la 95.

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

98.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de febrero de 2011 debido a la retirada de una ayuda antes dada por la ONCE (Q/881/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.ª A.M.C.V. debido a la retirada de una ayuda antes dada por la ONCE.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su hija, Dª A.V.C., con DNI… padece parálisis cerebral desde su nacimiento. Fue atendida en su etapa escolar en el centro de la Asociación Amanecer para paralíticos cerebrales de Pontevedra. Desde que no está en edad escolar está atendida en el centro Princesa Leticia de la misma asociación de Vilagarcía. Solicitó la aplicación de la Ley de Dependencia en 2007, concediéndose el grado y nivel máximo en enero de 2008, asignándole finalmente el recurso de centro de día a jornada completa "Amanecer-Pontevedra" en noviembre de 2008. Antes del PIA ya venía disfrutando de ese servicio, pero también disfrutaba de una hora y promedio de ayuda en el hogar que le atribuyó el Ayuntamiento de Vilagarcía. Sin embargo, ahora no se lo prestan, o pretenden cobrarle por eso 200 €, según le dijeron en el Ayuntamiento. En relación con el servicio reconocido en el PIA, en primer lugar manifiesta que no tiene la intensidad que se menciona, puesto que el horario es limitado, de 10 a 16.30 h., y se envía a la dependiente a casa en algunos períodos de vacaciones, como navidad, semana santa y en el mes de agosto. Por eso, ella había pedido que se le diese una libranza para cuidados en el entorno familiar como prestación económica por los cuidados precisos fuera del centro. Esto no se le atribuyó por resultar incompatible, pero tampoco se le atribuyó una ayuda en el hogar, lo que posiblemente genera el problema con el Ayuntamiento. Por último, ahora encontrara con el grave problema de que la ONCE, que pagaba directamente gran parte de los

gastos del centro, ahora retiró esa ayuda en relación con su hija, posiblemente debido a que entiende que ahora los gastos debieran ser asumidos por la administración que reconoce el PIA. El centro le trasladó que si ella no paga lo que dejó de pagar a la ONCE debe dejar su plaza. Pero su pensión, de 504 €, no llega para asumir el pago del centro ni para pagar la ayuda en domicilio. Así pues, su situación es mucho peor que antes de iniciar los trámites de dependencia, lo que le resulta inaudito.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa y a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento indicaron lo siguiente:

-Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa: *"Se remite informe requerido, relativo a Dª A.V.C., respecto del Servicio de Ayuda en el Hogar del Ayuntamiento."*

- Consellería de Trabajo y Bienestar: *"Ante la queja presentada por Dª A.M.C.V., n° expediente G.6.Q/881/2010, con relación al caso sobre dependencia de Dª A.V.C., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:*

Presentó solicitud de valoración el 25/05/2007. Con fecha 29/10/2007 se procede a realizar la valoración aplicando BVD: 93,30 y el 10/01/2008 se le resuelve un grado III Nivel 2. La usuaria estaba acudiendo al Centro de Día Amanecer en plaza subvencionada por lo que el 20/10/2008 se le resuelve plaza en centro de día en jornada completa. La propuesta desde Servicios Sociales del Ayuntamiento era de libranza de cuidados en el entorno familiar (incompatible con la plaza en centro de día). Con fecha 31/10/2008 se le resuelve el Plan de Centro de Día. En junio del 2009 desde Servicios Sociales del Ayuntamiento piden revisión de su PIA por compatibilización con Servicio de Ayuda en el Hogar como respiro. El 14/07/2009 se le pide a los Servicios Sociales del Ayuntamiento que confirme la disponibilidad horaria (30 horas/mes por respiro). Con fecha 19/11/2009 se recibe escrito de la madre de la usuaria manifestando su renuncia al respiro al no poder pagar el copago del Servicio de Ayuda en el Hogar (5% del coste del servicio de acuerdo con la normativa municipal). Con fecha 03/05/2010 se confirma con el Centro de Día que continúa asistiendo al Centro."

En lo que se refiere al servicio complementario de ayuda a domicilio el problema ya fue aclarado, puesto que el Ayuntamiento no le cobraría la cantidad que

había entendido en un primero momento, que parecía desproporcionada, sino una cantidad mucho menor, en concreto sólo un 5%.

Cosa diferente eran algunas cuestiones relativas al centro de atención asignado. La Consellería no señalaba nada en relación con estas cuestiones, en concreto la intensidad de la atención de acuerdo con el PIA y los problemas de copago después de la aprobación del mismo, que la sitúan en una situación peor que la que tenía. El servicio reconocido en el PIA no tiene la intensidad que se menciona (servicio completo). Tampoco se aclara el grave problema que se mencionaba en la queja en relación con el copago. La ONCE, que pagaba directamente parte de los gastos de las plazas del centro, retiró esa ayuda en relación con su hija y con otros usuarios, y pretende justificar tal cosa aludiendo a que los gastos debieran ser asumidos por la administración que reconoce el PIA en su integridad, de acuerdo con la redacción de ese PIA. Además, la ONCE pretende que devuelva el dinero ingresado desde la aprobación del PIA, indicando que debiera pagarlo la Xunta. Tales pretensiones constan en los documentos del expediente, que enviamos a la Xunta. El centro Amanecer-Aspace, al no recibir el mencionado dinero de la ONCE, requiere el pago que ésta deja de hacer, apercibiéndole de que si no lo hace debe dejar la plaza. Así pues, parecía justificada su afirmación de que la situación es peor que antes de iniciar los trámites de dependencia, lo que resulta llamativo. Toda la información anterior fue contrastada con la gerencia del centro y se confirmó que la situación descrita responde a la realidad y que perjudica enormemente a muchos usuarios y a sus padres y madres. Además, esta misma situación se vive en otros centros de este tipo por parte de afectados en la misma situación, por lo que debería ser abordada de forma urgente.

Ante eso requerimos aclaración a la Consellería, que con un importante retraso en esta ocasión señaló lo siguiente:

"Fecha solicitud: 25/05/2007. Con dicha solicitud se adjuntó declaración de guardadora de hecho de A.M.C.V., madre de la solicitante, y un dictamen del equipo de valoración y orientación de Pontevedra, en el que se le reconoce a la solicitante una disminución del 99% de su capacidad orgánica y funcional y necesidad de asistencia de tercera persona, y un dictamen técnico facultativo del equipo técnico de valoración y orientación de Pontevedra, en el que se le reconoce a la madre de la solicitante, A.M.C. un grado de minusvalía del 65%. Así mismo, se adjuntó con dicha solicitud una

sentencia del Juzgado de Primera Instada n° 2 de Vilagarcía de Arousa, en la que se declara la separación judicial del matrimonio de A.M.C. y M.V. padres de la solicitante, y un auto, en el que como medida de carácter provisional se atribuye a la madre la guardia y custodia de los fallos del matrimonio. Fecha resolución grado/nivel: 24/01/2008 III-2. El 24/04/2008 el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra emitió una propuesta PIA de teleasistencia y libranza de cuidados en el entorno familiar. El 13/10/2008 se envió, por nota interior, al órgano de valoración de Pontevedra (EVO), el expediente para cambiar el PIA de libranza de cuidados en el contorno familiar a centro de día, por acudir la solicitante al centro de día Amanecer. El 22/10/2008, el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra emitió una propuesta-resolución de PIA de Centro de día. Resolución del Programa Individual de Atención: 31/10/2008, en la que se le reconoció a A. un servicio de centro de día, a jornada completa, en el Centro Amanecer de Pontevedra. El 2/06/2009 se recibió una propuesta de plan de cuidados para completar el servicio de Centro de Día a jornada completa en Amanecer con el servicio de ayuda en el hogar como respiro familiar. El 14/07/2009 se le envió por el órgano de valoración de dependencia de Pontevedra a los servicios sociales del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa un escrito, en el que se señalaba que A. tenía propuesta de PIA de servicio de centro de día, a los efectos de que se confirme por el ayuntamiento correspondiente la disponibilidad de plaza en el servicio de ayuda en el hogar como complemento del servicio de centro de día. El 19/11/2009 A.M.C. en el que solicitó el acceso al servicio de ayuda en el hogar municipal como respiro familiar sin necesidad de asumir el copago del 5% del coste del servicio. El 25/03/2010 A.M.C. presentó una queja ante el Valedor do Pobo, en la que manifiesta que en no se cumple en el centro de día la intensidad completa que se le reconoció en el PIA, ya que tiene el horario limitado de 10:00 a 16:30. También manifiesta en la reclamación que la ONCE retiró la ayuda que le concedía desde el momento de la aprobación del PIA, por entender que los gastos se deben asumir por la Administración que le reconoció el PIA. El 20/04/2010 presentó una reclamación, en la que manifestó su decepción por verse perjudicada por la aparición de la Ley de Dependencia. En primer lugar, hace falta señalar que la solicitante ocupa una plaza concertada en el centro de día Amanecer, en Vilagarcía de Arousa, tal y como se señala en el listado de beneficiarios que tenemos en nuestras bases de datos. En dicha listado se señala que la solicitante ingresó en el centro el 2/10/2001. En concreto, dicha plaza es una plaza de media pensión, pues tal y

como se dispone en la cláusula primera del contrato de gestión de servicio público, para la reserva de ocupación de plazas en centro de día para personas con discapacidad, las plazas que se concedan por dicho centro son en régimen de media pensión. Uno de los motivos de la queja de la madre consistía en el tiempo en que su hija acude al Centro, por entender que no se cumple la intensidad completa reconocida en el PIA. Al respecto, señalar que media pensión e intensidad completa son sinónimos, pero la cuestión es determinar si hay cumplimiento o no del horario estipulado. En relación con esto, cabe señalar que en el pliego de prescripciones técnicas para la contratación, por la Consellería de Trabajo y Bienestar, de la reserva y ocupación de plazas en centro de día para personas con discapacidad, mediante la modalidad de concierto, por el procedimiento abierto, señala, en relación con las condiciones de prestación del servicio, que el servicio de centro de día para las personas usuarias debe estar abierto de lunes a viernes, con un horario de funcionamiento diario de un mínimo de 7,5 horas, si bien este podrá disminuirse con la finalidad de adecuarlo a la duración de la jornada diaria establecida para el personal de atención directa conforme al convenio colectivo que resulte de aplicación. Dentro de dicto horario se incluye el relativo al servicio de comedor. Al del año natural el centro deberá funcionar como mínimo durante 220 días, excluyéndose por lo tanto los festivos, fines de semana y el mes correspondiente al período vacacional. Excepcionalmente se podrá autorizar un n° de días de funcionamiento inferior, siempre que el n° de horas de atención en cómputo anual no sea inferior a las 1.650 horas. En relación con el otro motivo de queja interpuesta por la madre, sobre la retirada de la ayuda por la ONCE, después de la aprobación del PIA, hace falta decir que ya que dicha asociación fundamenta estas decisiones en normativa interna, y ya que tal y como se reconoce por el Valedor do Pobo, este Departamento Territorial de Vigo está aplicando adecuadamente la Ley de Dependencia, a nuestro parecer, no tenemos competencia para pronunciarnos sobre el correcto funcionamiento de la ONCE, siendo ella misma quien debería emitir un informe."

Como vemos, el carácter adecuado de la denominación del servicio en relación con el efectivamente prestado no resulta aclarado. Y por lo que se refiere al segundo aspecto, la retirada de ayudas complementarias por parte de la ONCE, es evidente que cuando reclamábamos aclaración sobre este punto a la Consellería no era para que supervisase formalmente lo hecho por esa organización, puesto que tal cosa no resulta

procedente, sino para que entrase en contacto con ella para intentar evitar la retirada de los fondos y, en cualquiera caso, para corregir la incorrecta argumentación de la ONCE.

Ante eso requerimos información complementaria a la Consellería, que de nuevo nos la remitió con un retraso considerable, hasta el punto de que fue preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedora de la labor de la institución. En el informe se señala lo siguiente:

"- fecha solicitud: 25/05/2007. Con dicha solicitud se remitió declaración de guardadora de hecho de A.M.C.V., madre de la solicitante, y un dictamen del equipo de valoración y orientación de Pontevedra, en el que se le reconoce a la solicitante una disminución del 99% de su capacidad orgánica y funcional y necesidad de asistencia de tercera persona, y un dictamen técnico facultativo del equipo técnico de valoración y orientación de Pontevedra, en el que se le reconoce a la madre de la solicitante, A.M.C. un grado de minusvalía del 65%. Así mismo, se adjuntó con dicha solicitud una sentencia del Juzgado de Primera Instancia n° 2 de Vilagarcía de Arousa, en la que se declara la separación judicial del matrimonio de A.M.C. y M.V., padres de la solicitante, y un auto, en el que como medida de carácter provisional se atribuye a la madre La guardia y custodia de los hijos del matrimonio.

- fecha resolución grado/nivel: 24/01/2008 III-2

- el 24/04/2008 el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra emitió una propuesta PIA de teleasistencia y libranza de cuidados en el contorno familiar.

- el 13/10/2008 se envió, por nota interior, al órgano de valoración de Pontevedra (EVO), el expediente para cambiar el PIA de libranza de cuidados en el contorno familiar a centro de día, por acudir la solicitante al centro de día Amanecer.

- el 22/10/2008, el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra emitió una propuesta-resolución de PIA de Centro de día.

- resolución del Programa Individual de Atención: 31/10/2008, en la que se le reconoció a A un servicio de centro de día, a jornada completa, en el Centro Amanecer de Pontevedra.

- el 2/06/2009 se recibió una propuesta de plan de cuidados para completar el servicio de Centro de Día a jornada completa en Amanecer con el servicio de ayuda en el hogar como respiro familiar.

- el 14/07/2009 se le envió por el órgano de valoración de dependencia de Pontevedra a los servicios sociales del Ayuntamiento de Vilargarcía de Arousa un escrito, en el que se señalaba que A. tenía propuesta de PIA de servicio de centro de día, a los efectos de que se confirme por el ayuntamiento correspondiente la disponibilidad de plaza en el servicio de ayuda en el hogar como complemento del servicio de centro de día

- el 19/11/2009 A.M.C. en el que solicitó el acceso al servicio de ayuda en el hogar municipal como respiro familiar sin necesidad de asumir el copago del 5% del coste del servicio.

- el 25/03/2010 A.M.C. presentó una queja ante el Valedor do Pobo, en la que manifiesta que no se cumple en el centro de día la intensidad completa que se le reconoció en el PIA, ya que tiene el horario limitado de 10:00 a 16:30. También manifiesta en la reclamación que la ONCE retiró la ayuda que le concedía desde el momento de la aprobación del PIA, por entender que los gastos se deben asumir por la Administración que le reconoció el PIA.

- el 20/04/2010 presentó una reclamación, en la que manifestó su decepción por verse perjudicada por la aparición de la Ley de Dependencia.

- En primer lugar, es necesario señalar que la solicitante ocupa una plaza concertada en el centro de día Amanecer, en Vilargarcía de Arousa, tal y como se señala en el listado de beneficiarios que tenemos en nuestras bases de datos. En dicho listado se señala que la solicitante ingresó en el centro el 2/10/2001. En concreto, dicha plaza es una plaza de media pensión, pues tal y como se dispone en la cláusula primera del contrato de gestión de servicio público, para la reserva de ocupación de plazas en centro de día para personas con discapacidad, las plazas que se concedan por dicho centro son en régimen de media pensión.

- Uno de los motivos de la queja de la madre consistía en el tiempo en que su hija acude al Centro, por entender que no se cumple la intensidad completa reconocida

en el PIA. Al respecto, señalar que media pensión e intensidad completa son sinónimos, pero la cuestión es determinar se hay cumplimiento o no del horario estipulado. En relación con esto, cabe señalar que en el pliego de prescripciones técnicas para la contratación, por la Consellería de Trabajo y Bienestar, de la reserva y ocupación de plazas en centro de día para personas con discapacidad, mediante la modalidad de concierto, por el procedimiento abierto, señala, en relación con las condiciones de prestación del servicio, que el servicio de centro de día para las personas usuarias debe estar abierto de lunes a viernes, con un horario de funcionamiento diario de un mínimo de 7,5 horas, si bien este podrá disminuirse con la finalidad de adecuarlo a la duración de la jornada diaria establecida para el personal de atención directa conforme al convenio colectivo que resulte de aplicación. Dentro de dicto horario se incluye el relativo a servicio de comedor. Al del año natural el centro deberá funcionar como mínimo durante 220 días, excluyéndose por lo tanto los festivos, fines de semana y el mes correspondiente al período vacacional. Excepcionalmente se podrá autorizar un n° de días de funcionamiento inferior, siempre que el n° de horas de atención en cómputo anual no sea inferior a las 1.650 horas.

- El horario del centro es de 9:00 a 17:00 horas. Aunque en una primera lectura se podría concluir que no se da cumplimiento al horario, pues la madre del dependiente señaló en sus quejas que su hija disfrutaba de un horario limitado de 10 a 16:30 horas, en realidad se puede decir, tras conversación telefónica con la gerente del centro amanecer, que sí se le da cumplimiento el horario estipulado. Así es necesario decir que en principio el transporte al centro es un servicio que queda fuera del contrato establecido con la administración y sin embargo, ya que existía disponibilidad se le está la prestando a A., motivo por el que la dependiente llega sobre las 10:00 horas de la mañana al centro. También por motivos de transporte sale del centro las 17:00 horas y llega a su hogar a las 17:30 horas. Hay que añadir, que por la gerencia del centro se nos informó que inicialmente se le dio a la madre de A. la posibilidad de que su hija acudiera al centro por sus propios medios de transporte, lo que supondría que llegara a las 9:00 horas, como hacen otros dependientes, pero la madre prefirió que su hija se desplazase en el transporte del centro, aunque llegara más tarde.

- En relación con el otro motivo de queja interpuesta por la madre, sobre la retirada de la ayuda por la ONCE, después de la aprobación del PIA, hay que decir que ya que dicha asociación fundamenta estas decisiones en normativa interna, y ya

que tal y como se reconoce por el Valedor do Pobo, este Departamento Territorial de Vigo está aplicando adecuadamente la Ley de Dependencia, nuestro parecer, no tenemos competencia para pronunciarnos sobre el correcto funcionamiento de la ONCE, siendo ella misma quien debería emitir un informe.

Por lo que se refiere al primer aspecto objeto de la queja y pendiente de aclaración, es decir, la intensidad del servicio de centro de día aprobado en el PIA (*Centro de Día: Intensidad Jornada Completa*), la Consellería señala lo mismo que había indicado en el anterior informe que había dado lugar al requerimiento de información complementaria, justificado con los argumentos que entonces trasladamos. Efectivamente, se insiste en que *media pensión* (que es lo que en realidad tiene) e *intensidad completa* son sinónimos. Por tanto, debe tener atención durante 7,5 horas al día, con posibilidades de disminución por motivos laborales, excluyéndose por lo tanto los festivos, fines de semana y el mes correspondiente al período vacacional. Para justificar estas condiciones de nuevo se argumenta sólo en relación con el pliego de prescripciones técnicas para la contratación, es decir, indicando cuáles son las condiciones de funcionamiento contractual que le afectan al centro concertado, dejando de hacer mención a las condiciones de tipo general que afecten a los centros de diferente tipo de servicios, públicos o personales, por medio de la regulación de sus intensidades, y eso a través de la norma que señale tal circunstancia con carácter general. En cualquiera caso, parece evidente que no es lo mismo media pensión que jornada completa, por lo que tal circunstancia debería aclararse suficientemente tanto a nivel particular como a través de la norma a que aludimos, de tal forma que se eviten los equívocos que mencionamos.

Por lo que se refiere al aspecto fundamental de la queja, la retirada de las ayudas de la ONCE, la respuesta de la Consellería indica que no tenemos competencia para pronunciarnos sobre el correcto funcionamiento de la ONCE, siendo ella misma quien debería emitir un informe. A través de esta y de otras quejas conocemos que la ONCE, alegando la reciente y progresiva implantación de la LD, retiró las ayudas que venía prestando como complemento de las percibidas de las administraciones públicas, normalmente dedicadas a sufragar los centros especiales, educativos o de día, a los que acuden desde antes de la implantación de la LD. Esas ayudas de la ONCE se recibían para hacer frente al copago previsto antes de la LD y también ahora, después de su aplicación y de contar con la declaración oficial como dependientes y con los planes

individuales de atención o PIA, o para pagos complementarios. Lo más significativo es que la ONCE, en sus respuestas a los afiliados, les indica que con la entrada en vigor y la efectividad de la LD, mediante la aprobación de los PIA, debe ser la administración responsable, en este caso la Comunidad Autónoma de Galicia, la que se haga cargo de la totalidad del servicio, algo que nos parece inadecuado, puesto que tanto ahora como antes se prevé la necesidad de copago del servicio, que era precisamente lo que motivaba la aportación complementaria de la ONCE, o siguen los pagos de los servicios complementarios. Esa necesidad de pago parcial del servicio no cambió; la LD señala al respecto que "los beneficiarios de las prestaciones participarán en la financiación de estas, según el tipo y coste del servicio y su capacidad económica personal" (art. 33; la participación de los beneficiados en el coste de las prestaciones).

No obstante, dada la naturaleza de la entidad referida, nuestra actuación consistió en dar traslado de la situación a la Consellería con el propósito de que por su parte se entrase en contacto con la ONCE para que se intente evitar esta actuación, muy perjudicial para el colectivo. Parecía lógico conocer la motivación última de esta forma de actuar de la ONCE y agotar las posibilidades para evitar este grave perjuicio a personas que, por sus circunstancias, necesitaban toda la ayuda posible, ya sea pública, institucional o personal. En cualquier caso, como mínimo deberían impedirse las justificaciones inadecuadas de la organización, que señala a la administración como responsable de algo que no responde a la realidad.

Por nuestra parte contactamos con la ONCE, que confirmó que las ayudas se estaban retirando en los casos que conocíamos. La ONCE pagaba directamente parte de los gastos de las plazas, pero retiró esa ayuda en relación con un número importante de afectados debido, según ella, a que esos gastos deberían ser asumidos por la administración que reconoce el PIA, algo que, reiteramos, no parece responder a la realidad. Comprobamos en documentos de la ONCE remitidos por los afectados que la organización les señala que "...mediante escrito... se notifica la aprobación del programa individual de atención que se contempla en el art. 29 de la Ley 39/2006...., en el que se le concede el servicio de centro de día con intensidad de jornada completa, que será prestado en el centro al que... venía acudiendo. Del contenido de dicha resolución se desprende que la totalidad de los servicios que se vienen prestando a través de dicho centro ha de quedar comprendido entre los cubiertos en virtud de la prestación aprobada". Esta justificación no responde a la realidad, aunque es a la Consellería a

quien corresponde intervenir ante la ONCE para que no se trasladen este tipo de argumentos. Adema las, la ONCE aplica la medida con efectos económicos referidos al momento de aprobación del PIA, con lo que pretende obligar a los afectados a devolver lo cobrado indebidamente, según sus argumentos.

Del examen de los casos que conocemos se deduce que en ellos la administración está aplicando adecuadamente a LD y la normativa que la desarrolla, sin perjuicio de la posibilidad de otorgamiento de servicios complementarios en los casos en que resulten justificados. La normativa prevé que parte de los gastos del servicio asignado sean de cuenta del usuario, de la misma manera que se venía haciendo con anterioridad. Fue la ONCE la que, haciendo una interesada e incorrecta interpretación de la LD y de las resoluciones que la aplican, redujo sus ayudas individuales dedicadas a personas y familias en situación de evidente necesidad, al contar con problemas graves no sólo de discapacidad intelectual o psíquica, sino también de visión, razón por la que recibían la ayuda de la ONCE, ahora retirada de forma incomprensible.

Todo parece indicar que esta organización social está reduciendo los recursos económicos que antes se dedicaban a estos concretos fines que tratamos, que sin embargo deberían ser prioritarios. La ONCE, que antes asumía el coste de parte del servicio, dejó de atender sus objetivos sociales en este terreno en los casos que conocemos.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se entre en contacto con la ONCE con el fin de reclamar de esa entidad que rectifique sus medidas de retirada de ayudas complementarias a dependientes atendidos en centros de la Comunidad, de tal forma que se evite el grave perjuicio que tales medidas causan a personas que, por sus circunstancias, necesitaban toda la ayuda posible y de cualquier naturaleza, pública, institucional o personal; que en cualquier caso se actúe en contra de las justificaciones inadecuadas aportadas por la organización, que señala a la administración como responsable de retirada, al indicar que ahora debería ser ella quien sufrague la totalidad de los gastos; y que, en

relación con el anterior, la Consellería se interese por el supuesto relativo al dependiente de la presente queja.

Y que la Consellería revise las menciones de los PIA correspondientes a este tipo de servicios (centros de día de intensidad determinada), de tal forma que se eviten equívocos con las mismas, como se comprobó en el presente caso, en que se indicaba que se trataba de una "intensidad jornada completa", lo que resulta claramente confuso, dado el servicio prestado.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

99.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar y al Ayuntamiento de Pontevedra 18 de marzo de 2011 debido a la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/158/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.ª M. A. C. debido a la tramitación de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 18 de marzo de 2009 recibió la notificación de la resolución del PIA de la dependencia de Mª B. T. A., exp. PO/9907. La resolución dice reconocer los servicios de la propuesta, ayuda en el hogar (30 horas/mes) y centro de día. Pese al tiempo transcurrido y a la imperiosa necesidad de la prestación, el servicio de ayuda en el hogar aún no se le está prestando. Presentó escritos para la reclamación de la "ayuda en el hogar" aprobada ante la anterior Vicepresidencia el 08/04/09 y ante la Consellería de Trabajo y Bienestar el 21/01/10, no obteniendo respuesta. No tuvo más remedio que contratar por su cuenta el servicio mencionado para paliar la situación, con gasto de 2.400 euros. La situación de la reclamante, viuda y con 86 años, y de Dª Mª B., hija, con minusvalía del 85% y una dependencia de grado III y nivel 2, es difícilmente llevadera sin la ayuda de por lo menos una tercera persona. Así lo reconocen todos los informes e instituciones. La dependencia de hecho de la madre y la de derecho de la hija hacen que las tareas básicas de la vida diaria de la familia se condicionen a ayuda externa. Para paliar la situación Dª Mª B. venía disfrutando desde hace años de una plaza concertada en la institución Juan XXIII. Esta es considerada como "centro de día"; sin embargo, ahora considerado

centro de día no es bastante para solucionar las necesidades básicas señaladas, para las cuales es imprescindible la ayuda externa de otra persona y sobre todo para las siguientes tareas: levantarla de la cama por la mañana, cambio de pañales y baño o aseo diario, vestir, desayuno y trasladarla a la parada y espera del autobús del Juan XXIII (centro de día). La situación descrita está reflejada en la propia ley de dependencia bajo la denominación de "ayuda en el hogar", siendo este servicio compatible con el centro de día.

Ante eso requerimos información en diferentes ocasiones a la Consellería, que en su momento no aclaró la aparente diferencia entre dos expresiones del PIA, que por una parte había indicado que se aprobaba la propuesta de PIA, en la que de forma genérica se incluyen los servicios de centro de día y ayuda en el hogar (figura en el documento que nos envía), y por otra, en su concreción final, indica que se otorga sólo el centro de día que ya venía utilizando, sin mención de la ayuda en el hogar. La interesada venía reclamando la efectividad del SAF y a ese efecto presentó escritos el 08/04/09 y el 21/01/10, no obteniendo respuesta. Por esa razón insistimos ante la Consellería para conocer la respuesta que se daba a esa concreta cuestión, el sentido de la resolución de PIA. Respondió, entre otras cosas, que en diciembre de 2008 se valoró que la prestación de SAF de MUFACE es incompatible, y que en 2010 se había reclamado la compatibilidad del SAF como respiro, pero el Ayuntamiento de Pontevedra había informado de la carencia de plazas. No obstante, el Ayuntamiento de Pontevedra indicó que más adelante, el 13 de julio de 2009, se había modificado la ordenanza municipal del SAF y que se disponía de plaza para la interesada.

A la vista de lo anterior de nuevo requerimos aclaración tanto al Ayuntamiento de Pontevedra como a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que ya nos remitieron sus respectivos informes. El de la Consellería se recibió con un retraso muy considerable, hasta el punto de que fue preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En el informe municipal se señala de nuevo que el 13-07-09 se indicó a la Consellería que existía plaza (se acerca copia), y que no se recibió resolución de PIA otorgando el nuevo PIA con SAF, sin concretar que se había informado a la Consellería sobre la solicitud que tramita de SAF complementario. Pola su parte, a Consellería señala lo siguiente:

"Respecto a los alegatos hace falta señalar que no constan en el expediente de M. B. T. A. ninguna reclamación de fecha 8 de abril de 2009 ni del 21 de enero de 2010, que los únicos escritos que constan son los del 14 de octubre de 2008 y 15/03/2010 a los que no se dio respuesta por escrito sino información presencial.

La resolución del PIA contempla sólo el servicio de atención diurna, que sólo es compatible con el servicio de ayuda en el hogar y no con la libranza vinculada a la adquisición de dicho servicio que fue propuesta en el plan de cuidados propuesto el 15/07/2008, según dispone la Orden del 17 de diciembre de 2007. Añadir que la propuesta de PIA contempla el SAF como servicio complementario al servicio de centro de día pero que no se puede resolver dicha propuesta hasta que no haya disponibilidad horaria confirmada por el Ayuntamiento de Pontevedra. Dicha disponibilidad aún no fue confirmada en la fecha de hoy.

El expediente de B. T. A. tiene resolución de aprobación del Programa Individual de Atención en la modalidad de servicio de centro de día y tiene pendiente de resolver la solicitud de revisión para incorporar el servicio de ayuda en el hogar como servicio complementario. Dicta solicitud de revisión, transcurrido el plazo máximo de seis meses para resolverla puede entenderse desestimada, sin perjuicio de que se resuelva con posterioridad cuando se reciba confirmación sobre la disponibilidad del servicio".

De todo lo expresado se deduce que, en primero término, no fue expresamente aclarado lo aportado por la interesada en su queja y en las diferentes reclamaciones promovidas en relación con el sentido del PIA. Parece claro que éste pretendió aprobarse sin coincidir con la propuesta originaria debido las circunstancias apuntadas (incompatibilidad con uno que ya se tenía), pero el cierto es que la redacción del PIA es contradictoria desde el momento en que expresamente se indica en él que se aprobaba la propuesta de PIA, en la que de forma genérica se incluyen los servicios de centro de día y ayuda en el hogar (figura en el documento que nos envía). Por eso, esta circunstancia debería resolverse de forma expresa, sin que pueda eludirse ese pronunciamiento.

Al margen de lo anterior también resta por aclarar la reclamación expresa hecha por la interesada de un SAF compatible (o de una ampliación de su PIA, a la vista de que lo anterior se interpreta en el sentido de que no lleva el reconocimiento del SAF).

Al respecto se deduce una contradicción entre el Ayuntamiento de Pontevedra y la Consellería. Esta señala que se había reclamado la compatibilidad del SAF como respiro, pero el Ayuntamiento de Pontevedra había informado de la carencia de plazas; sin embargo, el Ayuntamiento indica que el 13 de julio de 2009 había indicado a la Consellería la disponibilidad de plazas y de 30 horas para la atención de Dª Mª B.T., y que ahora no tiene nada de la Consellería.

Así pues, lo cierto es que la interesada parece estar sufriendo la evidente confusión que se trata. La Consellería reclamó información del Ayuntamiento hace tiempo sobre la posible prestación del SAF como complemento del centro de día, pero en ese momento el Ayuntamiento no entendía posible la prestación, y la Consellería no lo entendió incluido en el PIA, aunque sin aclarar definitivamente con la interesada la contradicción entre manifestación que formaban parte, ambas de la resolución del PIA. Posteriormente se reclamó al SAF como complemento del centro de día, y la Consellería señala que de nuevo pidió información al Ayuntamiento; la respuesta de este es que la dio en 2009, sin tener en cuenta que la respuesta debe ser actualizada, puesto que las circunstancias no son necesariamente las mismas que en 2009.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a la Consellería de Trabajo y Bienestar y al Ayuntamiento de Pontevedra la siguiente recomendación:

-Ayuntamiento de Pontevedra:

Que con urgencia se informe de forma actualizada a la Consellería de Trabajo y Bienestar sobre la existencia de plaza de SAF municipal para la atención del supuesto que tratamos.

-Consellería de Trabajo y Bienestar:

Que con urgencia se responda formalmente sobre el sentido final del PIA aprobado, aclarando la contradicción que se aprecia en su redacción. Y que, una vez recibida la información municipal reclamada del Ayuntamiento, también con urgencia se resuelva expresamente sobre el SAF complementario reclamado por la interesada.

Respuesta do Ayuntamiento de Pontevedra: recomendación aceptada.

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

100.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 24 de marzo de 2011 debido a un procedimiento de dependencia (Q/220/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª E. P. V. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que después de 2 años de solicitar para su madre una ayuda domiciliaria de la Consellería, sigue sin tener respuesta al grave problema que están viviendo, que es muy urgente, señala. Precisan una persona que colabore con el aseo personal de su madre, enferma de Alzheimer, y para ayudarla a dar unos pequeños paseos por la casa para evitar el anquilosamento tanto físico como psíquico que está padeciendo, y que enfermedad avance rápidamente. Sus hijos tienen la necesidad de trabajar y aunque se releven para sus cuidados es imposible cubrir las 24 horas del día. Se ven desbordados e incluso con algunos casos de depresión, señala.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja presentada por Dª E. P. V., n° expediente G.6.Q/220/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª M.V. V., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

Presentó solicitud de valoración el 4/9/2009

El 22 de febrero de 2010 tuvo lugar la valoración de la situación de dependencia, en la que obtuvo una puntuación de 67,83 puntos

El 9/03/2010 se emite dictamen técnico en el que se le reconoce una situación de dependencia en grado II y nivel 2

El 10/3/2010, la Jefa Territorial de la Conselleria de Trabajo y Bienestar de Pontevedra resolvió reconocerle al solicitante una situación de dependencia en Grado II y nivel 2

El órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Vigo, con fecha del 6 de abril de 2010, emitió propuesta-resolución del PIA de servicio de ayuda en el hogar, con una intensidad de 55 horas al mes, prestadas por el ayuntamiento de Vigo el 22/7/2010 presentan revisión de grado y nivel por empeoramiento de su estado de salud.

El 19 de octubre de 2010, tuvo lugar la revisión de la valoración de la situación de dependencia, en la que tras la aplicación del baremo obtuvo una puntuación de 69,03 puntos

El 22/11/2010 se emite dictamen técnico en el que se le reconoce una situación de dependencia en Grado II nivel 2

El 24/11/2010 la jefa territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de Pontevedra resolvió reconocerle a la solicitante, tras la revisión, una situación de dependencia en grado II y nivel 2 con carácter permanente

Actualmente el expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del PIA, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles.

Dicha disponibilidad para el servicio de ayuda en el hogar, debe ser conformada desde los servicios sociales del ayuntamiento de Vigo."

De la información facilitada se deduce que el procedimiento se encuentra demorado, confirmándose el motivo de la queja. Efectivamente, el expediente se inició en septiembre de 2009, y la valoración se aprobó en marzo de 2010, pero aún no se aprobó el PIA, sin que tampoco se aclare la fecha en la que finalmente se resolverá y dará efectividad a ese PIA.

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se superaron. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; estas perjudican gravemente los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La Consellería aduce respecto al retraso, que este se debe a que la disponibilidad para el servicio de ayuda en el hogar, que es el propuesto en este caso, debe ser conformada desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Vigo. Sin embargo, tal y como señalamos en anteriores ocasiones por supuestos similares, la administración responsable de la aprobación y efectividad del PIA es la autonómica, por lo que esta debe aclarar los incidentes que puedan producirse, entre ellas el evidente retraso constatado. El PIA se orienta hacia un servicio municipal respecto del cual no se conoce que existan plazas. Al margen de la responsabilidad del Ayuntamiento en cuanto a la falta de respuesta o por la falta de plazas (si estas habían estado formalmente comprometidas para cubrir todos los PIAs o si había existido cobertura económica de acuerdo con los convenios que puedan existir, circunstancias que no se aclaran ni en este ni en anteriores informes de la Consellería), lo cierto es que no resulta adecuada esta forma de proceder, puesto que su resultado, como claramente se comprueba en este

supuesto, es la demora en la aprobación y efectividad de un PIA. Además, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con el art. 44.6 del Decreto 15/2010, la Consellería debería conocer los datos que parece reclamar, puesto que el programa de asignación de recursos generará una actualización automática del listado de espera.

El método de actuación previsto en el Decreto 15/2010 no coincide con lo expuesto por la Consellería. Para los supuestos en que las propuestas de PIA se orientan a servicios sin plaza, el art. 37.3.c prevé que la persona se incorpore a la lista de espera (la persona solicitante se incorpora a un programa de asignación de recursos), dando la opción de reclamar en tres meses el cambio del PIA para orientarlo hacia una libranza. En realidad, lo más operativo es modificar la propuesta de PIA en el momento anterior a su aprobación, de oficio, en cuanto se conozca que no existe plaza o pase un tiempo considerable sin su confirmación; no puede justificarse la ausencia de resolución, como sucede en este caso. Si no se hace así, como parecería lógico en muchos casos en los que la perspectiva de plaza es escasa, entonces solo cabe la aprobación del PIA y la inmediata alta del afectado en la lista de espera, de tal manera que por lo menos desde entonces ya corra el plazo de tres meses para reclamar la libranza, un plazo muy amplio, puesto que equivale al tiempo de uno de los procedimientos, el de valoración o el de aprobación del PIA. Además, la administración debe informar periódicamente a las personas solicitantes o a quien ejerza su representación sobre su situación en el programa de asignación de recursos, lo que supone que cuando menos debería hacerlo cuando se cumpla el plazo de tres meses, de tal manera que entonces tuviera la posibilidad de orientar el PIA hacia la libranza a que se vio abocado por circunstancias de responsabilidad de la propia administración.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor del Pueblo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA del expediente de dependencia objeto de la presente queja, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos. Y que con carácter general no se demoren las resolución de los PIA orientados hacia servicios como consecuencia de la falta de plazas o por falta de confirmación de las mismas, de tal manera que en el caso de darse esa circunstancia de inmediato se cambie la orientación y se apruebe una libranza de servicio, o, en el caso de existir posibilidad real de acceso al servicio en un plazo razonable, se apruebe el PIA con la asignación del servicio, pero informando adecuadamente a los interesados de las circunstancias de la espera y del derecho a solicitar el cambio hacia una libranza después de los tres meses.

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

101.- Recomendación dirigida a la Diputación Provincial de Ourense el 7 de abril de 2011 en relación con las bases del proceso selectivo de personal de la Diputación, por no respetar la reserva de plazas para personas con discapacidad (Q/212/11 y 230/11).

En esta institución se inició este expediente de oficio (G.6.Q/212/11), en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de la noticia aparecida en el diario *La Voz de Galicia* el 2 de febrero de 2011 en relación con las bases del proceso selectivo de personal de la Diputación Provincial de Ourense, por no respetar la reserva de plazas para personas con discapacidad.

En la noticia se señala esencialmente que acaba de abrirse una nueva vía de reproche a la política de personal de la institución. Quien lo hizo es un discapacitado orensano que denuncia la supuesta marginación de la Diputación a este colectivo. X. A.V. D. presentó un escrito a la Fiscalía de Ourense acusando a la entidad de no reservar la cuota para discapacitados que la ley marca en las convocatorias de empleos

públicos. V. D. se presentó recién a dos concursos de selección de personal en la Diputación. Uno de ellos lo ganó A. A., hermano de una de las nueras del presidente provincial, J. L. B. P., y lo otro, B. G., ex concejal del PP en Ourense. En su escrito, V.D. no hace referencia a irregularidades en las calificaciones, pero sí en la convocatoria previa de los concursos. Recuerda que la ley marca una cuota no inferior al 5% en las ofertas de empleo público para las personas que tienen un grado de discapacidad del 33% o superior. En las convocatorias de estos concursos la propia institución reconoce que no reserva esa cuota, pero argumenta que, "dado el número de plazas", que no suelen ser más de dos en cada proceso, es imposible cumplirla. Para V. D., eso no es excusa y solicita a la Fiscalía que paralice todos los procesos de selección de personal, que revise pasadas convocatorias y que valore si los hechos constituyen un delito de prevaricación.

También se inició expediente de queja a demanda de D. X.A. V. D.(G.6.Q/230/11), que entre otras cosas señaló que "*el presidente reconoce haber hablado conmigo sobre la falta de reserva de la cuota de personas con discapacidad en sus convocatorias. (...) No se pode plantear un recurso a cada convocatoria por separado. (...) para excusar su ausencia se hace referencia a disposición adicional séptima de la Ley de la Función Pública de Galicia. Vea lo que dice el apartado 2 de la misma*: "2. *La reserva se hará sobre el cómputo total de la vacantes incluidas en la oferta de empleo público, y se podrán concentrar las plazas reservadas para personas con discapacidad en aquellas convocatorias que se refieran a cuerpos, escalas o categorías cuyo desempeño se adapte mejor a las peculiaridades de la personas discapacitadas". (...) La cuota de reserva... debe realizarse sobre el total de plazas ofertadas y no sobre cada una de las convocatorias... También dice la misma disposición: "4. Sí la plazas reservadas y que fueron cubiertas por las personas con discapacidad no alcanzaran la tasa del 3% de las plazas convocadas, las plazas no cubiertas se acumularán a la cuota del 7% de la oferta siguiente, con un límite máximo del 12%... Extiendo mi crítica a PSOE y BNG por haber permitido durante tantos años esta discriminación al colectivo de personas con discapacidad...".*

Ante eso requerimos a la Diputación Provincial de Ourense que facilitase información sobre el objeto de la queja, que ya se recibió. En la misma se señala lo siguiente:

“En contestación a su escrito de fecha 9 de febrero de 2011, por el que se solicita información relativa a la reserva de plazas para personas con discapacidad en la oferta de empleo público de esta Diputación Provincial, se informa de lo siguiente:

1°.- *Con carácter general, esta Presidencia entiende que es preciso distinguir entre convocatorias de procesos selectivos para la selección de personal funcionario de carrera y laboral fijo, en ejecución de la oferta de empleo público anual, y convocatorias de procesos selectivos para contrataciones de carácter temporal o nombramientos interinos, que como tales no forman parte de la oferta de empleo público.*

2°.- Por lo que se refiere a los procesos selectivos correspondientes a la ejecución de la oferta de empleo público, si bien en ellos es aplicable la reserva del 5%, el Estatuto Básico del Empleado Público no establece ninguna regla para su cómputo, y no indica si debe aplicarse aparte a cada convocatoria integrada en la oferta de empleo público o de modo conjunto sobre el total de plazas de la oferta.

La única norma que establece la obligación de computar el porcentaje de reserva para discapacitados es la Disposición adicional séptima del Texto refundido de la Ley de función pública de Galicia, aprobada por Decreto legislativo 1/2008, del 13 de marzo. Dicha disposición adicional séptima incrementa la cuota de reserva prevista por el EBEP incluso el 7% de las vacantes, y establece en su apartado 2 que la reserva se hará sobre lo cómputo total de vacantes incluidas en la oferta de empleo público, pudiendo concentrarse las plazas reservadas en la convocatoria que se refieran a cuerpos, escalas o categorías cuyo desempeño se adapte mejor a las peculiaridades de las personas discapacitadas.

Con respecto a esta disposición adicional séptima, esta Diputación Provincial considera que no les es de aplicación a las entidades que integran la administración local, ya que se trata de una previsión específica en sus propios términos, para "la administración de la Xunta de Galicia y de sus organismos autónomos". Por dicha razón, la Diputación Provincial no vino aplicando esa regla especial de cómputo, al no estar prevista en el Estatuto Básico del Empleado Público ni tampoco en la legislación de régimen local. En otro orden de cosas, resulta evidente que si el número de plazas es

tan reducido que la aplicación del porcentaje señalado en la legislación es una cifra inferior a la unidad, resulta imposible aplicar dicha norma, debiendo entenderse que no son exigibles obligaciones de contenido imposible.

No obstante lo anterior, esta Presidencia considera que aunque la Disposición adicional 7ª de la Ley de la función pública de Galicia no sea de aplicación a las entidades locales, es obvio que nada impide el aplicar las previsiones de esa disposición por decisión de la propia entidad local. En este sentido, y con la voluntad de incrementar las posibilidades de integración de las personas discapacitadas en nuestra sociedad, le comunico que esta Presidencia tiene la intención de proceder a aplicar por voluntad propia los criterios de la Disposición adicional 7ª a partir de la oferta de empleo público de 2011 (no siendo posible proceder a su aplicación a la oferta de empleo público de 2010 al encontrarse esta ya en estado de ejecución, estando ya convocados los procesos selectivos y aprobadas las listas definitivas de admitidos y excluidos/exclusos en los dichos procedimientos).

3°.- Con respecto a los procesos selectivos para contratación de personal o nombramientos interinos, esta Presidencia entiende que las normas sobre reserva de una cuota o porcentaje de las plazas convocadas para su acopio preferente por discapacitados con un grado superior al 33% sólo les es aplicable a los procesos selectivos correspondientes a la ejecución de la oferta de empleo público y no lo es en cambio a los procesos selectivos de contrataciones temporales o nombramientos interinos. Esto es así por cuanto el artículo 59.1 de la Ley 7/2007, del 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, específicamente refiere la aplicabilidad del cuota mínima del 5% "en la oferta de empleo público". Por otra parte, en todo caso se tendrá en cuenta que en los procesos selectivos para contrataciones de carácter temporal o nombramientos interinos, que por su propia naturaleza son convocados en función de necesidades coyunturales de la administración y no integran una oferta conjunta con el resto de procesos selectivos del mismo carácter, resultaría imposible la aplicación de la cuota del 5% tomando como referencia de forma conjunta el número de plazas de todos los procedimientos selectivos de contratación temporal o interinos que se vayan a convocar (por la sencilla razón de que en el momento de realizar cada una de esas convocatorias se ignora si se van a realizar otras).

No obstante el anterior, y en la medida en la que el número de contrataciones o nombramientos previstos en cada convocatoria así lo permitieran, esta Diputación Provincial procederá en lo sucesivo a la aplicación de dicha reserva en cada una de las dichas convocatorias."

Una vez evaluado el informe que aporta la Diputación Provincial de Ourense se deduce que esta entiende que su actuación fue adecuada por dos motivos principales: porque en la legislación del Estado no se establece el método para hacer efectivo el deber de la reserva, y porque la legislación autonómica, que sí señala ese método, en realidad no contempla dentro de su ámbito a las entidades locales. No obstante, anuncia que de forma voluntaria (esta Presidencia tiene la intención de proceder a aplicar por voluntad propia los criterios de la Disposición adicional 7ª -de la Ley de Función Pública de Galicia-) cambiará el criterio que exponen y aplicado hasta el de ahora, entendiendo que la decisión al respecto resulta discrecional.

En relación con lo anterior es de señalar que no puede compartirse el criterio expuesto por el organismo provincial en cuanto a la imposibilidad de aplicar la reserva legal que tratamos. Por lo que se refiere a la aplicación de la normativa estatal, esta (Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público) señala que "*en las ofertas de empleo público se reservará una cuota no inferior al cinco por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública"; y que "cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado este proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad" (art. 59, personas con discapacidad). En el ámbito de la norma, el artículo 2 (ámbito de aplicación) de la ley estatal prevé que "este estatuto se les aplica al personal funcionario y, en el que proceda, al personal laboral al servicio de las siguientes administraciones públicas: la Administración general del Estado, a las administraciones de las comunidades*

autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla, y a las administraciones de las entidades locales...”.

Por tanto, la normativa básica del Estado que se cita, cuya aplicabilidad confirma la propia Diputación, no preceptúa lo que esta pretende, sino que debe ser la propia administración convocante de la oferta de empleo a que adopte las medidas adecuadas con el fin de dar estricto cumplimiento al doble objetivo de la norma, la reserva estricta en cada OEP y alcanzar de forma progresiva al menos el 2% del total en esa administración. El hecho de que no se establezca un medio concreto para dar cumplimiento a deber no suponen, como se pretende, que esta decaiga en su vigencia, sino sólo que se deja a la propia administración a elección de en medio a través del cual se dará cumplimiento al deber en el conjunto de la convocatoria. Uno de esos posible medios es justo lo que se concreta en la Ley gallega, como veremos.

Por lo que se refiere a la normativa autonómica, la Diputación defiende que no resulta aplicable a la administración local (no les es de aplicación a las entidades que integran la administración local, ya que se trata de una previsión específica nos sus propios términos, para "la administración de la Junta de Galicia y de sus organismos autónomos"). El art. 3 del Decreto Legislativo 1/2008, de 13 de marzo, por lo que se aprueba el texto refundir de la Ley de la función pública de Galicia, señala que “esta Ley es aplicable a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia y de sus organismos autónomos, y en lo que no está reservado a la legislación del Estado, se le aplicará esta Ley al personal de la Administración local.” No obstante, tal y como señala el organismo provincial, en la específica previsión que se refiere al objeto de la queja, la disposición adicional séptima del Decreto Legislativo 1/2008, se señala expresamente que la reserva y las condiciones de la misma se refieren a la Administración de la Junta de Galicia y a sus organismos autónomos. Efectivamente, esa disposición señala el siguiente: “1. En las ofertas de empleo público se reservará una cuota no inferior al 7% de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad con un grado de minusvalidez igual o superior al 33%, de modo que progresivamente se consiga el 2% de los efectivos totales de la Administración de la Junta de Galicia y de sus organismos autónomos, siempre que superen las pruebas selectivas y que, en su momento, acrediten el indicado grado de minusvalidez y la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes, según se

determine reglamentariamente. 2. La reserva se hará sobre lo cómputo total de las vacantes incluidas en la oferta de empleo público, y se podrán concentrar las plazas reservadas para personas con discapacidad en aquellas convocatorias que se refieran a cuerpos, escalas o categorías cuyo desempeño se adapte mejor a las peculiaridades de las personas discapacitadas. 3. Cuando de la aplicación del porcentaje resulten fracciones decimales se redondeará por exceso para su cómputo. 4. Si las plazas reservadas y que fueron cubiertas por las personas con discapacidad no consiguieran la tasa del 3% de las plazas convocadas, las plazas no cubiertas se acumularán a la cuota del 7% de la oferta siguiente, con un límite máximo del 12%. 5. Al conseguirse el objetivo del 2% la que se refiere el número 1 de esta disposición, el porcentaje mínimo de reserva será del 5%, y no serán aplicables los números 3 y 4 de esta disposición mientras el porcentaje se mantenga o se incremente. 6. Se podrán realizar convocatorias independientes, no supeditadas a las comunes, en las cuales las plazas estarán reservadas las personas con discapacidad con un grado de minusvalidez igual o superior al 33%. Las pruebas tendrán el mismo contenido y grado de exigencia que las que se realicen en las convocatorias comunes. En cualquiera caso, las personas que participen en la convocatoria deberán acreditar la discapacidad y el grado de minusvalidez. Las plazas incluidas en estas convocatorias se computarán, en todo caso, en la cuota reservada en la oferta de empleo público para su cobertura entre personas con discapacidad. 7. En las pruebas selectivas, incluyendo los cursos de formación o los períodos de prácticas, se establecerán para las personas con discapacidad con grado de minusvalidez igual o superior al 33% que lo soliciten las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempo y medios para su realización, para asegurar que las personas con discapacidad participan en condiciones de igualdad. 8. Tras superar el proceso selectivo, las personas que ingresen en cuerpos o escalas de personal funcionario o categorías de personal laboral de la Administración autonómica y de sus organismos autónomos y que fueran admitidas en la convocatoria común con plazas reservadas para personas con discapacidad le podrán solicitar al órgano convocante a alteración de la orden de prelación para la elección de las plazas dentro del ámbito territorial que se determine en la convocatoria, por motivos de dependencia personal, dificultades de desplazamiento u otras análogas, que deberán ser debidamente acreditados. El órgano convocante decidirá la dicha alteración cuando esté debidamente justificada, y se deberá limitar a realizar la mínima modificación en la orden de prelación necesaria para posibilitar el acceso al puesto de la persona discapacitada.”

La Ley gallega podría (que quizás debería) no haberse limitado a la administración autonómica en cuanto al ámbito de la cuestión que examinamos, pero el cierto es que lo hace; la disposición que regula la reserva resulta madres específica que el mencionado art. 3 y restringe su ámbito a la administración autonómica y a sus organismos autónomos.

En cualquier caso, se confirma lo expresado en la información de prensa que dio origen a la queja de oficio, y el indicado después directamente por el interesado, esto es, que a Diputación Provincial de Ourense no dio cumplimiento a lo preceptuado en la normativa vigente respecto de la reserva de cuota para discapacitados porque en ella no se establezca un medio concreto para dar cumplimiento a dicha reserva, lo que lógicamente no hace que deje de tener vigencia; como adelantamos, esto sólo suponen que sea la administración a que opte de por medio que considere más adecuado para dar cumplimiento al deber, que se refiere al conjunto de la OEP. Uno de esos posible medios es justo elegido por la Ley gallega, que determina la forma de proceder y además aumenta el porcentaje de reserva para la administración autonómica.

No pode compartirse la interpretación de la Diputación de que no es posible cumplir el previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público porque no establece ninguna regla para su cómputo y no indica se debe aplicarse aparte la cada convocatoria integrada en la oferta de empleo público o de modo conjunto sobre el total de plazas de la oferta. La norma me la fuere parte del ordenamiento y en consecuencia resulta plenamente aplicable nos tener previstos, esto es, para la oferta pública de empleo de la administración de que se trate, por lo que la Diputación Provincial había debido haberla aplicado en el conjunto del procedimiento. El hecho de que ahora anuncie una rectificación de futuro no significa que quede subsanada la actuación inadecuada anterior, que no sólo parece afectar a la convocatoria objeto de la queja, la última, respecto de la que la Diputación no anuncia medida alguna para corregir la irregularidad tratada, sino también la otras convocatorias que, la falta de explicación por parte de la Diputación, es de suponer que se vieron afectadas por el incluso criterio inadecuado que vicia la última.

El interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los

poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49). Como consecuencia del anterior, los poderes públicos, entre ellos las Diputaciones Provinciales, tienen la obligación principal de proteger el derecho mencionado, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo, hacer llegar a esa Diputación Provincial de Ourense el siguiente consejo:

Que se respete lo legalmente previsto en lo relativo a las cuotas de reserva de plazas para discapacitados en las ofertas públicas de empleo de ese organismo provincial, lo que no se hizo en la ocasión que se conoció, y posiblemente también en anteriores, siendo inadecuada la argumentación de la Diputación que pretende justificar tal forma de proceder

Respuesta de la Diputación Provincial de Ourense: recomendación aceptada parcialmente (sólo en lo que se refiere a las futuras convocatorias).

102.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12 de abril de 2011 debido a la falta de respuesta a una reclamación relacionada con un anterior expediente de dependencia (Q/1540/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª. C. R. V. debido a la falta de respuesta a una reclamación relacionada con un anterior expediente de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 3 de marzo de 2010 promovió ante la Consellería de Trabajo y Bienestar una reclamación para “la efectividad del derecho a la prestación económica, según el decreto 15/2010, publicado en el DOG del 19 de febrero de 2010”. Después de cumplirse el plazo aún no obtuvo la preceptiva respuesta. Aunque no lo aclara, la interesada parece referirse a la aplicación del previsto

en la disposición transitoria sexta del decreto citado, en relación con el art. 40 del mismo decreto.

Efectivamente, a través de la queja G.6.Q/519/09 habíamos conocido el supuesto que le afectaba y como conclusión le habíamos formulado un recordatorio de deberes legales y una recomendación para que "*los expedientes relativos al reconocimiento de las situaciones y prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia se conozcan en los plazos legal y reglamentariamente previstos, sin demoras injustificadas que perjudican con carácter general a todos los ciudadanos afectados, como se ponen de relieve en el caso examinado*", y para que " *cuando se constate el fallecimiento de la persona dependiente una vez vencido el plazo legalmente previsto para resolver, por ese órgano, de oficio o la instancia de parte, con carácter general se dé continuidad al procedimiento hasta la resolución y la efectividad retroactiva del correspondiente PIA, de acuerdo con los criterios expresados en los fundamentos de esta resolución*".

La Consellería respondió señalando que "*asume y acepta como propia*" (la resolución)... y que una norma jurídica establecería "*el carácter prioritario de la tramitación y aplicación de las prestaciones previstas en la Ley de la Dependencia*". Con posterioridad la Consellería remitió un borrador de Decreto que aceptaba parcialmente el criterio expresado por nuestra parte y por lo tanto reconocerá la necesidad de abono después del fallecimiento. Las disposiciones transitorias de ese borrador extendían ese efecto a los casos producidos con anterioridad.

Por lo anterior, indicamos a la interesada que cuando definitivamente se aprobase el Decreto, entonces solicitase que se aplicase a su caso; y si la resolución correspondiente se demorase o la respuesta no fuese la adecuada, según su criterio, entonces podría acudir nuevamente a esta institución, lo que ahora hace.

El decreto finalmente aprobado señala lo siguiente: Artículo 40º.-Solicitantes fallecidos. "1. La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre que le corresponda conforme a la normativa de aplicación. 2. Será necesario que la documentación que consta en el expediente en el momento del fallecimiento pruebe cual era el grado y nivel de

dependencia del solicitante fallecido. Asimismo, de existir propuesta del Programa Individual de Atención tendrá que constar que se cumplían los requisitos establecidos para cada tipo de libranza. 3. En todos los supuestos deberá justificarse documentalmente el gasto efectivamente soportado." Disposición Transitoria Sexta.- Solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este decreto. "1. La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos antes de la entrada en vigor de este decreto durante la tramitación del procedimiento, se producirá con los mismos efectos y requisitos que los supuestos recogidos en los artículos 39 y 40 del articulado. 2. Los plazos establecidos normativamente para el ejercicio de las acciones correspondientes se empezarán a contar desde la fecha del fallecimiento del solicitante."

Así pues, de acuerdo con el nuevo Decreto 15/2010, la administración finalmente pagará en los supuestos que se citan; no obstante, resta conocer en qué sentido se interpretan o aplican las previsiones que tratamos para supuestos como este, lo que no se conocerá con exactitud hasta que se den las correspondientes resoluciones, como la que en este caso se reclama. Se trata de conocer lo que se resuelve en relación con los supuestos de tramitación con retraso, fallecimiento sin aprobación del PIA, a pesar del retraso, y con propuesta de PIA para libranza de cuidados en el entorno familiar, supuestos en los que lo reclamado es lo que dejó de ingresarse por los motivos expuestos, y no los gastos que puedan acreditarse a través de facturas.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. La misma se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar a la Consellería su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta reiterar esa advertencia vía fax. En el informe de la Consellería se señala lo siguiente:

"Asunto: Informe sobre la queja presentada ante el Valedor do Pobo por Dª C. R. V. en relación a la tramitación de expediente de dependencia de D. M. R.V.. Queja G.6. Q/1540/2010. Dependiente: M. R. V.. Exp. SAAD...)

En relación a la solicitud de informe anteriormente referenciado se expone lo siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de grado y nivel de dependencia: 5 de junio de 2007.

Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de dictamen técnico facultativo: 16 de julio de 2008. Resolución grado y nivel: Con fecha 23 de julio de 2008 se dicta resolución de reconocimiento de situación de dependencia en grado III y nivel 2 con carácter permanente.

Programa individual de atención (PIA). Propuesta programa individual de atención: 23 de julio de 2008

Recurso propuesto: Libranza para cuidados en el entorno familiar.

Fecha de fallecimiento: 7 de octubre de 2008.

Resolución de archivo de expediente por fallecimiento de la solicitante: 5 de marzo de 2009.

Con fecha 5 de marzo de 2009, Dª C. R. V., hija y cuidadora de la persona dependiente, interpuso reclamación de los derechos económicos que hubieran podido corresponderle.

Justificación: Debido al fallecimiento del interesado con propuesta de PIA remata el expediente por imposibilidad material de continuarlo y se procede al archivo del mismo según lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 30/92, mediante resolución motivada. Todo eso sin perjuicio de las posibles acciones que se deriven del reconocimiento de la efectividad del derecho de los solicitantes fallecidos sin recibir la atención solicitada según lo dispuesto en el artículo 40 del decreto 15/2010 y en la posterior normativa de desarrollo, que se substanciarán, en todo caso, en un procedimiento distinto a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia."

Una vez evaluada la información transcrita, que, como señalamos, se recibió con un retraso muy considerable, se confirma lo expuesto en la queja, esto es, que no se respondió a la reclamación de 3 de marzo de 2010 para la efectividad del derecho a la prestación económica, según el decreto 15/2010, en el caso de dependientes fallecidos, y tampoco se anuncia que se vaya a resolver en un futuro próximo. La Consellería

señala al respecto que el expediente original de dependencia se encuentra archivado, sin perjuicio de las posibles acciones que se deriven del reconocimiento de la efectividad del derecho de los solicitantes fallecidos sin recibir la atención solicitada según lo dispuesto en el artículo 40 del decreto 15/2010 y en la posterior normativa de desarrollo, que se substanciarán, en todo caso, en un procedimiento distinto a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

Al respecto de la necesidad de desarrollar el decreto 15/2010 para resolver sobre estas demandas, en anteriores ocasiones indicamos a la Consellería que lo establecido en el Decreto ya forma parte del ordenamiento y por tanto resulta directamente aplicable. Además, ese desarrollo, sea del tipo que sea (orden, instrucciones...), depende única y exclusivamente de la propia administración.

Por tanto, al margen de que la respuesta pendiente se haga incardinada en el expediente de dependencia original, cosa que se descarta por la Consellería, o en otro procedimiento diferenciado, lo cierto es que debe darse una respuesta, que en este momento se encuentra muy demorada, puesto que la reclamación se hizo hace ya más de un año. El deber de resolver se establece en el art. 42.1 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, que establece que “la administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquier que sea su forma de iniciación”.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre la solicitud promovida por la interesada de aplicación de lo previsto en el Decreto 15/2010 para el caso de dependientes fallecidos, puesto que esa resolución se encuentra retrasada.

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

103.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19 de abril de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/441/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª D. G. N. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 11 de mayo de 2009 presentó solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia ante la Consellería de Trabajo y Bienestar, acompañando el correspondiente informe médico. El 13 de agosto de 2009 recibió la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, reconociéndose el grado I y nivel 2, con una puntuación global de 47,67 puntos. En dicha resolución se indicaba que el plazo para la aprobación el Programa Individual de Atención (PIA) comenzaría a contar desde lo 1 de enero de 2011. El 10 de enero de 2011 recibió una carta de la Consellería en la cual se comunicaba que se inició la elaboración de su programa individual de atención, haciéndole saber que la prevención será prioritaria para las personas en situación de dependencia en grado I, con el objeto de prevenir el agravamiento de su grado y nivel de dependencia, por lo que los servicios de promoción de la autonomía personal y prevención de la situación de dependencia tendrán carácter prioritario a la hora de la elaboración de su PIA. Pasó casi un mes desde la recepción de dicha carta sin recibir más noticias sobre la elaboración de ese PIA y pasó un año y siete meses desde el reconocimiento de su situación de dependencia, tiempo más que suficiente para la elaboración del programa, sobre todo toda vez que su situación es prioritaria para evitar un agravamiento, según lo señalado.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

"Ante la queja presentada por doña D. G. N., n° expediente G.6.Q/441/11, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 11/05/2009.

Aplicación de la valoración dependencia: Fecha: 10/06/2009

Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de dictamen (data): 10/08/2009. Resolución nivel y grado: 10/08/2009 I-2.

El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles o de la dotación presupuestaria existente.

No obstante, en el supuesto de resultar acreditada una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno del solicitante que hubiera suponer una modificación del grado y nivel se podrá iniciar el procedimiento de revisión regulado en el artículo 42 del Decreto 15/2010. Este procedimiento no interrumpe la tramitación del PIA."

Una vez examinado el contenido del informe se dedujo que no se aclaraban ninguna de las dos cuestiones objeto de la queja, ni los motivos de la mención del comienzo del plazo para resolver el 1 de enero de 2011, en contra de lo previsto, ni el retraso en la resolución. Por eso requerimos informe complementario, que se recibió recientemente con el siguiente contenido:

"Ante la queja presentada por doña D. G. N., n° expediente G.6.Q/441/11, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 11/05/2011

Aplicación de la valoración dependencia:

. Fecha: 10/06/2009

. Puntuación: 47,67

- Reconocimiento de grado y nivel:

. Emisión de propuesta-resolución (data): 10/08/2009

. Resolución grado y nivel: 10/08/2009 1-2

El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles o de la dotación presupuestaria existente.

No obstante, en el supuesto de resultar acreditada una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno del solicitante que hubiera podido suponer una modificación del grado y nivel se podrá iniciar el procedimiento de revisión regulado en el artículo 42 del Decreto 15/2010. Este procedimiento no interrumpe la tramitación del PIA."

Como puede comprobarse, lo ahora informado es prácticamente el mismo que el que se indicó anteriormente, por lo que no resulta aclarado lo específicamente indicado en nuestro anterior requerimiento de informe complementario.

Respecto de la primera cuestión, esto es, que la resolución del reconocimiento de grado y nivel, de agosto de 2010, indica que el plazo para la aprobación el PIA comenzaría a contar desde lo 1 de enero de 2011 ("la disposición final primera de la Ley 39/2006... indica que la efectividad del derecho a los servicios y prestaciones económicas no le corresponde en el año en curso, por lo que el plazo para la aprobación del PIA comenzará a contar desde el 1 de enero de 2011"), ya habíamos trasladado a la Consellería que este *dies a quo* no parece coincidente con lo expresado en la disposición mencionada, la final primera de la LD, que preceptúa que "el reconocimiento del derecho contenido en las resoluciones de las administraciones públicas competentes

generara la el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes, previstos en los artículos 17 a 25 de esta Ley, a partir del inicio del año de implantación de acuerdo con el calendario del apartado 1 de esta disposición o desde el momento de su solicitud de reconocimiento por el interesado, si esta es posterior a esa fecha". Por tanto, lo expresado en la disposición legal es diferente de lo indicado por la resolución. Esto se confirma con lo expresado en el Decreto gallego 15/2010, que define el régimen de los plazos respecto de la cuestión que tratamos. El art. 33.2 de este Decreto señala que "cuando la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia dictada se refiera a un grado y nivel no implantado, de acuerdo con el calendario de implantación de la disposición última primera de la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, el inicio del procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención tendrá lugar en el plazo máximo de tres meses antes del primer día del año en que se proceda a implantar el grado o nivel de dependencia de que se trata". Por tanto, la mención contenida en la resolución resulta irregular por contraria a lo legalmente previsto y hubiera debido no tenerse en cuenta a los efectos del *dies a quo* para resolver el PIA, y en el caso de incluirse con carácter general en las resoluciones de este tipo, hubiera debido ser corregida para adaptarla a lo previsto en la disposición final primera de la LD y en el art. 33.2 del decreto 15/2010.

A partir de lo anterior resulta claro que el expediente para resolver sobre el PIA se encuentra retrasado. El procedimiento se inició en mayo de 2009 y sin embargo aún no se resolvió en su última fase, la de aprobación del PIA, que hubiera debido comenzarse, de acuerdo con lo expresado, el 1 de octubre del pasado año.

La Consellería sigue sin concretar la fecha en la que finalmente se resolverá sobre el PIA pendiente. Se confirma el retraso del procedimiento de valoración de las situaciones de dependencia y de posterior atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa

anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones o servicios derivados de la LD, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.

Y que, en el caso de confirmarse que con carácter general las resoluciones de valoración de dependencia moderada mencionan como dies a quo para el plazo de resolución del PIA el de comienzo de la efectividad de las prestaciones o servicios, lo que resulta inadecuado, se rectifique tal criterio y se tenga como dies a quo el señalado

en el art. 33.2 del Decreto 15/2010, acorde con el previsto en la disposición final primera de la LD.

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada (aceptada en primer término, pero sin efectividad, lo que conocimos posteriormente a través de la queja Q/1954/11).

104.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 20 de abril de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/242/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª T.M.C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que está cuidando de sus padres. Su padre sufrió una agravación de las dolencias (fundamentalmente alzheimer, Parkinson, agitación psicomotriz, la agravación de las lesiones artrósicas, y otras de carácter psiquiátrico), por lo que solicitó el 01.10.10 nueva valoración del grado y nivel de dependencia, sin que después de más de cuatro meses se le hubiese citado. La situación económica familiar es de absoluta precariedad; no puede trabajar porque las dolencias de su padre le exigen estar a su cuidado las 24 horas del día, hecho por el que tuvo que dejar de trabajar.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja presentada por Dª T.M.C., n° expediente G.6.Q/242/11, con relación al caso sobre dependencia de D. J.M.A., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 31/05/2007. Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución (fecha): 19/11/2007. Resolución nivel y grado: 26/11/2007 II-1.

Plan Individual de Atención (PIA). Propuesta del Plan Individual de Atención: 13/02/2009 en la que se propone como ayuda la libranza de cuidados en el entorno.

Solicitud de revisión de nivel y grado por agravamiento: 05/10/2010. Estado actual del expediente: con fecha 25 de marzo de 2011 se le remite a D. J.M.A. una citación por carta para valorarlo de nuevo el día 12/04/2011.

El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecida normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de la dotación presupuestaria existente.

Siendo preciso el origen de revisión del grado y nivel reconocido por empeoramiento, se está procediendo a efectuar las correspondientes valoraciones para la pronta resolución del expediente."

Con la información transcrita se confirma lo expuesto por la interesada en su queja, esto es, que el procedimiento está muy demorado, puesto que se comenzó en mayo de 2007 y todavía no se resolvió, y que en lo relativo a la revisión solicitada por empeoramiento, este incidente también se encuentra muy demorado, puesto que se reclamó hace más de medio año y todavía no se resolvió sobre él. Además, la Consellería no concreta la fecha en la que finalmente se resolverá sobre el PIA pendiente.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería estar resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como

todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones o servicios derivados de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados; y que también con urgencia se resuelva sobre la solicitud de revisión por empeoramiento, que también se encuentra demorada.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada (aceptada en primer término, pero sin efectividad, lo que conocimos posteriormente a través de la queja Q/2316/11).

105.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 19 de mayo de 2011 debido a un expediente de dependencia (Q/1427/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. G. L. relativo a un expediente de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su hija, Dª L. G. M., con DNI..., ha reconocido el grado III y nivel 2 de dependencia. Se encuentra parcialmente atendida en el centro anteriormente conocido como Carmen Polo, ahora Terras de Ferrol. Allí fue atendida en su edad escolar, y cuando cumplió la mayoría de edad siguió en él, pero con graves carencias asistenciales, puesto que se presta un servicio que no se corresponde al propio de un centro de día para usuarios con necesidades específicas, como las de su hija y el resto de los usuarios mayores de edad.

Reclama el servicio de centro de día, de acuerdo con lo legalmente previsto (se atenderá mediante servicio, y sólo excepcionalmente mediante prestaciones económicas). Esta necesidad de servicio es aún más evidente en los casos de graves aficiones como la que afecta a la interesada. En concreto se reclama una plaza en el centro de día que se tendría que constituir de forma adecuada. Sin embargo, hasta que exista el centro de día reclamó una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que fue el que le reconocieron en 2008. Como se señaló, es atendida en el centro escolar, utilizado provisionalmente como centro de atención de mayores. En él está aproximadamente 3 horas al día, hasta la hora de comer, lo que no puede hacer allí por carecer el centro de una atención específica para darle la comida, cosa que precisa por sus específicas características. El centro también carece de otras atenciones específicas por falta de medios tanto humanos como materiales. Por tanto, recibe una atención de intensidad baja en tiempo y carente de la necesaria especialización en la atención.

El 25 de mayo de 2010 se resolvió que el nuevo PIA consistiría en un servicio de ayuda en el hogar con intensidad de 30 horas/mes y la prestación o libranza para cuidados en el contorno familiar con dedicación parcial de 100 horas/mes. Ese nuevo Programa Individual de Atención sustituye al anterior de 29/04/08, en el que se reconocía una libranza en el contorno familiar con una dedicación completa e intensidad de 160 horas/mes. Indica al respecto que el servicio de ayuda en el hogar no tiene efectividad en Ferrol, puesto que en el Ayuntamiento le indicaron que pasaría a una lista de espera. Además, en el caso de llegar a prestarlo, no sería adecuado, puesto que el servicio no puede atender a su hija, con unas circunstancias muy específicas que requieren una atención muy especializada. Por eso, reclama la vuelta al PIA de 2008, hasta que pueda prestarse el servicio adecuado de centro de día, de acuerdo con lo

indicado en el párrafo anterior. La anterior petición la hizo a través de un recurso de la alzada contra la resolución de 25 de mayo de 2010.

Es de señalar que anteriormente se conoció la queja Q/1771/07, en la que el anterior órgano competente nos trasladó la previsible solución de la problemática relativa a la falta de atención adecuada a los mayores de edad del centro.

Ante eso solicitamos información a la Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

"Ante la queja presentada por D. J. G. L., n° expediente G.6.Q/1427/10, con relación al caso sobre dependencia de Dª L. G. M., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Fecha de solicitud: 09/05/2007.

Fecha resolución grado/nivel: 30/10/2007 III-1, modificada por una nueva resolución de revisión de la dependencia de 13/12/2007 por la que se le reconoce III-2.

Con fecha 24/07/2008 se resuelve la aprobación del Programa Individual de Atención por lo que se le reconoce una libranza de cuidados en el entorno familiar una intensidad completa. Este expediente se incorpora a la nómina mensual de dependencia.

Con fecha 25 de mayo de 2010 se emite una nueva resolución por revisión del Programa Individual de Atención por la que se le concede una intensidad de la libranza de cuidador de 100 horas al mes y un servicio de ayuda en el hogar en concepto de respiro de la cuidadora de 30 horas al mes, prestado por el ayuntamiento de Ferrol.

Con fecha 5/07/2010, D. J. G. L., padre y tutor legal de la solicitante, acerca de un recurso de alzada, en plazo, contra la resolución de revisión del Programa Individual de Atención y pide que se declare nula dicha resolución por lesionar el contenido esencial de los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional y se reponga la prestación anterior hasta la puesta en funcionamiento del centro de atención a personas con discapacidad "Souto de Leixa".

El artículo 29 de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre establece que los servicios sociales correspondientes del sistema público establecerán un Programa Individual de Atención en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas de entre los servicios y prestaciones económicas previstas en la resolución para su grado y nivel con la participación, previa consulta, y en su caso, elección entre las alternativas propuestas por el beneficiario y, en su caso, por su familia. Asimismo en su punto 2 establece que el Programa Individual de Atención será revisado, de oficio, en la forma que determine o con la prioridad que la prevé la normativa de las comunidades autónomas.

El artículo 43 del Decreto 15/2010 del 4 de febrero, que es la norma que regula los procedimientos de dependencia en nuestra comunidad, establece el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención.

La Administración procede a revisar de oficio el plan individual de atención de la solicitante, estableciendo provisionalmente por un año la prestación económica para cuidados en el entorno familiar por tiempo parcial (intensidad 100 horas/mes) y el respiro de SAF (30 horas/mes).

La puesta en funcionamiento del centro de día Souto de Leixa está prevista para finales del presente año 2010.

En cuanto al recurso, cabe señalar que fue presentado en julio y dado que hay tres meses para resolver, aun estaría en plazo."

Con esa información se confirmaba lo indicado por el interesado en la queja en lo relativo a la revisión de oficio del PIA, que se concreta provisionalmente en una prestación económica para cuidados en el entorno familiar por tiempo parcial (intensidad 100 horas/mes) y en un respiro de SAF (30 horas/mes). Sin embargo, la Consellería no respondió a su reclamación respecto a la no prestación del servicio asignado por la Consellería en el PIA por falta de plazas municipales, y en el caso de rematar otorgándola, respecto de la falta de idoneidad del servicio, puesto que su hija requiere atención muy especializada que no puede prestar el SAF del Ayuntamiento. Por lo que se refiere al servicio en el centro, que no resulta adecuado, la Consellería nos indicó que el nuevo centro de día comprometido y cuya atención se reclama expresamente para la hija del interesado abriría en breve (la puesta en funcionamiento

del centro de día Souto de Leixa está prevista para finales del presente año 2010). Finalmente, en lo relativo al aspecto formal, esto es, al recurso de alzada pendiente de respuesta, la Consellería indicó que aun no se había respondido y que no venció el plazo para eso. A la vista de todo eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería con el fin de requerir aclaración urgente sobre los extremos citados; la respuesta fue la siguiente:

"El Centro de Día de Souto de Leixa ya está en funcionamiento. El Plan Individual de Atención se revisó de oficio, estableciendo provisionalmente por un año la prestación económica para cuidados en el entorno familiar por tiempo parcial (intensidad de 100 horas/mes) y el respiro de SAF (30 horas/mes). Actualmente el PIA está en comprobación para entrar en nómina."

La repuesta aportada, recibida con un considerable retraso, puesto que fue preciso reiterarla hasta en 3 ocasiones, únicamente hacía referencia a que ya se había solventado la carencia que existía respecto del centro de día para mayores de edad, antes insuficiente; ahora ya se encuentra en funcionamiento el centro Souto de Leixa, que, a falta de más explicación, será el que preste la atención al dependiente. No obstante, no se aclararon las otras circunstancias contenidas en el requerimiento de información complementaria de 14 de octubre de 2010. No se aclaraba lo relativo a la prestación económica, respecto de la que al parecer no se está realizando el pago (se indica que "está en comprobación para entrar en nómina"), y sobre todo no se aclaraba la falta de efectividad del servicio de ayuda en el hogar asignado en ese PIA por falta de plazas municipales y por falta de idoneidad del servicio debido a que su hija requiere una atención muy especializada que no puede prestar el SAF del Ayuntamiento. Al respecto el interesado había promovido un recurso de alzada en el que reclamaba que por los motivos expuestos se había vuelto al PIA anterior de abril de 2008 (debe entenderse que provisionalmente, hasta la prestación adecuada del servicio en el nuevo centro de día). Sin embargo, tampoco en esta ocasión se aclaró lo respondido en este recurso pendiente, y eso a pesar de que en el requerimiento de información complementaria se insiste en la necesidad de aclarar este aspecto. Por eso de nuevo requerimos información complementaria, que se respondió recientemente de la siguiente forma:

"*- Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 09/05/2007.*

- Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de dictamen (data): 23/10/2007. Resolución nivel y grado: 30/10/2007 III-1.

- Presentación recurso de alzada contra resolución de grado y nivel: 27/11/2007.. Resolución grado y nivel: 13/12/2007 III-2.

- Plan Individual de Atención (PIA)

Propuesta del Plan Individual de Atención: 18/04/2008

. Resolución del Plan Individual de Atención (PIA) (data): 24/07/2008

. Medida/recurso/libranza de conformidad con la Resolución del (PIA): libranza de cuidados en el contorno familiar con intensidad completa (160 horas) siendo la cuidadora no profesional su madre D. C. M. C., con efectos desde el día 8 de mayo de 2007 y una cuantía de 330,78 euros al mes en el 2007, 342,74 euros al mes en el año 2008 y 350,97 euros al mes en el año 2009. Este expediente se incorporó a la nómina mensual de libranzas de cuidador de dependencia.

- Con fecha 09/04/2010, de oficio, se procede a la revisión del PIA por la aplicación de la instrucción n° 5/2010 de la Dirección General de la Dependencia y Autonomía Personal de 7 de abril, que se dictó con la pretensión de solucionar las desigualdades en los PIAS de los usuarios que asistían al centro de día Carmen Polo de Ferrol, que en algunos casos eran incompatibles.

Con fecha 25 de mayo de 2010 se emite una nueva resolución del programa individual de atención en la que se le reconoce una libranza de cuidados en el contorno familiar con intensidad parcial (100 horas) siendo la cuidadora no profesional su madre D. C. M. C., con efectos desde el día 1 de mayo de 2010 y hasta el 30 de abril de 2011, y una cuantía de 139,26 euros al mes. Esta resolución se notificó con fecha 9 de junio de 2010 y este expediente se incorporó a la nómina mensual de libranzas de cuidador de dependencia, que se está abonando mensualmente, pero puede sufrir retrasos puntuales. En esta resolución se le reconoce, también, 30 horas al mes de servicio de ayuda en el hogar. Este servicio será prestado por el ayuntamiento de Ferrol por lo que este departamento no puede informar de los incidentes que se producen en su funcionamiento.

Con fecha 25 de noviembre de 2010, se emite una nueva resolución del PIA en la que se revisó la cantidad que la persona usuaria estaba cobrando debido al error en los cálculos. La cantidad correcta que debía percibir en el año 2010 era de 155,53 euros al mes, por lo que se le abonaron los retrasos correspondientes y se corrigió la cantidad que mensualmente estaba recibiendo.

Con fecha 5 de julio de 2010, Don J. G. L. presentó recurso de alzada a la resolución de revisión de PIA en el que solicita que se reponga la prestación anterior hasta la puesta en funcionamiento del centro de atención a la personas con discapacidad "Souto de Leixa" de Ferrol. La resolución de dicho recurso está tramitándose, lo que se hace por orden de entrada en el registro correspondiente.

Es necesario señalar, que si la prestación reconocida en el programa individual de atención del solicitante no cubre sus necesidades asistenciales puede proceder a solicitar una revisión de su programa individual de atención.

En cuanto al recurso de alzada contra la resolución de grado y nivel, se indica que fue estimado reconociéndole un grado III nivel 2 con fecha 29/03/2011 y notificado el 16/04/2011."

En la información transcrita se aprecia, en primero termino, que la Consellería hace referencia a que el *recurso de alzada contra la resolución de grado y nivel... fue estimado reconociéndole un grado III nivel 2 con fecha 29/03/2011 y notificado el 16/04/2011,* lo que parece un error, puesto que el grado y nivel no eran objeto de controversia por parte del interesado ni consiguientemente de requerimiento de información, puesto que la propia Consellería había informado de que ya en 2007 se había revisado la primera valoración y se había concedido la máxima, precisamente un grado III y un nivel 2.

El que sí quedaba pendiente era el recurso contra la revisión de oficio del PIA, por incluir un servicio que no tenía ni podía tener efectividad. Sin embargo, la Consellería no aclara esta concreta cuestión ni en su aspecto formal ni en el material. Efectivamente, respecto de la resolución en plazo únicamente señala que la *resolución de dicho recurso está tramitándose, lo que se hace por orden de entrada en el registro correspondiente,* con lo que se confirma que después de casi un año diente a presentación del recurso este aún no se resolvió. Además, respecto del fondo del asunto,

no se aclara nada respecto de la falta de efectividad del servicio de ayuda en el hogar; la Consellería se limita a indicar *que este servicio será prestado por el ayuntamiento de Ferrol por lo que este departamento no puede informar de los incidentes que se producen en su funcionamiento*. Sin embargo, la responsabilidad en lo adecuado del PIA y en su efectividad corresponde a quien lo resuelve, la CTB. Esta no aclara s conoció la disponibilidad de plazas con anterioridad a la emisión del PIA, o, en el caso de no conocer tal cosa, si después, cuando se conoció la falta de plaza, si se incluyó al afectado en la lista de espera y se aplicó lo previsto respecto de ella, esto es, una adecuada información respecto de la propia inclusión y al desarrollo de la misma, junto con la información de la posible solicitud de una libranza después de tres meses.

Finalmente, dado que el origen del problema era a carencia de un centro de día adecuado para la atención de los discapacitados que permanecían en él durante su edad escolar, en el centro Terras de Ferrol, resulta llamativo, después de la confirmación de la puesta en funcionamiento del nuevo centro Souto de Leixa, que no se indique nada al respecto del cambio de PIA a la vista del funcionamiento de ese centro, a pesar de que la atención adecuada en él es la solución mas eficaz para la atención de la dependiente. El propio interesado resaltó que lo que reclamaba era el servicio de centro de día, de acuerdo con el legalmente previsto (se atenderá mediante servicio, y so excepcionalmente mediante prestaciones económicas), en concreto una plaza en el centro de día que se tendría que constituir de forma adecuada; sin embargo, hasta que había existido el centro de día reclamaba una prestación económica, que fue lo que le reconoció en 2008.

Al respecto de esto último la Consellería parece esperar a que el interesado reclame expresamente un nuevo PIA (...puede proceder a solicitar una revisión de su programa individual de atención). Sin embargo, tal cosa la reclamó anteriormente, puesto que, como dijimos, la solución se reclamaba de forma provisional por carencias del servicio ofertado entonces. Además, en todo caso la Consellería, que en su momento modificó de oficio el PIA, ahora había debido hacerlo también, sin necesidad de esperar a ninguna reclamación de parte, que, como dijimos, ya se dio en el presente expediente.

En resumen, la Consellería confirma el retraso en la resolución de la discrepancia del interesado respecto de la revisión del PIA y sobre todo respecto de su falta de efectividad en lo relativo al SAF, y no indica, a pesar del nuevo centro de día

adecuado para la atención de la dependiente, que se había renovado el PIA para otorgarle un nuevo atribuyendo el servicio correspondiente. Lo anterior sucede a pesar de que la afectada es una gran dependiente y debería tener preferencia (art. 3 q LD).

Esta reclamación, como todas las abundantes quejas por falta de efectividad o retrasos en la aplicación de la LD, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con la tramitación del expediente.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y a la política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán (los poderes públicos) la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para lo disfrute de los derechos que este Título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia para una gran dependiente.

Y que en concreto se resuelva sobre su atención adecuada en el nuevo centro de día Souto de Leixa, y también se aclaren las circunstancias por las que no se tuvo en cuenta la posible carencia de plaza de SAF, o por lo menos se actuó en la forma indicada en el decreto 15/2010 para casos de falta de plaza para el servicio otorgado.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada.

106.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17 de junio de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia y a la falta de respuesta a un recurso (Q/861/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.M.G.M. debido al retraso de un procedimiento de dependencia y a la falta de respuesta a un recurso.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su familiar, del que es cuidador de hecho, D. R.B.R., con DNI … solicitó reconocimiento de dependencia el 7 de octubre de 2008. En marzo de 2009 le dieron el grado I y nivel 2. En abril de 2009 había presentado solicitud de revisión de su situación de dependencia con nuevos informes médicos. El 21 de julio de 2009 se resuelve no modificar el grado y nivel de dependencia reconocidos. Se presentó recurso de alzada el 16 de septiembre, pero no tuvo respuesta al recurso, a pesar de transcurrir más de 16 meses desde que se presentó. Remitió reclamación escrita en mayo de 2010, sin tener contestación.

Ante eso solicitamos, como usted conoce, información a la Consellería de Trabajo y Bienestar que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/861/11, con relación al caso sobre dependencia de D. R.B.R., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 07/10/2008

Aplicación de la valoración dependencia: Fecha: 17/12/2008. Puntuación: 42

Reconocimiento de grado y nivel: Resolución nivel y grado: 10/03/2009 I-2

Solicitud revisión grado y nivel: 22/05/2009 - Aplicación de la valoración dependencia: Fecha: 06/07/2009. Puntuación: 49

- Reconocimiento de grado y nivel: Resolución nivel y grado: 21/07/2009 I-2

Con esta resolución, interpuso recurso de alzada (17/09/2009), para lo que el órgano de valoración (OVD), después de revisarlo, emitió informe técnico, con

propuesta NO favorable, que se remitió a la Unidad de Coordinación de Dependencia el 22/07/2010, para su definitiva resolución.

Solicitud revisión grado y nivel por empeoramiento: 10/11/2010

Aplicación de la valoración dependencia: Fecha: 09/05/2011. Puntuación: 85

Reconocimiento de grado y nivel: Propuesta dictamen: 21/07/2009 III-1. Está pendiente la resolución y comunicación al interesado.

Interpuesto el recurso de alzada y después de recibida la documentación del expediente administrativo, se procederá a emitir la correspondiente resolución, de acuerdo con la normativa de aplicación. Los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada."

De la información remitida se deduce, en primer término, que el recurso referido en la queja no se resolvió, sin que se aclaren las causas; únicamente se indica que los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio solo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992). A través de quejas precedentes conocemos que las demoras en las resoluciones de recursos resultan frecuentes.

Posteriormente se reclamó una revisión y esta al parecer se dictaminó recientemente con propuesta de grado III y nivel 1 (no obstante, la información es confusa, sobre todo en cuanto a las fechas, que resultan incoherentes). De confirmarse lo anterior el cierto es que el recurso interpuesto en su momento decaería en cuanto a su utilidad, puesto que debería resolverse lo antes posible sobre la nueva valoración.

Posteriormente había debido darse rápida aprobación y efectividad al PIA pendiente desde hace tiempo, y después respecto del relativo a la nueva valoración, en el caso de confirmarse. Efectivamente, ya con anterioridad el expediente debería haberse resuelto, por lo que el motivo de la queja resulta confirmado. La solicitud es del 07-10-08 y la valoración original, que atribuye un grado I y nivel 2, había debido haber dado lugar a la aprobación del PIA, habida cuenta el calendario de efectividad progresiva de la LD.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería estar resuelto en los plazos previstos. Las demoras perjudican a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que los recursos promovidos en relación con procedimientos de dependencia se resuelvan con carácter general en los plazos legalmente previstos y no se produzcan demoras en los mismos en perjuicio de los afectados.

Que con urgencia se resuelva sobre la valoración pendiente, que está demorada, y que también con urgencia se apruebe y dé efectividad al PIA pendiente desde hace tiempo, correspondiente a la primera valoración, y el relativo a la valoración revisada, en el caso de confirmarse la propuesta actual

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación no aceptada (aceptada en primer término, pero sin efectividad, lo que conocimos posteriormente a través de la queja Q/2219/11).

107.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22 de junio de 2011 relacionada con la situación de incapacidad de un vecino de Arbo (Q/234/11).

En esta institución se inició este expediente de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de la noticia aparecida en el diario “Faro de Vigo” el 29 de enero de 2011 en relación con la situación de incapacidad de un vecino de Arbo.

En la noticia se señala esencialmente que en Vilar de Cabelleras, en Arbor, vive JR. Con su hijo Jesús, de 20 años, que desde que nació con solo cinco meses de gestación, no ve, no habla, y no anda. Además, este joven padece problemas respiratorios que lo obligan a estar conectado al oxígeno18 horas diarias y J. se vio obligado a trabajar sólo media jornada para cuidarlo. En junio solicitó la ayuda de la Ley de Dependencia y desde entonces no recibió respuesta. Puede ser un caso más de la falta de respuesta de la Administración en la aplicación de la Ley de Dependencia, pero clama al cielo, según se señala. En Arbo una familia muy humilde sufre al límite la desgracia de que uno de sus miembros, de 20 años de edad, sea discapacitado físico e intelectual y necesite cuidados especiales.

Hasta junio de 2010 estuvo ingresado en un centro de la Asociación Gallega Sano Francisco (Agasfra) gracias a la ayuda del ONCE. Con todo, después de tener que ingresar en varias ocasiones en el hospital, los médicos le recomendaron "cuidados especiales". Por eso su padre, lo llevó a casa. La familia recibe una pensión no contributiva por el chico dependiente. Su padre es quien se encarga de ducharlo, darle de comer, llevarlo al baño, colocarle el oxígeno y todos los cuidados necesarios. Con su fuerza lo levanta en brazos y lo cambia de cama a la silla de ruedas. Por la tarde, J. va a trabajar media jornada porque como explica "tengo otro hijo de 18 años que mantener". Además en la casa vive su mujer, que padece gravemente de los nervios, y su suegra de 88 años. Este vecino de Arbo pide ayuda después de pasar quince jornadas, noche y día, en el Meixoeiro con su hijo hospitalizado. Fue en junio cuando solicitó una ayuda por la Ley de Dependencia, pero no recibió respuesta; tampoco desde el Ayuntamiento de Arbo le envían una persona que le ayude a atender a Jesús.

"*Los médicos nos dicen que puede durar un año y nosotros lo único que queremos es que esté bien cuidado, nos da igual que sea en un centro especializado o con una persona que lo atienda bien, el dinero no nos importa*", explica J.. El joven debe recibir oxígeno por lo menos 18 horas al día y necesita alimentos especiales de farmacia. Corre peligro de atragantarse y por eso debe comer todo en papilla e incluso necesita un espesante para el agua. "Todo lo que le damos tiene que pasarse antes por la batidora y tengo que hacerle juegos para que me abra la boca", indica su padre.

J no habla pero ríe cuando su padre le dice cosas cariñosas y sólo está serio y triste cuando está mal. Para llevarlo al médico desde Vilar de Cabeiras hasta Arbo su padre llama un taxi y una vez en el centro lo coge en brazos para ir a la consulta. "Tengo 50 años y llevo toda la vida luchando, no sé cuanto tiempo más voy a aguantar", dice. J. R. pide soluciones a las administraciones. "Fui al Ayuntamiento, a la Xunta a Vigo, y nadie me da una solución, es inhumano en el tiempo que estamos que este niño esté así", afirma el progenitor, y añade que "la asistenta social del Ayuntamiento los atienden bien y hace todos los trámites, pero no nos dan respuesta, algo pasa". Asegura que "por el bienestar de su hijo está dispuesto a llegar a los tribunales o donde haga falta".

Ante eso requerimos informe a la Consellería de Trabajo y Bienestar y al Ayuntamiento de Arbo. La primera respondió esencialmente que el dependiente se

encontraba atendido en el centro residencial para personas con discapacidad San Francisco, pero el 24 de septiembre de 2010 se recibió una solicitud de revisión del PIA reclamando una libranza para cuidados en el entorno familiar, por lo que se reclamó del Ayuntamiento un informe social, recibido el 12 de enero, en el que se indica que se considera al padre con capacidad suficiente para hacerse cargo de los cuidados, pero no a la madre. El expediente se encontraba a la espera de la estimación o desestimación del pedido. Por su parte el Ayuntamiento acerca un amplio listado de actuaciones desde 1991, pero sin concretar lo específicamente requerido. Por esa razón nos pusimos en contacto directo con los servicios sociales del ente local, que en esta ocasión informaron ampliamente de la situación conocida en la queja de oficio. Entre otras cosas se conoció que la justificación dada por la familia para pedir el cambio de PIA de servicio a prestación económica era que a veces el dependiente tenía que ser atendido en la casa debido a enfermedades puntuales. Al respecto el informe social indicó que era posible el cuidado a través del padre, no de la madre; sin embargo, quedaría pendiente la especificación de que resulte mejor para el dependiente, que previsiblemente sería permanecer el máximo tiempo posible en el centro de atención específica, aunque quizás con el complemento de otro servicio (por ejemplo, un SAF) cuando por razones de salud el niño se hubiera encontrado en la casa. Otra razón que pudo influir en la voluntad del padre de demandar la prestación económica podría ser la retirada (confirmada por los servicios sociales) de la ayuda que la ONCE venía prestando a este tipo de discapacitados intelectuales para el pago de las cantidades que hubieran correspondido en concepto de copago del servicio y abono de los servicios complementarios.

Por lo señalado requerimos informe complementario al Ayuntamiento y a la Consellería, que ya nos lo remitieron. En ellos se señala lo siguiente:

- Ayuntamiento de Arbo:

Informe social: *“ J. ingresa en el Centro San Francisco (Vigo), siendo en aquellos momentos menor de edad, a petición del propio padre. En esos momentos, es el padre, quien toma la iniciativa en nombre de toda la familia; ya que reconocía la necesidad de una atención continua para su hijo. Atención que el no le podía prestar, ya que tenía que trabajar, al ser el único miembro que tenía ingresos para el mantenimiento de la unidad familiar.*

No obstante, la madre no era partidaria de la permanencia de su hijo en el dicho Centro, y así lo manifestó en estos Servicios Sociales (ella quería que los ayudaran económicamente para atender su hijo en el domicilio familiar).

Durante todos estos años que Jesús permaneció ingresado (de lunes a viernes) en el Centro San Francisco; cuando enfermaba, el padre, era quien lo atendía durante el tiempo de enfermedad y/o convalecencia, ya fuera en el Hospital como en el domicilio familiar.

Durante años J. recibió ayuda por parte de la ONCE, para sufragar los gastos de estancia semanal en dicho Centro; y también percibió ayuda para los gastos de desplazamientos o transporte (del domicilio al Centro y viceversa).

Antes de la Resolución de Dependencia, la ayuda de transporte, dejó de percibirla, ya que le fue reconocido el Servicio de transporte adaptado 065.

Una vez resuelta la solicitud de Dependencia, se le adjudica en el PIA, plaza en Centro Residencial: Centro San Francisco; coincidiendo el recurso asignado con la petición de la familia. A partir de ese momento, la ayuda de la ONCE se le retira, según información facilitada por los Servicios Sociales de esa Entidad.

J., debido a sus dolencias, sufre muy a menudo complicaciones en su salud física. Estando internado en el Centro, cada vez que enfermaba, el padre tenía que acudir a recogerlo, en ocasiones era preciso hospitalizarlo y en otras solamente trasladarlo al domicilio familiar, hasta su recuperación. En el transcurso del año 2010, los ingresos hospitalarios fueron más continuados indicándole los médicos al padre, que lo mejor sería que permaneciese en el domicilio y no en el Centro donde estaba más a menudo en contacto con enfermedades. Este empeoramiento, fue un motivo de peso (y así lo manifestó el padre, ante estos Servicios Sociales), para decidir la baja de su hijo en el Centro, en el mes de julio. A continuación solicitó el cambio de PIA (septiembre), para libranza de cuidados en el entorno familiar; pues él realmente estaba dedicándose al cuidado diario de su hijo.

En relación a los cuidados en el hogar para el dependiente, se informa nuevamente, que la atención en el domicilio es adecuada por parte del padre. La madre se le aprecia un "ligero retraso psíquico", no está valorada como minusválida, porque

se niega; según ella manifiesta es que "padece de los nervios". El padre cuenta, actualmente, con el apoyo del otro hijo: J (mayor de edad y sin ninguna problemática).

En cuanto a la prestación del recurso de SAF para atender el dependiente cuando este se encuentra en el domicilio familiar, esta opción le fue propuesta al padre. Este volvió a manifestar (a estos Servicios Sociales), que este recurso no lo quería , ya que el tiempo que le podían conceder no era suficiente.

También se informó al padre que, la prestación económica que podría percibir como cuidador familiar, no era una cuantía económica muy elevada, ya que su hijo percibía una pensión y un complemento por atención de tercera persona.

Respecto a qué servicio o ayuda sería la más conveniente para el dependiente, propongo las siguientes posibilidades:

La opción de que J recibiera la ayuda de Cuidador familiar a media jornada, complementada con servicio de ayuda en el hogar (otra media jornada). De este modo permanecería en el domicilio, favoreciéndose su salud, y facilitando que el padre, pueda continuar desempeñando su empleo durante la otra media jornada.

Otra opción, la permanencia en Centro Residencial y compatibilizarla con la prestación de Cuidador familiar o de otra ayuda económica cuando permanece en el domicilio. Esta sería una opción especial, pero también las circunstancias de este dependiente son especiales. Se debería tener en cuenta la problemática de salud que padece el dependiente, lo que motiva que tenga que permanecer días o incluso semanas en el domicilio familiar, y esto implica que el padre deje de trabajar para atenderlo; situación que repercute en la economía familiar, y por consiguiente, en la atención del dependiente durante la duración de su enfermedad/convalecencia. Por todas estas circunstancias, sería está opción ideal para el dependiente y para su unidad familiar."

- Consellería de Trabajo y Bienestar:

"*Ante la queja con n° expediente G.6.Q/234/11, con relación al caso sobre dependencia de D. J. R. G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

Fecha de entrada de la solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia (en el primero registro administrativo y en el registro del órgano competente para resolver): 4/06/2007

Aplicación de la valoración de dependencia: Fecha: 13 de febrero de 2009

Puntuación: 95

Reconocimiento de grado y nivel:

Emisión de la propuesta-resolución: 17 de febrero de 2009

Resolución de grado y nivel: 17 de febrero de 2009, se encuentra en situación de dependencia en grado III y nivel 2, con carácter permanente.

Plan Individual de Atención:

Propuesta del PIA: 11 de febrero de 2010 servicio de centro de atención residencial para personas con discapacidad: Centro Sano Francisco.

Resolución del PIA: 15 de febrero de 2010

D. J. R. L., en representación de su hijo D. J. R. G. solicitó en fecha 24/09/2010 revisión de la resolución del PIA: Modificación de plaza en centro residencial por libranza para cuidados en el entorno.

En la actualidad Jesús causó baja en el mes de enero en el centro de atención residencial de discapacitados San Francisco por decisión familiar.

En fecha 23/03/2011 mantuvimos una reunión con el Director de la ONCE en la que se nos facilitó la normativa sobre la dicta organización.

En el artículo 2.6.h de la circular 4/2009 de 7 de abril de la Dirección de Autonomía Personal, Bienestar Social y Atención al Mayor, se establece que las prestaciones otorgadas por lana ONCE se extinguen debido a la concesión de ayudas públicas derivadas de la aplicación de la Ley de Dependencia".

De la información transcrita se deduce que la Consellería recibió la solicitud de revisión del PIA, con los correspondientes informes, ya en septiembre de 2010, hace

casi un año, pero sin embargo aún no se resolvió, por lo que se confirma que no se está respondiendo con la agilidad precisa para la resolución del supuesto que tratamos. Esa solución podría consistir en cualquiera de las soluciones propuestas por el Ayuntamiento o en otras más adecuadas para el dependiente, si es el caso. Lo que no parece opción es que por la demora en la solución a adoptar el afectado se encuentre sin prestación o servicio, a pesar de las circunstancias que padece.

Por lo que se refiere a la retirada de la ayuda de la ONCE, a través de esta y de otras quejas conocemos que esa organización, alegando la implantación de la LD, retiró las ayudas que venía prestando como complemento de las percibidas de las administraciones públicas, normalmente dedicadas a sufragar los centros especiales, educativos o de día, a los que acuden desde antes de la implantación de la LD. Esas ayudas de la ONCE se recibían para hacer frente al copago previsto antes de la LD y también ahora, después de su aplicación y de contar con la declaración oficial como dependientes y con los planes individuales de atención o PIA, o para pagos complementarios. Lo más significativo es que la ONCE, en sus respuestas a los afiliados, les indica que con la entrada en vigor y la efectividad de la LD, mediante la aprobación de los PIA, debe ser la administración responsable, en este caso la Comunidad Autónoma de Galicia, la que se haga cargo de la totalidad del servicio, algo inadecuado, puesto que tanto ahora como antes se prevé la necesidad de copago del servicio, que era precisamente lo que motivaba la aportación complementaria de la ONCE, o siguen los pagos de los servicios complementarios. Esa necesidad de pago parcial del servicio no cambió; la LD señala al respecto que “los beneficiarios de las prestaciones participarán en la financiación de estas, según el tipo y coste del servicio y su capacidad económica personal” (art. 33; la participación de los beneficiados en el coste de las prestaciones).

Dada la naturaleza de la entidad referida, dimos traslado de la situación a la Consellería con el propósito de que por su parte se entrara en contacto con la ONCE para intentar evitar esta actuación, muy perjudicial para el colectivo (agotar las posibilidades para evitar este grave perjuicio a personas que, por sus circunstancias, necesitaban toda la ayuda posible, ya fuera pública, institucional o personal), o, como mínimo, impedir las justificaciones inadecuadas de la organización, que en sus comunicaciones a los afectados señala a la administración como responsable de algo que no responde a la realidad.

Además, la ONCE confirmó que las ayudas se estaban retirando en los casos que conocíamos, algo que ahora confirma también la Consellería. La ONCE pagaba directamente parte de los gastos de las plazas, pero retiró esa ayuda en relación con un número importante de afectados debido, según ella, a que esos gastos deberían ser asumidos por la administración que reconoce el PIA, algo que, reiteramos, no parece responder a la realidad. Comprobamos en documentos de la ONCE acercados por los afectados que la organización les señala que "...mediante escrito... se notifica la aprobación del programa individual de atención que se contempla en el art. 29 de la Ley 39/2006...., en el que se le concede el servicio de centro de día con intensidad de jornada completa, que será prestado en el centro al que... venía acudiendo. Del contenido de dicha resolución se desprende que la totalidad de los servicios que se vienen prestando a través de dicho centro ha de quedar comprendido entre los cubiertos en virtud de la prestación aprobada". Esta justificación no responde a la realidad, aunque es a la Consellería de Trabajo y Bienestar a quien corresponde intervenir ante la ONCE para que no se trasladen este tipo de argumentos. La ONCE aplica la medida con efectos económicos referidos al punto de aprobación del PIA, con el que pretende obligar a los afectados a devolver lo cobrado indebidamente, según sus argumentos.

La administración está aplicando adecuadamente la LD y la normativa que la desarrolla, sin perjuicio de la posibilidad de otorgamiento de servicios complementarios en los casos en que resulten justificados. La normativa prevé que parte de los gastos del servicio asignado sean de cuenta del usuario, de la misma manera que se venía haciendo con anterioridad. Fue la ONCE la que, haciendo una interesada e incorrecta interpretación de la LD y de las resoluciones que la aplican la que redujo sus ayudas individuales dedicadas a personas y familias en situación de evidente necesidad, al contar con problemas graves no solo de discapacidad intelectual o psíquica, sino también de visión, razón por la que recibían la ayuda de la ONCE, ahora retirada de forma incomprensible.

Ante lo expuesto la Consellería indica ahora que en fecha 23/03/2011 mantuvimos una reunión con el Director de la ONCE en la que se nos facilitó la normativa sobre dicha organización. En el artículo 2.6.h de la circular "4/2009 de 7 de abril de la dirección de autonomía personal, bienestar social y atención al mayor, se establece que las prestaciones otorgadas por la ONCE se extinguen debido a la concesión de ayudas públicas derivadas de la aplicación de la Ley de Dependencia".

Lógicamente, la organización tiene a su disposición la retirada de las ayudas que se concreta en la circular (no normativa) que se menciona, sin perjuicio de la crítica social que de eso se pueda derivar. Sin embargo, lo en cualquiera caso quedaría pendiente por parte de ese órgano en relación con la situación descrita es, como dijimos, evitar que en las comunicaciones que se envían con apariencia administrativa por parte de la ONCE se justifique la retirada en lo que habitualmente se manifiesta, que es que a partir de la aplicación de la LD tiene que ser la propia Consellería la que atienda "todo", sin tener en cuenta lo dicho. La ONCE debería motivar sus actos ante sus afiliados indicando claramente que por decisión propia, de acuerdo con una circular suya, se extinguen las ayudas complementarias a los dependientes, pero no, como viene haciendo, indicar que se extinguen porque la Consellería ya atiende o debería atender en todo (en el referido al copago o al pago de los servicios complementarios de los centros) a los dependientes que utilizan el servicio de dependencia aprobado en PIA, como viene haciendo. Todo parece indicar que esa organización social está reduciendo los recursos económicos que antes se dedicaban a estos concretos fines que tratamos, que sin embargo deberían ser prioritarios. La ONCE, que antes asumía el coste de parte del servicio, dejó de atender sus objetivos sociales en este terreno en los casos que conocemos.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre la revisión del PIA solicitada hace tiempo, y que esa resolución sea motiva en el exclusivo interés del dependiente.

Y que, dado que la ONCE no parece dispuesta a rectificar sus medidas de retirada de las ayudas complementarias la dependientes atendidos en centros de la Comunidad, con grave perjuicio para personas que por sus circunstancia necesitan toda la ayuda posible y de cualquier naturaleza, pública, institucional o personal, al menos se requiera la rectificación de las motivaciones inadecuadas aportadas por la organización a los afectados, a los que señala a la administración gallega como responsable de la retirada, indicando que ahora debería ser ella quien deba sufragar la totalidad de los gastos.

Respuesta da Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

108.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 1 de julio de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/988/11).

En esta institución se inicio expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª Mª B. V. C. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su padre, D. J. V. S., DNI..., tiene el grado II y nivel 2 de dependencia desde el 20 de mayo del 2010. En agosto su salud empeora, solicitando en octubre la revisión y mandando todos los informes que iba teniendo, el último en febrero del 2011. En abril se desestima la nueva valoración por no apreciar empeoramiento. No estando conforme reclamó personalmente una explicación a la trabajadora social y luego la un miembro de la junta de valoración de dependencia, donde le dijeron que tenía que reenviar los informes porque no habían llegado; ellos no tenían esa documentación. Los reenvió acompañados de un recurso el 12 de mayo. Aunque trabajaba, se arreglaba para cuidar a su padre, pero al empeorar su salud solicitó la ayuda a domicilio que prestó la empresa Galaurea; al poco tiempo quedó en paro y rechazó dicha ayuda, puesto que ya estaba en casa. Hasta el momento no recibió prestación económica. Fue un error desestimar su nueva valoración.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/988/11, con relación al caso sobre dependencia de D. J. V. S., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 20/11/2009

Aplicación de la valoración dependencia: Fecha: 04/05/2010. Grado II Nivel 2

- Reconocimiento de grado y nivel: Dictamen: 10/05/2010. Resolución grado y nivel: 20/05/2010. Tuvo una revisión en la que el 12/04/2011 obtuvo el mismo grado y nivel.

- Plan Individual de Atención (PIA): Propuesta del Plan Individual de Atención: Libranza de cuidados en el contorno familiar, intensidad completa, 160 horas.

- El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles (caso de una propuesta PIA de servicios)/de la dotación presupuestaria existente (caso de una propuesta PIA de prestación económica).”

Con la información aportada se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en noviembre de 2009 y aún no se finalizó. La Consellería tampoco anuncia cuando se aprobará el PIA, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad la ese PIA. Además, tampoco se indica nada respecto del recurso promovido en relación con la revisión de la valoración.

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados; y que también con urgencia se resuelva sobre el recurso interpuesto contra la denegación de la revisión de la valoración.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

109.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 11 de agosto de 2011 debido al retraso en la revisión de un PIA de dependencia (Q/983/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.N. L. V. relativo al retraso en la revisión de un PIA de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que desde hace años cuidó de su madre Dª M. L. V., DNI..., que tiene aprobada una prestación por la Ley de dependencia que hasta el pasado mes de septiembre 2010 consistía en una ayuda económica para sufragar parte de los gastos del Centro de Día al que acudía. En octubre 2010 empeoró su estado físico y psíquico, por lo que se vio obligada a dejar su trabajo para atenderla en la casa, teniendo que salir adelante con su pequeña pensión, y el agravante de que ella dejo de cotizar para su futura pensión de jubilación. En octubre 2010 comunica la situación en la Xunta de Galicia (atención de personas dependientes) y solicita el cambio de la prestación, para que conste ella como cuidadora no profesional. Hasta el momento no tuvo respuesta, lo que no entiende, señala, ya que en este caso las valoraciones y diagnósticos ya están realizados e incluso ya se estaba percibiendo una cuantía económica; se trata de cambiar una por otra.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones a la Consellería de Trabajo y Bienestar. En la primera ocasión no se aclaraba la fecha en la que finalmente se resolvería sobre la revisión del PIA solicitada, y eso a pesar del evidente retraso que se apreciaba, puesto que se demandó en octubre del pasado año. Por eso reclamamos información complementaria; en la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/983/11, con relación al caso sobre dependencia de dona N. L. V., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente: Solicitada la revisión, se hace preciso determinar si procede revisar el Programa Individual de Atención. Se está siguiendo el orden de prelación normativamente establecida para las solicitudes de revisión y en el plazo marcado por la normativa vigente."

Con la información aportada se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que la revisión reclamada se encuentra demorada, puesto que fue solicitada en octubre de 2010 y aun no se resolvió. Tampoco anuncia cuando se resolverá, a pesar de que expresamente se requería información al respecto; por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará

efectividad al nuevo PIA, en su caso. Esto sucede a pesar de que la afectada es una gran dependiente, que por esta causa había debido tener preferencia (art. 3 q LD).

El Decreto 15/2010 establece la posibilidad de revisión del PIA la instancia del interesado o de su representante siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación de su contorno que pudieran motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida (art. 43.3).

El expediente había debido encontrarse resuelto sin demoras injustificadas; estas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la revisión no se haga con diligencia.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre la solicitud de revisión de PIA objeto de la presente queja, puesto que se encuentra demorada y afecta a una gran dependiente, de tal manera que no se produzcan demoras perjudiciales.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

110.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 1 de septiembre de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/950/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de queja de Dª P. D.F. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que solicitó la Ley de dependencia el 27/06/07 para Dª E. M. P., con DNI..., exp. SAAD 12-27/305611/2008-18 (2771-Lugo). La primera resolución del PIA llegó el 30/09/08 y reconocía un centro de día (para atención del Alzheimer) la jornada completa. Después de hablar con la trabajadora social de Viveiro decidieron cambiarlo la media jornada. Este nuevo PIA reconoció el centro durante 70 h/mes y una libranza por cuidados en el entorno de dedicación media. Sin embargo, no le pagan los retrasos a jornada completa, sino sólo en parte, indica. Añade que entonces se dirigieron de nuevo a la trabajadora social, que les dio la razón y redactó un recurso de alzada 02/06/09. Sin embargo, aun no recibieron contestación.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/95011 1 , con relación al caso sobre dependencia de Dª Y. M. P., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 27/06/2007.

Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de dictamen (data): 03/03/2008. Resolución nivel y grado (data): 17/03/2008. III-1

Plan Individual de Atención (PIA)

0 29/04/2009 se resolvió Libranza de cuidados en el contorno familiar con una intensidad media (80 horas) y Centro de atención diurna con intensidad parcial (70 horas).

Interposición recurso de alzada contra la resolución del PIA: 03/06/2009 donde pide que se le reconozca jornada completa de la libranza para cuidados en el contorno familiar desde la data de solicitud de la valoración de dependencia (27/06/2007) hasta la concesión de la plaza en el centro de día (15 de malo de 2009).

Interpuesto el recurso de alzada contra la resolución de aprobación del PIA, y después de recibida la documentación del expediente administrativo, se procederá a emitir la corresponde resolución, de acuerdo con la normativa de aplicación.

Los recursos de alzada se van resolviendo por estricta orden de entrada."

De la respuesta recibida se deduce que el recurso sigue sin resolverse, sin aclarar la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con el previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio solo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

111.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de octubre de 2011 debido al retraso de un procedimiento de

dependencia y la falta de respuesta a una solicitud de revisión del grado y nivel, que considera justificada. (Q/1841/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. S. C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia y la falta de respuesta a una solicitud de revisión del grado y nivel, que considera justificada.

En su escrito, esencialmente, nos indica que lleva luchando más de un año para que valoren de nuevo la dependencia de su hija y para que se haga como la de cualquier niño con acondroplasia en Galicia. Ha concedido un grado II y nivel 1. Me niegan las mismas prestaciones teniendo la misma enfermedad, señala. Los niños en Galicia con acondroplasia suelen tener un grado III. En Galicia son pocos los niños con acondroplasia y es fácil de comprobar que hay poca sensibilidad en el departamento de Pontevedra, indica. No quieren hacer la revisión teniendo nuevos informes. La niña se perdió más de tres meses de colegio por su enfermedad y lo consideran normal, añade.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"*Ante la queja con n° expediente G.6.Q/1841/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª M. C. G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 06/11/2009

Aplicación de la valoración dependencia: 16/04/2010

Reconocimiento de grado y nivel:

Emisión de propuesta-resolución: 21/04/2010

Resolución nivel y grado: 29/04/2010 II-1

- Fecha informe técnico estimatorio: 09/06/2011

- Reconocimiento de grado y nivel:

Emisión de propuesta-resolución: 07/07/2011

Resolución nivel y grado: 21/07/2011 II-1

El expediente está en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles o de la dotación presupuestaria existente.

De la información aportada se deduce que el expediente se encuentra atrasado, tal y como se mencionaba en la queja, que resulta confirmada. Efectivamente, la solicitud es de noviembre de 2009, pero resta la aprobación y efectividad del PIA. Tampoco se aclara nada en relación con la revisión solicitada, que lo interesado considera justificada.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes,

familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

Respecto de la revisión no se aclara nada, como señalamos; no se entiende que quiere decirse con la expresión fecha informe técnico estimatorio: 09/06/2011, salvo que se refiera a la aceptación del examen de la revisión, que sin embargo después se confirma, pero sin aclarar los motivos, a la vista de los informes médicos y del argumentado por el propio interesado, que señala que es normal que la enfermedad del dependiente se valore con más grado y nivel, y que es en la provincia de Pontevedra donde se valora por debajo del debido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados; y que también con urgencia se detallen las causas de la confirmación de la valoración anterior.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

112.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de octubre de 2011 debido a un procedimiento de dependencia. (Q/1953/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.M.N.G. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que tras su madre, Dª. L. G. A., DNI …, tiene 79 años y Alzheimer. Ella vive sola en Ourense y los hijos en Huesca y en Madrid. Debido a su enfermedad no puede vivir sola, puesto que hay que estar pendiente de ella las 24 horas, y los médicos recomiendan que esté en una residencia donde pueda ser tratada de su enfermedad y disfrute de calidad de vida. Sufrió una caída y fue ingresada en un centro médico. Se solicitó una tramitación de urgencia para la revisión de su grado de dependencia. Su madre cobra una pensión de 600 euros y la residencia cuesta 1200, y sus recursos económicos son limitados, por lo que sería necesario que se concediese por dependencia, señala. A la reclamación de revisión adjuntaron informes médicos de los neurólogos, informe de la médico de Ourense, informe médico de la Unidad de Cuidados Intensivos del Centro Médico El Carmen de Ourense, informe de Alta del Centro Médico del Carmen, de Ourense, y justificante de la tramitación de dependencia, resguardo de solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia, y fotocopia DNI.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En esta se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/1953/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª L. G. A., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 21/02/2011.

- Reconocimiento de grado y nivel:

- Emisión de propuesta-resolución: 27/04/2011

- Resolución nivel y grado: 28/04/2011 I-1.

- Fecha informe técnico: 19/09/2011

Solicitada la revisión, se hace preciso determinar si procede revisar el grado y nivel reconocido. Se está siguiendo el orden de prelación normativamente establecido para las solicitudes de revisión."

De la información aportada se deduce que el expediente se encuentra atrasado, tal y como se mencionaba en la queja, que resulta confirmada. Efectivamente, la solicitud es de febrero, pero resta la aprobación y efectividad del PIA. Además, tampoco se aclara el trámite dado a la solicitud de revisión, de 15 de septiembre (parece que a ella se refiere la mención fecha informe técnico: 19/09/2011), que se hizo reclamando el trámite urgente. Al parecer la dependiente padece lo indicado, por lo que se reclama como medio de atención más idóneo una residencia pare enfermos de Alzheimer.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente de dependencia objeto de la presente queja y sobre la solicitud urgente de revisión, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

113.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 4 de noviembre de 2011 debido a la falta de respuesta a una reclamación de abono en un procedimiento de dependencia después del fallecimiento del dependiente (Q/2203/10).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.P.A. V. debido a la falta de respuesta a una reclamación de abono en un procedimiento de dependencia después del fallecimiento del dependiente.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 25 de marzo de 2010 su madre, Dª V. Á., con DNI …, presentó reclamación de prestaciones reconocidas a su padre por dependencia, con efecto retroactivo, basándose en el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, que reconoce esta retroactividad, según señala. Con anterioridad había promovido ante esta institución la queja G.6.Q/669/09. Después de la aprobación del Decreto 15/2010 se indicó a la interesada que restaba conocer en qué sentido se interpretarían o aplicarían sus previsiones (art. 40 y DT Sexta) para supuestos como el que le afectaba, lo que no

se conocería con exactitud hasta que se diese la correspondiente resolución. Para ello podría realizar la correspondiente reclamación de los retrasos para que finalmente se le abonase lo reclamado, como así hizo. En la reclamación solicita el abono de las cantidades correspondientes a su padre fallecido. Junto con la reclamación entregó la documentación que señala el Decreto (certificaciones acreditativas de uso del servicio, facturas, resolución de reconocimiento de dependencia, carta del Valedor do Pobo, expediente G.6.Q/669/09, certificado de defunción de mi padre y DNI). El expediente de dependencia de su padre, D. J. M. A. A., DNI … es el PO/....

Ante eso solicitamos información a la Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

"Informe sobre la Queja presentada ante el Valedor do Pobo por Dª M.P.A.V. en relación a tramitación del expediente de dependencia de don J.M.A.A.. Valedor do Pobo. Núm. Queja: G.6.Q/2203/10.

En relación a la solicitud de informe anteriormente referenciada recibida en la fecha 7 de marzo de 2011, se expone lo siguiente:

La solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia tiene fecha de entrada 13 de junio de 2007.

La resolución de reconocimiento de nivel y grado de fecha 7 de marzo de 2008 reconoce un grado III y nivel 2 de dependencia.

-Se emite la Propuesta del Plan Individual de Atención en fecha 15 de abril de 2008 con reconocimiento de libranza vinculada a los servicios de residencia

-El expediente se encontraba pendiente de la Resolución del Plan Individual de Atención pero en fecha 7 de diciembre de 2010 se produjo el fallecimiento del dependiente provocando el archivo del expediente por fallecimiento.

-Por lo tanto en la actualidad el expediente se encuentra archivado por el motivo antes expuesto.

JUSTIFICACIÓN:

Debido al fallecimiento del interesado con resolución de grado y nivel y propuesta de Plan Individual de Atención (PIA) pero sin Resolución PIA, remata el expediente por imposibilidad material de continuarlo y se procede al archivo del mismo según lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 30/92. Todo eso sin perjuicio de las posibles acciones que se deriven del reconocimiento de la efectividad del derecho de los solicitantes fallecidos sin recibir la atención solicitada según lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto 15/2010 y en la posterior normativa de desarrollo, que se substanciarán, en todo caso, en un procedimiento distinto a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

En el artículo 40, así como en la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, disponen que "La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, se reconocerá a la persona que soportara el gasto siempre y cuando se reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza", siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado. Hoy por hoy se está tramitando el texto de la orden que desarrolla el decreto y, más concretamente, en lo relativo a los supuestos, requisitos y acreditación de la efectividad de este derecho. Una vez que se publique la orden la solicitud será tramitada según lo dispuesto en la misma."

A la vista de lo informado por nuestra parte reclamamos información complementaria, básicamente que se aclarara si se había dado o se daría respuesta a la reclamación pendiente de ella. El informe se recibió con un retraso muy considerable, incluso al punto de que fue preciso recordar a la Consellería su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedora de la labor de la institución. El informe señala lo siguiente:

"Informe sobre la queja presentada ante el Valedor do Pobo por Dª M. P.A. V. en relación a la tramitación del expediente de dependencia de D. J.M.A.A.. Valedor do Pobo. Núm. Queja: G.6.Q/2203/10

En relación a la solicitud de informe anteriormente referenciado se expone lo siguiente;

- *El 13/06/2007 se presenta la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de J.M.A.A. con DNI …*

- *Con fecha del 14 de diciembre de 2007, tuvo lugar la valoración de la situación de dependencia, en la que tras la aplicación del baremo obtuvo una puntuación de 95 puntos.*

- *Con fecha del 7 de marzo de 2008, el delegado provincial de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra resolvió reconocerle al solicitante una situación de dependencia en grado III, nivel 2, con carácter permanente.*

- *El órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra, con fecha del 15 de abril de 2008, emitió propuesta del PIA de libranza vinculada a las servicios de residencia.*

- *Con fecha del 18 de octubre de 2008 aconteció el fallecimiento del solicitante, provocando el archivo del expediente por fallecimiento.*

El expediente se encontraba en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de la dotación presupuestaria existente.

Debido al fallecimiento del interesado remata el expediente por imposibilidad material de continuarlo y se procede al archivo del mismo según lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 30/92, mediante resolución motivada. Todo esto sin perjuicio de las posibles acciones que se deriven del reconocimiento de la efectividad del derecho de los solicitantes fallecidos sin recibir la atención solicitada según lo dispuesto en el artículo 40 del decreto 15/2010 y en la posterior normativa de desarrollo, que se substanciarán, en todo caso, en un procedimiento distinto a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

En el artículo 40, así como en la disposición transitoria sexta del decreto 15/2010, del 4 de febrero, disponen que "y efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre y cuando se reúnan

los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza", siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado. Hoy por hoy se está tramitando el texto de la orden que desarrolla el decreto y, más concretamente, en lo relativo a los supuestos, requisitos y acreditación de la efectividad de este derecho. Una vez que se publique la orden la solicitud será tramitada según lo dispuesto en la misma.

El expediente número P0/..., que corresponde a J. M. A. A., se archivó por causa de la muerte del solicitante, que aconteció con anterioridad a la aprobación del Plan Individual de Atención."

Como puede comprobarse, el informe ahora remitido (con un considerable retraso, como se subrayó) señala básicamente lo mismo que el anterior, que había sido objeto de nuevo requerimiento por nuestra parte, al entender que no aclaraba aspectos fundamentales de la cuestión, en especial la falta de respuesta a la solicitud hecha de manera formal por la interesada. Efectivamente, en su momento indicamos a la Consellería que del informe se deducía que esta no concretaba la respuesta que debería darse a la reclamación promovida por la reclamante hace un tiempo considerable. El 25 de marzo de 2010 se presentó esa reclamación para el abono de lo que correspondiese al amparo de lo previsto en el Decreto 15/2010 para supuestos como el descrito, esto es, para dependientes fallecidos sin la aprobación del PIA.

Tanto entonces como ahora la Consellería argumenta que en el artículo 40 y en la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010 se disponen que la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre y cuando se reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza, siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado. Sin embargo, tal y como se señala claramente en la presente queja, justo eso es lo que hizo la interesada, que junto con la reclamación formal entregó la documentación que determina el Decreto (facturas de uso de servicios, certificaciones y otras); pero a pesar de eso no se indica que se hubiera respondido o que se anunciase una pronta respuesta.

El informe insiste, en la misma línea que el anterior, en que se está tramitando la orden que desarrolla el decreto (requisitos y acreditación de la efectividad de este derecho), y en que una vez que se publique la orden la solicitud será tramitada según lo dispuesto en la misma. Sin embargo, en diferentes ocasiones indicamos a la Consellería que lo establecido en el Decreto 15/2010 resulta directamente aplicable y por tanto sus previsiones ya forman parte del ordenamiento, que el desarrollo pendiente dependería única y exclusivamente de la propia administración, y que las solicitudes deben resolverse de acuerdo con el derecho vigente, sin que puedan demorarse por futuribles que se anuncian desde hace mucho tiempo y no se conoce si finalmente se habían concretado y, en su caso, en que sentido lo harán.

En resumen, al margen del fondo del asunto, esto es, de lo que debiera resolverse en relación con la cuestión, aspecto éste en el que en numerosas ocasiones indicamos a la Consellería nuestro criterio, más aún después de la aprobación del Decreto 15/2010, en el que expresamente se regula el derecho de cobro en beneficio de los familiares de los fallecidos cuando se cumplan determinadas condiciones materiales y formales, debe concluirse que la Consellería ni tan siquiera da respuesta a la reclamación hecha (al margen de cómo la ordene formalmente, en el seno del anterior expediente o en un independiente; esto último es por lo que parece inclinarse a la Consellería, lo que resulta válido), incumpliendo el deber establecido en el art. 42.1 de la Ley 30/1992, de PRJAPAC.

La interesada que reclama por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre la solicitud de abono a la familia del dependiente de los retrasos correspondientes al expediente tramitado en su momento y archivado por el fallecimiento del dependiente antes de la aprobación del PIA. La resolución resulta obligada, de acuerdo con lo previsto en el art. 42.1 de la Ley 30/1992 y en el Decreto 15/2010.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de respuesta.

114.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 16 de noviembre de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2087/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.C.C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que para ella (DNI …) no se hizo efectivo el incremento de la paga para cuidados en el entorno familiar de su nuevo grado y nivel, reconocido el 6 de junio de 2011. Después de la revisión le reconocieron un grado II y nivel 2, teniendo anteriormente un grado II y nivel 1, pero desde esa fecha la prestación que percibe es la misma que ya tenía con el anterior grado y nivel de dependencia. Le dicen que tiene que esperar, sin más, según señala.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En esta se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/2087/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª..., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Con una resolución de grado y nivel de fecha 11/12/2008, II-1, actualmente está percibiendo una prestación por este grado reconocido, procediéndose a una revisión de grado y nivel con una resolución de fecha 17/06/2011, II-2.

En la actualidad y según la disponibilidad presupuestaria se están resolviendo primero los expedientes de gran dependencia (grado III) sin prestaciones y en función

de la capacidad económica y, posteriormente, los expedientes de dependencia severa (grado II) sin prestaciones económicas.

Para este caso estamos a la espera de poder regularizar en función del presupuesto disponible."

Con la información transcrita se deduce que la Consellería confirma lo expresado en la queja, esto es, que se revisó el grado y nivel, aumentando el segundo, pero que a pesar del tiempo transcurrido aún no se revisó el PIA para ajustarlo a esa nuevo nivel; sólo se indica que para este caso estamos a la espera de poder regularizar en función del presupuesto disponible, lo que no permite conocer cuándo se producirá tal cosa.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "*se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores*" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. Esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se han hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar la esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre la revisión del PIA pendiente, puesto que se encuentra demorada, lo que suponen un perjuicio.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

115.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17 de noviembre de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/1701/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.S.P. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 7 de abril del 2010 solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia (DNI , exp. PO/...). En el mes de octubre del 2010 se le comunica la valoración como no dependiente. El 3 de noviembre del 2010 interpone recurso de alzada. Tiene múltiples patologías que condicionan su desarrollo; dificultades de deambulación, oxigenoterapia domiciliaria, graves dificultades para subir escaleras, dificultades para vestirse, calzarse, ayuda para aseo personal, apoyo en gestiones, acompañamiento, no puede hacer tareas domésticas, etc. Tenía tramitada la solicitud de servicio de ayuda en el hogar, pendiente de resolución, renunciando actualmente a la misma por ingreso en residencia. El 4 de noviembre del

2010 cursa solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia por agravamiento de la situación de salud. El 25 de febrero del 2011 remite escrito solicitando prioridad en la tramitación por emergencia social, sin obtener respuesta. Tras numerosos ingresos hospitalarios, en marzo del 2011 es trasladado a la residencia..., plaza personal, al no contar con la dependencia. Tiene que hacer frente mensualmente a un gasto de 1.675 euros por la plaza, encontrándose actualmente en una situación límite, señala. Sigue sin respuesta a la solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia y al recurso de alzada. Optó por libranza vinculada al servicio para poder continuar en la residencia que ocupa.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones a esa Consellería, que ya nos remitió su último informe. En el primero señalaba lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/1701/11, con relación al caso sobre dependencia de D. J. S. P., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

-7/4/2010 presenta solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia.

Su solicitud se completa correctamente el 6/7/2010, fecha en la que remite documentación obligatoria requerida, de acuerdo con el artículo 21 del decreto 15/2010.

-9 de septiembre de 2010 tuvo lugar a valoración de la situación de dependencia, en su domicilio, en la que tras la aplicación del baremo obtuvo una puntuación de 21,95 puntos.

Con fecha 20/9/2010 se emite dictamen técnico en el que se le reconoce que no consigue la puntuación mínima exigida (25 puntos) para reconocer la situación de dependencia.

22 de septiembre de 2010 la jefa territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de Pontevedra resolvió que no consigue la puntuación mínima exigida para poder conocer una situación de dependencia. Notificado al interesado el 15/10/2010.

El 9 de noviembre de 2010 J. interpone recurso de alzada contra la resolución de grado y nivel de dependencia.

26/11/2010 el órgano de valoración de dependencia emite informe técnico con propuesta de desestimación del recurso.

4/11/2010 presenta solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia, por empeoramiento de su estado de salud, pero de acuerdo con el artículo 31 del Decreto 15/2010 las resoluciones denegatorias por no encontrarse en situación de dependencia al no conseguir el solicitante ninguno de los grados establecidos en la Ley 39/2006, tienen una limitación temporal de dos años para formular una nueva solicitud, salvo que con anterioridad a dicho período, acrediten debidamente un error en el diagnóstico, en la aplicación del baremo o bien que su grado de autonomía personal o la situación del contorno habitual varió.

28 de febrero de 2011, presentan nueva solicitud de valoración de dependencia, solicitando además la valoración por el trámite de emergencia recogido en el artículo 16 del decreto 15/2010. 0 25/02/2011 el órgano de valoración de dependencia de Pontevedra desestima la valoración de la nueva solicitud, de acuerdo con el artículo 31 del Decreto. 0 2/3/2011 desestima la valoración por el trámite de emergencia por no encontrarse en situación de riesgo.

No se informó al interesado, por escrito, de ninguna de las desestimaciones, so se notifican las resoluciones de estimación de trámite de emergencia y el aplicativo no permite desestimar una revisión de un expediente sin grado y nivel y tampoco una valoración inicial. Sí se informó a los servicios sociales de referencia por teléfono"

A la vista de lo anterior por nuestra parte requerimos aclaración, que se remitió recientemente con el siguiente contenido:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/1701/11, con relación al caso sobre dependencia de D. J. S. P., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente: La nueva solicitud no justificar ningún error en el diagnóstico ni en la aplicación del baremo, ni tampoco ninguna

modificación en el grado de autonomía personal o en la situación de su contorno habitual. Por lo tanto, según el artículo 31 del decreto 15/2010, del 4 de febrero, deberá esperar 2 años para formular una nueva solicitud, salvo que acredite modificación en las circunstancias anteriores. En cuanto al recurso de alzada, cabe indicar que los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada."

De los informes transcritos se deduce que la Consellería sigue sin responder al recurso de alzada, a pesar de que ya transcurrió más de un año desde su interposición, y que tampoco se respondió a la solicitud de revisión. Tal y como señalamos a la Consellería en la anterior comunicación, el hecho de que "el aplicativo" no permita dar respuesta a esas solicitudes no puede desvirtuar el deber general de cualquier administración de dar respuesta expresa y motivada a las solicitudes que se dirigen a ella.

Tampoco se aclara la fecha en la que finalmente se resolverá el recurso. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con el previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificar la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente

previstos, y que también con urgencia se facilite respuesta escrita a la solicitud de revisión o de nueva valoración.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.

116.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 28 de noviembre de 2011 debido a la falta de respuesta a una reclamación para abono de retrasos del procedimiento de dependencia después del fallecimiento de la dependiente (Q/1668/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. M.J. V. R. debido a la falta de respuesta a una reclamación para abono de retrasos del procedimiento de dependencia después del fallecimiento de la dependiente.

En su escrito, esencialmente, nos indica que anteriormente promovió las quejas G.6.Q/198 y 2196/10, relativas al retraso de un procedimiento de dependencia y al fallecimiento del dependiente sin aprobación del PIA. De la correspondiente investigación deducimos que se confirmaba la demora y no se había resuelto el PIA, y que además no se revisó la valoración, como se había solicitado. Finalmente la Consellería señalaba lo previsto en el art. 40 del Decreto 15/2010 en relación con los efectos del fallecimiento de los solicitantes.

Pues bien, el interesado señala que hizo una reclamación el 10 de mayo de 2010 para la aplicación de lo previsto en el Decreto citado a su caso, y recibió respuesta el 19 de mayo en la que "*en respuesta a su escrito que tuvo entrada en estas dependencias el pasado 10 de mayo, sobre la solicitud de abono de las prestaciones económicas por cuidados en el contorno familiar, por el fallecimiento de la dependiente doña M. R. L., le informo que nos encontramos pendientes del desarrollo del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, y en este caso concreto, el establecido en el artículo 40 de dicho Decreto*."

Después de mucho tiempo desde entonces sigue sin recibir noticia del desarrollo anunciado y del curso que finalmente se dé a su reclamación, por lo que

entiende que la Consellería no resolvió sobre el fondo de su reclamación, y eso que reiteró la necesidad de esa respuesta mediante reclamación de 23/06/11 (vía burofax).

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/1668/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª M. R., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 03/07/2007.

Aplicación de la valoración dependencia. Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de dictamen (data): 25/04/2008. Resolución nivel y grado: 25/04/2008 I-2.

Solicitud de revisión del nivel y grado: 22/09/2008. Emisión de dictamen (data): 22/01/2009. Resolución nivel y grado: 22/01/2009 II-2.

Solicitud de revisión del nivel y grado: 23/12/2009.

La valoración de la usuaria no se realizó debido al fallecimiento el 21 de febrero de 2010. El expediente está archivado debido al fallecimiento de la usuaria.

En lo relativo al artículo 40 así como a la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010, le informamos de que el texto de la orden que lo desarrolle se está tramitando y estamos a la espera de su publicación."

Una vez evaluada la información transcrita se deduce que la información es básicamente la que ya se había proporcionado en ocasiones anteriores. Se confirma lo expuesto en la queja, esto es, que no se respondió a la reclamación para el abono de lo que corresponda a los herederos de los dependientes fallecidos, según lo establecido en el Decreto 15/2010, como tampoco se anuncia que se vaya a resolver en un futuro próximo. La Consellería señala al respecto que el expediente se encuentra archivado y que en lo relativo al artículo 40 así como a la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010,... el texto de la orden que lo desarrolle se está tramitando y estamos a la espera de su publicación.

Al respecto de la necesidad de desarrollar el Decreto 15/2010 para resolver sobre estas demandas, en anteriores ocasiones indicamos a la Consellería que lo establecido en el Decreto ya forma parte del ordenamiento y por tanto resulta directamente aplicable. Además, ese desarrollo, sea del tipo que sea (orden, instrucciones...), depende única y exclusivamente de la propia administración. Además, el retraso del compromiso de la Consellería es muy significativo, a la vista de esta queja; efectivamente, ya en la solicitud de informe se señalaba que la solicitud de aplicación de lo previsto al respecto en el Decreto 15/2010 es de 10 de mayo de 2010, y al poco tiempo la Consellería respondió al interesado que nos encontramos pendientes del desarrollo del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, y en este caso concreto, el establecido en el artículo 40 de dicho Decreto; desde entonces seguimos en la misma situación, como puede apreciarse.

Por tanto, al margen de que la respuesta pendiente se haga incardinada en el expediente de dependencia original o en otro procedimiento diferenciado, lo cierto es que debe darse una respuesta, que en este momento se encuentra muy demorada, puesto que la reclamación se hizo hace ya más de un año y medio. El deber de resolver se establece en el art. 42.1 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC, que establece que "*la administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquier que sea su forma de iniciación*".

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre la solicitud de aplicación de lo previsto en el Decreto 15/2010 para el caso de dependientes fallecidos, puesto que esa resolución se encuentra muy retrasada.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente respuesta.

117.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/2279/11).

En esta institución se inició expediente como consecuencia del escrito de D. E. M. F. V. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que él, con DNI …, tiene en curso el expediente de dependencia VI..., iniciado el 8 de febrero de 2011. El 4 de abril se resuelve su valoración, indicando que no tiene la puntuación mínima. Posteriormente promovió un recurso de alzada ante la Consellería, pero al parecer no se respondió.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En esta se señala lo siguiente:

"*Ante la queja con n° expediente G.6.Q/2279/11, con relación al caso sobre dependencia de D.E. M. F., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 08/02/2011

Aplicación de la valoración dependencia: 04/03/2011

Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 25/03/2011. Resolución nivel y grado: 29/03/2011. Sin grado y sin nivel

De acuerdo con el artículo 31 del Decreto 15/2010, de 4 de febrero: "Las resoluciones denegatorias por no encontrarse en una situación de dependencia al no conseguir el solicitante ninguno de los grados establecidos en la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, llevará consigo la limitación temporal de dos años para formular una nueva solicitud salvo que, con anterioridad a dicho período, acredite debidamente un error en

el diagnóstico, en la aplicación del baremo o bien que su grado de autonomía personal o su situación del contorno habitual varió".

Interpuesto el recurso de alzada y después de recibida la documentación del expediente administrativo, se procederá a emitir la corresponde resolución, de acuerdo con la normativa de aplicación. Los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada."

De la información aportada se deduce que el recurso de alzada contra la resolución de denegación de grado y nivel aún no se resolvió, a pesar de que venció el plazo para eso, y tampoco se anuncia la fecha en la que se resolverá, confirmando de este modo los presupuestos de la queja. Sólo se señala que los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada.

Sin embargo, el plazo para resolver estos recursos se encuentra previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC; el plazo máximo para dictar y notificar la resolución es de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992). A través de quejas precedentes conocemos que las demoras en las resoluciones de recursos resultan frecuentes.

El interesado que reclama por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre el recurso de alzada pendiente, que se encuentra demorado.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de respuesta.

118.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2011 debido al retraso de dos procedimientos de dependencia y a la falta de respuesta a un recurso contra el reconocimiento de grado y nivel (Q/2291/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª A. M.C. G. y D. S. C. C. debido al retraso de dos procedimientos de dependencia y a la falta de respuesta a un recurso contra el reconocimiento de grado y nivel.

En su escrito, esencialmente, nos indica que sus hijos tienen un diagnóstico de síndrome autista, por lo que el 30 de diciembre del 2009 y el 4 de enero de 2010 les fue concedida la situación de dependencia por parte de la Consellería, en grado II y nivel 1 para... (LU...), y grado II y nivel 2 para.... Dentro del plazo interpusieron recurso de alzada contra la valoración que fue realizada a M. M. (grado II y nivel 1), recurso presentado el 4 de febrero del 2010, sin que dicho escrito tuviera ninguna respuesta incluso el día de hoy. Hasta este momento no les ha sido concedido ningún servicio ni prestación (PIA) de los que tienen reconocidos en la resolución de su situación de dependencia.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En esta se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/2291/11, con relación al caso sobre dependencia de Dª M. M. e I. C. C., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

I. C. C.

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 27/02/2009. Aplicación de la valoración dependencia: 15/06/2009 Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 21/12/2009. Resolución nivel y grado: 30/12/2009 II-2

M. M.C. C.

Fecha entrada solicitud de reconocimiento de nivel y grado de dependencia: 27/02/2009. Aplicación de la valoración dependencia: 22/06/2009. Reconocimiento de grado y nivel: Emisión de propuesta-resolución: 17/12/2009. Resolución nivel y grado: 29/12/2009 II-1.

Los expedientes están en fase de tramitación para la elaboración y resolución del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación establecido normativamente para la instrucción del procedimiento que da prioridad a las personas dependientes con mayor grado y nivel de dependencia y menor capacidad económica y en función de los recursos disponibles o de la dotación presupuestaria existente.

No obstante, en el supuesto de resultar acreditada una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno del solicitante que hubiera podido suponer una modificación del grado y nivel se podrá iniciar el procedimiento de revisión regulado en el artículo 42 del Decreto 15/2010. Este procedimiento no interrumpe la tramitación del PIA.

Interpuesto el recurso de alzada, y después de recibida la documentación del expediente administrativo, se procederá a emitir la corresponde resolución, de acuerdo con la normativa de aplicación. Los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada."

De la información aportada se deduce que los expedientes se encuentran atrasados, tal y como se mencionaba en la queja, que resulta confirmada. Efectivamente, las solicitudes son de febrero de 2009, pero resta la aprobación y efectividad de los PIA. Tampoco se aclara nada en relación con la fecha en la que finalmente se resolverá el recurso de alzada, que también se encuentra muy demorado.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "*se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores*" (disposición transitoria primera).

Los expedientes deberían encontrarse resueltos en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A cuyo objeto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

Respecto del recurso, no se aclaran las causas por las que no se resolvió; sólo se señala que los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para los ciudadanos afectados por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992). A través de quejas precedentes conocemos que las demoras en las resoluciones de recursos resultan frecuentes.

Los interesados que reclaman por esta forma de actuar demandan la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre los expedientes objeto de esta queja, relativos a las prestaciones o servicios derivados de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentran demorados, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados; y que también con urgencia se resuelva el recurso pendiente, que también se encuentra demorado

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de respuesta.

119.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 7 de diciembre de 2011 debido al retraso de un procedimiento de dependencia y a la falta de respuesta a un recurso contra la desestimación de una solicitud de revisión de grado y nivel (Q/2065/11).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª Mª B. V. C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia y a la falta de respuesta a un recurso contra la desestimación de una solicitud de revisión de grado y nivel.

En su escrito, esencialmente nos indica que promovió una revisión de la dependencia de D. J. V. S., con DNI., y que fue denegada por motivos que no se concretan. Promovió también un recurso contra la denegación y aun no fue respondido.

El empeoramiento de la salud del dependiente es evidente, puesto que ahora se encuentra en cuidados paliativos, que requieren una atención intensiva durante todo el día.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"Ante la queja con n° expediente G.6.Q/2065/11, con relación al caso sobre dependencia de D. J.V.S. , y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

El 20/11/2009 presenta solicitud de valoración.

El 29 de abril de 2010, tuvo lugar a valoración de la situación de dependencia, en la que tras la aplicación del baremo obtuvo una puntuación de 67 puntos.

Con fecha 10/05/2010 se emite dictamen técnico en el que se le reconoce una situación de dependencia de Grado II nivel 2.

El 29/10/2010 presenta solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia, por empeoramiento de su estado de salud, de acuerdo con el artículo 42 del Decreto 15/2010.

0 11/4/2011 el órgano de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra, tras la revisión de su solicitud y la documentación que obra en el expediente, emite dictamen técnico en el que desestima la solicitud de revisión de grado y nivel, por no concurrir ninguna circunstancia que acredite una mejoría o empeoramiento, o error en el diagnóstico o en la aplicación del baremo.

El 12/4/2011 la Jefa Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de Pontevedra resolvió desestimar la solicitud de revisión por no concurrir ninguna de las circunstancias establecidas en la revisión.

El 28/01/2011 se recibe informe de los servicios sociales y escrito de la hija del dependiente en el que solicitan un cambio en el servicio propuesto, servicio de ayuda a domicilio, en favor de libranza para cuidados en el contorno familiar.

El órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Pontevedra, con fecha del 14/6/2011, emitió propuesta-resolución del PIA de libranza para cuidados en el contorno familiar, como cuidadora se propuso a su hija B. V.C..

El 12/5/2011 se recibe recurso de alzada interpuesto contra la resolución de desestimación de la revisión.

El 8/8/2011 el órgano de valoración de dependencia de Pontevedra emite informe técnico sobre el recurso de alzada en el que se estima la solicitud de revisión.

En relación al grado y nivel del expediente de J. V. S., se encuentra pendiente de citación para proceder a una nueva valoración (revisión de oficio).”

De la información aportada se deduce, por lo que se refiere a la desestimación de la solicitud de revisión de grado y nivel, que la Consellería, después de un tiempo considerable desde la solicitud, finalmente orienta su actuación hacia una estimación del recurso contra el acto (el órgano de valoración de dependencia de Pontevedra emite informe técnico sobre el recurso de alzada en el que se estima la solicitud de revisión); sin embargo, posteriormente señala que se encuentra pendiente de citación para proceder a una nueva valoración (revisión de oficio), lo que no se corresponde con lo indicado antes, que debería dar lugar a la estimación del recurso y la consiguiente realización de la revisión como consecuencia de la solicitud del interesado (no de oficio), que ya es de hace más de un año.

En lo relativo al retraso general que se observa en el expediente, esto es, a la falta de aprobación del PIA, a pesar de que el procedimiento es ya de noviembre de 2009, la Consellería no señala nada, y sobre todo no aclara cuando se resolverá sobre el PIA retrasado.

Tanto el anterior decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado programa individual de atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto *“se regirán por las disposiciones contenidas en este*

decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos; las demoras perjudican gravemente los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. A este respecto, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

Los interesados que reclaman por esta forma de actuar demandan la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente **recomendación**:

Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de esta queja, relativo a las prestaciones o servicios derivados de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras que perjudican a los ciudadanos afectados; y que también con urgencia se resuelva sobre el recurso contra la desestimación de la realización de la revisión, que se encuentra informado favorablemente, y en el caso de resolverse en ese sentido se realice tal revisión, pendiente desde hay mucho tiempo.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente respuesta.

1.8 ÁREA DE EMIGRACIÓN Y TRABAJO

1.8.1 INTRODUCCION

La presente área comprende las materias de emigración, trabajo y seguridad social.

A lo largo de 2011 hemos recibido 57 quejas en esta área. Solamente 6 se referían a cuestiones relacionadas con la emigración, lo que supone un 11% del total, 31 se referían al trabajo, con un porcentaje del 54%, y 20 a la seguridad social, con un porcentaje del 35%. De las 57 quejas recibidas, 21 fueron admitidas a trámite, un 37%, y de éstas hemos concluido 18, un 86% de las admitidas, mientras 3 continúan en trámite, un 14%. De las 36 restantes, 24 las remitimos al Defensor del Pueblo porque se referían a cuestiones competencia de órganos de la Administración General del Estado, lo que se le participó al autor de cada queja. Las 12 restantes no pudieron ser admitidas a trámite debido a su contenido, ahora bien, a sus autores les informamos de las razones por las que su queja no podía ser atendida por esta Institución. También tramitamos y concluimos 1 queja de 2009, y también concluimos las 19 que se iniciaron en 2010.

Por lo que se refiere a la inmigración, la Constitución Española establece en su artículo 13.1 que los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza su Título Primero en los términos que establezcan los tratados y la ley.España tradicionalmente era un país de emigración. Ahora bien, después de su integración en la Unión Europea ha pasado a ser un país de inmigración, aún cuando en la actualidad de nuevo se está volviendo a incrementar la emigración y disminuir la inmigración. Como consecuencia de ello se ha procedido a través de la denominada Ley de Extranjería (Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social), a regular el conjunto de derechos , libertades y obligaciones que se le reconocen a los extranjeros. En el artículo 3 de esta ley se establece lo siguiente: *"1. Los extranjeros gozarán en España de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución en los términos establecidos en los Tratados internacionales, en esta Ley y en las que regulen el ejercicio de cada uno de ellos. Como criterio interpretativo general, se entenderá que los extranjeros ejercitan los derechos que les reconoce esta Ley en condiciones de igualdad con los españoles.*

2. Las normas relativas a los derechos fundamentales de los extranjeros serán interpretadas de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias vigentes en España, sin que pueda alegarse la profesión de creencias religiosas o convicciones ideológicas o culturales de signo diverso para justificar la realización de actos o conductas contrarios a las mismas".

Esta Ley fue reformada por las Leyes Orgánicas 8/2000, de 22 de diciembre, 11/2003 de 29 de septiembre; 14/2003, de 20 de noviembre y 2/2009, de 11 de diciembre. Mediante Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, se aprobó el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Mediante Resolución de 27 de abril de 2011 de la misma Secretaría General se regula la concesión de subvenciones a ayuntamientos, mancomunidades de ayuntamientos y consorcios locales para la realización de programas destinados a favorecer los procesos de acogida e integración de la población inmigrante extracomunitaria en la Comunidad Autónoma gallega y se procede a su convocatoria para 2011.

Por lo que se refiere a nuestros emigrantes en el exterior, la Xunta de Galicia, a través de la Secretaría General de Emigración, promueve distintos programas y proyectos de integración y de ayudas a emigrantes retornados, tanto para retornar a Galicia de forma definitiva como para visitarla, así como bolsas de estudios, programas de campamentos, subvenciones y otro tipo de ayudas para la realización de acciones de acogida e integración, así como ayudas a los gallegos residentes en el exterior.

A título de ejemplo destacamos que mediante Resolución de 21 de febrero de 2011, de la Secretaría General de Emigración, se aprobaron las bases reguladoras de las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para desarrollar proyectos destinados a favorecer los procesos de acogida e integración de la población inmigrante y retornada en la Comunidad Autónoma gallega y se procede a su convocatoria. Así mismo por Resolución de 28 de diciembre de 2010 de la Secretaría General de Emigración se establecieron las bases reguladoras de las ayudas correspondientes al programa

“Reencontros na Terra” para emigrantes gallegos residentes en el exterior y se convocaron las correspondientes a 2011. Se establecieron también ayudas correspondientes al 2011 del programa “Ven a Galicia, Ben en Galicia” para residentes en el exterior.

En cuanto a **trabajo y seguridad social,** de conformidad con lo establecido en la Constitución Española, 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). El artículo 29.1 del Estatuto de Autonomía dispone 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 a nivel de ejecución, ostenta actualmente el Estado con respecto a las relaciones laborales, sin perjuicio de la alta inspección de éste. Asimismo, el artículo 33.2 del Estatuto 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 configuran el régimen económico de la misma.

Con respecto a cuestiones cuya competencia le corresponde al Servicio Público de Empleo de Galicia, hemos recibido varias quejas sobre cursos de formación y sobre empleo.

1.8.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

En 2011 hemos recibido en esta área 57 quejas, cuyo estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	57	
Admitidas	21	37%
No Admitidas	12	21%
Remitidas al Defensor del Pueblo	24	42%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	18	86%
En trámite	3	14%

A lo largo de 2011 también han sido objeto de trámite varias quejas presentadas en años anteriores. Su estado es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2011
2009	0	1	1	1	0
2010	4	15	19	19	0

1.8.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

En 2011 fueron admitidas a trámite un total de 21 quejas, un 37 % de las presentadas, y se concluyeron 18, lo que supone un 82%. Además fueron concluidas 1 de 2009 y 19 de 2010.

En **emigración, c**on respecto a las pocas quejas recibidas en 2011, formuladas por emigrantes o hijos de emigrantes debemos referirnos en primer lugar a una queja en la que su autora, hija de padre gallego, nacida y residente en Río de Janeiro (Brasil) y con nacionalidad española, manifestaba su disconformidad con la Secretaría General de Emigración porque le reclamaba el reintegro de cantidades que le habían sido abonadas correspondientes a una beca para la realización de un Master en la Universidad de Santiago de Compostela concedida en su día. De la información que nos fue facilitada se desprende que la exigencia de reintegro de cantidades vino motivada porque la autora de la queja no había cumplido con una de las exigencias establecidas como era justificar el pago de la matrícula para dichos estudios, cuando el importe de dicha matrícula se incluía en los gastos como parte substancial de dicha ayuda (beca).

En otras dos quejas sus autores manifestaban su disconformidad por las restricciones del derecho al voto para las elecciones municipales a los emigrantes gallegos y al resto de españoles residentes en el exterior. Ambas quejas no pudieron ser atendidas, dado que esta cuestión fue establecida por la Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero, por la que se procedió a modificar la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio del Régimen Electoral General.

En **trabajo y seguridad social,** varias de las quejas presentadas se referían a cuestiones cuya competencia corresponde al Servicio Público de Empleo Estatal, tales como las referidas a prestaciones por desempleo, otras a actuaciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por lo que nos vimos obligados a remitir al Defensor del Pueblo, por tratarse de organismos de la Administración General del Estado.

Recibimos varias quejas sobre cursos de formación y sobre otras cuestiones cuya competencia corresponde al Servicio Público de Empleo de Galicia. Así, en una de ellas la persona que se dirigió a esta Institución manifestaba que figuraba inscrita desde 2008 y que no había recibido ninguna oferta de empleo en todo ese tiempo. En la información que nos fue facilitada se hace constar, entre otras cuestiones, que los requisitos de las ofertas son fijados por los empresarios que se dirigen a las oficinas del servicio público de empleo solicitando personas para su contratación.

En otra queja, un demandante de empleo ponía de manifiesto su malestar por el sistema de selección, por ser discriminatorio por razón de sexo, para poder acceder a un curso de “empleado de oficina”, ya que de las 15 plazas convocadas, 10 fueron adjudicadas directamente por el Servicio Público de Empleo y de ellas 9 fueron para mujeres y 1 sola para hombre, y para las 5 restantes, de las 50 personas preseleccionadas, 40 eran mujeres y 10 hombres, por lo que veía pocas posibilidades de ser admitido. En la información que nos fue facilitada se hace constar que la selección para dicho curso se hizo siguiendo estrictamente lo establecido en la Orden de 30-12-10 que regula el procedimiento de selección de las personas participantes en los cursos de formación subvencionados.

Otra persona se dirigió a esta Institución exponiendo su queja por el hecho de que una oficina del Servicio Público de Empleo de Galicia no le habían incluido entre

los nombres de varios desempleados remitidos a un ayuntamiento para seleccionar a dos monitores de turismo en una oficina local, figurando en dicha relación prácticamente las mismas personas que el año anterior, en la que ella sí figuraba y además había sido seleccionada , había trabajado en dicho puesto con otra persona que este año sí figuraba en la lista en cuestión y había sido seleccionada de nuevo. Manifestaba también que se había dirigido a la Consellería de Trabajo y Bienestar, sin que se le contestara. En la información que nos fue facilitada se hacía constar que por el ayuntamiento en cuestión se había presentado una oferta para cubrir dos puestos de trabajo de animador turístico con la categoría de técnico y que el autor de la queja no había podido ser seleccionado porque en su currículo figuraba la ocupación de animador turístico, pero no con la categoría solicitada. No obstante, para ocasiones posteriores el demandante podrá acreditar el nivel profesional mínimo de técnico.

Una persona demandante de empleo exponía su malestar porque se había anotado para acceder a un curso de formación, pero no podía participar en el mismo porque la titulación que se exigía era la de graduado en ESO o un ciclo de FP, y ella no había podido realizar tales estudios, pues había comenzado a trabajar muy joven. La Consellería de Trabajo y Bienestar en su información especificó que la Comunidad Autónoma gallega no puede modificar los requisitos de acceso a los cursos de formación para el empleo por exceder de sus competencias, pues tales requisitos son fijados por la Administración General del Estado. Sin embargo, las personas que no tienen la titulación suficiente para acceder a la formación, pueden acceder a la misma superando unas pruebas de competencias clave asociadas al certificado que quieran y la Consellería está realizando continuamente esas pruebas para facilitar la formación a todos los desempleados.

1.8.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

A lo largo de 2011 nos vimos precisados a no admitir a trámite 12 quejas a la vista de su contenido, lo que supone un 21% del total de las quejas recibidas. Ahora bien, hay que hacer constar que a los autores de cada una de estas quejas se les explicaron las causas por las que no podían ser objeto de tramitación.

A) No indicios de irregularidad en la actuación de la Administración

Por esta causa no fueron admitidas a trámite 4 quejas, pues del estudio de los correspondientes escritos de queja comprobamos que la actuación de los órganos administrativos que intervinieron se adecuaba a la normativa vigente.

B) No actuación administrativa previa

Fueron también cuatro las quejas no admitidas a trámite por esta causa, puesto que de su estudio se desprendía que sus autores aún no se habían dirigido a la administración afectada o hacía muy poco tiempo que se habían dirigido a la misma y, en consecuencia, le informamos que debería dirigirse a dicha administración o bien esperar a que la misma examinase sus alegaciones y pudiese adoptar la resolución correspondiente.

C) Intervención judicial

No pudimos admitir 1 queja a trámite porque estaba pendiente de la correspondiente resolución judicial (art. 20 de la Ley del Valedor do Pobo)

D) No competencia del Valedor

Al autor de una queja tuvimos que participarle que no podíamos admitir a trámite la misma, a la vista de que la cuestión que planteaba en su escrito quedaba fuera de las competencias del Valedor.

E) Queja inconcreta

Una queja no fue admitida porque de la lectura de la misma no se alcanzaba a comprender con claridad el motivo de la misma.

1.8.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Se remitieron 24 quejas al Defensor del Pueblo porque se referían a actuaciones de órganos dependientes de la Administración General del Estado.

De estas 24 quejas, 13 hacían referencia a cuestiones relacionadas con las competencias del Instituto Nacional de la Seguridad Social, 9 se referían a materias relativas al Servicio Público de Empleo Estatal, y 2 hacían referencia a cuestiones que afectaban a extranjeros.

1.9 AREA DE SANIDAD

1.9.1 INTRODUCCION

El sistema de protección de la salud

La salud, como dice el diccionario de la Real Academia Española, es *el estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones* y de acuerdo con las definiciones contenidas en el artículo 3 de la Ley de Salud de Galicia es *el estado de la persona que le permite realizar las funciones vitales y sociales propias de su edad, adaptarse y superar dificultades de forma socialmente aceptable y personalmente satisfactoria. Este concepto incluye, por tanto, los aspectos físicos, psíquicos y sociales.*

El derecho a la salud es uno de los derechos básicos, sin el que es imposible, o desde luego muy difícil, poder acceder a otros derechos. La salud se percibe como el primer y mayor bien de los seres humanos; por ello, su protección pasa a ser una política general y uno de los pilares fundamentales del *Estado del bienestar*.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos desarrolla este derecho en su artículo 25, cuando dice que *toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar*.

El Tratado de la Unión Europea, de la que España forma parte, en su artículo 168 establece que al definirse y ejecutarse todas las políticas y acciones de la Unión se garantizará un alto nivel de protección de la salud humana. Asimismo, que la acción de la Unión, que se complementará con las políticas nacionales, se encaminará a mejorar la salud pública, prevenir las enfermedades humanas y evitar las fuentes de peligro para la salud física y psíquica. Dicha acción abarcará la lucha contra las enfermedades más graves y ampliamente difundidas, apoyando la investigación de su etiología, de su trasmisión y de su prevención, así como la información y educación sanitaria, y la vigilancia de las amenazas transfronterizas graves para la salud, la alerta en caso de tales amenazas y la lucha contra ellas.

La Constitución Española en su artículo 43 reconoce el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud, responsabilizando a los poderes públicos de la

organización y la tutela de la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

De conformidad con el Estatuto de Autonomía de Galicia (artículo 33.1) le corresponde a esta Comunidad la plena capacidad para el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado en la materia de sanidad interior.

En este momento se encuentra en vigor la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, que tiene *por objeto la regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, el derecho constitucional a la protección de la salud en el marco de las competencias que le atribuye el Estatuto de Galicia, mediante la ordenación del Sistema de Salud de Galicia, que comprende los sectores sanitarios público y privado, y la regulación del Sistema Público de Salud de Galicia y de los derechos y deberes sanitarios de la ciudadanía gallega, así como de los instrumentos que garantizan su cumplimiento.*

El Sistema de Salud de Galicia se define en el artículo 3 de la citada ley como *el conjunto de recursos, actividades, servicios y prestaciones, públicos y privados, cuya finalidad es la promoción y protección de la salud, la prevención de la enfermedad, la asistencia sanitaria, la rehabilitación y la reinserción social, todo ello bajo una perspectiva de asistencia sanitaria integral y funcionalmente articulada.*

En dicha ley se plasman los principios de la sanidad gallega: integración funcional de todos los recursos sanitarios públicos, participación de los profesionales en el sistema sanitario, promoción del uso racional de sus recursos, acreditación y evaluación continua de los servicios de salud y sanitarios, descentralización, desconcentración y autonomía de la gestión de recursos.

La nueva ley centra el modelo de salud en la ciudadanía y, de hecho, se traduce en un aspecto formal, ya que en su título I se recogen y establecen los derechos y deberes sanitarios de los ciudadanos, con una pormenorizada relación, estructuración y clarificación de los mismos. Se contemplan de manera novedosa los derechos relativos al acompañamiento del paciente y su autonomía, los de poder disponer de los tejidos y

muestras biológicas para una posible segunda opinión médica, o que se proceda a la eliminación de los mismos.

El derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria con cargo a fondos públicos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia y de cobertura universal se garantiza a todas las personas que residan en sus municipios, es decir, el carácter público y la gratuidad del sistema. Esta generalidad sin ninguna clase de limitación, que se encontraba recogida en el número 1 de la citada Ley de Salud de Galicia, fue concretada por la modificación del mismo llevada a efecto por la Ley 12/2011, de 26 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, del Parlamento de Galicia, ley de acompañamiento a la que aprueba los presupuestos de la Comunidad, que incorpora un nuevo párrafo por el que se determina el concepto de residencia en Galicia, aproximándose al concepto de residencia habitual de la normativa tributaria, para evitar el fraude en la declaración sobre el estado miembro donde reside el usuario de los servicios, como se dice en la exposición de motivos de la disposición.

En consecuencia, de conformidad con la citada modificación se establece que, para acreditar la residencia, habrá de tenerse en cuenta alguno de los siguientes criterios:

- Que conste el empadronamiento en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma con una antigüedad de más de 183 días.

- Que radique en Galicia el núcleo principal o la base de sus intereses económicos, de forma directa o indirecta.

- Que residan habitualmente en Galicia el cónyuge o la persona con análoga relación de afectividad, no separado legalmente, y los hijos o hijas menores de edad que dependan de la persona física.

Ciertamente esta modificación legislativa no ha sido aceptada pacíficamente por todos los sectores de la sociedad. De hecho, en el momento de la redacción del informe existe en tramitación ante esta Institución una reclamación interpuesta por una asociación contra la misma.

La atención sanitaria debe entenderse como de calidad, total, en todos los aspectos y durante todas las etapas de la vida, y, sobre todo, rápida. Efectivamente, la atención debe de ser de calidad, deben ampliarse los equipos y poner a su disposición todos los recursos materiales precisos, incluidos los más innovadores.

La atención ha de ser total; deberá prestarse durante toda las etapas de la vida de las personas, teniendo presente que, en la actualidad, el desarrollo de nuestra sociedad provoca un mayor envejecimiento de nuestra población, lo que obliga, a su vez, que deba necesitar una mayor asistencia sanitaria. También ha de ser integral; cada persona tiene derecho a una protección de la salud mediante un tratamiento completo y personalizado, y que se ocupe tanto de su salud física como psíquica o mental. Por último, la asistencia ha de ser rápida; como veremos posteriormente, se producen excesivas demoras en cualquier nivel y especialidad asistencial.

El catálogo de prestaciones sanitarias es el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores y de promoción y mantenimiento de la salud de la ciudadanía, cuyo objeto es garantizar las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y en el nivel adecuado. El catálogo de prestaciones está definido en la ley y comprende las de salud pública, las de atención primaria, especializadas, de urgencias y emergencias, sociosanitaria, farmacéuticas, ortoprotésicas, de transporte sanitario, productos dietéticos y complementarias. Dejan de ser consideradas prestaciones independientes, como estaban reconocidas en la precedente ley, la salud mental y la atención a las drogodependencias, que se incorporan como cualquier otro aspecto de la salud. La atención pediátrica, la fisioterapia y la atención a la salud bucodental se incluyen como modalidades de atención primaria.

La atención primaria y la asistencia especializada.

La atención primaria, como primer nivel de atención del sistema sanitario, desempeña un papel primordial en él. Es el más accesible al ciudadano y condiciona el acceso racional a la atención especializada. Es el primer contacto del paciente con el sistema y al tratar los problemas de salud de una forma integral contribuye a mejorar el nivel de la salud de la población.

La atención primaria, como dice la Ley 8/2008, de salud de Galicia, se caracteriza por un enfoque global e integrado de la atención y por asumir un papel orientador y de canalización de la asistencia requerida por el paciente en cualquier punto de la red sanitaria o sociosanitaria.

Fue un elemento clave en el Sistema Nacional de Salud en España, pero el transcurso de los años hace pensar en la necesidad de su modificación. El importante documento auspiciado por el anterior Ministerio de Sanidad y Consumo en octubre de 2006, denominado "Estrategias para la atención primaria del siglo XXI" (Proyecto AP21), realiza una valoración de la situación, señalando la estrategia de su mejora, a lo que obligan los cambios experimentados en nuestra sociedad (envejecimiento, incremento de las situaciones de dependencia, exigencia de los usuarios en la recepción del servicio, aumento de la población inmigrante ...), y sobre todo el incremento de la carga de trabajo de los profesionales encargados de ella.

Por su parte, la Consellería de Sanidad y el Servicio Gallego de Salud (SERGAS) firman con las organizaciones integrantes de la Plataforma 10 minutos y otros colectivos profesionales y sindicales, el *Plan de Mejora de la Atención Primaria de Galicia 2007-2011* de abril de 2007. En él se pretende la modernización de la atención primaria, lo que exige nuevas formas de trabajo, que deben estar marcadas por criterios de calidad y de orientación al paciente. Se centra en tres áreas estratégicas claves: la calidad de los servicios, la capacidad de resolución y la continuidad asistencial, todo lo que, necesariamente tiene que llevar aparejada una mejora de la organización de la atención primaria.

No se pone en duda la calidad de los servicios que el sistema público sanitario oferta y la capacidad de resolución de la atención primaria, en la que se resuelven diariamente no menos del 85% de los problemas de salud de la población. Pero, como se reconoce en el plan, en parte se desatiende la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, aspectos muy importantes que se pretenden fomentar. Se reconoce en el citado plan que la continuidad asistencial y la coordinación entre la atención primaria y la especializada no están bien resueltas, por lo que es necesario acometer la coordinación y comunicación entre ellas, de forma que el ciudadano no perciba interrupción entre sus cuidados y tratamiento.

Por su parte, la atención especializada es el nivel de asistencia que, una vez superadas las posibilidades de diagnóstico y tratamiento de la atención primaria, se caracteriza por una alta intensidad de los cuidados requeridos o por la especificidad del conocimiento y/o la tecnología que los pacientes precisan para su adecuada atención sanitaria.

El estado de las listas de espera

El artículo 12.2 de la Ley de Salud de Galicia reconoce el *derecho a obtener una garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestaciones sanitarias financiadas públicamente les sean dispensadas en unos plazos previamente definidos y conocidos.* Ya el artículo 25 de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del Sistema de Salud establecía que *en el seno del Consejo Interterritorial se acordarán los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud, que se aprobarán por real decreto. Las comunidades autónomas definirán los tiempos máximos de acceso a su cartera de servicios dentro de dicho marco.*

Las demoras y las esperas para recibir las prestaciones sanitarias se encuentran reguladas en nuestro ordenamiento con las siguientes normas:

1.- Orden de 19 de mayo de 2003, de la Consellería de Sanidad, se normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de hospitalización, cirugía y salas en la red de hospitales del SERGAS, disposición en la que se establece que el registro de pacientes en espera incluye a todos los que están pendiente de la prestación de un servicio asistencial, con prescripción no urgente de una atención médica indicada por un facultativo y aceptada por el paciente, para la que está prevista la utilización de un recurso dependiente del hospital (propio o concertado). Esta disposición fue modificada por otra de 13 de mayo de 2005.

2.- Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, tanto de las consultas externas, como de las pruebas diagnósticas y las intervenciones quirúrgicas, con el fin de alcanzar un tratamiento homogéneo que

permita un análisis de sus resultado, garantizando la transparencia y uniformidad en la información facilitada al ciudadano, estructurándolas a partir de registros de pacientes con indicadores básicos que permitan la homogeneidad en la evaluación global objetiva, con mejora de su gestión.

3.- Orden de 13 de julio de 2004 de la Consellería de Sanidad, normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de consultas externas médicas de la red de hospitales del SERGAS. Partiendo de que estas consultas constituyen el principal sistema de acceso de los pacientes al hospital, para conseguir que la atención especializada sea la más ágil y fluida, se efectúan las definiciones normalizadas de consulta externa, consulta inicial y consulta sucesiva. Asimismo se clasifican los pacientes en espera estructural (cuando es atribuible a la organización de los recurso disponibles) y no estructural (cuando es atribuible a la voluntad propia del paciente).

4.- El Decreto gallego 104/2005 desarrolla la garantía de los tiempos máximos de espera en atención sanitaria, creando un registro de tiempos de garantía para atención sanitaria no urgente, adscrito en la Secretaría General de la Consellería de Sanidad, e integrado con el sistema de gestión de listas de espera de cada centro hospitalario. En el Decreto se establece que el tiempo máximo de espera estructural en las intervenciones quirúrgicas será de 180 días naturales y que mediante orden se definirán los tiempos máximos de acceso a la cartera de servicios incluyendo los tiempos máximos de espera estructural de los servicios sanitarios de consulta, pruebas diagnósticas y otras modalidades asistenciales. Se señala la forma de cómputo, y se determina la posibilidad de que, transcurridos 140 días en espera estructural en las intervenciones quirúrgicas, el usuario podrá optar por continuar en la lista de espera en el centro o requerir la atención sanitaria en cualquier otro centro debidamente acreditado en la Comunidad. Lo tendrá que comunicar y si se acepta, expresa o tácitamente, el SERGAS asumirá el pago de los costes con las circunstancias y excepciones contenidas en el Decreto.

5.- El Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud (SNS). Dicho Real Decreto, en aplicación de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del SNS, tiene por objeto determinar esos criterios

marco para que el acceso a dichas prestaciones pueda realizarse en condiciones de igualdad efectiva. La norma establece su ámbito de aplicación, la forma del ejercicio de la garantía, su pérdida y suspensión, así como las obligaciones de los usuarios del sistema para que pueda ser efectiva dicha garantía. En su artículo 4 se establecen los citados criterios marco, remitiendo al Anexo del Real Decreto que recoge el tiempo máximo de acceso a determinadas intervenciones quirúrgicas (cirugía cardíaca valvular y coronaria, cataratas, prótesis de cadera y de rodilla), todas ellas con un tiempo máximo de acceso de 180 días naturales. Regula también que los servicios de salud de las comunidades autónomas concretarán en su ámbito territorial las garantías previstas, estableciendo unos tiempos máximos para la atención sanitaria programable, utilizando como referente los citados en el anexo, teniendo en cuenta en cuenta si los procesos o patologías tiene un especial impacto en la salud o en la calidad de vida del usuario. En su artículo 8, permite al Consejo Interterritorial del SNS revisar periódicamente los tiempos máximos de acceso, para adaptarlos a la realidad sanitaria de cada momento, así como incluir tiempos máximos de acceso a la primera consulta externa de atención especializada y para pruebas diagnósticas o terapéuticas, aplicando los mismos criterios que para las intervenciones quirúrgicas. Por último, es digno de señalar que, de conformidad con la Disposición adicional única, las garantías contenidas en el Real Decreto son de aplicación a la asistencia prestada tanto por el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, como la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de la Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU).

Como se puede apreciar, la espera en la asistencia sanitaria y, en consecuencia, el tratamiento de las listas de espera está profundamente regulado en nuestro ordenamiento y el SERGAS tiene la obligación de coordinar los recursos de los centros de la red sanitaria pública, estableciendo, en su caso, programas de actividad extraordinaria y debe facilitar la utilización complementaria de los centros concertados, si son necesarios, con la finalidad de que las atenciones sanitarias programadas se realicen en tiempos ajustados desde el punto de vista clínico y social.

En consecuencia, es necesario hacer un pequeño estudio sobre el estado de los pacientes y listas de espera.

A) Consultas de especialidades médicas.

Del examen de los datos que se encuentran en la web del SERGAS resulta que los pacientes que se encontraban pendientes de ser consultados en las diversas especialidades médicas de los distintos hospitales eran:

Pacientes en lista de espera de consultas médicas especialistas	
Fecha	**Total**
06-06-2005	197.775
31-12-2005	223.396
06-06-2006	212.390
31-12-2006	231.613
06-06-2007	223.567
31-12-2007	226.646
31-12-2008	207.047
31-12-2009	214.672
31-12-2010	209.672
31-12-2011	184.498

Con relación a los datos de finales de 2010 notamos un descenso de un 12.01% del total de los pacientes pendientes de recibir consulta médica; de ellos, 55.387 (29,94%) dependían del CHU de Vigo (CHUVI), 33.818 (18,28%) del de A Coruña (CHUAC) y 21.337 (11,53%) del de Santiago (CHUS), como cifras más relevantes. Podemos decir que, a la vista de los totales del año pasado, continúa subiendo el número de pacientes pendientes de recibir la atención médica en el CHUVI, donde asciende un 3,51%. Sin embargo, dichos números descienden en el CHUAC, un 12,86%, y muy notablemente, como ya había ocurrido en el año anterior, en el CHUS, un 28,64%.

De esos número totales, el 76,08% (140.730) son los pacientes que se encuentran en espera de 0 a 3 meses; el 16,74% (30.964) esperan entre 3 y 6 meses; el 6,93% (12.825,), entre 6 y 12 meses. Los 465 restantes (0,25%) son los que superaban una espera de un año.

Comparando los datos con el año anterior, en los pacientes que superaban una espera de un año, asciende la cifra de 29 a los citados 465. De ellos 286 corresponden al CHUVI (112 del servicio de neurocirugía, 77 de oftalmología, 59 de ginecología, 37 de angiología y cirugía vascular y 1 de dermatología), 166 del CHUAC (todos ellos de servicio de neurocirugía), y los restantes 13 del Centro Hospitalario Arquitecto Marcide

Novoa Santos de Ferrol (12 del servicio de anestesiología y reanimación y 1 de urología). Llama la atención el notable incremento de pacientes que superan la espera de un año y el que un 59,78% de los mismos correspondan a los servicios de neurocirugía.

Los que se encontraban pendientes de consulta entre 6 y 12 meses son 12.825 pacientes, un número casi idéntico al del año anterior, lo que supone un 6,93% del total. De ellos 8.923 (un 69,57%) son pacientes del CHUVI, de los que 4.141 estaban pendientes del servicio de oftalmología, 1.073 del de ginecología y 1.032 de traumatología, como datos más importantes. Por especialidades, los retrasos más importantes, en este tramo, son oftalmología (4.376), ginecología (2.627), neurocirugía (1.380) y traumatología (1.034).

Por último, hay que hacer constar que no supera una espera de más de tres meses el Complexo Hospitalario de Pontevedra y Hospital de Verín, ni superior a seis meses el CHU de Santiago, el CHU de Ourense, el Hospital Virxe da Xunqueira de Cee y el Hospital do Salnés.

Hay que poner de relieve que los datos son incompletos debido a que faltan los correspondientes al Hospital POVISA de Vigo, de titularidad privada, pero concertado con el SERGAS y que tiene adscrita las poblaciones de Cangas, Moaña y parte de Vigo.

B) intervención quirúrgica.

Continuando con el examen de los datos obrantes en la web del SERGAS, por lo que se refiere a los pacientes que se encuentran a la espera de una intervención quirúrgica, podemos obtener el siguiente cuadro de datos.

Pacientes en lista de espera estructural quirúrgica	
Fecha	**Total**
06-06-2005	39.284
31-12-2005	39.512
06-06-2006	36.335
31-12-2006	33.277
06-06-2007	34.296
31-12-2007	33.436
31-12-2008	32.122
31-12-2009	35.318

31-12-2010	34.343
31-12-2011	35.590

Del total de pacientes en lista de espera, 713 (2,01%) aguardan por su cita más de doce meses, cifra que, con relación a la misma fecha del año anterior, se incrementa de los 52 de aquella fecha a los citados 713. De ellos 694 (un 97,33%) están pendientes en el Hospital POVISA de Vigo; de los restantes, 15 se corresponden al CHUVI, y 4 al CHUAC. En consecuencia, la espera quirúrgica superior a los doce meses se concentra en Vigo y su área de influencia. Por especialidades, los 4 del CHUAC corresponden a traumatología, los 15 del CHUVI corresponden a cirugía general y digestiva y los restantes 694, correspondientes al Hospital POVISA se distribuyen en 270 pacientes del servicio de traumatología, 237 de oftalmología, 97 de cirugía general y digestiva, 48 de cirugía plástica y reparadora y 42 de cirugía maxilofacial.

Los pacientes que aguardan en lista de espera un período entre 6 y 12 meses totalizan 2.632 (un 7,39 %), elevándose un 4,98% con relación al pasado año en el mismo período, que se reparten entre los hospitales del siguiente modo:

PACIENTES EN ESPERA DE 6 A 12 MESES		
Hospital	Pacientes	Porcentaje
Hospital POVISA	1.969	74,82%
CHU Santiago	281	10,68%
CHU Vigo	164	6,22%
CHU A Coruña	155	5,89%
Hospital da Costa	59	2,24%
H. Monforte	4	0,15%
Total	2.632	100

El retraso mayor por especialidades corresponde a traumatología, en el que esperan 916 personas (719 en H. POVISA); la siguiente especialidad es la de cirugía general y digestiva, en la que nos encontramos con 455 pacientes (416 en H. POVISA), 379 en oftalmología (372 del H. POVISA), 271 de cirugía pediátrica (238 en el CHUS), y 144 en cirugía maxilofacial (todos los pacientes del H. POVISA).

De todos los datos obrantes en la web del SERGAS resultan llamativos los correspondientes al Hospital POVISA de Vigo, con el que la Consellería de Sanidad tiene un concierto, renovado hace poco tiempo, para la atención sanitaria

correspondiente a una zona de Vigo y a los municipios de Cangas y Moaña. Del total de pacientes en espera estructural quirúrgica correspondiente a dicho hospital (5.555), un total de 2.663, el 47,94%, tienen una espera superior a seis meses. De ellos 1.969 está en el tramo de 6 a 12 meses, y 694 en el de más de 12 meses, como ya quedó descrito anteriormente. Esta institución es conocedora de la problemática que plantea la asistencia sanitaria y hospitalaria en el área de Vigo, que realmente no quedará subsanada hasta la puesta en funcionamiento del nuevo hospital que se está construyendo. Dicha situación, provoca, necesaria y transitoriamente, la realización de conciertos con hospitales privados para poder dan cumplimiento al artículo 43 de la Constitución Española, cuando regula el derecho a la salud. Sin embargo, dichos conciertos deberían estar supeditados a un estricto cumplimiento de los plazos que legalmente están establecidos para poder dispensar una asistencia sanitaria, en este caso quirúrgica, y cuyo incumplimiento tendría que provocar la imposibilidad de realización de nuevos conciertos, arbitrando, con los costes del concierto, derivaciones a otros hospitales públicos de la red sanitaria gallega.

C) Primeras pruebas diagnósticas

En último lugar, sería conveniente estudiar los datos de las listas de espera de primeras pruebas diagnósticas. A la vista de los obtenidos de la misma web, nos encontramos que existen un total de 73.968 pruebas pendientes de realización en todos los complejos hospitalarios dependientes de dicho SERGAS, que supone una reducción de un 17,56% con relación a la misma fecha del año pasado, en el que estaban pendientes 89.714, excepción hecha también de las que pudieran corresponder a las que estén en lista de espera en el Hospital POVISA, ya que, al igual que ocurre con la correspondiente a los pacientes que se encuentran a la espera de la primera consulta de especialista, no figuran publicados; en consecuencia, hay que entender que la lista de espera es superior al número indicado.

De las pruebas pendientes de realizar 57.383 (77,58%) se corresponden a radiología, de las que 597 están con una espera superior a un año, destacando la ecografía vascular (195) y resonancia magnética (140), y 4.036 en el tramo de 6 a 12 meses, llamando la atención 659 ecografías ginecológicas y 600 radiologías de mama. En pruebas de medicina nuclear están pendientes 92. Las endoscopias pendientes de

realización son 6.716, de las que 6.382 (el 95,02%) son endoscopias digestivas. Las pruebas de electrofisiología pendientes son 4.217. Por último, los estudios pendientes son un total de 5.560, de ellos 1.105 (19,87%) son estudios respiratorios y 1.065 (19,15%) son estudios del sueño, de estos 347 tienen una espera superior a un año.

De la totalidad de dichas pruebas, 22.038 (29,79%) están pendientes en el CHU A Coruña, 13.273 (17,94%) en el CHU de Vigo, 11.353 (15,34%) en el CHU de Santiago, 7.140 (9,65%) en el CH Xeral-Calde de Lugo, 5.950 (8,04%) en el CHU de Ourense, 4.434 (5,99%) en el CH Arquitecto Marcide-Novoa Santos de Ferrol, y 2.691 (3,63%) en el CH de Pontevedra.

Sin tener en cuenta la falta de datos correspondiente al citado hospital de Vigo, están pendientes de realización por un período superior a 12 meses un total de 1.043 pruebas (1,41%), y 6.762 (9,14%) en el tramo de 6 a 12 meses.

A la vista de los datos reseñados, suministrados por el SERGAS, las listas de espera, consideradas como el número de pacientes pendientes de recibir la correspondiente asistencia sanitaria, disminuyen en las primeras consultas de especialista, donde el total de pacientes pendientes, con relación a la misma fecha del año pasado, pasa de 209.672 a 184.428. Lo mismo sucede con la lista de pacientes en espera estructural de primeras pruebas diagnósticas, que pasa de 89.714 a 74.968. Sin embargo, la lista de espera estructural quirúrgica sube de 34.343 pacientes a 35.590.

Por último, en relación con las esperas comentadas y sin perjuicio de reconocer el gran trabajo realizado por la inmensa mayoría de los profesionales sanitarios, hay que poner de manifiesto la necesidad de una mayor dotación de medios, tanto personales como materiales, y de una voluntad de mejoras en la gestión de los centros hospitalarios. Bien es cierto que las circunstancias económicas que estamos sufriendo en la economía de nuestro país no permiten augurar un gran esfuerzo inversor, dada la rebaja de dotación presupuestaria que se observa en todas las áreas. Se reconoce la situación, pero es necesario que por parte del Gobierno de nuestra Comunidad Autónoma no se reduzcan los presupuestos del área sanitaria, teniendo en cuenta que el derecho a la salud es uno de los básicos que conforman nuestra sociedad del bienestar. Hay que aprovechar al máximo todos los recursos existentes para rebajar las listas de

espera, tanto de primera consulta como quirúrgicas, listas que no se presentan como uniformes en todos los centros hospitalarios, sino que cada uno de ellos da una imagen propia y determinada, a veces incluso dependiendo de la especialidad concreta, lo que se puede atribuir a las circunstancias existentes en el período.

Las novedades legislativas a destacar en el ámbito sanitario.

A) Normas estatales.

A nivel estatal, se han publicado las siguientes normas de interés:

- Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición. En su artículo 1 se establece que en desarrollo del artículo 43 de la Constitución, el objeto de la ley es el reconocimiento y la protección efectiva del derecho a la seguridad alimentaria, entendiendo como tal el derecho a conocer los riesgos potenciales que pudieran estar asociados a un alimento y/o a alguno de sus componentes; el derecho a conocer la incidencia de los riesgos emergentes en la seguridad alimentaria y a que las administraciones competentes garanticen la mayor protección posible frente a dichos riesgos. Del reconocimiento de este derecho se deriva el establecimiento de normas en materia de seguridad alimentaria, como aspecto fundamental de la salud pública, en orden a asegurar un nivel elevado de protección a la salud de las personas en relación con los alimentos, así como establecer las bases para fomentar hábitos saludables, que permitan luchar contra la obesidad. Se tendrán en cuenta todas las etapas de la producción, transformación y distribución de los alimentos y de los piensos.

- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. Señala en su artículo 1 como su objeto establecer las bases para que la población alcance y mantenga el mayor nivel de salud posible a través de las políticas, programas, servicios y en general actuaciones de toda índole desarrolladas por los poderes públicos, empresas y organizaciones ciudadanas con la finalidad de actuar sobre los procesos y factores que más influyen en la salud, y así prevenir la enfermedad y proteger y promover la salud de las personas, tanto en la esfera individual como colectiva. La salud pública se define como el conjunto de actividades organizadas por las administraciones públicas, con la participación de la sociedad, para prevenir la enfermedad así como para proteger,

promover y recuperar la salud de las personas, tanto en el ámbito individual como en el colectivo y mediante acciones sanitarias, sectoriales y transversales.

- Real Decreto Ley 9/2011, de 19 de agosto, de medidas para la mejora de la calidad y cohesión del SNS, de contribución a la consolidación fiscal y de elevación del importe máximo de los avales del Estado para 2011. El Real Decreto-Ley, entre otras, pretende introducir medidas que contribuyan a una reducción del gasto público a través de la racionalización del gasto sanitario. Manifiesta en su exposición de motivos que el actual contexto económico hace necesario que las políticas públicas se orienten hacia escenarios de austeridad y racionalidad, que permitan el mantenimiento de un adecuado nivel de los servicios públicos sin menoscabo de sus componentes de equidad y calidad. Entre las medidas de carácter sanitario nos encontramos con las siguientes:

a) Generalización de la prescripción por principio activo, dispensándose en las oficinas de farmacia el de menor precio, teniendo que cuenta que si las necesidades terapéuticas lo justifican, la prescripción y dispensación se podrá realizar identificando el medicamento con su nombre comercial.

b) Fomentar el uso racional de los medicamentos a través de la adecuación del contenido de los envases a la duración del tratamiento y de acuerdo con lo que señale la práctica clínica.

c) Promover el correcto cumplimiento terapéutico por parte de los pacientes en mejora del uso racional de los medicamentos y, en consecuencia, la eficacia y eficiencia de los mismos, lo que tendrá importancia en el caso de los pacientes crónicos, polimedicados e institucionalizados.

d) Definir el conjunto del sistema de precios de referencia, estableciendo la obligación, para los medicamentos afectados por el mismo, de ajustarse a él, no pudiendo superar el del conjunto correspondiente.

e) Incorporación de las mutualidades de funcionarios en el Consejo Rector de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios y

contemplando a dichas mutualidades entre los destinatarios de la información sobre medicamentos.

f) Medida de viabilidad de las oficinas de farmacia para garantizar la continuidad de servicio asistencial que prestan, especialmente en los núcleos rurales y dispersos

g) El Gobierno, en coordinación con las Comunidades Autónomas, en el plazo de seis meses, deberá establecer un formato único y común de tarjeta sanitaria, válido para todo el SNS. Igualmente, antes del 1 de enero de 2013, deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la interoperabilidad y el intercambio de datos relativos a la historia clínica digital y la receta electrónica

h) También en el plazo de seis meses el Gobierno debe elaborar, en cooperación con las Comunidades Autónomas, con las mutualidades de funcionarios y con la colaboración de las organizaciones ciudadanas, los profesionales y las empresas del sector, una estrategia de coordinación en la atención sociosanitaria.

B) Normas autonómicas.

En primer lugar, tenemos que recordar, por su trascendencia y las incidencias sufridas a lo largo de 2011, que a finales de 2010 se publicaba la Ley 12/2010, de 22 de diciembre, de racionalización del gasto en la prestación farmacéutica de la Comunidad Autónoma de Galicia. En su preámbulo reseñaba que la Comunidad Autónoma tiene la obligación de asegurar el mantenimiento del sistema sanitario público, por lo que se consideraba imprescindible e inaplazable la actuación sobre uno de los puntos más críticos que lo podían amenazar en ese momento, como era el incremento del gasto de la prestación farmacéutica. La ley implanta un catálogo priorizado de productos farmacéuticos, que tiene como objetivo último la financiación selectiva de medicamentos y productos sanitarios dentro del nomenclátor oficial de productos farmacéuticos elaborado por el Ministerio responsable en materia de sanidad. Se elaborará un catálogo priorizado, con el criterio del menor precio, de entre los que

tienen un mismo principio activo, la misma dosis y presentación, e igual número de unidades por envase, que forman el conjunto de intercambio. Los medicamentos intercambiables poseen la misma eficacia, seguridad y calidad.

El artículo 1 de la citada Ley dice que el objeto de la misma es establecer las medidas de racionalización del uso de medicamentos y productos sanitarios en el ámbito del SERGAS mediante la implantación de un catálogo priorizado de productos farmacéuticos, lo que se hace por el acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 30 de diciembre de 2010, que aprueba dicho catálogo (DOG de 31 de diciembre). En la resolución se establece que el catálogo producirá sus efectos desde el 3 de enero de 2011, con un período transitorio hasta el 31 de enero, y produciendo todos sus efectos a partir del 1 de febrero.

Contra la referida ley se está tramitando un recurso de inconstitucionalidad, promovido por el Presidente del Gobierno contra los artículos 1 a 4 y las disposiciones adicionales primera y segunda de dicha ley, presentado el 11 de febrero de 2011. Por providencia de 1 de marzo, al invocar el Gobierno el artículo 161.2 de la Constitución Española y solicitar la suspensión, así se acordó. Por Auto de 21 de junio de 2011 se acordó levantar la suspensión.

Al propio tiempo, se planteó un conflicto de competencias promovido por el Gobierno de la Nación contra el Acuerdo del Consejo de la Xunta de Galicia por el que se acuerda el catálogo priorizado de productos farmacéuticos de la Comunidad Autónoma de Galicia. Dicho procedimiento se tramita con el número 823/2011 ante la Sala Primera del Tribunal Constitucional. Fue presentado el 11 de febrero de 2011 y, por providencia de 1 de marzo siguiente, al invocar el Gobierno el artículo 161.2 de la Constitución Española y solicitar su suspensión, así se acordó. Por Auto de 21 de junio de 2011 se acordó levantar la suspensión.

A lo largo del pasado año, el catálogo priorizado de medicamentos estuvo en vigor desde el 1 de febrero al 4 de marzo, fecha en la que el Tribunal Constitucional notifica a la Comunidad la admisión a trámite de los recursos, y a partir del 21 de junio siguiente, fecha en que se alza la suspensión, hasta el 1 de noviembre, fecha en la que entra en vigor la prescripción por principio activo como fórmula de receta generalizada

para el conjunto del Estado. Dicha medida fue establecida por el Real Decreto Ley 9/2011, de 19 de agosto, de medidas para la mejora de la calidad y cohesión del sistema nacional de salud, de contribución a la consolidación fiscal, y de elevación del importe máximo de los avales del Estado para 2011, del que ya se hizo mención anteriormente, cuando modifica el artículo 85 de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

De los datos que fueron publicados resulta que el gasto público en recetas en esta Comunidad Autónoma se redujo un 10,96% durante 2011, lo que supuso la mayor rebaja en el conjunto del Estado y equivale a 102 millones de euros en el gasto de farmacia.

En el 2011 destacamos las siguientes novedades normativas:

- Ley 12/2011, de 26 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, o ley de acompañamiento a la de Presupuestos para 2012. Esta norma legal contiene dos títulos, uno dedicado a las medidas fiscales y otro a las medidas de carácter administrativo, entre las que se encuentran la ordenación farmacéutica y la salud.

En el ámbito de la ordenación farmacéutica, se modifican varios preceptos de la Ley 5/1999, de 21 de mayo, de ordenación farmacéutica de Galicia. La más llamativa es la modificación de su artículo 17, al que se le añade un párrafo 5, en el que se establece que en la organización de los turnos de guardia de las zonas farmacéuticas se tendrán que tener en cuenta, por lo menos, los criterios siguientes: la población que se debe atender, la existencia de un punto de atención continuada, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso de prescripción y la dispensación de medicamentos, la accesibilidad para las personas usuarias y la demanda de dispensaciones de las oficinas de farmacia en los distintos tramos de guardia. Dichos criterios cubrirán, en todo momento, la cobertura de las necesidades asistenciales de la población. La regulación permitiría una modificación de los servicios de guardia en zonas rurales, siempre con la previa autorización de la Consellería de Sanidad.

Como adelantamos, también se incorpora un nuevo párrafo que concreta los criterios que determinan el concepto de residencia en Galicia, aproximándose al

concepto de residencia habitual de la normativa tributaria, como dice en la exposición de motivos la ley.

No sufrieron modificación los apartados 2 y 3 de dicho artículo, por lo que, se mantiene la garantía de la protección de la salud y la atención sanitaria con cargo a fondos públicos a las personas menores y mujeres gestantes, así como a todas las personas en situación de urgencia y emergencia.

-Decreto 11/2011, de 20 de enero, por el que se modifica el Decreto 42/1998, de 15 de enero, que regula el transporte sanitario. El transporte sanitario se establece en la Ley 8/2008, de Salud de Galicia, como una garantía para todos los titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria. Con la modificación del artículo 1 del último decreto citado, se define el transporte sanitario como el transporte especial de personas accidentadas o enfermas cuando concurra una situación de urgencia que implique riesgo vital o daño irreparable para la salud, o cuando exista una imposibilidad física u otras causas clínicas que impidan o incapaciten para la utilización de transporte ordinario para desplazarse a un centro sanitario o a su domicilio después de recibir asistencia sanitaria, en vehículos especialmente acondicionados para ello y debidamente autorizados, transporte que será accesible a las personas con discapacidad.

-Orden de 6 de julio de 2011, por la que se regula la asistencia al farmacéutico en la dispensación de medicamentos y productos sanitarios sujetos a receta médica por el personal técnico o auxiliar que presta servicios en la oficina de farmacia. Entre otros razonamientos de esta disposición se encuentra la introducción de la receta electrónica en el mecanismo de prescripción-dispensación en el SNS, que supuso un cambio en la dinámica de las oficinas de farmacia para dar estricto cumplimiento a la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, que aprueba su reglamento, y el Decreto 29/2009, de 5 de febrero, que regula el uso y acceso a la historia clínica electrónica en Galicia. Se establece el procedimiento de acreditación por parte del farmacéutico de ese personal técnico o auxiliar y se prevé, siempre con la necesaria presencia y supervisión activa y efectiva del farmacéutico titular, regente, sustituto o adjunto en la oficina de farmacia, que podrá tener acceso al listado de recetas dispensables del paciente, a su listado de recetas no dispensables y al listado de prescripciones activas, sin que en ningún caso pueda consultar el historial

farmacoterapéutico del paciente ni información relacionada con su historia clínica (art. 2). Como tendremos ocasión de exponer con posterioridad, contra esta orden se presentaron diversas quejas ante esa Institución.

-Orden de 5 de setiembre de 2011, por la que se actualiza el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria por parte de las personas sin recursos económicos suficientes y de aquellas que se encuentran en situación de desempleo. Su objeto, según se hace constar en su exposición previa, es desarrollar instrucciones precisas para hacer efectivo el acceso a las prestaciones sanitarias por parte de los citados colectivos y evitar que el mecanismo de acceso a la asistencia sanitaria se utilice de una forma inadecuada. Las solicitudes del reconocimiento se efectuarán ante los Centros de Salud de Atención Primaria dependientes del SERGAS.

Los que soliciten la asistencia sanitaria por carecer de recursos económicos suficientes (PSR) deberán acreditar la carencia de recursos, no tener derecho por cualquiera de los regímenes de la Seguridad Social, estar empadronados en un ayuntamiento de la Comunidad Autónoma de Galicia y residir en España con una antigüedad mínima de ciento ochenta y tres días.

Los requisitos para solicitar la asistencia sanitaria como desempleado con la prestación o el subsidio agotados son tener más de 18 años y no superar la edad de jubilación, haber estado de alta como trabajador en activo con derecho a la asistencia sanitaria pública en la Tesorería General de la Seguridad Social en algún período comprendido en los doce meses anteriores a la solicitud, estar empadronado en un ayuntamiento de Galicia y ser demandante de empleo en esta comunidad y tener solicitado el subsidio de emigrantes en la oficina de empleo en el caso de los emigrantes retornados en los doce meses anteriores a la solicitud de la asistencia. El derecho establecido en la Orden para los desempleados sin prestaciones o subsidios de desempleo fue reconocido con carácter estatal por la Ley 33/2011, General de Salud Pública, con efectos desde el 1 de enero de 2012.

La aplicación de esta Orden, inicialmente, provocó cierto desconcierto en personas que mantenían su tarjeta sanitaria y, sin una previa notificación de la posible modificación de su situación personal en cuanto a la asistencia sanitaria, se encontraron

con su anulación impidiendo el acceso a dicha asistencia. Esta situación tendremos ocasión de analizarla posteriormente cuando referenciemos distintas quejas presentadas por el problema.

Consideraciones finales.

El sector sanitario público, como eje esencial del estado del bienestar y motor relevante del desarrollo económico y social de nuestro país supone un componente muy importante del gasto público. La situación económica con la que nos encontramos desde hace unos años obligó a constreñir los presupuestos dedicados a todos los fundamentos del estado del bienestar, entre los que se encuentra la sanidad. Del año 2010 al 2011 se redujo el gasto destinado a sanidad en nuestra Comunidad Autónoma en 192,7 millones, en base a la política de austeridad del Gobierno Autonómico.

Ante la falta de recuperación económica nos encontramos con que la Administración Autonómica debe continuar reduciendo gastos a todos los niveles, afectando, necesariamente, a la educación, sanidad y gastos sociales (dependencia), los pilares del estado del bienestar diseñado. En la sanidad se han abierto nuevas vías de reducción de gasto, entre los que podemos señalar la confección del catálogo de medicamentos, al que anteriormente se hizo referencia, que provocó una gran reducción de la factura farmacéutica, uno de los mayores gastos de la Consellería.

Los gastos y requerimientos de la población aumentan continuamente de una manera casi ilimitada. Se demanda, cada vez más, una atención de forma inmediata y continuada, sea cual sea la urgencia de su dolencia. Hay que subrayar que la estructura de nuestra sanidad, pública, general y gratuita, y su elevado nivel, es difícil de encontrar en otros países, tanto en nuestro continente como en otros.

En nuestra Comunidad nos encontramos con graves problemas con relación a la sanidad, como el envejecimiento de nuestra población y su dispersión en la zona rural, lo que provoca una visión nada halagüeña, necesaria de elevados costes, que se confronta con una reducción de presupuesto sanitario en los últimos años. La esperanza de vida en los últimos años continúa elevándose y el 21,8% de los gallegos son mayores

de 65 años. Esta situación supone un incremento de la factura de sanidad, por los achaques asociados a la longevidad.

La situación hace que el mantenimiento del estado del bienestar con relación a la sanidad obligue a un mayor control de la gestión sanitaria, y a la racionalización de los gastos corrientes. También es necesario poner de manifiesto la responsabilidad del paciente en el uso de los recursos sanitarios. Tenemos derechos, todos los que nos reconoce la legislación sanitaria, pero también tenemos determinados deberes, que deberían impedir un mal uso de los recursos.

1.9.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACION

El número de quejas correspondientes a 2011 se distribuye del siguiente modo:

Iniciadas	226	
Admitidas	206	91 %
No admitidas	18	8 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	1 %

De las quejas que fueron admitidas, al finalizar el año su estado es el siguiente:

En trámite	53	26 %
Concluidas	153	74 %

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores, cuyo trámite estuvo activo durante el año 2011, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2009	0	2	2	1	1
2010	32	1	33	32	1

1.9.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.9.3.1.Listas de espera.

En este punto poco se puede añadir a lo ya comentado; las quejas relativas a esta materia son consecuencia de la situación descrita en la introducción. Ingresaron 75 quejas, un 33,18 % de las iniciadas en el área y un 36,40% de las admitidas a trámite. Se admiten a trámite prácticamente todas (sólo se declaró inadmitida una) y de ellas la inmensa mayoría (96 %) se refieren a la atención especializada.

El número más importante de quejas, 27, se refirieron al CHU de Santiago de Compostela. Les siguen en número el CHU de A Coruña, con 14; el CHU de Vigo, con 12; el CHU de Ourense, con 9; el Arquitecto Marcide de Ferrol, con 4; 3 procedentes del HU Lucus Augusta de Lugo; 2 del CH de Pontevedra; y 1 en cada uno de los hospitales de Burela, Barbanza, POVISA y Salnés. En la mayoría de los casos los problemas se solucionaron, adelantándose la consulta o intervención que estaba señalada, o señalando la que no tenía fecha.

El número de quejas ingresadas por este motivo durante la anualidad que se comenta no es muy elevado comparado con el número total de las que tuvieron entrada en la institución. Las 75 quejas por retraso en las listas de espera suponen un 2,46% del total de quejas. Podemos pensar que no se corresponden con todas las noticias que se pueden leer u oír en los medios informativos cuando salen a relucir la situación de las listas de espera de asistencia médica. Sin embargo, existen un gran número de reclamaciones que pueden tener otro conducto, como los servicios de atención al paciente, que existen en todos los centros sanitarios, cuyo número se desconoce y que, por lo tanto, no podemos valorar.

1.9.3.2 Servicios médicos

En este apartado podríamos incluir un total de 41 quejas, interpuestas contra los distintos servicios de los hospitales de la red gallega. De ellos, 8 se presentaron contra servicios del CHU de Santiago (urgencias, hospital de día de psiquiatría, pediatría, neumología, traumatología y rehabilitación), 7 del CHU de Vigo (urgencias, falta de

atención, ginecología y traumatología), 6 lo fueron contra servicios del CHU de A Coruña (rehabilitación, neurología, oncología, urgencias y otros servicios), 3 del CH de Pontevedra (mal funcionamiento, urgencias), 2 de los hospitales de Ferrol (neurocirugía y urgencias), 2 del CHU de Ourense (urgencias y funcionamiento), 2 de los hospitales de Lugo (rehabilitación y urgencias), y 1 del hospital del Salnés (traumatología)

El resto de las quejas recibidas se refieren a distintos centros hospitalarios, puntos de atención continuada y centros de atención primaria. Sirvan como ejemplo las relativas a disfunciones en los PACs de Noia y O Barco de Valedoras, así como la presentada contra el Centro de Salud de Baltar (Portonovo) por mal funcionamiento del mismo.

Como se puede apreciar, existe un índice superior de las quejas contra los servicios de urgencia, en la mayoría de los casos motivados por lo que se consideran excesivos retrasos en la atención al paciente que llega a los mismos.

En este apartado debemos incluir también la reclamación interpuesta por distintos profesionales sanitarios del Hospital Psiquiátrico Cabaleiro Goás de Toén (Ourense). Se planteó por las múltiples deficiencias estructurales de Hospital de Toén, denunciadas desde hace muchos años por los profesionales del Servicio de Psiquiatría de Complejo Hospitalario de Ourense. Admitida a trámite la queja, se solicitó el correspondiente informe de la Consellería de Sanidade. En el mismo, de principios de junio del pasado año, se manifiesta que el citado hospital fue diseñado de acuerdo con las concepciones teóricas del momento, sufriendo un proceso de degradación paulatino fruto de la falta de inversiones para su mantenimiento, que fueron demoradas continuamente por las distintas administraciones responsables de su cuidado. En consecuencia, se valoró la posibilidad de traslado de la hospitalización psiquiátrica a dos plantas del Hospital de Piñor, creando para ello un grupo de trabajo que estudiase la viabilidad del proyecto. Este grupo consideró que disponer de dichas plantas era la opción mejor, antes que seguir utilizando el Hospital de Toén, ya que ganarían en confortabilidad, estarían menos aislados y sus familiares tendrían una mejor accesibilidad a las visitas. Se manifiesta que durante 2011 se cambiarían las Unidades Hospitalarias de Rehabilitación Psiquiátrica del Hospital de Toén al Hospital de Piñor, dando lugar a una mejora en la calidad asistencial de los pacientes. Como consecuencia

de todo lo informado, teniendo en cuenta que el traslado se produciría a lo largo de 2011, esta institución acordó archivar la reclamación. En el momento de la redacción de este informe, el traslado se ha producido ya y el Hospital de Toén se encuentra cerrado desde el 16 de enero de 2012.

Asimismo, un grupo de médicos del Servicio de Urgencias del Hospital General de Vigo planteó una reclamación sobre la situación que estaban sufriendo en el mismo. En primer lugar ponían de manifiesto la constante presencia de pacientes ingresados en el servicio a la espera de cama hospitalaria, lo que hace que los boxes de exploración se encuentren ocupados, ocasionando un merma en la capacidad del servicio para atender a nuevos pacientes, lo que provoca demoras horarias en dicha atención, llegando en alguna ocasión a nueve horas y, frecuentemente, entre tres y cuatro horas. Otro problema que plantean es la situación que se está viviendo con el servicio de cardiología, que en determinados horarios y días carecen de atención especializada. Manifiestan que estas graves deficiencias dan lugar a una pésima atención a los usuarios del servicio, algunos con patologías graves ya de inicio y otros que se pueden agravar con la deficiente atención que se les puede prestar. Tramitada la reclamación, se solicitó el correspondiente informe de la Consellería de Sanidad, en el que manifiesta que resulta inherente a los Servicios de Urgencia gestionar los incrementos puntuales de demanda de atención sanitaria mediante la implantación de un sistema de priorización adecuado y con la organización eficiente de los recursos materiales y humanos disponibles, con la finalidad de garantizar que los pacientes graves sean atendidos con la premura y calidad necesaria, aún en los momentos de mayor demanda. Expone el compromiso de dicha consellería y del SERGAS en reforzar la atención en las urgencias del área de Vigo con las siguientes actuaciones: el análisis de la situación y la propuesta de medidas de mejora, con la participación de todos los estamentos del servicio y la estructura directiva de la Gerencia del Complejo Hospitalario; el inicio de las actuaciones que integrarán progresivamente la atención de pacientes con patología cardiaca en el complejo hospitalario, para conseguir la mejor atención posible; la reordenación de los recursos y de los circuitos asistenciales de atención cardiológica, en la que participan todos los sectores implicados en los que se incluyen los actuales servicios de urgencias. Además, la Gerencia del CHUVI, al coordinar todas las actuaciones indicadas, mantiene un diálogo continuo para favorecer el proceso de cambio, procurando que la reordenación se desenvuelva con una visión amplia y global,

con la finalidad de abarcar todos los aspectos que puedan tener repercusión en la atención sanitaria urgente. En consecuencia, a la vista de las actuaciones previstas por la consellería para la mejora del Servicio de Urgencias, esta institución acordó el archivo de la queja formulada.

Seguidamente pasamos a exponer la problemática de tres quejas que tuvieron entrada en esta anualidad, planteando un problema nuevo que, hasta el momento, no había sido conocido en esta institución. Se refieren a los procedimientos de reproducción asistida. De las tres quejas iniciadas, dos eran contra la Unidad de Reproducción Asistida del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña, aunque después las pacientes fueron derivadas al Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela, cuando se puso en marcha la correspondiente unidad a principios de 2011, y otra contra la misma unidad del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. Al finalizar el año, habían concluido dos de ellas y la tercera estaba pendiente de recibir el correspondiente informe de la Consellería de Sanidad. En realidad el problema de fondo que se planteaba en las tres reclamaciones era el enorme retraso existente en dichas unidades para poder acceder a las consultas y al procedimiento de reproducción asistida, lo que producía que pacientes que habían entrado en la lista de espera con una edad a la que le sería aplicable la totalidad del protocolo del procedimiento, con aplicación, en su caso, de la posibilidad de tres inseminaciones, al transcurrir el tiempo y cumplir los 40 años, se encontraban con la imposibilidad de poder acceder a ellas. Al llegar a ese punto, en muchos casos, en la sanidad pública sólo le era ofertada una inseminación. Como consecuencia de la problemática planteada, que en algún caso la reclamante acabó solucionando en la medicina privada, esta institución, en el momento de la redacción de este informe, tiene en marcha la realización de un estudio concreto sobre la situación de las personas que se pudieran encontrar pendientes de posibles actuaciones en las unidades de reproducción asistida dependientes de la sanidad pública.

Por último, con relación a las reclamaciones presentadas contra determinados servicios sanitarios, tenemos que hacer mención de las presentadas por las Plataformas en de Defensa da Sanidade Pública en Moaña y Cangas, que, en definitiva, planteaban el mismo problema de una falta de atención total y de forma igualitaria con los restantes usuarios del Área Sanitaria de Vigo, ya que dichos municipios se encuentran

obligatoriamente asignados al Hospital POVISA, privado, con el que el SERGAS mantiene un concierto. Planteaban el problema de sus listas de espera y de no disponer de técnicas avanzadas de tratamiento, así como de carecer de los servicios de hospitalización a domicilio y de cuidados paliativos. Se tramitaron las quejas y se recibieron los informes de la Consellería de Sanidad, así como los complementarios ante la falta de todos los datos necesarios para resolver las quejas. En ellos se manifiesta que, efectivamente, tanto los ciudadanos de Moaña como los de Cangas están asignados al Hospital POVISA, con el que se mantiene un concierto de servicios desde 2000, en el que expresamente se compromete a avanzar en la incorporación de todas las técnicas y procedimientos diagnósticos y terapéuticos en el ámbito de las prestaciones definidas en el Real Decreto 1030/2006. Como consecuencia de lo anterior, en dicho hospital se aplican todo tipo de cuidados paliativos y de técnicas diagnósticas disponibles en la actualidad para luchar contra el cáncer de mama y sus consecuencias, estando acogido a los mismos protocolos de coordinación entre la atención primaria y la especializada que el resto de los centros hospitalarios de la red pública, garantizando que el tiempo que transcurre entre el diagnóstico y la actividad terapéutica no sea superior a 30 días. Por otro lado, por lo que se refiere al módulo de hospitalización a domicilio y cuidados paliativos del Hospital POVISA, atiende a los pacientes del municipio de Vigo que le corresponden, no a los de otros municipios, debido a que su situación geográfica complica la aplicación de las isocronas habituales de los servicios de hospitalización a domicilio. La Consellería de Sanidad informa de que está trabajando con el SERGAS para la ampliación de la funcionalidad y de los equipos de hospitalización a domicilio, teniendo en cuenta su importancia hacia los pacientes. Ante la manifestación de que se está trabajando en la ampliación de los equipos, por esta institución se acordó el archivo de la reclamación.

1.9.3.3 Historias clínicas

De conformidad con lo establecido en el art. 10.2 de la Ley de salud de Galicia, se reconoce *el derecho a acceder a su historia clínica y a obtener los informes y resultados de las exploraciones que sobre su estado de salud o enfermedad se incluyan en la misma, así como copia de dichos documentos,* de conformidad con lo regulado en la Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica del paciente. El Decreto 29/2009 regula el uso y acceso a la historia clínica

electrónica, que se constituye como el soporte más adecuado para la asistencia sanitaria, facilitando el manejo y accesibilidad de la documentación clínica del paciente o usuario y de los profesionales que intervienen. La Consellería de Sanidad utiliza el sistema de historia clínica electrónica denominado IANUS, que configura un modelo de historia único y garantiza de un modo seguro el acceso a toda la información clínica por parte de los profesionales que desarrollan su actividad en el sistema sanitario público de Galicia.

En esta anualidad hubo tres quejas por problemas procedentes del CHU de Santiago, CHU de Vigo y Hospital de Ferrol.

1.9.3.4 Cuestiones de personal

En primer lugar, conocimos tres quejas interpuestas por distintas DUE interinas que trabajaban en el Centro de Salud de Boiro. Planteaban que la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela estaba incumpliendo el abono de un complemento recogido en el Decreto 156/2005, de 9 de junio, en su artículo 2 apartado 1, y en la Orden de 4 de junio de 2008. Es un complemento que se está abonando por otras gerencias por la ausencia e intersustitución de otro profesional de enfermería y que la gerencia contra la que se dirige la queja venía abonando hasta julio-agosto de 2009, dejando de abonarlo a partir de dicha fecha sin ninguna explicación. Manifestaban que el complemento se estaba pagando a los médicos. Tramitada la queja y reclamado el correspondiente informe, en él se hace constar que una reclamación se encuentra en trámite, pendiente de resolución, lo que se realizaría en breve. En otro caso, una vez presentadas todas las justificaciones, ya se había abonado el complemento correspondiente a 2011; y, por último, la tercera no había presentado la oportuna reclamación ante la Gerencia. En consecuencia, dada la situación procedimental de las reclamaciones, se acordó el archivo de las quejas.

Una persona, en representación de la Plataforma de la Salud Pública de la Mariña, planteó que en el Hospital de Burela las retribuciones de los facultativos médicos eran más elevadas si aumentaban las altas médicas que realizaban, evitando la realización de pruebas complementarias, circunstancia de la que se habían hecho eco los medios de comunicación. Reclamado el correspondiente informe, la Consellería de Sanidad manifiesta que las retribuciones de los facultativos médicos del Hospital de

Burela se corresponden con las que perciben los restantes facultativos de los centros hospitalarios del SERGAS y no dependen de las pruebas complementarias, y que las retribuciones de los facultativos médicos son por procesos. Es falso que los facultativos del Hospital de Burela den más altas por el hecho de ver a los pacientes en jornada extraordinaria. De todas formas, para aclarar las distintas modalidades de retribución, ya se había mantenido una reunión con la Comisión permanente sindical el 26 de noviembre de 2010. En consecuencia, al no observar ninguna anomalía, se acordó el archivo de las actuaciones.

1.9.3.5 Otras materias

Un número elevado de quejas (la 1585/11 y 30 más) fueron interpuestas contra la publicación en el Diario Oficial de Galicia de la Orden de 6 de julio de 2011 por la que se regula la asistencia al farmacéutico en la dispensación de medicamentos y productos sanitarios sujetos a receta médica por el personal técnico o auxiliar de las oficinas de farmacia. Los que presentaban la reclamación eran farmacéuticos colegiados. En su escrito hacían constar que, en su día se habían enviado alegaciones por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de A Coruña así como la Junta de Facultad de Farmacia de la Universidad de Santiago de Compostela, oponiéndose al texto de dicha orden, no siendo atendidas las reclamaciones. Se abrió el oportuno expediente y se reclamó el informe de la Consellería de Sanidad, que nos fue remitido. En él se participó que la Orden en cuestión había sido tramitada de acuerdo con el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas de carácter general, señalado en los artículos 49 y siguientes de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración General y del Sector Público Autonómico de Galicia, contando con todos los informes preceptivos que se señalan en los citados artículos. Como consecuencia de lo anterior, teniendo en cuenta que existían los preceptivos informes, dato que era reconocido por los reclamantes, la aceptación o no del contenido de dichos informes no es competencia de esta institución. Para la revocación de dicha Orden solo existen dos caminos, o bien por la iniciativa de la propia Administración que la dictó, publicando una nueva resolución, o bien por la interposición de un recurso contencioso-administrativo contra ella ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia. En consecuencia, se procedió al archivo de las actuaciones.

Como consecuencia a la entrada en vigor de la Ley 12/2010, de 22 de diciembre de racionalización del gasto en la prestación farmacéutica de la Comunidad Autónoma de Galicia, se presentaron en nuestra institución reclamaciones contra la prescripción de los medicamentos genéricos, por principio activo, y no por la marca comercial correspondiente. El número de ellas no fue muy elevado, seis, y una vez tramitadas, se procedió al archivo de las mismas, teniendo en cuenta que la citada ley había sido complementada con la Resolución de 30 de diciembre de 2010, por la que se hacía público el acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia que aprobaba el Catálogo priorizado del productos farmacéuticos. Además la calidad de los medicamentos genéricos (EFG) está garantizada tanto por el laboratorio fabricante como por las autoridades sanitarias. Como cualquier otro medicamento, los genéricos deben ser autorizados por la Administración sanitaria mediante la oportuna evaluación técnica y administrativa que garantice su calidad, seguridad y eficacia. Por otro lado, un genérico solo se autoriza si cumple las normas de correcta fabricación de medicamentos y si se comprobó que actúa de manera idéntica al de marca, por lo que representan una opción sanitaria perfectamente válida.

Por el portavoz de la Plataforma para la Defensa de la Sanidad Pública del Área Sanitaria de Santiago se presentó una reclamación sobre la posible incompatibilidad de la generalización de la figura del concierto sanitario con centros privados, con la obligación de mantener la sanidad como servicio público, tal como contempla la Constitución Española. Reclamaba que la Consellería de Sanidad paralizase los conciertos. Tramitamos la reclamación y estudiamos el problema planteado. En el artículo 90 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, dispone que se podrán establecer conciertos para la prestación de servicios sanitario con medios ajenos a las Administraciones Públicas Sanitaria. Además, en cada concierto que se establezca debe quedar asegurado que la atención sanitaria y de todo tipo que se preste a los usuarios afectados por el concierto será la misma para todos sin otras diferencias que las sanitarias inherentes a la naturaleza propia de los distintos procesos. En consecuencia, la ley establece los conciertos de asistencia sanitaria como medios complementarios de la asistencia prestada por las Administraciones públicas, cuando los medios propios no son suficientes para cubrir la asistencia, garantizando también, en todo momento, que la asistencia prestada en los centros privados no puede ser diferente de la que se presta en los centros públicos. El artículo 88 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de Salud de Galicia,

viene a reafirmar lo señalado anteriormente, estableciendo la complementariedad de los conciertos con centros privados y poniendo de manifiesto la importancia del sector privado de atención sanitaria para la consecución de los objetivos y de los principios rectores del Sistema Público de Galicia. En este momento, entre los años 2009 y 2010, se congelaron las tarifas, y en el año 2010, con la aplicación del Real Decreto Ley 8/2010, se produjo una bajada de tarifas del 5%. En consecuencia, en vista de todo lo anterior, se acordó proceder al archivo de la reclamación.

Con motivo de la entrada en vigor de la Orden de 5 de setiembre de 2011, por la que se actualiza el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria por parte de las personas sin recursos económicos suficientes y de aquellas que se encuentran en situación de desempleo, tuvieron entrada en esta institución una serie de quejas por personas que manifestaban que, sin previo aviso, cuando habían acudido al médico, se habían encontrado con la sorpresa de que les dijeron que estaban dados de baja y la tarjeta no le funcionaba. El número recibido no fue muy elevado, cinco, pero el problema no sólo surgió en nuestra institución, sino que tuvo una gran repercusión en los medios de comunicación. Se tramitaron las quejas y la consellería acaba informando que el reconocimiento del derecho a la asistencias sanitaria a nivel estatal le corresponde, con carácter exclusivo, al Instituto Nacional de la Seguridad Social. En Galicia, con la publicación de la Orden citada, las personas sin recursos pueden solicitar la correspondiente tarjeta sanitaria, que al ser favorable, le reconocería el derecho a a asistencia sanitaria con cargo al SERGAS. Acabó manifestando que los ciudadanos gallegos tienen garantizada la asistencia sanitaria en todo momento, pudiendo solicitar, se así lo necesitan, toda la atención facultativa que sea necesaria.

1.9.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Como se señaló anteriormente, de las quejas que fueron registradas en esta anualidad, fueron declaradas no admitidas a trámite por diversos motivos un total de dieciséis, y lo fueron por las siguientes causas:

1.- Por no apreciar una actividad administrativa irregular tuvieron entrada 4 quejas. 2.- Por no existir actividad administrativa previa, se registraron 2 quejas. 3.- Por existir competencia judicial, 9 quejas. 4.- Por carecer de fundamento, 1 queja. 5.- Por

no ser competencia del Valedor do Pobo, 1 queja. 6.- Por carecer de interés legítimo, 1 queja

1.9.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Del total de las quejas ingresadas en el área de sanidad, dos se remitieron al Defensor del Pueblo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 38.3 de la Ley del Valedor do Pobo, una referida a las indicaciones en los envases de medicamentos y otra sobre la regulación de la especialidad profesional de urgencias y emergencias.

1.9.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SANIDAD.

1. Sugerencia de 24 de junio de 2011, dirigida a la Conselleira de Sanidad, para poder ser operada por el equipo A del Servicio de Traumatología del Complejo Hospitalario de Pontevedra (Q/157/11).

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja compareció solicitando nuestra intervención V. T. P..

En su escrito, esencialmente nos indicaba que padece desde hace tiempo dolencias da columna vertebral (artrosis, escoliosis y espondilolistesis) lo que le provoca fuertes dolores de espalda, con comprensión nerviosa que le causa pérdida de fuerza progresiva y dolor irradiado a las piernas. Su estado empeoró el pasado año por lo que en el servicio de Traumatología del Complejo Hospitalario de Pontevedra le aconsejan como tratamiento óptimo la operación, explicándole los riesgos de la misma.

Consciente de que se tiene que operar, trata de informarse y acabó solicitando el cambio del equipo médico de Traumatología B al A para ser atendido por este. Que el Servicio de Atención al Paciente le niega, por dos veces, el cambio sin una verdadera justificación, cuando los especialistas del equipo A no ponen inconveniente alguno.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional sobre la base del artículo 43 de la Constitución Española, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de dicho texto legal, se acordó con fecha 14 de abril admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, que fue recibido con fecha 6 de abril pasado, en el que se dice:

"La Ley 8/2008, de 10 de junio, de salud de Galicia, establece en su artículo 8, entre los derechos de los pacientes relacionados con la autonomía de la decisión, el de elegir médico general o pediatra entre los que presten sus servicios en la zona sanitaria de su lugar de residencia de conformidad con las normas reglamentarias que resulten aplicables, pero no se recoge en la ley la libre elección de especialista. A pesar de esto, se le ofertó un cambio de especialista que la paciente rechazó.

Solamente señalar que, como no cabría esperar lo contrario, la asistencia sanitaria en el Complejo Hospitalario de Pontevedra se presta con las máximas garantías de calidad y seguridad."

Con fecha de 12 de abril se remitió una solicitud de complemento del anterior informe para que se concretase la fecha en la que se le ofertó a la paciente reclamante un cambio de especialista y la clase de especialista, manifestando que había sido *el pasado 8 de febrero y el especialista siempre hablamos de médico traumatólogo.*

En consecuencia, teniendo en cuenta que:

En el contenido del escrito de reclamación lo que se pone de manifiesto es una gran falta de empatía y seguridad con el equipo del Servicio de Traumatología del Complejo Hospitalario de Pontevedra al que le corresponde realizar la operación quirúrgica.

Efectivamente, la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, entre los derechos de los pacientes, en su artículo 8.4 contempla el derecho a elegir médico general y pediatra de entre los que presten sus servicios en la zona sanitaria de su lugar de residencia, pero no la posibilidad de elegir el médico especialista. El artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece los derechos que todos tienen con respecto a las distintas administraciones públicas sanitarias y, entre ellos, en su número 13 regula el de elegir médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en la ley, en las

disposiciones que se dicten para su desarrollo y en las que regule el trabajo sanitario en los centros de salud.

En el documento *Estrategia Sergas 2014. La Sanidad Pública al Servicio del Paciente* publicado por la Consellería de Sanidad, se manifiesta que entre los principios que rigen la estrategia es la orientación a los ciudadanos, usuarios y pacientes, garantizando los derechos del paciente, prestando una asistencia segura y de calidad. Así mismo, entre los elementos clave e implicaciones, se manifiesta que hay que situar a los ciudadanos en el centro de decisión del sistema sanitario, estableciendo su derecho a escoger donde y por quien quieren ser atendidos, teniendo en cuenta que la libre elección de médico es un derecho de los ciudadanos ya establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y en la ley 8/2008, de 10 de julio, de Salud de Galicia. Bien es cierto que es necesario un desarrollo normativo para poder regular el completo y universal derecho para la libre elección de médico y hospital.

A la vista de lo anterior, como el tratamiento que requiere la reclamante es una operación quirúrgica que conlleva unos riesgos que, lógicamente, asume, hay que tener en cuenta que la confianza del paciente con el médico o el equipo médico que la va a atender tiene que ser total, sobre todo por las consecuencias que podrían derivarse si se produjera un problema en la misma operación o en el postoperatorio.

Procede, la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar la siguiente **sugerencia:**

Que se le conceda a doña V. T. P. la posibilidad de ser operada por el Equipo A del Servicio de Traumatología del Complejo Hospitalario de Pontevedra, ante la falta de empatía y seguridad que muestra la reclamante con los otros equipos.

Respuesta de la Consellería de Sanidad: En escrito de 7 de octubre de 2011, por parte de la Consellería se hacen distintas consideraciones que, si bien no expresan un rechazo directo a la Sugerencia, así parece entenderse y tal se tuvo y se comunicó a la Administración.

2. Recordatorio de Deberes Legales de 24 de octubre de 2011, dirigido a la Conselleira de Sanidad, por la no resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial (Q/1835/11).

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención M. A. F. F..

En su escrito, nos indicaba:

"El día 28 de junio de 2007 he presentado reclamación de responsabilidad patrimonial por defectuosa asistencia sanitaria prestada por el SERGAS. Se tramita con el número de expediente XX. Todavía no ha sido dictada resolución. SOLICITO que se dicte resolución expresa o, en su caso, que se me informe de los motivos de la demora y del tiempo estimado que se prevé para dicha resolución."

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de dicho texto legal, se acordó con fecha 14 de abril admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, con fecha 20 de septiembre, que fue recibido el día 19 de octubre, en el se que se hace constar que:

"... una vez solicitada información a la Subdirección de Inspección, Auditoría y Acreditación, le comunico que la reclamación del expediente de responsabilidad patrimonial interpuesto por la reclamante, está pendiente de emisión de informe y resolución por parte de la instructora que lleva el caso."

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en el informe, en el que se manifiesta que el procedimiento de reclamación de responsabilidad patrimonial XX iniciado el 28 de junio de 2007 aún no había finalizado y teniendo en cuenta:

1º.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2º.- Que de conformidad con el número 2 del citado artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de exceder de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud tuviera entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen jurídico y del procedimiento administrativo común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: "*el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma del procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de tres meses*".

En el presente supuesto, el plazo máximo para resolver el procedimiento es de seis meses o el plazo de añadirles un período extraordinario de prueba, teniendo en cuenta que transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular, como dispone el artículo 13.3 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por lo que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

El derecho a obtener una resolución sobre lo pedido a la Administración impone a esta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano,

so pena de aplicar reglas de silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada ley cuando dice que el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda de forma eficaz y con la celeridad adecuada las funciones para las que fueron organizadas.

La Administración está obligada a responder al ciudadano cuando acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que puede razonablemente esperarse de ella. Lo mínimo que debe ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una respuesta expresa dentro de plazo. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo 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 al procedimiento administrativo establecido por la ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de los deberes legales:**

Que se dicte, a la mayor brevedad posible, resolución expresa en el expediente de responsabilidad patrimonial nº XX iniciado por doña M. A. F. F. con fecha 28 de junio de 2007, teniendo en cuenta que se ha sobrepasado, con mucho los plazos establecidos en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los

procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

Respuesta de la Consellería de Sanidad: Fue aceptado el recordatorio de deberes legales en comunicación de 30 de noviembre de 2011, en la que se manifiesta que será dictada resolución en el expediente de forma inmediata, una vez sea informado por el Consejo Consultivo de Galicia.

1.10. AREA DE JUSTICIA

1.10.1 INTRODUCCION

El objeto de la actuación del Valedor do Pobo en esta área es contribuir, en el marco de las competencias que le encomienda su ley reguladora, a que la tutela judicial se convierta, día a día, en una realidad efectiva.

La Constitución española regula el derecho a la tutela judicial efectiva como fundamental, con una garantía de protección máxima. Se trata de proteger con ello una serie de derechos procesales que permitan garantizar los demás derechos. Es un derecho de una extraordinaria potencialidad y su instrumentalidad no impide que sea un auténtico derecho fundamental con caracteres autónomos y con un contenido individual, definido por la amplía jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Contenido que afecta a las prestaciones obligatorias de los poderes públicos, lo 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 efectividad posible.

El artículo 24.1 de la Constitución Española reconoce el derecho a la jurisdicción de un modo genérico cuando establece que 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, se pueda producir indefensión.

Según la interpretación doctrinal del propio Tribunal Constitucional (sentencia nº 26/1983), 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 (art. 24.2 C.E.), con la prohibición de los tribunales de excepción (art. 117.6 C.E.).

2.- Los derechos a la asistencia de letrado, 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 mismo y a no confesarse culpable y a la presunción de inocencia (art. 24.2 CE).

3.- Las garantías penales y penitenciarias del artículo 25 C.E., 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.

La posibilidad de intervención de la Institución en las problemáticas planteadas viene limitada, como ya se dijo, por las atribuciones que en la materia establece la Ley del Valedor do Pobo (LVP). El principio de independencia judicial, establecido en el artículo 117.1 CE lleva a las previsiones del artículo 2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial y el artículo 20 de la LVP, cuando este último dice: *El Valedor do Pobo de Galicia no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y los suspenderá si, iniciada la actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales formulados en las quejas presentadas, En cualquier caso, velará porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le fuesen formulados.*

En consecuencia, la actuación del Valedor do Pobo está legitimada sólo en los casos en los que aspectos formales de la Administración de Justicia son objeto de la queja, especialmente la dilación injustificada del proceso. La dilación en la resolución de los procedimientos judiciales es un punto que se pone constantemente de manifiesto por todos los estamentos involucrados en el mundo de la Justicia y es una lacra que incide sobre ella. Tanto a nivel oficial, por las Administraciones encargadas de su mantenimiento, como por todas las demás instituciones, colegios y colectivos que,

directa o indirectamente, se relacionan con ella, en toda clase de memorias, estudios o manifiestos se habla del retraso en la Administración de Justicia, retraso que no se puede constreñir al ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, sino que, en mayor o menor medida, afecta a todas las Comunidades de nuestro Estado. La necesaria modernización de la Justicia, evitando su burocratización, con una completa y definitiva informatización, con el desarrollo de la nueva oficina judicial que permitiera desarrollar todas las posibilidades de actualización tanto del personal como de los procedimientos, haría que el derecho a la tutela judicial efectiva fuera más real y actual, en el sentido temporal del término, ya que, como sabemos, una Justicia tardía no es Justicia, ni para quien la pide ni para el que la otorga. Es necesario crear y prestar un servicio próximo y de calidad, recogido en la Carta de los Derechos de los ciudadanos ante la Justicia, aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados en su sesión del día 22 de abril de 2002, como Proposición no de Ley, que pone de manifiesto el derecho de los ciudadanos a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten.

Es conveniente, una vez más, examinar la situación de los órganos judiciales de nuestra Comunidad Autónoma. A finales de 2010 y principios del año 2011, existía una pendencia total de todos los órganos de 183.954 asuntos. En la última estadística publicada por el Consejo General del Poder Judicial en el momento de la redacción de este informe, correspondiente al tercer trimestre del año 2011, figura un total de asuntos pendientes de 178.228, suponiendo un descenso del 3,11%, con relación al fin del año 2010, continuando nuestra Justicia con unos niveles generales de pendencia que impide resolver de una forma ágil y eficaz el volumen de procedimientos en trámite, no pudiendo obtenerla dentro de las prescripciones constitucionales.

En el Tribunal Superior de Justicia, en su Sala de lo Social, se incrementa en dicho período de 8.987 procedimientos a 9.408, lo que supone un aumento del 4,68%, mientras que en la Sala de lo Contencioso-administrativo desciende de 15.165 asuntos a 12.599, es decir, un 16,92%. Los datos ponen de manifiesto la gran carga de trabajo que existe sobre estas dos jurisdicciones en el Tribunal Superior de Justicia, en el que, sin perjuicio de observar una muy buena disminución en la Sala de lo contencioso-administrativo, las cifras obligan a pensar en unas medidas de refuerzo para todo el tribunal que permitan mejorar su pendencia.

En el conjunto de la jurisdicción civil, en el período estudiado, disminuye el número de asuntos de 62.004 a finales de 2010 a 56.342 al fin del tercer trimestre de 2011, es decir, desciende la pendencia un 9,13%.

En la jurisdicción penal, siguiendo con los asuntos pendientes en las mismas fechas estudiadas, partimos de 71.891 asuntos para finalizar con 71.735, lo que supone una imperceptible variación de un 0,22% a la baja.

La totalidad de los Juzgados de lo Contencioso-administrativo de la Comunidad Autónoma elevan sus cifras de pendencia de 6.985 a 7.095, es decir, un 2,9% y, por último, los Juzgados de lo Social de la Comunidad inician el período con 18.929 procedimientos y lo finalizan con 21.049, elevándose en consecuencia la pendencia en un 11,24%.

Sin ánimo de ser exhaustivo con los datos reseñados, se puede apreciar que los números globales son de una pequeña tendencia a la baja, si bien asciende un elevado porcentaje en los Juzgados de lo Social, comparado con las restantes jurisdicciones, producto quizás de la situación económica que está viviendo el país. De todas formas, dado el elevado número de asuntos pendientes en todas las jurisdicciones, aún con las mejores intenciones de los integrantes de los órganos judiciales, nos encontramos frente a una gran insuficiencia para poder conseguir una Administración de Justicia rápida, ágil y ejecutiva, en la forma que está desarrollada en este momento, para poder hacer real el derecho a la tutela judicial efectiva.

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 lo establecido en 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 atribuyan o reconozcan al Gobierno del Estado.

El Real Decreto 581/1982, de 26 de febrero, determina las normas y el procedimiento al que han de ajustarse los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Galicia, sobre esta base y con

los acuerdos de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria cuarta del Estatuto, se dictaron con relación a las competencias en esta materia los siguientes Reales Decretos:

R.D. 2166/1994, de 4 de noviembre, sobre traspaso de funciones de la Administración del Estado en materia de provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia.

R.D. 2397/1996, de 23 de noviembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma en materia de medios personales al servicio de la Administración de Justicia.

R.D. 1380/1997, de 29 de agosto, sobre traspaso complementario al aprobado por R.D. 2166/1994 en materia de provisión de medios materiales y económicos.

R.D. 233/1998, de 16 de febrero, sobre ampliación de funciones, servicios y medios traspasados por los Reales Decretos 2166/1994 y 2397/1996, en materia de provisión de medios personales, materiales y económicos.

R.D. 72/1999, de 5 de marzo, sobre traspaso complementario al aprobado por el RD 2166/1994.

En toda la normativa citada quedan definidas las competencias autonómicas y estatales para el conveniente desarrollo de nuestra Administración judicial. El estado de retraso de nuestra Justicia hace necesario que las administraciones encargadas de su mantenimiento, tanto a nivel de personal como de medios materiales, lleven a efecto unas actuaciones de colaboración para poder conseguir una mejor efectividad del derecho constitucional a la tutela judicial efectiva. En la consideración de que la Justicia es la garantía última de los derechos fundamentales de la ciudadanía, es necesario aproximar la Justicia a los ciudadanos, agilizar sus procedimientos, conseguir que sea valorada positivamente y que confíen en ella, a fin de adaptarla a las necesidades de la sociedad española del siglo XXI. Estos cambios tienen que insertarse en la búsqueda de la concertación de esfuerzos y voluntades, a través del diálogo con todos los operadores, gestores y profesionales del mundo del derecho, incluidas las Administraciones Públicas

y las instancias garantes de derechos fundamentales como las que protegen la privacidad o la intimidad de las personas en el tratamiento automatizado de los datos personales. Este diálogo se debe llevar a cabo con los colectivos que contribuyen a la acción de la Justicia, con las Comunidades Autónomas cuya competencia en la gestión de los medios materiales y personales de la Administración de Justicia las convierte en actores principales y con el Consejo del Poder Judicial como órgano de gobierno del Poder Judicial.

Una Justicia ineficaz, además de ser un lastre político, económico y social, constituye una fuente de erosión al crédito del Estado y un déficit muy difícil de soportar por una sociedad avanzada en términos de legitimación democrática. Los órganos jurisdiccionales, por el crecimiento de la litigiosidad en los últimos años, han experimentado un notable incremento de las cargas de trabajo que asumen, lo que exige un reflejo en la adaptación de la planta judicial que permita restablecer el equilibrio necesario. En un primer término se deberá determinar, a la vista de los resultados estadísticos y el estudio del funcionamiento de los distintos órganos judiciales tanto unipersonales como tribunales, la necesidad de creación de nuevas plazas de jueces y magistrados que permitan asumir la carga de trabajo existente. Su creación corresponde a la Administración Estatal, sin perjuicio de las propuestas que efectúa la Comunidad Autónoma y las peticiones que formula en sus memorias tanto la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia como el Consejo General del Poder Judicial. Se sabe que la creación de nuevos órganos judiciales supone un gran desembolso económico, pero se necesita para conseguir un servicio público de calidad. Es necesario adaptar la planta judicial a las necesidades reales, diseñando el nuevo modelo de Administración de Justicia.

Se deben abordar los problemas estructurales de nuestro sistema judicial desarrollando, en definitiva, el nuevo modelo de la Administración de Justicia, centrado en la Oficina Judicial, como la organización de carácter instrumental que sirve de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de jueces y tribunales, como establece el artículo 435 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en su redacción por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, y deberá funcionar con criterios de agilidad, eficacia, eficiencia, racionalización del trabajo, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación entre Administraciones, de manera que los ciudadanos obtengan un

servicio próximo y de calidad, con respecto a los principios recogidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia.

Se distinguen dos tipos de unidades: unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes procesales. Se entiende por unidad procesal de apoyo directo aquella unidad de la Oficina judicial que directamente asiste a jueces y magistrados en el ejercicio de las funciones que les son propias, realizando las actuaciones necesarias para el exacto y eficaz cumplimiento de cuantas resoluciones dicten, y por servicio común procesal, toda aquella unidad de la Oficina judicial que, sin estar integrada en un órgano judicial concreto, asume labores centralizadas de gestión y apoyo en actuaciones derivadas de la aplicación de las leyes procesales.

La Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, publicada en el BOE del siguiente día 4 de noviembre, en su preámbulo reconoce que la reforma de la Justicia se ha convertido en un objetivo crucial e inaplazable, teniendo presente que los ciudadanos tiene derecho a un servicio público de la Justicia ágil, transparente, responsable y plenamente conforme a los valores constitucionales. La implantación de la nueva Oficina judicial tiene por objeto la racionalización y optimización de los recursos que se destinan al funcionamiento de la Administración de Justicia. Esta ley reforma los distintos procedimientos, intentando una mayor agilización del los mismos, con la atribución al Secretario Judicial de unas determinadas competencias, teniendo en cuenta que es el responsable último de la realización de todas las actividades que sirven de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de Jueces y Magistrados. Se atribuye a los Secretarios judiciales, como cuerpo superior jurídico, la competencia del trámite, garantizando que el Juez o Tribunal pueda concentrar sus esfuerzos en la labor que le atribuyen la Constitución y las leyes como propia y exclusiva, es decir, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Habrá que comprobar cómo se va desarrollando la puesta en práctica de esta ley, que inicialmente deberá permitir una mayor rapidez en el desarrollo de la aplicación de la Justicia.

Esta ley fue complementada con la Ley Orgánica 1/2009, de la misma fecha y publicada el mismo día, en la que se introducen *una serie de reformas encaminadas a la agilización de la Justicia, que tienen como objetivo la optimización de los recursos y*

mejorar su prestación en tanto que servicio público esencial, como dice en su preámbulo.

Como ya se decía en anteriores memorias, la planta judicial se debe mejorar con la creación de nuevos órganos judiciales y nuevas plazas de magistrados en los órganos colegiados, teniendo presente las dificultades económicas existentes en estos momentos que no permiten unas grandes alegrías financieras, para que pueda permitir un descenso en el número de procedimientos pendientes en nuestra Comunidad. Dicha creación llevará implícita, lógicamente, sus consecuencias en la oficina judicial con la creación de nuevas plazas de personal adscrito a la misma y su dotación de todo el material necesario para su funcionamiento.

La dotación material y el gasto en personal le corresponden a nuestra Administración Autonómica. Medios que no es necesario enumerar por ser conocidos, pero sí es necesario referenciar que es necesario el perfecto suministro de los correspondientes medios informáticos que permitan la agilidad de funcionamiento de los órganos judiciales, con una aplicación informática única compatible con la existente en el resto del Estado, lo que podría permitir la interconexión de información y la transferencia de las comunicaciones entre ellos. Esta situación se va desarrollando poco a poco, aunque aún necesitan grandes empujes e inversiones. Es muy importante aportar información y certidumbre a todos los estamentos que forman parte del proceso judicial, y las nuevas tecnologías son el único medio que permiten dar un servicio adecuado a nuestros administrados.

En la actualidad se encuentra en fase de implantación, desarrollo y ejecución en comunidades con competencias transferidas que firmaron un convenio de cooperación tecnológica con el Ministerio de Justicia, como el caso de la Xunta de Galicia, que ya lo ha puesto en funcionamiento, el sistema Lexnet, que posibilita que en la Administración de justicia los actos de comunicación se realicen a través de los medios electrónicos. Tiene su regulación en el Real decreto 84/ 2007, de 26 de enero de 2007, en lo relativo a su implantación, requisitos de acceso, funcionalidades y características técnicas, pues así lo establece su artículo 1 apartado 1º, que dice que esta norma tiene por objeto regular la implantación en la Administración de justicia del sistema telemático denominado Lexnet, para la presentación de escritos y documentos y

el traslado de copias y la realización de actos de comunicación procesal, así como establecer las condiciones generales para su utilización y funcionamiento.

Como desarrollo de la normativa indicada anteriormente, se firmó el Convenio de cooperación tecnológica para la implantación y ejecución de la presentación de escritos y notificaciones, certificados por vía telemática, en los órganos judiciales de la Comunidad Autónoma de Galicia de 20 de diciembre de 2006, publicado por la resolución de 10 de enero de 2007 de la Secretaría de Estado de Justicia.

Constituye este sistema, desarrollado por el Ministerio de Justicia, un conjunto de comunicaciones electrónicas securizadas para la Administración de justicia, basado en un servicio de correo electrónico, que proporciona un servicio ágil, accesible, transparente, de calidad máxima y gran fiabilidad en la comunicación, obteniendo el usuario un certificado que garantiza la autenticidad e integridad de la transmisión, así como la fecha y la hora del envío y recepción. Se reduce a un tiempo mínimo las operaciones de envío y recepción de las notificaciones, recursos, autos, sentencias etc., a las partes; por parte bidireccional de las oficinas judiciales a los distintos operandos jurídicos, como abogados y procuradores, y también la realización por parte de éstos de la presentación de escritos y documentos y el traslado de las copias a los órganos judiciales.

Por resolución de 29 de marzo de 2010 (BOE de 19 de abril siguiente) se publica que con fecha 10 de diciembre de 2009 nuestra comunidad autónoma, entre otras, suscribió el Convenio de adhesión al suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado con fecha 30 de setiembre anterior del Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad (EJIS) en el ámbito de la Administración de Justicia. El convenio tiene por objeto acordar la colaboración entre todos los suscribientes para el desarrollo de las actuaciones precisas con el objetivo de establecer dicho esquema que permita, a través de las plataformas tecnológicas necesarias, el funcionamiento integrado y conjunto de todas las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia.

El EJIS tiene por objetivo facilitar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la actividad judicial en condiciones de eficacia, eficiencia, racionalidad económica y calidad, objetivo que queda condicionado a la adopción de cumplimiento y estándares que aseguren la interoperabilidad de los sistemas y aplicativos a disposición de la Administración de Justicia, a nivel nacional, con todas las garantías de seguridad. El EJIS se plantea desde el punto de vista de tres dimensiones fundamentales: dimensión o aspectos organizativos, dimensión o aspectos semántico-jurídicos y dimensión técnica. Esta última con prioridad para establecer entre las partes la coordinación para consensuar los medios actualmente disponibles, infraestructuras de comunicaciones y plataformas tecnológicas que permitan el intercambio de información en todos los ámbitos: el Punto Neutro Judicial (PNJ), desarrollado por el CGPJ y la Nueva Red Judicial (NRJ) del Ministerio de Justicia, que se sumarían a las funcionalidades que ofrece la intranet administrativa (SARA), todas ellas desde el punto de vista de las comunicaciones.

En este momento la Xunta de Galicia tiene aprobado el primer plan de Sistemas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración de Justicia denominado Senda 2014. Las acciones que se contemplan en el mismo se estructuran en diferentes líneas que abarcan las áreas de infraestructuras, equipamiento y medios, sistemas de información, formación y prestación de servicios TIC. Se pretende conseguir una Administración de Justicia más eficaz llevando el proceso de informatización hasta el expediente judicial electrónico, persiguiendo que sea una justicia más transparente y próxima a la ciudadanía, garantizara que los servicios TIC prestados sean de una mayor calidad y ofreciendo soluciones adaptadas a la realidad de Galicia. Según recoge el plan, la revisión integral de los sistemas de información permitirá avanzar en la digitalización de los datos y de la información hasta evolucionar al expediente electrónico, que garantice la calidad de la información registrada y su accesibilidad desde cualquier punto geográfico para todos los operadores que lo necesiten, evitando la redundancia de registro durante la itinerancia de los asuntos judiciales.

La Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, tiene como principales objetivos, según su preámbulo, actualizar el contenido del derecho fundamental a un

proceso público y sin dilaciones indebidas, gracias a la agilización que permite el uso de las TIC, generalizar el uso de las nuevas tecnologías en las comunicaciones y definir el conjunto de requisitos mínimos de interconexión, interoperabilidad y seguridad necesarios en el desarrollo de los diferentes aplicativos utilizados por los actores del mundo judicial, a fin de garantizar la seguridad en la transmisión de los datos y cuantas otras exigencias se contengan en las leyes procesales. Regula el uso de los medios electrónicos en la Administración de Justicia, con una carta de derechos de los ciudadanos y profesionales de la justicia en relaciones con la misma por medios electrónicos. A éstos últimos les impone el deber de utilizarlos. Regula también el expediente judicial electrónico y lo define como *el conjunto de documentos electrónicos correspondiente a un procedimiento judicial, cualquiera que sea el tipo de información que contengan*. Cada nuevo expediente tendrá un número de identificación general, que será único e inalterable a lo largo de todo el proceso, permitiendo su identificación unívoca por cualquier órgano del ámbito judicial en un entorno de intercambio de datos.

Por último hay que destacar la publicación de la Ley 37/2011, de 10 de octubre, de medidas de agilización procesal, cuyo objeto es incorporar determinadas medidas de agilización procesal en los órdenes civil, penal y contencioso-administrativo, con el propósito de suministrar instrumentos procesales óptimos para la gestión procesal.

Por lo que se refiere a la actuación de esta Institución en esta área, el número de quejas iniciadas en este período en materia de justicia es de 91. No podemos considerar que sea muy elevado, ya que supone menos de un cuatro por ciento del total de todas las materias (un 3,29%), las quejas descendieron un 21,65% con relación al año anterior, en el que habían ingresado un total de 116 quejas. De todas formas, el total de expedientes que tuvieron relación con esta área se eleva a 197, si contabilizamos las consultas y otros escritos que exigieron la oportuna tramitación

También esta Institución está legitimada para el conocimiento de las quejas que puedan presentarse en los aspectos de la gestión de la Administración de Justicia que es competencia de la Comunidad Autónoma de Galicia y en las materias conexas con ella, como puede ser el funcionamiento de los colegios profesionales de abogados y procuradores y de los registros y notarías, por ejemplo.

En cuanto a las quejas relativas a la administración penitenciaria, ésta depende de la Administración General del Estado, por lo que no tenemos competencias directas para el estudio de estas quejas, siendo remitidas al Defensor del Pueblo para su tramitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la LVP.

1.10.2 QUEJAS RECIBIDAS Y SU ESTADO DE TRAMITACION

El número de quejas correspondientes al año 2011 se distribuye del siguiente modo:

Iniciadas	91	
Admitidas	19	21%
No admitidas	53	58%
Remitidas al Defensor del Pueblo	19	21%

De las quejas que fueron admitidas, su estado es el siguiente:

En trámite	3	16%
Concluidas	16	84%

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores al de la presente memoria, cuyo trámite estuvo activo durante el año 2010, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2005	0	1	1	1	0
2006	0	1	1	1	0
2009	5	0	5	5	0
2010	5	6	11	11	0
Total	10	8	18	18	0

En consecuencia, no queda ninguna queja en trámite correspondiente a anualidades anteriores a la que se está comentando.

1.10.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Como ya quedó dicho anteriormente, la labor de esta Institución con relación a los órganos judiciales es muy limitada. Las quejas que se recibieron y admitieron a trámite contra alguno de ellos, doce en total, se referían esencialmente a retrasos en la tramitación o resolución de los procedimientos judiciales. Los órganos y los procedimientos judiciales a los que se refiere no mantienen una uniformidad, de hecho no existen dos quejas contra un mismo órgano judicial. En todas las quejas se inicia la tramitación con una solicitud de informe, en muchas ocasiones por teléfono, sin perjuicio de reproducir la solicitud al órgano judicial denunciado por escrito.

Las restantes se refirieron, dos de ellas, a problemas con la concesión del derecho de asistencia jurídica gratuita; una contra el Colegio de Abogados de A Coruña, por la actuación de un colegiado; otra por el funcionamiento del Colegio de Ingenieros industriales de Galicia; otra contra un expediente disciplinario de un funcionario de la Xunta de Galicia; otra por la baja de un fallecido en el censo electoral; y la última por el desalojo de una vivienda.

1.10.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Como quedo dicho con anterioridad, en este período hubo un total de cincuenta y tres quejas declaradas inadmitidas. De ellas, la mayoría, treinta y dos quejas, se archivaron en cumplimiento del artículo 20 de la LVP, es decir, por la existencia de un procedimiento judicial en trámite, pendiente de sentencia, o en el que, habiéndose dictado ya la resolución definitiva del mismo, se encontraba en trámite su ejecución. En ambos casos no se apreciaba un retraso que permitiera a esta Institución interesarse por la resolución expresa, en tiempo y forma, de todas las peticiones o recursos formulados por las partes.

De entre las restantes, ocho lo fueron por disconformidad con el contenido de la sentencia dictada por el Juzgado o Tribunal correspondiente.

Asimismo fueron declaradas como no admitidas tres quejas por no existir una actuación administrativa previa; tres quejas en las que nos encontrábamos ante una

relación jurídico privada; otras tres por no ser competencia de esta Institución; y dos por no existir actuación administrativa irregular.

1.10.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En el apartado de quejas remitidas al Defensor del Pueblo, por incompetencia de esta Institución, hubo un total de diecinueve, de las que, como ya se dejó dicho, se dio conocimiento al mismo, en cumplimiento del artículo 38.3 de la LVP. De ellas sobresalen en número las relativas a problemas relacionados con centros penitenciarios, un total de trece, al depender de la Administración central. Cinco se refieren a denuncias por el retraso en la actuación del Registro Civil Central; y la última, por la actuación de un fiscal.

1.11. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES

1.11.1 INTRODUCCIÓN

En 2011 se presentaron 135 quejas en esta área, por lo que en principio se ha producido un importante aumento en números absolutos en relación con las 74 quejas recibidas en 2010, pues el aumento porcentual sería de un 81%. Sin embargo, debe puntualizarse que este incremento de quejas no es tan notable como parece deducirse de esta primera comprobación númérica, ya que en esta área se ha presentado una queja colectiva referida a la eventual privatización de organismos o empresas públicas españolas (como AENA o el organismo de Loterías y Apuestas del Estado), que dió lugar a la apertura de 43 expedientes de queja, que además fueron remitidos al Defensor del Pueblo. En este sentido, el aumento en el número de quejas en 2011 no sería tan notable como el indicado, quedándose en un 24%.

En relación con la distribución por materias de las quejas de esta área, como viene ocurriendo todos los años, debemos nuevamente destacar por el grupo constituido por las quejas que afectan a la Administración económica o tributaria. A este respecto, dentro del total de quejas, 135, este relevante grupo estaría integrado por 73 quejas, por lo que suponen un 55% del total de quejas del área, porcentaje que se incrementaría notablemente si tenemos en cuenta la corrección indicada (por la queja colectiva). Entre las restantes quejas pueden señalarse las 6 referidas a transporte, 4 que afectan a la Gerencia del Catastro, 4 a la empresa pública de Correos, y finalmente 47 que se incluyen en un grupo muy heterogéneo (entre ellas, las 43 de la queja colectiva).

Dentro del amplio epígrafe de la Administración económica o tributaria puede establecerse una primera subdivisión entre las quejas referidas a tributos o tasas, y las referidas a entidades financieras; éstas últimas suponen un total de 18, y suelen no ser admitidas a trámite, ya que el Valedor do Pobo carece de competencias para la supervisión directa de una caja o entidad bancaria, y únicamente puede valorar la actuación de los órganos adscritos a la Consellería de Hacienda con competencias para la supervisión de estas entidades.

En relación con las quejas referidas propiamente a la Administración tributaria, podemos distribuirlas entre las que afectan a tributos o a organismos estatales (IRPF, IVA, que fueron un total de 14; las que afectan a la hacienda autonómica (principalmente los impuestos de transmisiones patrimoniales y de sucesiones), que sumaron son 19; y, finalmente, las que afectan a la administración local, que sumaron 22 (fundamentalmente tratan de cuestiones relacionadas con el Impuesto de Bienes Inmuebles o con tasas por servicios municipales).

1.11.1 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El estado de tramitación de las quejas de esta área es el siguiente:

Iniciadas	135	
Admitidas	34	25%
No Admitidas	38	28%
Remitidas al Defensor del Pueblo	63	47%

En relación con el elevado número de quejas remitidas al Defensor del Pueblo debe subrayarse que los 43 expedientes ocasionadas por la queja colectiva forman parte de este apartado estadístico.

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	21	79%
En trámite	13	21%

1.11.2 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Para un mejor seguimiento de las quejas, distinguiremos los siguientes epígrafes en función de su contenido.

En relación con el **Impuesto de Bienes Inmuebles** se ha planteado queja por algún contribuyente respecto de la devolución de cobros indebidos en aquellos casos en los que se ha producido un cambio de titularidad del bien inmueble. Así en la queja Q/1008/11 el reclamante, que era coheredero de varios inmuebles en Palas de Rei, había presentado un escrito a la Diputación Provincial de Lugo, que le reclamaba los recibos del IBI de 2006 y 2007, pues consideraba que ya habían sido abonados por el causante, manifestando que había transcurrido casi un año sin recibir contestación a su escrito por parte de la Diputación de Lugo. Admitida a trámite la queja recibimos un escrito de ésta en el que se informaba de que se había dado traslado de los escritos presentados por los interesados a la Gerencia Territorial del Catastro para que emitiera un informe sobre la titularidad de los inmuebles controvertidos, en cuanto a la duplicidad del pago, que se había realizado por el causante con otra referencia catastral referida a la totalidad de los inmuebles; posteriormente la Diputación indicó que se procedería a la regularización de la situación tributaria con la correspondiente devolución de los ingresos indebidos, de acuerdo con el informe emitido por la citada Gerencia.

Por otra parte, en relación con el **impuesto de sucesiones**, y concretamente en lo que afecta al trámite de alegaciones en la liquidación provisional del impuesto, en la queja Q/1866/11 la reclamante se refería a un escrito de alegaciones presentado en el trámite de audiencia respecto a la valoración de los bienes de la causante, y en el que manifestaba que los bienes de la herencia de la madre eran los mismos que ya se habían valorado dos años antes en la herencia del padre, y que sin embargo habían experimentado un aumento de valor considerable. La reclamante aludía en su queja a que no se había dado respuesta en la liquidación definitiva a las alegaciones presentadas, y en la información remitida por la Consellería de Hacienda se indicaba que en cumplimiento de la obligación de resolver que

le impone el artículo 103 de la Ley General Tributaria había estimado el recurso presentado por la reclamante por falta de contestación expresa a las alegaciones presentadas.

En la queja Q/829/11, referida también al impuesto de sucesiones, el reclamante indicaba que la Consellería de Hacienda no le había contestado expresamente a un recurso presentado por los intereses de demora que tuvo que satisfacer en la liquidación que le habían practicado. En la información remitida por la Consellería se msnifestaba que se procedía a la resolución expresa del recurso en el sentido desestimatorio. En lo que se refiere a la fundamentación de la resolución recurrida se señala que, conforme a reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo, si la Administración comprueba la autoliquidación y descubre que fue practicada incorrectamente, debe exigir intereses de demora por las cuotas liquidadas como consecuencia de su actuación de comprobación desde el día siguiente al del vencimiento del plazo para declarar, pois se entiende que la obligación tributaria es por ministerio de la ley líquida, exigible y vencida. Señalándose también, por otra parte, que los intereses de demora no tienen carácter sancionador, siendo su función la de compensar al Tesoro del coste financiero ocasionado por el atraso en los ingresos de las cuotas a cargo de los sujetos pasivos.

En la queja Q/1139/11 el reclamante aludía a una resolución del Tribunal Económico-Administrativo de Galicia recaída en la liquidación del impuesto de sucesiones por una herencia en Caldas de Reis, que había estimado la devolución del importe de una liquidación anulada, y que a pesar del tiempo transcurrido no se había satisfecho. En la información recibida de la Consellería de Hacienda, en concreto de la Oficina Liquidadora de Caldas de Reis, se indica que en el procedimiento de devolución de ingresos indebidos le coprresponde a la Oficina la propuesta de devolución y a la Delegación de Hacienda de Pontevedra su fiscalización y el reconocimiento definitivo de tal derecho, y que a la citada Oficina no le había sido comunicada la resolución firme del TEAR, o de los tribunales superiores caso de haber sido recurrida, y por ese motivo no había podido impulsar el procedimiento de devolución para su reconocimiento definitivo por parte de la Delegación de Hacienda de Pontevedra. Posteriormente, tuvimos conocimiento de que se había procedido a la devolución reclamada.

En relación con el **impuesto de transmisiones patrimoniales**, en la queja Q/931/11 el reclamante se refería a la liquidación del impuesto por la adquisición junto con su esposa de un piso para vivienda habitual, habiendo solicitado en la autoliquidación la reducción del tipo impositivo para menores de 36 anos. Señalaba el reclamante que había recibido una propuesta de liquidación con el tipo normal (7%), por no cumplir el artículo 3.6 de la Ley gallega 4/2009, de 20 de octubre, de medidas tributarias relativas al impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados para el fomento del acceso a la vivienda y a la sucesión empresarial, ya que no se mencionaba expresamente la fecha de nacimiento en la escritura pública, a pesar de que cumplían con el requisito de la edad. Admitida a trámite la queja, recibimos un informe de la Oficina Liquidadora de Ferrol en el que se indicaba que la adquisición de la vivienda tenía que documentarse en escritura pública, y que en la escritura tenía que constar la fecha de nacimiento del adquirente y la finalidad de destinarla a vivienda habitual. Por otra parte, se indicaba expresamente que *"la subsanación de cualquier omisión en la formalización de la compraventa, no olvidemos que tales compraventas están autorizadas por profesionales perfectamente conocedores del ordenamiento jurídico, deben ser subsanadas en el plazo establecido al efecto en el artículo 57 de la Ley 16/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad autónoma de Galicia para 2008."* En este artículo se señala expresamente que la rectificación debería hacerse dentro del plazo reglamentario de la declaración del impuesto, y a este respecto, el plazo para la declaración del impuesto es el de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al otorgamiento de la escritura pública, por lo que por los datos que constaban en el expediente ya se superara este plazo cuando los interesados aportaron una escritura pública complementaria en la que se indicaba su edad.

Por otra parte, en relación con el **impuesto de vehículos de tracción mecánica,** podemos mencionar la queja Q/437/11, en la que el reclamante se refería a una solicitud de compensación presentada ante la Diputación Provincial de A Coruña porque le habían pasado al cobro el recibo del impuesto emitido por el Ayuntamiento de Miño, en el que está actualmente censado, por un vehículo por el que ya había pagado el mismo recibo en Ayuntamiento de Pontedeume. En la información remitida por la Diputación Provincial se constata que la Administración cumplió en la tramitación del expediente de compensación con el procedimiento legal dentro del plazo de seis meses establecido en el artículo 23 de la

Ley 1/1998, do 26 de febrero, de derechos y garantías de los contribuyentes, ya que la resolución estimatoria de la pretensión del reclamante recayó cuando apenas habían transcurrido tres meses desde la presentación de la solicitud.

En la queja Q/1702/11 una persona con una discapacidad del 66% y propietaria de un vehículo de motor solicitaba a la Diputación Provincial de A Coruña la exención del pago del impuesto de circulación, indicando que ya disfrutara anteriormente de dicha exención con otro vehículo. En la información recibida se comprueba que le reconocen su derecho para 2012, pero le indican que tiene que pagar los recibos anteriores correspondientes a 2009, 2010 y 2011. En el informe de la Diputación se señala que tanto en la Ley reguladora de las Haciendas Locales como en la Ordenanza fiscal general de la Diputación Provincial se dispone que la exención del IVTM por minusvalía tiene carácter rogado, por lo que es el obligado tributario el que debe instar su concesión, y en este caso cuando el reclamante cambió de vehículo no realizó ese trámite.

En relación con las **tasas municipales**, en la queja Q/2196/11 la reclamante se refería al cobro de una tasa por parte del Ayuntamiento de Cesuras por la emisión de un informe técnico municipal tras una denuncia presentada por la reclamante, indicando en la queja que su denuncia afectaba a hechos relacionados con la protección del dominio municipal. A este respecto, en la información remitida desde la Administración municipal consta que las denuncias presentadas por la reclamante afectan a varias cuestiones, la mayoría de ellas vinculadas a un interés privado, y que solamente afectan de un modo indirecto al dominio público. El Ayuntamiento indica en su informe que la tasa sólo se cobra cuando se trata de casos que afectan al interés privado, estando exentas de pago todas las denuncias que se refieran exclusivamente a la defensa de los bienes o servicios públicos.

En relación con las quejas referidas a la materia de **transportes**, debemos subrayar en primer término que muchas de estas quejas se plantean ante el Valedor do Pobo sin que previamente se haya presentado ante el órgano administrativo competente -en este caso Dirección General de Movilidad o Servicios Provinciales correspondientes- denuncia por presunta infracción administrativa. En estos casos debemos inadmitir

inicialmente la queja presentada, indicando que antes de que se produzca nuestra intervención ante un determinado problema es necesario que en primer lugar se presente la oportuna reclamación ante la Administración con competencias directas en la materia. En este caso la denuncia previa debería presentarse ante la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, a través de los órganos administrativos señalados anteriormente, y posteriormente, ante una posible falta de respuesta o por estar disconforme con la respuesta recibida, se podría instar nuestra actuación.

1.11.3 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Durante 2011 en esta área fueron 38 las quejas no admitidas a trámite, lo que supone un 28% del total de las quejas presentadas. Este porcentaje relativamente alto de quejas no admitidas a trámite, en comparación con otras áreas, obedece a que se presentaron 18 quejas referidas a entidades financieras, que quedan fuera del ámbito de competencias de esta institución.

En los expedientes en los que se acuerda la no admisión a trámite se informa detenidamente a los reclamantes de las razones que determinaron esta decisión. El motivo más habitual de no admisión a trámite radica en que no se observa la existencia de una actuación administrativa previa. Así ocurre, en el caso de las quejas referidas a entidades bancarias, ya que en estos casos la única posibilidad de que podamos intervenir, es que previamente se haya instado por el reclamante la actuación del órgano autonómico supervisor, que para estos casos es la Subdirección General de Supervisión de Cajas de Ahorro y Entidades Financieras de la Consellería de Hacienda. Sin embargo, en las quejas presentadas sobre esta materia no se había impulsado previamente la intervención de este órgano de supervisión.

Este mismo motivo de no admisión a trámite es también el habitual en las quejas referidas a la materia de transporte, ya que muchas de ellas, como hemos señalado anteriormente, se presentan sin haber instado previamente la intervención de los órganos autonómicos con competencias en materia de transporte.

Por último, entre los demás motivos de no admisión a trámite pueden destacarse la existencia de una relación jurídico-privada, la no constatación de una actuación administrativa irregular, o la actuación judicial.

1.11.4 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En 2011 desde esta oficina remitimos 63 quejas al Defensor del Pueblo por afectar a actuaciones de órganos administrativos, organismos o entidades dependientes de la Administración General del Estado. Dentro de este amplio número de quejas se encuentran las 43 referidas a una queja colectiva sobre la eventual privatización de AENA o del organismo “Loterías y Apuestas del Estado”.

El resto de las quejas remitidas al Defensor del Pueblo afectaban al Catastro, a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y a Correos.

1.12 ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES

1.12.1 INTRODUCCIÓN

En el área de obras públicas y expropiaciones puede subrayarse que las 68 quejas recibidas en 2011 suponen un aumento en relación con años anteriores, ya que en el año 2010 las quejas recibidas, excluidas dos quejas colectivas, fueron 43, y en 2009 fueron 55, excluida también otra queja colectiva. A este respecto, en relación con las quejas presentadas en 2010 el aumento ha sido de un 58%.

Las 68 quejas presentadas en 2011 han de distribuirse entre las diversas materias que se integran en el área. A este respecto, en la materia referida a expropiaciones se han presentado 22 quejas, y en lo que afecta a obras públicas las quejas han sido 20. Pueden destacarse también las quejas referidas a la gestión del dominio público hidráulico (un total de 17). Las restantes quejas tratan de otras materias.

1.12.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número de quejas recibidas en el área de obras públicas y expropiaciones a lo largo de 2011 fue de 68 y el estado de tramitación en el que se encuentran es el que a continuación expresamos:

Iniciadas	68	
Admitidas	40	60%
No Admitidas	7	10%
Remitidas al Defensor del Pueblo	21	30%

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	30	75 %
En trámite	10	25 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2011, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
2010	10	0	10	10	0

1.12.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

En relación con las quejas referidas a la materia de expropiación forzosa afectan a problemas muy variados, desde quejas que tratan de las controversias surgidas con los procedimientos de valoración de los bienes o derechos objeto de la expropiación hasta las quejas más habituales, que se refieren a las demoras observadas en el pago del justiprecio.

Así, en la queja Q/592/11 la reclamante manifestaba su desacuerdo con la valoración de una parcela con vivienda, que había quedado afectada por el expediente expropiatorio para la obtención del suelo necesario para la ejecución del enlace de la Tercera Ronda de A Coruña con la Autovía AC-14, en As Rañas; la reclamante también indicaba que había presentado alegaciones aportando su valoración, pero aún no había recibido respuesta alguna. En el amplio informe remitido por el Ayuntamiento de A Coruña, en el que constaba una resolución municipal de contestación a las alegaciones presentadas, posterior en poco tiempo a la presentación de la queja, se aludía a que el Ministerio de Fomento estaba en aquel momento expropiando en el mismo ámbito, por lo que se había realizado consulta a los técnicos encargados de las valoraciones del mismo, que habían acudido a una capitalización de la renta real o potencial, ya que se trataba de un suelo rural, adoptándose por el Ayuntamiento el mismo valor fijado por el Ministerio para la aprobación definitiva del expediente, con lo que la valoración total del expediente se incrementó casi al doble en relación con el valor fijado inicialmente.

Por otra parte, en relación con las demoras en el pago del justiprecio de la expropiación podemos mencionar la queja Q/1154/10, en la que la reclamante era propietaria de dos fincas afectadas por la obra “Vía de Alta capacidad de alternativa C-

54 y conexión con la red de alta capacidad tramo 1, enlace CP-821", en el término municipal de Teo, refiriéndose la queja inicialmente a que la superficie realmente expropiada en las dos fincas era superior a la que constaba en el expediente expropiatorio de 2004 y también a la que le pagaran. En el primer informe remitido por la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras se indicaba que se haría una resolución de modificación de los bienes efectivamente expropiados, que se comunicaría al propietario y se llevaría a cabo el trámite correspondiente a la valoración de la diferencia de superficie con la recogida en el expediente expropiatorio (la superficie realmente afectada era aproximadamente diez veces mayor que la que figuraba en el expediente). A la vista de esta información, procedimos a concluir nuestra intervención esperando que en un breve plazo se resolviese satisfactoriamente el problema. Sin embargo, recibimos posteriormente nuevos escritos de la reclamante en los que se señalaba que aún non se había resuelto el expediente expropiatorio, y no se le había pagado el justiprecio fijado de mutuo acuerdo, a pesar de que en uno de los últimos escritos de la reclamante, y tal y como le había requerido la Consellería, había remitido sus datos bancarios a los efectos de que le ingresasen la cantidad debida. Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado le formulamos a la Jefatura del Servicio de Infraestructuras del Departamento Territorial de A Coruña de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras una recomendación: "Para que se proceda a la mayor brevedad posible a instar de la unidad administrativa correspondiente el libramiento del pago correspondiente a la indemnización expropiatoria reconocida al interesado, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la efectiva ocupación del terreno expropiado, y desde la reclamación presentada y finalmente reconocida por esa Consellería".(Ver resolución nº1 de esta área).

A este respecto, recibimos una respuesta de la citada Jefatura Territorial en la que se indicaba que se remitía un escrito al Servicio de gestión económico-administrativa de la Dirección General de Infraestructuras para que se efectuase el libramiento del pago al interesado, recibiéndose posteriormente un escrito de esta Dirección General en el que se indicaba la imposibilidad legal del pago en el último trimestre de 2011 (Orden de la Consellería de Hacienda del 29/09/2011, que regula las operaciones de cierre de ejercicio de 2011), pero pagaría al interesado la indemnización expropiatoria en breve, por lo que entendimos aceptada la recomendación.

También se tramitaron otras quejas referidas a los retrasos en el pago de las indemnizaciones expropiatorias, como la queja Q/645/11, en la que se constató que la demora se producía porque la reclamante no acreditaba adecuadamente su condición de heredera de la propietaria de la finca expropiada, ni justificaba de otra manera título de propiedad suficiente. En la Q/1915/11 la reclamante y otros familiares se encontraban desde hacía catorce años pendientes de cobrar del Ayuntamiento de Santiago de Compostela el justiprecio por la expropìación de una finca a la Junta de Compensación de un polígono de suelo urbanizable en Conxo que era propiedad inicialmente de la madre de la reclamante. La cantidad en la que se había valorado inicialmente por el Ayuntamiento se había consignado en 1997, y posteriormente el jurado de expropiación forzosa fijó un justiprecio mayor, cantidad a la que deberían añadirse los intereses correspondientes. Por la documentación aportada por la reclamante se deducía que los interesados habían sido requeridos en varias ocasiones por el Ayuntamiento para la aportación de documentación justificativa de sus derechos. Finalmente, en septiembre de 2011 se adoptó un acuerdo relativo a la desconsignación y el Ayuntamiento requirió a la Junta de Compensación del SUP-4 de Conxo que hiciera efectivo el pago a los expropiados. En octubre de 2011 se habían hecho efectivas las cantidades depositadas a todos los titulares de la parcela y que estaban pendientes los intereses.

En otra queja referida a las demoras en el pago del justiprecio, la Q/1145/11, la reclamante se refería a la expropiación de un terreno afectado por la obra “Variante de Marín, Conexión Ctra. de Figueirido con C-550”, expropiación que había tenido lugar en 2002 por la anteriormente denominada Consellería de Política Territorial, Obras Públicas y Transportes, y señalaba que el expediente expropiatorio había concluido mediante resolución del Jurado de Expropiación de Galicia de enero de 2010, y se había desestimado un recurso de reposición presentado por la propia interesada en julio de 2010. En el informe recibido se indicaba que se había habilitado crédito necesario para proceder al pago del justiprecio correspondiente, por lo que se estaban tramitando los actos necesarios para su abono, a los cuales la propietaria sería convocada formalmente, y que se fijarían también los intereses correspondientes.

Por otra parte, hay un grupo de quejas que se refieren a los daños por obras públicas y responsabilidad patrimonial de la Administración.

En relación con esta materia se ha tramitado alguna queja por daños o molestias sufridas con ocasión de la ejecución de obras públicas, como es el caso de la queja Q/201/11, en la que la reclamante se refería a los problemas existentes en un terreno de su propiedad que considera derivados de un desagüe de la autovía del Barbanza. En la información remitida por la Dirección General de Infraestructuras se indica que el caudal que se recoge en la autovía, al ser de drenaje transversal longitudinal, no es muy significativo, y que además en una visita a la zona no se apreciaron daños en la finca que fuesen consecuencia de la escorrentía de las aguas. Por otra parte, se señala en el informe, que analizada la solicitud de que las aguas sean canalizadas en otro punto quilométrico, los técnicos llegaron a la conclusión de que esta actuación supondría construir una cuneta al pie del talud y paralela a la autovía, lo que resultaría muy peligroso, por el riesgo de corrimientos o desprendimientos del terreno.

En otra queja similar, la Q/1778/11, el reclamante indica que con motivo de unas obras de mejora en una carretera cercana a la ciudad de A Coruña la empresa encargada de las obras había colocado un tubo de recogida de aguas pluviales, que desagua directamente en una finca de su propiedad. A este respecto, en el informe remitido por el jefe del Servicio Provincial de Infraestructuras señaló que la canalización de la aguas pluviales realizada responde a lo especificado en el proyecto y a las necesidades de drenaje de la carretera y de las aceras, y que el reclamante no puede sentirse perjudicado en modo alguno, ya que la canalización construida respeta la escorrentía superficial anterior y recoge la misma superficie de drenaje, por lo que no se espera un aumento significativo del caudal de agua vertido en el terreno. Por otra parte, se señalaba también en el informe que faltaba por realizar el emboquillado de la tubería y el remate de las cunetas, y estes elementos minimizarán el posible impacto que las aguas vertidas puedan causar, y que en cualquier caso la dirección de obra permanecerá observando el comportamiento del drenaje en el futuro, para comprobar si se producen o no daños en la parcela y en caso afirmativo, tomar las medidas correspondientes.

Por otra parte, también se han presentado quejas en las que se ha planteado por el reclamante una reclamación indemnizatoria por lo daños en un automóvil presuntamente causados por los defectos o falta de adecuado mantenimiento de una carretera. Así fue en la queja Q/1295/10, en la que el reclamante se refería a los daños producidos en su automóvil cuando circulaba por la carretera AC-414, Carballo-

Malpica, en la que por consecuencia de un bache le reventó una rueda y se le fundió un faro. El interesado había presentado inicialmente una reclamación a través del Ayuntamiento de Carballo, pero al parecer la Consellería no tenía constancia de esta reclamación, por lo que consultado el Ayuntamiento nos indicó que se había remitido recientemente a la Consellería, estando en estudio del Servicio de Gestión Jurídico-Administrativa de la Dirección General de Infraestructuras.

En otra queja, la Q/954/11, la reclamante se refería a una reclamación por daños producidos en su automóvil en la carretera AC-566 en la comarca de Ferrol, consecuencia de un accidente al parecer causado por el mal estado y la falta de limpieza de la carretera. En la información recabada de la Consellería se puso de manifiesto que en el momento de presentarse la queja, unos dos meses después de presentada la reclamación, aún no había llegado al Servicio de Gestión Jurídico-Administrativa, y que a partir de ese momento se procedía a informar la reclamación. Actualmente, este expediente de queja está aún en tramitación en esta oficina del Valedor do Pobo.

En relación con la materia de protección del dominio público hidráulico se presentaron diversas quejas en las que se ponía de manifiesto la realización de obras de diferente naturaleza (movimientos de tierras, instalación de tubos para canalización de aguas, etc..) que afectaban a cauces de agua, y respecto de las que los reclamantes habían presentado denuncias ante el organismo *Aguas de Galicia*, por entender que los hechos denunciados constituían infracciones en materia de protección del dominio público hidráulico. En sus escritos dirigidos los reclamantes aludían a que sus denuncias no eran debidamente atendidas por ese organismo.

Entre las quejas que se integran en este grupo podemos mencionar la queja Q/397/11, en la que la reclamante se refería a los retrasos en la tramitación por *Aguas de Galicia* de una denuncia sobre entubación irregular de una corriente de agua para regadío. En la información remitida se constata que por parte de los servicios de inspección se comprueba la existencia de una entubación realizada varios años atrás, de 160 m. de longitud, que no contaba con autorización de *Aguas de Galicia*, por lo que este organismo procedió, con posterioridad a la presentación de la queja, a la apertura de un expediente sancionador.

En otra de las quejas, la Q/691/11, la reclamante se refería a unas obras en el linde entre dos propiedades y que afectaban a una corriente de agua que servía pare el riego de las fincas, indicando que había presentado una denuncia ante el organismo de *Aguas de Galicia* y que no tenía notificación sobre el resultado de su denuncia. En el informe remitido desde *Aguas de Galicia* se indica que los hechos denunciados motivaron la incoación de un expediente sancionador, y que otras pretensiones que pudieran derivar de la queja planteada por la reclamante deberían sustanciarse por la vía judicial.

La queja Q/524/11 se presentó por un residente en Teo en relación con unas obras de relleno en una finca vecina de la suya, y que al parecer afectaban al caudal de una corriente de agua que discurría por la finca del reclamante. Admitida a trámite la queja, solicitamos información tanto al Ayuntamiento de Teo como al organismo de *Aguas de Galicia*, y se constató que las obras contaban con autorización del organismo de cuenca, y que posteriormente el Ayuntamiento concedió la licencia para las obras controvertidas con sujeción a las condiciones expresadas en la autorización de *Aguas de Galicia.*

Por otra parte, hay un grupo más reducido de quejas que se refieren a la materia de gestión de puertos o de protección del dominio público portuario.

Dentro de este grupo puede mencionarse la queja Q/1530/10, en la que el reclamante se refería a una denuncia por la instalación de una terraza de bar en el Puerto de Caión dentro de la zona de dominio público portuario, al parecer sin autorización municipal. El reclamante había denunciado los hechos al Ayuntamiento de Laracha, y la Consellería del Mar. Solicitamos informe de ellos y, en el informe remitido por el Ayuntamiento se indicaba que debido a la situación del establecimiento denunciado consideraba que el organismo encargado de resolver estas denuncias era Puertos de Galicia, pero que en relación con la actividad desarrollada se había tramitado en el ayuntamiento expediente de actividad clasificada para la instalación de una parrilla para una actividad tradicional (asado de sardinas) y de interés turístico, y esa licencia había sido denegada, tras informe desfavorable de la Consellería de Sanidade, a pesar de lo cual el establecimiento denunciado continuó con su actividad. Se señalaba que se tomarían las medidas legales pertinentes para el cese de la actividad carente de autorización municipal. En la Consellería del Mar constaba que en el correspondiente

expediente administrativo sancionador incoado por Puertos de Galicia, que se había impuesto una multa al titular del establecimiento por la utilización de una parrilla móvil no autorizada en zona portuaria de Caión.

En otra queja, la Q/1754/11, el reclamante se refería a la demora en la tramitación de una solicitud de autorización de atraque en unas instalaciones náutico-deportivas dependientes de Puertos de Galicia. En el informe facilitado por este organismo público se indicaba que la embarcación para la que se solicitaba autorización excedía de 10 metros de eslora, por lo que debería utilizar un amarre para embarcaciones de hasta 12 metros, señalándose también en el informe que en la lista de espera para autorizaciones de ese tipo había varias embarcaciones, y que la última autorización de esa categoría había sido otorgada en junio de 2011 a una embarcación que estaba en lista de espera desde 2006.

1.12.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

En este apartado se recogen las quejas que no fueron admitidas a trámite por no reunir los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, o por concurrir cualquiera de las circunstancias enumeradas en los artículos 20 y 21 del mismo texto legal. En las 7 quejas no admitidas a trámite en 2011 predominan aquellas en las que no existe una reclamación previa planteada ante la administración competente, o bien aquellas otras en las que no se advierten indicios de actuación irregular de la administración. En otros casos la no admisión a trámite se produce por consecuencia del conocimiento judicial presente o pasado de la queja. En cualquier caso, siempre se comunica la no admisión de la queja y se especifica el motivo concreto de esa decisión, informando al interesado de lo más oportuno en la defensa de sus derechos o intereses legítimos, si observamos la existencia de una actuación alternativa que pueda promoverse.

1.12.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

El Defensor del Pueblo es la única institución habilitada para la supervisión de la actuación de la Administración General del Estado (artículo 54 CE). Por ello, cuando

recibimos alguna queja relativa a esa Administración, la remitimos al Defensor del Pueblo, dando efectividad de esta manera a los principios de colaboración y coordinación establecidos en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas. En 2011 remitimos un total de 21 quejas al Defensor del Pueblo, relacionadas con obras públicas y expropiaciones en carreteras de la red estatal, o bien con problemas vinculados a los Puertos dependientes del Estado, y también algunas quejas sobre dominio público hidráulico que afectaban a la Confederación Hidrográfica del Miño-Sil.

1.12.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES.

1.- Recomendación dirigida al Departamento Territorial de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de A Coruña, para que se proceda a la mayor brevedad posible al pago del precio acordado en una expropiación (Q/1154/10).

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por Da. C. A. C. C. en el que, esencialmente, nos indicaba que su marido, D. A. S. B. era propietario de dos fincas afectadas por la obra "Vía de Alta capacidad de alternativa C-54 y conexión con la red de alta capacidad tramo 1, enlace CP-821", en el término municipal de Teo, y que la superficie realmente expropiada en las dos fincas era superior a la que constaba en el expediente expropiatorio y también a la que le pagaron.

Señalaba también en su escrito de queja que presentara varios escritos ante esa Consellería, el último de ellos en la fecha del 7 de abril de 2008, indicando que aun no había recibido contestación a este último escrito por parte de esa Administración autonómica.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, y que encontraba en principio cobertura constitucional derivada del artículo 103.1 de la Constitución, en lo que se refiere a los principios de legalidad y de eficacia que deben regir las actuaciones de las Administraciones públicas, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

A este respecto, recibimos un informe de fecha del 12-7-10 (RS n.º 98606, del 13-7-10) del Jefe de Servicio de Infraestructuras de ese Departamento Territorial de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras en el que se indicaba, entre otras cosas, lo siguiente:

"...Teniendo en cuenta lo expuesto, este Servicio de Infraestructuras hará una resolución de modificaciones de bienes de las fincas 1278 y 1287 del plano parcelario, que le comunicará al propietario y el trámite correspondiente a la valoración de la diferencia de superficie con la recogida en el expediente expropiatorio.

La superficie realmente afectada es la siguiente:

Finca 1278: 165 m2 suelo no urbanizable-labradío.

Finca 1287: 1.200 m2 suelo rústico de protección fluvial-labradío."

A la vista de la información facilitada por esa Consellería, de la que le dimos traslado a la reclamante de acuerdo con lo previsto en el artículo 34 de la ley del Valedor do Pobo, procedimos a concluir nuestra intervención en el problema que motivara la queja, en tanto que el expediente expropiatorio se encontraba pendiente en aquel momento de una resolución modificatoria en relación con la valoración de las fincas expropiadas, esperando que en un breve plazo se resolviese satisfactoriamente el problema que motivara la queja.

Sin embargo, recibimos posteriormente un nuevo escrito de la reclamante en el que se señalaba que aun no se había resuelto de modo efectivo el citado expediente expropiatorio, y no se le había pagado el justiprecio correspondiente.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, en la fecha del 14-1-11 solicitamos de ese Servicio Provincial que nos facilitase un informe complementario sobre el trámite actual del expediente al que se refiere la queja, y sobre las causas de que aún no se resolviese definitivamente.

A este respecto, recibimos de esa Jefatura Territorial un nuevo informe del 21-1-11 (RS nº 7925) en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

"En contestación a su solicitud de informe complementario relativo a la queja formulada por Dª. C. A. C. C., expediente M.2.Q/1154/10 sobre que la superficie

expropiada en dos fincas es superior a la que consta en el expediente expropiatorio, le manifestamos lo siguiente:

-Tal y como se dijo en el primer informe remitido a ese organismo, con fecha del 15 de junio de 2010 se remite a D. A. S. B., propietario que figura en el acta previa a ocupación, resoluciones de modificación de superficie afectada correspondientes a las dos fincas, creándose las fincas 1287 CO y la 1278 CO.

- Con fecha de 10 de enero de 2011 se remite el intento de mutuo acuerdo con la valoración de las dos fincas.

En este momento se está a la espera de la devolución del mutuo acuerdo, bien sea firmado por el propietario manifestando la conformidad con la valoración ofertada por la Administración, o su valoración, con el fin de poder continuar con la tramitación del expediente expropiatorio".

Con esta información procedemos en principio a concluir nuestra intervención en el problema que motivó la queja. Sin embargo, recibimos posteriormente un nuevo escrito de la reclamante en el que se indicaba expresamente lo siguiente "manifiesta que hasta el momento no le fueron satisfechas las cantidades que por motivo de expropiación de dos fincas le debe a la Consellería de Medio Ambiente Territorio e Infraestructuras, tal como constan ya en el referido expediente; aporta fotocopias de mutuo acuerdo y remisión por correo certificado a la Consellería."

En consecuencia, en la fecha del 19-5-11 solicitamos de V.S. que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo nos facilitase un informe sobre el trámite actual de los expedientes expropiatorios a los que se refiere la queja.

En este sentido, recibimos un último informe de esa Jefatura Territorial del 6-6-11 (RS nº 77715, do 7-6-11) en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

"Una vez recibidos los mutuos acuerdos con la valoración de la Administración, firmados por el propietario de los predios números 1278-CO y 1287-CO, este servicio

tramitó a la Subdirección General de Planificación y Programación – Servicio de Gestión Económico- Administrativa el expediente para su aprobación y habilitación del crédito. Y en cuanto a su pago, cuando se reciba el libramiento, fijarse la fecha y lugar del pago, remitiendo a la citación al propietario.

Para agilizar el pago, puede hacerse por transferencia bancaria, remitiendo a este Servicio de Infraestructuras certificación de cuenta de la entidad bancaria y la solicitud de pago por transferencia".

A la vista de la información expuesta, de la que le dimos traslado a la reclamante, procedimos en la fecha del 21-6-11 a concluir provisionalmente nuestra intervención esperando que se resolviese satisfactoriamente el problema que motivó la queja, y quedando no obstante a la disposición de la reclamante por si hubiera alguna incidencia o mayor demora que podría suponer la reapertura del presente expediente de queja.

En este sentido, en el pasado mes de agosto recibimos un nuevo escrito de la reclamante en el que indicaba que hasta el momento no se hiciera efectiva la indemnización expropiatoria, a pesar de que como justificaba documentalmente enviara a esa Consellería una certificación de una entidad bancaria con el número de cuenta correspondiente, tal y como le pedían en esa Consellería, lo que parecía presumir la inminencia del pago de la expropiación efectuada.

En consecuencia, en la fecha del 5-9-11 solicitamos a esa Jefatura Territorial un informe complementario sobre el trámite actual del expediente al que se refiere la queja, y sobre las causas de que aun no se hiciera efectivo el pago correspondiente, petición de información que hasta el momento no fue atendida.

A la vista de lo anteriormente expuesto y de la documentación que consta en este expediente de queja estimamos pertinente en el presente caso hacer algunas consideraciones sobre las circunstancias concurrentes en el problema que motivó la queja.

Así, es conveniente subrayar que el primer escrito en el que la reclamante alude al exceso de ocupación sobre la superficie inicialmente expropiada es de fecha del 12-1-07, y que en principio esa Jefatura Territorial en la fecha del 16-2-07 no acepta la pretensión del interesado, aunque le requiere alegaciones en un plazo de 15 días, que el reclamante acaba presentando en la fecha del 7-4-08.

Posteriormente, en el primer informe remitido a esta oficina del Valedor do Pobo de fecha del 12-7-10 se señala que hechas las comprobaciones oportunas se comprueba que la superficie realmente afectada es superior a la recogida en el expediente expropiatorio por el que se procederá a una resolución modificatoria reconociendo esa mayor superficie expropiada.

En este sentido, es conveniente subrayar que desde la presentación del primero escrito de la reclamante ante esa Consellería en relación con el problema que motivó la queja hasta el momento actual transcurrieron aproximadamente cuatro años y diez meses, y desde la acreditación, aunque extemporánea, de la mayor superficie ocupada pasaron unos tres años y seis meses, por lo que una vez reconocido por esa Consellería el derecho del interesado a cobrar por la superficie realmente expropiada, desde hace aproximadamente un año, e instando al interesado el trámite de comunicar una cuenta corriente para hacer el correspondiente ingreso, desde hace aproximadamente cuatro meses, estimamos que deberá efectuarse el pago a la mayor brevedad, circunstancia que hasta la fecha de hoy nos indica la reclamante que aun no tuvo lugar.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo le formulamos a esa Jefatura del Servicio de Infraestructuras del Departamento Territorial de A Coruña de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras la siguiente **recomendación:**

Que por parte de esa Jefatura del Servicio de Infraestructuras se proceda a la mayor brevedad posible a instar de la unidad administrativa correspondiente el libramiento del pago correspondiente a la indemnización expropiatoria reconocida al interesado, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la efectiva ocupación

del terreno expropiado, y desde la reclamación presentada y finalmente reconocida por esa Consellería.

Respuesta a la Recomendación: aceptada

1.13 ÁREA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL

1.13.1 INTRODUCCION

Un examen comparativo entre las quejas recibidas en 2010 -que fueron 219- y las iniciadas y tramitadas en 2011 -142 quejas- confirman la tendencia descendente de reclamaciones en el sector público relativo a la organización y funcionamiento de las corporaciones locales. Los datos estadísticos que a continuación se relacionan dejan claro este descenso.

1.13.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El número total de quejas recibidas en 2011 es de 142, con el siguiente desglose:

Iniciadas	142	
Admitidas	117	82 %
No Admitidas	23	16 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	2 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	96	82 %
En trámite	21	18 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de Presentación	En trámite al 31-12-10	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2011
2009	2	0	2	2	0
2010	52	0	52	51	1

1.13.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.13.3.1 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.

1.13.3.1.1 El derecho de los miembros de las corporaciones de acceso a la información y documentación municipales.

Este derecho instrumental, reconocido como fundamental por su vinculación con el artículo 23.2 de la Constitución Española, viene configurado legalmente en los artículos 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), y 226 de la Ley Autonómica 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia (LALGA). En su interpretación y aplicación debemos invocar una constante y reiterada jurisprudencia, de la que son testimonios recientes las Sentencias del Tribunal Supremo de 22 de noviembre y 7 de diciembre de 2004, 2 de diciembre de 2005, y 4 de junio y 22 de octubre de 2007.

Con frecuencia se abre una dialéctica entre lo que demandan los grupos municipales de la oposición y las respuestas que reciben del gobierno municipal. Para algunos alcaldes las solicitudes de información y documentación resultan improcedentes, abusivas y cuando no entorpecedoras de la labor municipal;y para los grupos municipales en la oposición las respuestas son en algunos casos vacías,

insuficientes y tardías. Esta dialéctica se pone de manifiesto en las 19 quejas tramitadas en 2011.

Alguna de ellas destacan por su reiteración, como sucede con el Ayuntamiento de de Vila de Cruces (Q/9689/10 y Q/1898/11); otras por su complejidad, como se puede verificar al examinar los expedientes -iniciados en 2010 y conclusos en 2011- tramitados ante los Ayuntamientos de As Pontes (Q/196/10), Viveiro (Q/1584/10), y de Brión (Q/2392/10), y otras por último, en función de su extensión (Q/576/11, del Ayuntamiento de Cambados, y Q/2535/11, del Ayuntamiento de A Merca).

Íntimamente vinculado al derecho de acceso a la información se encuentra el derecho al libramiento de copias de la documentación municipal cuyo ejercicio –en algunas ocasiones de forma discriminada- ha generado un conflicto de intereses para cuya resolución se ha invocado la doctrina sentada por el Tribunal Supremo en sus sentencias de 29 de marzo de 2006 y 2 de julio de 2007, destacándose de la misma las siguientes notas:

a) El núcleo básico del derecho fundamental de participación política inherente al cargo de concejal se satisface con el derecho a la información y no comprende un derecho a obtener copias de la documentación existente en la corporación local.

b) Ese derecho a obtener copias deriva de la normativa de régimen local antes mencionada y no es incondicionado, pero su indebida denegación, cuando es procedente, sí incide en el derecho fundamental de participación política (porque, pese a que se trata de un derecho no derivado de la Constitución, sino de la normativa inconstitucional, lo cierto es que se reconoce como un instrumento para ejercer el cargo de concejal).

c) Las condiciones para reclamar ese derecho de obtención de copia son diferentes según el título normativo que sea invocado: cuando se ejercite al amparo de los apartado a) y b) del artículo 15 del ROFRJ/CL, habrá de precisarse el asunto en relación al cual se piden las copias; y cuando lo sea, según el apartado c) de ese mismo

precepto reglamentario, deberá cumplirse con la exigencia de individualización documental que establece los apartados 7 y 8 del articulo 37 de la Ley 30/1992.

d) Cumpliéndose con esas condiciones, no podrá exigirse al interesado que justifique adicionalmente la utilidad o conveniencia de las copias solicitadas para el desempeño de la función de control político que corresponde al cargo de concejal.

e) Recae sobre el Ayuntamiento destinatario de la solicitud de copia la carga de justificar y motivar su denegación.

También conviene añadir que el excesivo volumen de la documentación cuya copia sea solicitada y la perturbación que su expedición o entrega pueda causar en el funcionamiento de la corporación local, en razón de los medios de que esta disponga, será un factor de legitima ponderación en la resolución que haya de dictarse. Pues no puede olvidarse que asegurar la normalidad de aquel funcionamiento es un imperativo del principio de eficacia que para la actuación de la Administración pública proclama el artículo 103 CE.

1.13.3.1.2 El derecho de participación del vecino en la actividad municipal

El artículo 70 bis de la LBRL establece el deber que pesa sobre los Ayuntamientos de facilitar la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local. El correlato de ese deber jurídico es el derecho reconocido a los ciudadanos de recibir una amplia información sobre la actividad municipal y de participar en la vida local.

En relación con la necesidad e facilitar la información y documentación precisa a los miembros de la Corporación formulamos una recomendación al Ayuntamiento de Antas de Ulla, que la aceptó (ver resolución nº2 de esta área).

Sin limitar esa participación, pero con el propósito de hacerla más efectiva, el artículo 72 de la LBRL potencia el protagonismo de las asociaciones vecinales, en los artículos 227.2 y 228 del ROF les atribuyen una facultad de la que carecen otras entidades, ya que pueden ser convocadas para escuchar su parecer o recibir su informe

respecto a un tema concreto incluido en el orden del día de una Comisión Informativa o de una sesión plenaria.

Las razones jurídicas expuestas justifican la intervención de esta institución en algunas de las quejas tramitadas. Entre ellas citamos las formuladas por vecinos interesados ante las respectivas entidades locales en demanda de una necesaria información, a su juicio, demorada, limitada o denegada (Q/42, 119, 264, 384, 749, 969, 1324, 1850, 1948, 1956, 2028 y 2557/11).

También debemos mencionar las reclamaciones formuladas por determinadas asociaciones vecinales, como las referidas a la utilización de un local social o a la denegación de su inscripción en el registro municipal de asociaciones (Ayuntamiento de Mesía); al reparto de fondos destinados a políticas de empleo (Ayuntamiento de Vigo); al mantenimiento de gradas deportivas en una urbanización (Ayuntamiento de Culleredo); a la aplicación de la Ley de Memoria Histórica en la denominación de calles y plazas (Ayuntamiento de Ourense); a la utilización de la biblioteca y el local social del pazo de Guizamonde por la asociación de vecinos (Ayuntamiento de Ourense); a la concesión de la gestión administrativa de un tanatorio municipal (Ayuntamiento de Valga); y a la utilización social de la vieja casa consistorial (Ayuntamiento de Vila de Cruces). Por último, destaca por su singularidad las reclamaciones formuladas por ADEGA sobre el mantenimiento de vías destinadas a senderismo rural en varios Ayuntamientos de la provincia de Ourense (Q/516, 517, 518, 519, 520, 648, 649, 663/11)

1.13.3.1.3 La oganización y el funcionamiento de las Corporaciones Locales.

El número de quejas presentadas en este apartado y su diversidad nos obliga a realizar una referencia resumida de alguna de ellas y de las cuestiones suscitadas. Destacamos por su importancia la reclamación formulada contra el Ayuntamiento de Brión por la omisión o respuesta agrupada a preguntas incluidas en el orden del día de una sesión plenaria ordinaria; el incumplimiento del acuerdo municipal sobre periodicidad de la convocatoria de sesiones ordinarias en el Ayuntamiento de Avión y en la Mancomunidad de Municipios de Río Ouro; la convocatoria urgente de una sesión extraordinaria en el Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa; la impugnación de 2

decretos de alcaldía por la Junta de personal en el Ayuntamiento de Gondomar; la necesidad de revisar los criterios municipales en la organización y funcionamiento de las escuelas deportivas municipales en el Ayuntamiento de Arteixo; y la falta de colocación de la bandera nacional en determinados edificios públicos en el Ayuntamiento de A Coruña

1.13.3.2 Servicios de las corporaciones municipales

El artículo 3.1 de la Carta Europea de autonomía local, ratificada por instrumento estatal el 20 de enero de 1988, entiende la autonomía local como el derecho y la capacidad efectiva de las entidades locales de ordenar y gestionar una parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes.

Una parte importante de la gestión de esos asuntos públicos la asumen los municipios a través de la prestación de servicios públicos, que contribuyen a satisfacer las necesidades de la comunidad vecinal. Dentro de estos, ocupan un lugar preferente los servicios mínimos de prestación obligatoria en todos los municipios, servicios que se relacionan en el artículo 81.a) de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la Administración Local de Galicia, y sobre los cuales convergen muchas de las quejas que seguidamente vamos a referenciar.

Respecto al servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio las quejas son recurrentes. Hay núcleos rurales carentes de dicho servicio municipal y en otros se suceden cortes frecuentes, hay poca presión del agua o es de mala calidad, o las lecturas de los contadores son erróneas. Ejemplos de esta variedad de denuncias se encuentran en los ocho expedientes tramitados y concluidos en 2011.

Destaca una queja (Q/873/11), en la que el interesado, de Ourense, reclamó por una facturación excesiva en concepto de consumo de agua a domicilio, que pasó de pagar un mínimo de 20 m^3 a 452 m^3. Este consumo doméstico desproporcionado tuvo su origen en la existencia de una fuga en la instalación particular a domicilio. Ante esta situación anómala, algunos Ayuntamientos han arbitrado una solución razonable y proporcionada para la Administración y para el usuario del servicio, posibilitado la

tipificación en la ordenanza municipal de la figura denominada refacturación por avería. Para que el ciudadano afectado tenga derecho a esta refacturación debe concurrir un conjunto de causas objetivas, tales como consumo desproporcionado, ajeno a su voluntad o desconocido, justificación del exceso por una fuga o rotura en la conducción y diligente adopción por el interesado de medidas para corregir las deficiencias observadas. También los tribunales han tenido en cuenta esta situación anómala destacando la sentencia nº 93/2007, de 26 de febrero, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Oviedo que ha estimado que *procede la atenuación de la facturación, al cumplirse lo dispuesto en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de suministro de agua, que establece en la misma los consumos desproporcionados motivados por fugas o averías probadas, producidas después del contador y, por tanto, a cargo del usuario, si resultase de las actuaciones practicadas que este obró con la debida diligencia en orden a detectar y enmendar la avería.*

Con estos antecedentes y fundamentos y ante una situación semejante a la expuesta (consumo de agua desproporcionada por avería) se formuló al Ayuntamiento de Ourense la sugerencia de que estudiase la posibilidad de incorporar a la normativa municipal (ordenanza de la tasa), aquellas previsiones que atenuasen la facturación excesiva en los casos de un consumo desorbitado por averías en la instalación. (Ver resolución nº 4 de esta área). Sin embargo, el ayuntamiento rechazó lo sugerido, con lo que no dio satisfacción a la justa demanda del afectado.

Los problemas derivados del servicio de recogida de basuras y limpieza viaria han originado frecuentes quejas. Unas veces por un funcionamiento insuficiente del servicio, por el coste no justificado de la tasa municipal y, en la mayoría de las ocasiones, por la mala ubicación o por la distancia de los contenedores instalados. En dieciocho expedientes encontramos ejemplos ilustrativos de una variada motivación.

Constituyen casos singulares las quejas tramitadas de oficio e iniciadas por resolución de la institución ante situaciones de huelga declarada en el servicio de recogida de basuras en los Ayuntamientos de Padrón, Ames, Santiago y Ourense.

Un capítulo especial se abre paso dentro de este sector, que es el referente a la limpieza de fincas próximas a viviendas con quince expedientes tramitados. La defensa

del medio ambiente, de la salud pública o el peligro de incendios forestales –después de los acontecimientos sufridos en el verano de 2006- han motivado una denuncia generalizada de las fincas próximas a viviendas, abandonadas o descuidadas. Se invoca con frecuencia los artículos 9.4 y 199.1 de la Ley 9/2002, de ordenación urbana y protección del medio rural de Galicia, y 7.d) y 22 de la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales en Galicia, para fundamentar un importante número de quejas. En ocho expedientes tramitados se pone de manifiesto una inquietud vecinal generalizada, situación que se agrava con las dificultades alegadas, en algunos casos, por los Ayuntamientos respecto a la localización de sus propietarios.

El estudio de las referidas quejas nos pone de manifiesto la necesidad de establecer unos criterios dirimentes en la gradación de responsabilidades. El propietario es el primer obligado a mantener el suelo natural y, en su caso, la masa vegetal, en las condiciones precisas 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, la competencia municipal es clara. Pero ¿qué ocurre con las fincas rústicas?. Cuando se encuentran situadas en franjas de especial protección o en las redes secundarias de gestión de biomasa (a las que se refiere el artículo 21.1.b de la Ley 3/2007, de 9 de abril) y el propietario incumple con las obligaciones de conservar y limpiar la finca, en este caso, se imputa a los Ayuntamientos su ejecución subsidiaria. Estos, con frecuencia, alegan -sobre todo los pequeños municipios- que para el ejercicio de esa competencia transferida por Ley necesitan 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 de 9 de abril, y 331.1 de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia.

Otro sector que concita un importante número de quejas son las redes de saneamiento. La carencia de depuradoras y de redes de alcantarillado en algunos núcleos rurales y costeros, y la insuficiencia de los servicios de mantenimiento y conservación de las citadas redes, están presentes en las quejas recogidas en diez expedientes tramitados en 2010. Las deficiencias denunciadas y sus consecuencias en el

medio ambiente y en la preservación de la salubridad pública aconsejan un esfuerzo prioritario de las Administraciones Públicas implicadas en la prestación de este servicio.

También resultan significativas las quejas relativas a la reparación de vías públicas y alumbrado para garantizar la seguridad de las personas y de los vehículos obligados a su utilización. El cumplimiento del citado servicio es asumido y reconocido por los Ayuntamientos, los cuales alegan en su descargo la insuficiencia de recursos presupuestarios y la amplia red municipal que gestionan -procedente en muchos casos de viales entregados por el servicio de concentración parcelaria-. Dentro de este período se han concluido veintitrés expedientes, de los cuales diez fueron iniciados en el año 2010 y los restantes trece se tramitaron en el presente ejercicio. Dos de ellos destacan por su singularidad. Se refieren a una numeraciones repetidas del callejero y en ellos se ponen de manifiesto los daños e inconvenientes derivados de recibir con atraso la correspondencia postal y en especial las notificaciones de actos que deben ser contestados dentro de plazo (Q/2054/10 y 857/11).

Estrechamente vinculado con el referido deber de mantenimiento y conservación de las vías públicas, se encuentra el de recuperación de caminos públicos ante actos de invasión o de limitación de su uso por algún vecino. Las cuestiones formuladas son múltiples y, con frecuencia, los conflictos sobre su naturaleza traen causa de una confusión interesada entre lo que es un camino público, una servidumbre de paso o una serventía. Las once quejas tramitadas en este apartado justifican una recomendación general que, desde este informe anual, se dirige a los Ayuntamientos para que, en cumplimiento de los artículos 32, apartados 1 y 4, de la Ley 33/2003, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, 86 del texto refundido de la Ley de régimen local, de 1986, y artículos 17 y siguientes de su reglamento de bienes, procedan a rectificar anualmente los inventarios de bienes y se actualice su patrimonio con un adecuado programa informático que permita ejercer las acciones de defensa y recuperación del referenciado patrimonio sin incurrir en frecuentes procesos judiciales. En relación a esta materia formulamos una recomendación al Ayuntamiento de Arzúa (ver resolución nº3 de esta área), que la aceptó.

1.13.3.3 Protección civil y otros.

Dentro de este apartado, y por la incidencia que han tenido algunas quejas en trámite sobre los servicios prestados por protección civil y policía local, nos parece oportuno abrir un periodo de reflexión sobre dos cuestiones puntuales que afectan al funcionamiento de los Ayuntamientos, para cuya solución es necesario el auxilio técnico y financiero de la Administración autonómica. Nos referimos, en primer lugar, a la recogida de animales abandonados en los términos municipales. La legislación vigente atribuye esta competencia a las entidades locales. Una somera lectura de los artículos 11.1 y 16 de la Ley autonómica 1/1993, de 13 de abril, de protección de animales domésticos y salvajes en cautividad -y su posterior desarrollo en el art. 54 del Decreto 153/1998, de 2 de abril-, pone de manifiesto: La responsabilidad del alcalde en la defensa y protección de los animales en el ámbito de cada municipio;la obligación de los ayuntamientos en la recogida de los animales abandonados con la consiguiente carga de retenerles hasta que sean reclamados o acogidos y, en algunos casos, sacrificados; el deber de contar con un centro de acogida y tenencia de animales para cuyo funcionamiento pueden concertar convenios de colaboración o de cooperación con la Consellería competente por razón de la materia o bien con asociaciones constituidas para la protección y defensa de animales domésticos y salvajes en cautividad. Si tenemos presente el coste del servicio, los escasos recursos de los municipios afectados, y la supramunicipalidad de la materia, la solución exige una partición efectiva y eficaz de la Administración autonómica en este ámbito.

La segunda cuestión que sometemos a consideración tiene su origen en la Ley 8/1997, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y en su reglamento, aprobado por Decreto 25/2000, cuestiones que se plantean en las quejas Q/78/11 y Q/241/11. La adaptación de los espacios públicos, de vías y parques existentes, así como de edificios de acceso público obliga a los ayuntamientos a la ejecución de proyectos de urbanización y de inversiones para los que carecen, en muchos casos, de medios técnicos y económicos suficientes. Se abre así otro ámbito en el que la colaboración y coordinación entre la Administración autonómica y la local resulta imprescindible.

1.13.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Su número se cifró en 23 por los motivos enumerados en los artículos 14.4, 18.3, 20 y 21 de la Ley 6/84, de 5 de junio, del Valedor do Pobo. La mayoría -18- por no existir una actuación administrativa previa que genere el título habilitante de la competencia atribuida por el artículo 1.3 de la citada Ley. En otros tres más, por ser la materia no sometida a la competencia de esta institución. Y los últimos dos por recaer en una cuestión jurídico-privada.

1.13.5 RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* EN MATERIA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL

1. Sugerencia de 10 de febrero de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Brión, para alteración del calendario de sesiones plenarias ordinarias. (Q/2392/10)

Acusamos la recepción de su escrito de salida nº 214 y de fecha 26 de enero, en relación con el expediente de queja nº 2392/10.

De su detallada información, se practicó una síntesis de la que se dio traslado al reclamante.

Habida cuenta las razones expuestas y las circunstancias concurrentes, se formula la siguiente **sugerencia**:

Entendemos conveniente que, de cara a la próxima legislatura local, se desarrolle en el reglamento orgánico municipal un procedimiento excepcional de alteración de las fechas señaladas para las sesiones ordinarias y el funcionamiento de las preguntas ante el Pleno garantizando, de manera organizada, la participación de todos los grupos municipales. (art. 46.2.y) Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local).

Respuesta del Alcalde de Brión: no aceptada.

2. Recomendación de 28 de febrero de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Antas de Ulla, para el cumplimiento del artículo 77 de la Ley 7/1985, de Régimen Local. (Q/1072/10)

Le adjunto una hoja de seguimiento del expediente de queja nº 1072/10 con las actuaciones practicadas (Doc. nº 1).

Como puede verificar, en las fechas de 7 de septiembre, 18 de octubre, 25 de noviembre y 29 de diciembre de 2010, se solicitó a vd. un informe complementario sobre la reclamación formulada por la concejal doña Pilar García Puerto, sin obtener a día de hoy una respuesta expresa (Doc. nº 2 y 3).

Ante este reiterado incumplimiento del deber de colaboración institucional preceptuado en el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, y sin hacer uso, en este momento, de las facultades previstas en su artículo 27, me dirijo a vd., de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley reguladora del Valedor do Pobo, formulando la siguiente **recomendación**:

En el seno de las Corporaciones Locales -y de la suya en particular- hay que garantizar a los miembros que las integren el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información y documentación obrantes en las dependencias municipales y que afecten al ámbito de competencias locales, de acuerdo con los principios constitucionales vigentes (9 y 23.2) y las normas del régimen local. Estamos en presencia de un derecho instrumental al servicio del derecho de participación en los asuntos públicos, y resulta necesario para que los cargos públicos representativos puedan cumplir cabalmente las funciones que tienen encomendadas, no pudiendo estar sometido, en su plasmación práctica, a criterios de oportunidad o conveniencia por parte de los Alcaldes. La obstaculación, restricción o perturbación del citado derecho previsto en el art. 77 de la ley 7/1985 y 226 de la Ley 5/1997 de Galicia, supone la lesión del derecho fundamental reconocido por el art. 23.2 de la Constitución, no admitiendo más limitación que la justificada para mantener el correcto funcionamiento de los servicios administrativos municipales.

Respuesta del Alcalde de Antas de Ulla: Aceptada.

3. Recomendación de 7 de abril de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arzúa, para la recuperación del borde exterior de un camino público. (Q/422/11)

Le acusamos la recepción de su escrito de 30 de marzo (registro de salida nº 643).

Después de su lectura, compartimos con usted la procedencia de instar la intervención de la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística para garantizar el cumplimiento de la ordenación urbanística en un suelo cualificado cómo rústico de protección forestal.

Sin embargo, en el supuesto denunciado concurre también una actuación vecinal que pretende ocupar -según el informe de la policía local- "unos 50 centímetros del borde exterior del camino público". Por lo tanto el Ayuntamiento tiene el deber de ejercer la competencia establecida en el artículo 282 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia, en la defensa de su patrimonio público.

Por lo motivado y al amparo del artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, se formula la siguiente **recomendación**:

Dada la existencia de indicios de usurpación del borde exterior del camino público que, desde la carretera de Brandeso-Dombodán, discurre ante la parcela nº 5 del polígono 9 del lugar de Gruvelas, deben ejercerse las acciones necesarias para la defensa de la referenciada vía pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el artículo 282 de la Ley autonómica 5/1997, de 22 de julio, reguladora de la Administración Local de Galicia.

Respuesta del Alcalde de Arzúa: aceptada.

4. Sugerencia de 23 de junio de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ourense, para la refacturación de la liquidación, por avería, en el suministro de agua a domicilio. (Q/883/11).

Acusamos la recepción de su escrito de 9 de junio, salida núm. 20.238/2011 respecto al asunto de la reclamación referenciada sobre exceso de consumo de agua por una avería en la tubería de abastecimiento al domicilio del interesado.

A juicio de esta Institución, aun cuando pueda hacerse una aplicación estricta y literal de la normativa municipal vigente, el resultado alcanzado, en virtud del cual se imputa al interesado un consumo de agua que pasa del mínimo de 20 m^3 a 452 m^3

(obviamente, cantidad no consumida efectivamente), pugna con principios tales como los de proporcionalidad y equilibrio de prestaciones y contraprestaciones, que han de regir el conjunto de relaciones jurídicas de servicio público que vinculan a Administración y ciudadanos.

En este sentido, hemos de señalar que ya existen ordenanzas análogas a la aplicada en este caso que prevén una solución razonable y proporcionada para Administración y usuario. Parten de la consideración de que la facturación automática puede provocar una cierta indefensión del usuario, posibilitando la "refacturación por avería" en instalaciones particulares, siempre que el importe desproporcionado se deba a causas objetivas, ajenas a la voluntad del propietario, que justifiquen el exceso (entre ellas, la rotura de conducciones), y que el mismo justifique la adopción de medidas para corregir la deficiencia y evitar que se vuelvan a repetir situaciones similares.

Los Tribunales de Justicia también intervinieron en supuestos similares así, la Sentencia del Juzgado del Contencioso-Administrativo 93/2007, de 26 de febrero, de Oviedo, estima que "procede la atenuación de la facturación, al cumplirse lo dispuesto en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de suministro de agua, que establece la misma en los consumos desproporcionados motivados por fugas o averías probadas, producidas después del contador y, por tanto, a cargo del usuario, si resultara de las actuaciones practicadas que este obró con la debida diligencia en orden a detectar y emendar la avería".

Recomendamos que se incorporen a la normativa municipal previsiones como las citadas, pero estimamos que la solución es aplicable aun en caso de que eso no se haga, pues la misma no es sino consecuencia de la virtualidad de principios tales como los de buena fe, proporcionalidad y equilibrio de prestaciones y contraprestaciones.

Por lo anterior, al amparo de la facultad conferida en el artículo 32 de la Ley reguladora del *Valedor do Pobo*, formulo la siguiente **sugerencia** al Ayuntamiento de Ourense:

Sugerir al Ayuntamiento de Ourense que estudie la incorporación a la normativa municipal (ordenanza) de previsiones que atenúen la facturación en los casos de consumos desorbitados por averías en instalaciones.

Respuesta del Alcalde de Ourense: no aceptada.

1.14 ÁREA DE MENORES

1.14.1 INTRODUCCION

Los expedientes tramitados en esta área durante 2011 fueron 52: 46 quejas, 1 consulta y 5 expedientes diversos. El desglose de las quejas fue el siguiente: 36 quejas admitidas, 9 inadmitidas y 1 remitida al Defensor del Pueblo. De las admitidas 27 se encuentran concluidas y 9 en trámite. Además, en el 2011 se finalizó la tramitación de 16 quejas iniciadas en el 2010.

En el año 2011 se aprobó la Ley autonómica 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia. En ella, como ocurría en la normativa anterior, se la atribuye al Valedor do Pobo un relevante papel en la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia. En concreto, su art. 44 indica que "las personas menores de edad para la defensa de sus derechos podrán, personalmente o a través de quien las represente legalmente: (…) c) presentar quejas ante el Valedor do Pobo, quien, para la defensa de los derechos referidos, le asignará, bajo su supervisión, la competencia a una o uno de las o de los vicevaledores". A continuación, dicho precepto señala que "las autoridades o los responsables en materia de menores le facilitarán al Valedor do Pobo toda la información que les sea requerida". Y por último establece que "la vicevaledora o el vicevaledor responsable prestará especial atención a: defender los derechos de las y de los menores a todos los niveles; velar por el respeto de la legislación vigente en materia de protección de menores; proponer, a través del Valedor do Pobo, medidas susceptibles de mejorar la protección de las y de los menores o de perfeccionar la aplicación de la ya existentes; promover delante de la sociedad gallega la información sobre los derechos referidos y sobre las medidas que es necesario tomar para su mejor atención y cuidado". Esta nueva previsión refuerza nuestro compromiso con los menores, especialmente vulnerables por su propia naturaleza y por la situación de crisis actual, que hace crecer necesidades diversas en este ámbito.

En informes pasados llamábamos la atención sobre las especificidades de esta área con relación al resto. Básicamente ello se produce porque los que acuden a esta Institución son adultos, por lo general familiares, que tratan de defender el interés del

menor implicado en el asunto de que se trate. La complejidad de la investigación se incrementa porque resulta necesario resolver el contexto en el que se produce el problema, y no sólo satisfacer la específica dimensión de un derecho de determinado menor. La consecuencia de esta situación es un esfuerzo jurídico adicional, primero, en el enfoque del análisis y, segundo, en la redacción de las resoluciones emitidas.

De igual forma, como también ocurría en ejercicios pasados, los trabajos en esta Área han estado conectados con el Área de Sociedad de la Información, bajo la supervisión en ambos casos del Vicevaledor José Julio Fernández Rodríguez. Como es sabido, en la actualidad parte de la problemática de ambos sectores se solapa, generando riesgos relevantes que hay que afrontar de manera decidida.

1.14.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número total de quejas recibidas en el año 2011 es de 46, con el siguiente desglose:

Iniciadas	46	
Admitidas	36	78 %
No Admitidas	9	20 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	2 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	27	75 %
En trámite	9	25%

1.14.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

El asunto que entendemos más relevante ha sido la queja de oficio sobre el **consumo de alcohol por parte de menores** (Q/1154/11). Se trata de una queja que todavía está abierta, pero en la que ya se ha avanzado de manera importante. Este expediente se inició por aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, y como consecuencia de la información obtenida de diversas fuentes, incluidas noticias publicadas en distintos medios de comunicación, sobre la presencia en Galicia de menores en la actividad conocida como "botellón". El interés superior de los menores, reconocido en el artigo 3 da Convención de Naciones Unidas de Derechos del Niño, exige que los poderes públicos lleven a cabo labores de supervisión para la protección de la salud física y mental de los mismos. En este sentido, el artigo 12.1 de la Ley galega 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, prohíbe que estos consuman tales bebidas. De esta forma, es evidente que debe evitarse, entre otras cosas, que los menores acudan al fenómeno del "botellón". La propia Ley 11/2010 establece un sistema de infracciones y sanciones para tratar de asegurar el cumplimiento de sus previsiones. El artículo 30 atribuye competencia sancionadora, entre otros, a los alcaldes. Asimismo, el artículo 38 establece que la administración local debe adoptar las medidas preventivas dirigidas a asegurar el cumplimiento de lo establecido en la mencionada Ley y velar por el cumplimiento de las diferentes medidas de control. Por lo tanto, en una primera fase nos hemos dirigido a los alcaldes de las siete ciudades para nos facilitaran información sobre dicho problema, en particular sobre las medidas de control, vigilancia y supervisión que se adoptaron o se van a adoptar para impedir el consumo de alcohol por parte de menores.

En esta investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. Por ello, el Valedor emitió la siguiente recomendación: el ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse

controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el "botellón", para lo cual hay que emplear las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Los ayuntamientos de las ciudades analizadas han mostrado preocupación e interés por la solución de este problema, aunque con distinta intensidad. Como ejemplo en el lado positivo debemos mencionar a Santiago de Compostela, que se ha enfrentado de manera decidida a este tema, en el marco de su lucha contra la ingesta de alcohol en zonas públicas: por un lado, Santiago implementa alternativas lúdicas y de ocio que no están relacionadas con el alcohol, incluyendo campañas informativas y charlas en centros de primaria y secundaria; por otro lado, está aplicando las sanciones legalmente establecidas, lo que ha dado lugar a decenas de sanciones a menores, que se están sustituyendo por trabajos en beneficio de la comunidad. Los programas se dirigen a tres ámbitos diferentes: escolar, familiar y juvenil. En el ámbito escolar encontramos, entre otros, un programa educativo de aprendizaje de habilidades sociales para sexto de primaria; otro para primero, segundo y tercero de ESO; un programa de educación para la salud de menores de 16 a 18 años; un programa informativo sobre drogas para cuarto de la ESO; o cursos de formación del profesorado. En el ámbito familiar se desarrolla una escuela de padres y madres o un programa de resolución de conductas problemáticas. Y en el ámbito juvenil encontramos, entre otros, un programa de mediadores universitarios o de prevención dentro de los espacios de ocio nocturno.

En el lado negativo de la respuesta a esta investigación encontramos a Pontevedra, cuyo ayuntamiento, al margen de no mostrar respeto institucional en alguna de sus comunicaciones, no ha aceptado la recomendación emitida por el Valedor. Incluso ha hecho argumentaciones jurídicas sorprendentes y absurdas para justificar su criticable inacción. En este sentido, se afirma que el derecho al libre tránsito de personas impide prohibir el acceso a los lugares donde se realiza "botellón" (*sic!*). Esta afirmación desconoce por completo la teoría de los límites de los derechos fundamentales, que implica que tales derechos no pueden ser absolutos, ya que ello imposibilitaría la convivencia. Además, el ayuntamiento de Pontevedra considera que la recomendación del Valedor es una injerencia en la acción política del gobierno municipal. Esta aseveración solo puede

entenderse vulnerando la normativa legal que regula al Valedor, que como defensor de los derechos y libertades supervisa la actuación administrativa en garantía de la propia ciudadanía y del interés general.

Esperamos que la tramitación de esta queja sea útil para atajar un problema que se estaba convirtiendo en preocupante en nuestra sociedad, y respecto del cual existía, por momentos, una sorprendente permisividad.

Con relación a otras quejas, ya concluidas en el 2011, un grupo de ellas se refiere a problemas individuales de las personas que acuden a esta Institución (tutela de varios menores, posible desprotección, alguna cuestión de reinserción, un expediente de adopción internacional). Ahora, en cambio, comentamos las que presentan una dimensión más general. En todas ellas la colaboración de la Administración autonómica ha sido intensa, lo que ha permitido finalizar satisfactoriamente los diversos expedientes.

Destacamos un conjunto de quejas referidas al seguimiento de **adopciones internacionales** (Q/797/11; Q/871/11; Q/937/11); Q/985/11). Estos casos se referían al cambio de criterio de la Consellería de Trabajo y Bienestar de la Xunta de Galicia en los seguimientos de las adopciones internacionales, que repercutía en los pagos de dichos seguimientos. Tras el estudio do caso, entendimos que la actuación del poder público fue razonable en un contexto de crisis como el actual. La normativa establece que las ECAI deben realizar las gestiones correspondientes para el cumplimiento de las obligaciones postadoptivas (artículo 6 de la Ley 54/2007, de adopción internacional) y que dichas entidades podrán desarrollar cualquier función para la que las habilite la consellería competente (artículo 36.3 d de la Ley gallega 3/1997, de familia –ya derogada en la actualidad-). Con base en esta normativa, el 18 de mayo de 2010, la Secretaría Xeral de Familia y Bienestar dictó una instrucción sobre la realización de los informes de seguimiento en adopción internacional, por la que, a partir de esa fecha, los seguimientos serían realizados por la ECAI encargada de la tramitación del expediente de adopción internacional. Además, los equipos de adopción de la Xunta de Galicia soportan una considerable carga de trabajo. Por tal motivo, dicha Secretaría consideró conveniente dictar la referida instrucción, que también tiene en cuenta que son las ECAI las responsables

directas ante el país de origen del menor del cumplimiento de la obligación de efectuar los seguimientos postadoptivos.

En el expediente O.11.Q/766/11 se examinó la situación del centro de menores "Montelaegre", en Ourense. Una vez analizada la queja, se consideró que las restricciones que se produjeron tratan de afectar lo menos posible a la cobertura de las necesidades de los menores. Así las cosas, con relación a las actividades en talleres, aunque estas efectivamente se redujeron en intensidad, algunas se suprimieron por contar con muy poca asistencia y otras fueron sustituidas por otras similares y sin coste. De este modo, el taller de mecánica de automóviles se eliminó al asistir un único menor; jardinería y textil redujeron el número de horas; y gimnasia se elimina por la entrada en vigor de un convenio con la Diputación de Ourense para el uso de las instalaciones del pabellón de deportes "Paco Paz". En los gastos generales que se conectan con la atención de los menores, no constatamos restricciones presupuestarias (alimentación, ropa, calzado, etc.), lo que es acorde con un centro de protección de menores de esa naturaleza.

Al igual que en pasados ejercicios también hay quejas referidas a los **puntos de encuentro** familiar (como la Q/1065/11). Estamos ante un tipo de centros donde concurren circunstancias que pueden generar tensión, aunque, sin duda, la positiva labor que teóricamente se puede lograr en ellos compensa tales riesgos y aconseja su existencia. En estas quejas creemos que la mera intervención del Valedor, solicitando informes y exponiendo los problemas denunciados, mejora por sí misma el funcionamiento de ese servicio público. En este sentido, la Consellería de Trabajo y Bienestar ha iniciado un proceso de reforma de la normativa reguladora para avanzar en la prestación.

En un caso se analizó el **impacto de las corridas de toros en los menores** (Q/1066/11). En este expediente se consideró que la regulación en Galicia en materia de espectáculos públicos se encuentra dispersa y necesitada de cierta actualización. Por eso, el Valedor sugirió a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que adopte las medidas oportunas para tratar de actualizar la normativa de espectáculos públicos con el fin de proteger el interés superior de los menores, fijando, entre otras cosas, la edad a partir de la cual se podrá acceder a tales espectáculos, en función de la naturaleza

de los mismos. Dicha sugerencia fue aceptada por dicha Consellería, que está trabajando en un anteproyecto de ley de espectáculos públicos y actividades recreativas que cubra un vacío normativo que existe en la actualidad. En este sentido se establecería una regulación específica del acceso de menores con el objeto de protegerlos.

Entre las quejas que se hallan **en trámite**, además de la indicada más arriba sobre el consumo de alcohol por menores, dos versan sobre el funcionamiento de los puntos de encuentro (Q/2511/11; Q/2715/11). Además, tres están referidas al acogimiento familiar (Q/361/11; Q/2300/11; Q/2308/11). Como es sabido, se trata de una figura de suma relevancia para cubrir la situación en la que se encuentran ciertos menores, que tiene una versión residencial y otra, de mayores beneficios, familiar. La Q/361/11 se finalizó al comienzo de 2012. En ella se investigaron ciertos retrasos en los pagos de un acogimiento familiar. Aunque la gestión de los mismos ha mejorado respecto a años anteriores, se ha detectado una disfuncionalidad referida al cambio de ejercicio económico. Por ello se recomendó a las consellerías de Hacienda y de Trabajo y Bienestar que articulen mecanismos de coordinación entre ambas para que los cambios de ejercicio económico no afecten ni dilaten los pagos sociales ya aprobados, urgentes y necesarios, en especial cuando estén menores implicados. Esta recomendación fue aceptada.

1.14.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

En cuanto a las **quejas inadmitidas**, que fueron 9, en la mayoría de los supuestos la razón de ello fue la naturaleza estrictamente judicial del asunto. Recordemos que el art. 20 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, nos impide entrar en procesos judiciales. Suelen ser casos referidos al régimen de visitas de los hijos, casos especialmente problemáticos y delicados. Aunque, como decimos, se trata de un asunto de competencia judicial, creemos necesario en este momento, como ocurría en el informe ordinario del Valedor del pasado ejercicio, hacer una reflexión adicional. Este tipo de conflicto entre los padres, cuando se radicaliza, resulta particularmente agresivo con los hijos, que se ven perjudicados, desde el punto de vista psicológico y físico, por la irracionalidad de uno o ambos progenitores (normalmente uno, bien es cierto), que convierten, de una manera vergonzosa, a sus hijos

en el objeto de la disputa y en arma arrojadiza contra la otra parte. Desde el Valedor do Pobo volvemos a denunciar públicamente estos comportamientos y apelar a la sociedad para que trate de encaminar de manera correcta a estos padres para que sus desencuentros no perjudiquen a sus hijos, víctimas de una situación ante la que no pueden hacer nada.

También se inadmitieron dos quejas referidas a procesos de adopción en Kazakhstan, dado que se trataba de problemas ocurridos en dicho país, por lo que no son competencia del Valedor. Otro expediente inadmitido aludía a posibles problemas de protección de datos por cuestiones relacionadas con las notas obtenidas en un colegio. La publicidad del sistema educativo, y los principios de igualdad y de mérito y capacidad, relativizan la presencia de la intimidad en las cuestiones relativas a las calificaciones escolares y a las consecuencias de las mismas en el siguiente curso. Asimismo, se inadmitió un caso por tratarse de un asunto de naturaleza privada. Como es sabido, las funciones del Valedor se refieren al control de la actuación de los poderes públicos autonómicos, no de entidades privadas o particulares. En ese supuesto, había una posible vulneración de datos que procedía de una entidad privada.

1.14.5 ACTIVIDAD DE PEDAGOGÍA DE DERECHOS

Como ya mostramos en informes pasados, la labor de pedagogía y difusión de derechos de la infancia es uno de los ejes claves de la actividad del Valedor do Pobo. Por ello, en función de las disponibilidades presupuestarias, tratamos de elaborar diversas iniciativas en este sentido, que permitan mejorar la concienciación social y el propio compromiso de los responsables públicos con los problemas de los menores. También estas actuaciones ayudan a que los niños y niñas se formen en sus derechos y deberes.

Así las cosas, se siguieron distribuyendo **materiales** que se habían confeccionado en pasados años: un cartel informativo para divulgar entre la población escolar gallega los derechos de la infancia; o un tríptico que contiene recomendaciones a los menores para una navegación segura en Internet.

También se siguieron aprovechando los canales de comunicación que la Institución mantiene con las **organizaciones no gubernamentales**, con las que se intercambiaron informaciones sobre, entre otros temas, el fenómeno del "botellón", los puntos de encuentro familiar, los centros de menores o el acogimiento.

Por lo que respecta las **conferencias,** destacamos dos de las pronunciadas por el Vicevaledor responsable de esta área, José Julio Fernández Rodríguez: "Derechos de los menores y ley penal juvenil" (ponencia presentada en el curso "Intervención socioeducativa con menores", organizado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia en Pontevedra); y "Actitudes, percepciones y hábitos de uso de Internet y las redes sociales entre los adolescentes de la Comunidad gallega" (XII Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud, organizado por la Universidad del País Vasco y la Asociación Española de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, en San Sebastián).

De igual forma, la Institución acudió a diversos **cursos, congresos y jornadas** sobre temas de menores. Entre ellos, destacamos la XV Conferencia de la ENOC (European Network of Ombudpersons for Children), celebrada en Varsovia en septiembre de 2011, bajo el título "El respeto de los derechos de los niños y jóvenes en la atención institucional".

En las **visitas** de escolares a la sede del Valedor do Pobo también se realiza esta labor de pedagogía de derechos, por medio del Vicevaledor responsable de esta área.

Por último, en el año 2011 se presentó el importante **informe extraordinario** titulado "Adolescentes e Internet en Galicia", que ha tenido una gran acogida y difusión. La preparación del mismo empezó en 2010 con la intención de conseguir datos fiables y científicos sobre las percepciones, motivaciones, creencias y hábitos en el uso de Internet por parte de la adolescencia de nuestra Comunidad Autónoma. Este informe se estructura en tres grandes partes: el aspecto estadístico, las conclusiones y las recomendaciones. Estas últimas se dirigen al ámbito doméstico, a los poderes públicos y a las empresas que gestionan servicios digitales. Con ellas se intenta ayudar en la resolución de los graves problemas que origina la interacción entre menores e Internet.

En el apartado de este informe ordinario relativo al área de Sociedad de la Información nos extendemos en alguno de los aspectos de este estudio monográfico, por lo que nos remitimos ahora a ese lugar.

1.14.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE MENORES.

1. **Sugerencia de 18 de julio de 2011, dirigida a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, para que actualice la normativa de espectáculos públicos (Q/1066/11).**

El escrito presentado por R. P. S. ante esta Institución dio lugar al expediente O.11.Q/1066/11, en el que se recogía el impacto negativo de las corridas de toros en los menores y la necesidad de actuación de los poderes públicos para proteger a las personas vulnerables, como son los menores.

Tras el estudio del caso, entendemos que la regulación en Galicia en la materia de espectáculos públicos se encuentra dispersa y necesitada de cierta actualización. Por eso, con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, se emite la siguiente **sugerencia**:

Sugerimos a la Consellería de la Presidencia que adopte las medidas oportunas para tratar de actualizar la normativa de espectáculos públicos con el fin de proteger el interés superior de los menores, fijando, entre otras cosas, la edad a partir de la cual se podrá acceder a tales espectáculos, en función de la naturaleza de los mismos.

Respuesta de la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia: aceptada.

2. **Recomendación de 5 de diciembre de 2011, dirigida a la Consellería de Hacienda, para que se coordine con la Consellería de Trabajo y Bienestar con el objeto de que los cambios de ejercicio económico no afecten a los pagos sociales (Q/361/11).**

El escrito presentado por D. F. C. ante esta institución dio lugar al expediente O.11.Q/361/11, referido a retrasos en los pagos en un acogimiento familiar.

Tras la investigación efectuada detectamos ciertos problemas de gestión en los procedimientos que pueden ser arreglados, aún que es cierto que se mejoró en los procesos respecto al pasado.

Los problemas detectados afectan al cambio de ejercicio económico. En este sentido, es necesario que las consellerías de Hacienda y de Trabajo y Bienestar coordinen su labor con la finalidad de que los problemas burocrático-contables a principios de año no afecten a situaciones de especial vulnerabilidad, como es la situación de menores en acogimiento familiar. Se podría explorar la vía de expedientes de tramitación anticipada de gasto, o de expedientes de compromisos plurianuales, o adelantando las fechas de aprobación del gasto. Con esta finalidad se emite la siguiente **recomendación**:

Que se articulen mecanismos de coordinación entre la Consellería de Hacienda y la Consellería de Trabajo y Bienestar para que los cambios de ejercicio económico no afecten ni dilaten los pagos sociales ya aprobados, urgentes y necesarios, en especial cuando estén menores implicados.

Respuesta de la Consellería de Hacienda: aceptada.

3. Recomendación de 5 de diciembre de 2011, dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar, para que se coordine con la Consellería de Hacienda con el objeto de que los cambios de ejercicio económico no afecten a los pagos sociales (Q/361/11).

El escrito presentado por D. F. C. ante esta institución dio lugar al expediente O.11.Q/361/11, referido a retrasos en los pagos en un acogimiento familiar.

Tras la investigación efectuada detectamos ciertos problemas de gestión en los procedimientos que pueden ser arreglados, aún que es cierto que se mejoró en los procesos respecto al pasado. Le animamos, por lo tanto, a seguir en esa línea de compromiso con el trabajo de las personas acogedoras.

Los problemas detectados afectan al cambio de ejercicio económico. En este sentido, es necesario que las consellerías de Hacienda y de Trabajo y Bienestar coordinen

su labor con la finalidad de que los obstáculos burocrático-contables a principios de año no afecten a situaciones de especial vulnerabilidad, como es la situación de menores en acogimiento familiar. Se podría explorar la vía de expedientes de tramitación anticipada de gasto, o de expedientes de compromisos plurianuales, o adelantando las fechas de aprobación del gasto. Con esta finalidad se emite la siguiente **recomendación:**

Que se articulen mecanismos de coordinación entre la Consellería de Hacienda y la Consellería de Trabajo y Bienestar para que los cambios de ejercicio económico no afecten ni dilaten los pagos sociales ya aprobados, urgentes y necesarios, en especial cuando estén menores implicados.

Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: aceptada.

4. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Coruña, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración mas próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora positivamente la preocupación y alguna de las medidas adoptadas por su ayuntamiento. Sin embargo, entendemos que debe actuarse con mayor intensidad.

Por ello, y con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación:**

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venda de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Coruña: aceptada.

5. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ourense, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora positivamente la preocupación y alguna de las medidas adoptadas por su ayuntamiento. Sin embargo, entendemos que debe actuarse con mayor intensidad.

Por ello, y con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación:**

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente do Ayuntamiento de Ourense: pendiente.

6. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Lugo, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora positivamente la preocupación y alguna de las medidas adoptadas por su ayuntamiento. Sin embargo, entendemos que debe actuarse con mayor intensidad.

Por ello, y con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación:**

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Lugo: pendiente.

7. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ferrol, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora la preocupación manifestada por su ayuntamiento. Sin embargo, entendemos que debe actuarse con mayor intensidad.

Por ello, y con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación**:

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ferrol: aceptada.

8. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vigo, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora positivamente la preocupación y alguna de las medidas adoptadas por su ayuntamiento. Sin embargo, entendemos que debe actuarse con mayor intensidad.

Por ello, y con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación**:

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Vigo: aceptada.

9. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santiago de Compostela, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora muy positivamente la preocupación y sensibilidad mostrada por su ayuntamiento ante este tema. También son correctas las medidas adoptadas para tratar de erradicar este fenómeno.

En esta línea, con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, y para ganar más intensidad en este proceso, emitimos la siguiente **recomendación**:

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santiago de Compostela: aceptada.

10. Recomendación de 15 de diciembre de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Pontevedra, para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas por parte de menores de edad (Q/1154/11).

En esta Institución se tramita la queja de oficio O.11.Q/1154/11, relativa al consumo de alcohol por menores en Galicia. En el marco de la misma le habíamos solicitado informe sobre el objeto de la queja.

En la presente investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. El artículo 38 de la Ley 11/2010, de prevención de consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, recoge buena parte del relevante papel a jugar por la administración local en este sentido.

El Valedor valora positivamente la preocupación y alguna de las medidas adoptadas por su ayuntamiento. Sin embargo, una de las argumentaciones plasmada en el informe remitido desconoce de forma sorprendente la teoría de los derechos

fundamentales. Tales derechos, como es sabido, no son absolutos sino que se pueden limitar por razones diversas, como ante el conflicto con otros derechos, por razones de salud pública, seguridad o ante ciertos supuestos de interés general. Por lo tanto afirmar que no se puede impedir que los menores acudan al "botellón" alegando su libre tránsito, es un error jurídico que desconoce por completo la teoría de los límites de los derechos fundamentales.

Al margen de esa cuestión, entendemos que debe actuarse con mayor intensidad. Por ello, y con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación:**

El ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el denominado "botellón", para lo cual deben emplearse las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Pontevedra: no aceptada.

11.- Recomendación de 16 de diciembre de 2011, dirigida al Conselleiro de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, para que no se produzcan retrasos en las actuaciones del IMELGA cuando pudieran verse afectados menores (Q/999/11).

Los escritos presentados ante esta Institución por M. J. A. M. dieron lugar al expediente O.11.Q/999/11, en el que se analizaban atrasos en la emisión de informes por parte de IMELGA en un caso tramitado en un juzgado en Vigo.

Tras el estudio de la queja, se constata que lo solicitado al IMELGA requería unas actuaciones por momentos complejas, que deben abordarse con la metodología adecuada.

Sin embargo, y a pesar de ello, también entendemos que se produjeron retrasos excesivos y desproporcionados, que podrían afectar a la situación de un menor de edad. Por lo tanto, con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **recomendación:**

Deben articularse las medidas y/o protocolos necesarios para que no se produzcan retrasos en las actuaciones del IMELGA cuando podrían verse afectados menores de edad.

Y, de forma concreta, debe agilizarse la actuación del IMELGA en el caso que originó la presente queja.

Respuesta del Conselleiro de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia: pendiente.

1.15 AREA DE CULTURA Y POLITICA LINGÜÍSTICA

1.15.1 INTRODUCCIÓN

Las quejas tramitadas en el área de Cultura y Política Lingüística en 2011 han incidido principalmente, al igual que en años anteriores, en la falta de una adecuada protección de determinados elementos del patrimonio cultural gallego y a discriminaciones en el uso de una de las dos lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma. Sin embargo, en este año se ha producido un significativo incremento de las quejas relacionadas con las convalidaciones y homologaciones de cursos de lengua gallega. Aunque estas quejas se clasifican en el área de Educación, ya que hacen siempre referencia a la expedición de títulos y certificados de estudios de lengua gallega, serán objeto de comentario en este apartado dado que implican en todos los casos a la Secretaría General de Política Lingüística, que es el órgano de la Administración con competencias en este ámbito. No son, desde nuestro punto de vista, problemas de política lingüística en sentido estricto, sino que se refieren a criterios técnicos relativos a convalidaciones y reconocimientos de estudios cursados, bien en la enseñanza reglada o fuera de ella, de lengua gallega. En el origen de las discrepancias entre la Administración educativa (la Secretaría General de Política Lingüística se inserta en la Consellería de Cultura y Educación, como lo estaba en la anterior Consellería de Educación y Ordenación Universitaria) y los recurrentes en queja, late siempre una concepción muy restrictiva del sistema de convalidaciones, certificaciones y homologaciones de los estudios de lengua gallega cursados con anterioridad al modelo Celga, al que más adelante nos referiremos.

1.15.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número de quejas recibidas a lo largo del año 2011 en el área de Cultura y Política Lingüística fue de 103, a las que se dio la siguiente tramitación:

Iniciadas	103	
Admitidas	85	83 %
No Admitidas	15	15 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	3	2 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	72	85 %
En trámite	13	15 %

A lo largo de este año, se continuó y se concluyó la tramitación de expedientes iniciados en años anteriores.

Año de presentación	En trámite a 31-12-2010	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2011
1996	1	0	1	1	0
1997	1	0	1	1	0
1998	1	0	1	1	0
2009	3	0	3	3	0
2010	16	0	16	15	1

1.15.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.15.3.1 La falta de la adecuada protección a determinados elementos del patrimonio histórico-artístico gallego

Una parte de las quejas admitidas a trámite y concluidas en el área de Cultura han sido presentadas por la *Asociación para la Defensa Ecológica de Galicia (ADEGA)*, centradas principalmente en la falta de protección de determinados elementos del patrimonio histórico-artístico: la realización de obras en el Castillo de Monterrei (Q/36/11,

Q/1906/11), el plan de rehabilitación de determinados elementos de la catedral de Ourense (Q/301/11), la posible destrucción de bienes del patrimonio histórico a causa de las obras del tren de alta velocidad (Q/416/11), la inadecuada restauración o el estado de abandono y deterioro de retablos o capillas (Q/417/11, Q/1917/11), o la falta de protección de determinados bienes o conjuntos patrimoniales, como el castillo de Maceda (Q/481/11), el Pazo de Diomondi (Q/482/11), el monasterio de Santa Comba de Naves (Q/1777/11), la iglesia románica de San Estevo de Pardollán (Q/1815/11), la torre de Sandiás (Q/1829/11) o el monasterio de San Paio de Abelenda (Q/2097/11). Esta institución valora particularmente el grado de rigor y precisión en los informes remitidos en este año por la Dirección General de Patrimonio Cultural y sus subdirecciones generales, tanto la de Protección del Patrimonio Cultural como la de Conservación y Restauración de Bienes Culturales. En los informes se pone de manifiesto el esfuerzo y la preocupación de los servicios especializados de la Administración por la conservación de un patrimonio ingente, pero que se encuentra ante esta tarea con varios problemas. El más acuciante es, quizá, la falta de los cuantiosos recursos económicos que se precisan para proteger y conservar el patrimonio histórico-artístico gallego: sus cinco catedrales; multitud de basílicas, monasterios y conventos; miles de pequeñas iglesias rurales, pazos, castros, castillos, fortalezas y obras civiles de distinta naturaleza. Algunos de estos bienes, en manos privadas, no son conservados por sus propietarios del modo establecido para cada categoría de bien en la legislación sobre patrimonio cultural de Galicia; los problemas de conservación de los bienes culturales de interés religioso, en una estructura territorial eclesiástica tan dispersa y compleja como la de Galicia, viene también de tiempo atrás, con una inadecuada regulación del procedimiento de autorización de los proyectos de restauración (el expediente Q/2252/10 dio lugar a una recomendación a la Consellería, aún pendiente de respuesta); la rehabilitación y puesta en valor de los Caminos de Santiago está exigiendo un intenso trabajo técnico en la delimitación, el deslinde y la conservación.

La falta de los recursos económicos necesarios en la extinta Consellería de Cultura, invertidos en otros proyectos culturales de gran alcance, parece haber estado también en el origen del problema planteado este año para abonar las becas de formación en biblioteconomía y documentación convocadas por la extinta Dirección General de Promoción y Difusión de la Cultura mediante la colaboración tutorizada de los becarios en

diversas bibliotecas. Se recibieron doce quejas en el mes de mayo, cuando los becarios llevaban ya algunos meses sin cobrar las ayudas, que fueron finalmente pagadas.

Otra de las quejas que hemos conocido denunciaba la falta de apertura del Pazo de Meirás a la visita pública durante el mes de agosto (Q/1828/11), presentada por la Comisión para la Recuperación de la Memoria Histórica de A Coruña, por problemas derivados del pago del servicio de seguridad privada para que la familia propietaria pudiera ocuparlo durante la temporada estival. Está pendiente de que la Administración envíe el preceptivo informe, que le ha sido requerido ya en varias ocasiones.

1.15.3.2 Los derechos lingüísticos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

La Constitución Española (CE) supuso un importante y novedoso 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 CE); 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 CE 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 cualquiera 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 co-oficialidad de los 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 par 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, de este modo, 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 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 última aportación al marco legal regulador de la política lingüística de Galicia vino a medio de 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, que en su disposición adicional sexta relativa al Fomento del uso de la lengua gallega en la actividad de los prestadores de servicios, establece:

1. Los prestadores de servicios 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.

2. 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.

Pues bien, al amparo de esta última norma se tramitaron varias quejas de ciudadanos por la no utilización de la lengua gallega en la emisión de facturas de una empresa de energía que operaba en la zona de A Laracha. Solicitado informe a la empresa implicada en la prestación de esos servicios, nos respondió que estaban estudiando la posibilidad de emitir en un futuro próximo la facturación en gallego, para lo que intentarían adaptar su sistema en el más breve plazo posible.

a) Actuaciones de la Administración autonómica.

En este ámbito se puede hacer mención a un grupo de quejas presentadas por particulares cuyo contenido tenía por objeto supuestos incumplimientos por parte de la administración autonómica de la Ley de Normalización Lingüística, en unos casos, o de la CE, en otros.

Un año más se constata que es en el ámbito de la administración sanitaria (Sanidad y SERGAS) donde se producen bastantes quejas. En este ámbito, se produjeron denuncias tanto por la no utilización de modelos en lengua gallega como en lengua

castellana (falta de impresos en castellano en algún centro sanitario, y falta de ellos en gallego en otros, así como inexistencia de formularios de consentimiento informado en lengua gallega). La administración sanitaria indicó que se están realizando todas las actuaciones posibles para cumplir la normativa vigente y para que todos los documentos de los centros sanitarios estén en las dos lenguas oficiales de la Comunidad gallega. También fue objeto de queja la rotulación de indicaciones interiores de algunos hospitales de la red sanitaria gallega. En concreto una queja tramitada por este motivo en el Complejo hospitalario de Ourense dio lugar a nuestra sugerencia, que figura en el apartado correspondiente de este informe, de que todas las indicaciones y rotulaciones de espacios interiores de los centros y complejos adscritos al servicio gallego de salud, se realicen en los dos idiomas oficiales de la comunidad autónoma, dando así cumplimiento a la normativa vigente en esta materia.

También se presentaron denuncias contra otras Consellerías por la no utilización de la lengua gallega tanto en las páginas *web* de alguna de ellas como en redes sociales, como la de Twitter de TURGALICIA (Q/1643/11 y Q/1377/11).

Por el contrario, otros ciudadanos hacían referencia en sus escritos a la discriminación del castellano en los mismos medios. Todas estas quejas fueron tramitadas ante los departamentos correspondientes, recordándoles la legislación aplicable y consiguiendo un compromiso por parte de aquellos de hacer las gestiones precisas para solventarlo consiguiéndose con posterioridad.

Un año más se iniciaron expedientes en relación con la señalización de las carreteras y autovías. Se produjeron varias reclamaciones por la existencia de rotulaciones y señalizaciones utilizando toponimia no oficial o inadecuada, como en el caso de las señales en la intersección de las carreteras AC-540 y AC-566, circunstancia corregida (Q/1674/11). Algunas de ellas se remitieron al Defensor del Pueblo, por tratarse de actuaciones de la Administración General del Estado (dependientes del Ministerio de Fomento), que están más allá de nuestras competencias supervisoras.

Hay que señalar que ante todas la quejas presentadas en esta materia, en los diferentes informes remitidos por los Departamentos afectados de la Administración autonómica, se ratificaba el compromiso, que ya reflejamos en informes anteriores, de facilitar al administrado la información oral y también la documentación de que se trate en cada caso, en la lengua que voluntariamente el ciudadano elija.

b) Actuaciones de la Administración local.

Dentro de este apartado se presentaron quejas referentes a la inexistencia de formularios de petición para los administrados en alguna de las dos lenguas cooficiales así como otros documentos emitidos por los entes locales.

Así, dos ciudadanos presentaron escritos de queja (Q/1895 y Q/2187) contra el Ayuntamiento de Lugo por que las notificaciones y recibos emitidos por esa entidad se realizaban solamente en lengua gallega, cuando habían manifestado expresamente la preferencia por la lengua castellana.

Ante estas quejas, tras la investigación realizada por la institución y a la vista de la información suministrada por el Ayuntamiento de Lugo, se les recordó la normativa aplicable en materia lingüística, lo que dio origen a que con fecha 3 de febrero se formulara sugerencia por parte de esta institución (cuyo contenido integro figura en el apartado correspondiente de este informe) para que ante la petición de un ciudadano de utilización de la lengua castellana en sus relaciones con el Ayuntamiento, se le redacten los documentos y comunicaciones en la lengua de su elección sin la necesidad de que tenga que solicitar expresamente la traducción de cada uno de los escritos que forman parte de las distintas fases del procedimiento.

Hay que mencionar también en este lugar la presentación de varias quejas por la utilización de toponimia incorrecta en señalizaciones de obras, calles y plazas de diferentes ayuntamientos de nuestra comunidad, y también por la no utilización de la lengua gallega en diversos servicios públicos. Ejemplo de esto último es la queja de un ciudadano (Q/554/11) acerca de que las informaciones suministrada por la empresa de transporte

público de A Coruña se realizaban exclusivamente en lengua castellana (se utilizaba el topónimo inadecuado “La Coruña” y también en los paneles informativos y en las pantallas informativas se excluía la información en gallego). Solicitada la información correspondiente sobre el asunto, el ayuntamiento nos responde reconociendo que efectivamente toda la información se realiza exclusivamente en lengua castellana. Por parte de esta institución se recordó la normativa aplicable en materia de toponimia oficial de Galicia y de fomento del uso del gallego por parte de las administraciones públicas, concluyendo nuestra actuación con una recomendación al Ayuntamiento de A Coruña (que figura en el apartado correspondiente de este informe) para que requiriera a la empresa concesionaria de transporte al cumplimiento de la normativa vigente en materia de normalización lingüística. En este momento tal recomendación se encuentra pendiente de aceptación por el ayuntamiento implicado.

Se presentaron tres quejas (Q/400/11, Q/583/11 y 1992/11) contra la Diputación Provincial de Pontevedra, sede en Vigo, por la discriminación de la lengua gallega en las comunicaciones informativas sobre actividades dirigidas a particulares o colectivos. Por la Diputación se nos presentaba informe y amplia documentación por la que entendían que se estaba garantizando el uso de la lengua gallega con un empleo mayoritario de sus comunicaciones. Pese a ello, por esta institución no se consideró suficiente, y se formuló recomendación (que figura en el apartado correspondiente de este informe) para que las comunicaciones informativas realizadas por ese ente local se realizaran sin exclusión de ninguna de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma. Esta recomendación fue expresamente aceptada por la Diputación Provincial de Pontevedra.

1.15.3.3 Los problemas derivados de las convalidaciones y homologaciones de cursos de lengua gallega

Como antes apuntamos, este año se han registrado diversas quejas derivadas del desacuerdo de los interesados con los criterios aplicados por la Secretaría General de Política Lingüística. Son varios los problemas que subyacen en esta situación y que confluyen en un marco jurídico confuso y que, en la práctica, está afectando al principio de seguridad jurídica. En este sentido resulta muy clarificadora la sentencia del Tribunal

Constitucional 46/1990, de 15 de marzo: “La exigencia del artículo 9.3 relativa al principio de seguridad jurídica implica que el legislador debe perseguir la claridad y no la confusión normativa, debe procurar que acerca de la materia sobre la que legisle sepan los operadores jurídicos y los ciudadanos a qué atenerse, y debe huir de provocar situaciones objetivamente confusas (…). Hay que promover y buscar la certeza respecto a qué es Derecho y no provocar juegos y relaciones entre normas como consecuencia de las cuales se introducen perplejidades difícilmente salvables respecto a la previsibilidad de cuál sea el Derecho aplicable, cuáles las consecuencias derivadas de las normas vigentes, incluso cuáles sean éstas”. El sistema de certificaciones oficiales del conocimiento de la lengua gallega, con independencia de la enseñanza reglada, ha podido afectar, en cierta medida, al principio de seguridad jurídica. En apenas dos años, se han sucedido dos órdenes, la de 1 de abril de 2005, por la que se regulan los cursos de formación en lengua gallega y las convalidaciones correspondientes, y 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). La primera trataba de armonizar todos los cursos de formación en lengua gallega que se habían venido impartiendo en nuestra comunidad a diversos colectivos, tanto en su estructura como en sus niveles, duración, programas, contenidos, y sus convalidaciones. La orden de 2005 parecía tomar en consideración, únicamente, la necesidad de ordenar y sistematizar un sistema de aprendizaje de la lengua gallega que se había desarrollado con una cierta improvisación, en aplicación de la Ley de Normalización Lingüística de 1983, que incidía en la obligación del Gobierno gallego de difundir el conocimiento oral y escrito de la lengua gallega entre los ciudadanos de Galicia. Surgieron así los cursos de gallego oral, iniciación y perfeccionamiento, los cursos de lenguaje administrativo gallego de nivel medio y superior, los cursos de lenguaje jurídico gallego, de lenguaje administrativo sanitario, de extensión cultural y de lengua y cultura gallegas para menores de 18 años. Se incluyó una prolija tabla de convalidaciones entre estos cursos de formación (algunos de los cuales habían sido regulados en una primera orden, la de 19 de enero de 1989), y ciertas materias de la enseñanza reglada universitaria, no universitaria y de formación profesional, así como de los ciclos elemental y superior de las escuelas oficiales de idiomas. Además de estas convalidaciones, la orden de 2005 estableció un sistema de equivalencias a efectos administrativos en su artículo 19 y declaró la vigencia, en todo lo no previsto en la orden, de los convenios suscritos entre la Escuela Gallega de

Administración Pública, la Fundación Pública Escuela Gallega de Administración Sanitaria y las organizaciones sindicales con la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria. Las convalidaciones, para las que se atribuía la competencia a distintos órganos, se hacían a solicitud del interesado, que debía aportar toda la documentación necesaria.

La clasificación de los cursos de gallego oral, iniciación y perfeccionamiento como niveles de conocimiento de lengua gallega desaparece dos años después, a partir de la orden de 16 de julio de 2007, que entró en vigor el 1 de septiembre, como exigencia derivada del Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas (MECRF): aprendizaje, enseñanza y evaluación. Sin embargo, este MECRL fue publicado por el Consejo de Europa en 2001, con motivo del Año Europeo de las Lenguas, es decir, existía cuatro años antes de la primera orden, la de 2005, que ni menciona este marco europeo común ni lo tiene en cuenta a la hora de establecer sus homologaciones o los niveles de conocimiento de la lengua gallega. En cambio, la orden de 2007, tras una exposición de motivos que incluye, entre otras cosas, que el reconocimiento de los derechos de Galicia como nacionalidad histórica marca un punto de inflexión en la recuperación de la lengua e inicia un proceso que continúa todavía hoy, plantea el MCERL como un nuevo modelo que exige modificar los niveles de conocimiento de la lengua gallega y establecer un nuevo sistema de convalidaciones entre los estudios reglados y las nuevas certificaciones.

La orden de 2007 regula cinco niveles oficiales de conocimiento de lengua gallega y sus correspondientes certificados, el programa y contenido de las pruebas, sus convalidaciones y equivalencia de cada uno de los cinco certificados (del Celga 1 al Celga 5) con determinados niveles del Marco Común Europeo de Referencia y con los estándares de la Asociación de Evaluadores de Lenguas Europeas (ALTE).

Sin embargo, establece una ruptura con el anterior sistema que podría ocasionar una vulneración de los derechos adquiridos por aquellas personas que siguieron los cursos de formación en lengua gallega de acuerdo con el modelo regulado en la orden de 2005, el único al que pudieron legalmente acceder. Al hilo de las quejas investigadas por esta institución, se han planteado los siguientes problemas.

La orden de 2007 establece en su disposición adicional tercera que a partir del 1 de septiembre de 2007, la Secretaría General de Política Lingüística no podrá homologar, convalidar o certificar aptitud sobre cursos de lengua gallega oral, iniciación o perfeccionamiento concluidos con posterioridad a la entrada en vigor de dicha orden. Algunas personas (Q/1987/11, Q/2293/11, y otros muchos casos aludidos en estos escritos de queja) que solicitaron la convalidación por el curso de perfeccionamiento al haber sido evaluados positivamente en la materia de lengua y literatura en un curso de bachillerato LOGSE, al amparo del artículo 15.3 de la orden de 2005, entonces en vigor, han visto como la Secretaría General de Política Lingüística desestimaba sus solicitudes alegando la citada disposición adicional tercera y la disposición derogatoria de la orden de 2007, que derogó todas las normas de igual o inferior rango que regulasen cursos de lengua gallega cuyos contenidos fuesen contrarios a lo dispuesto en ella, incluido expresamente, entre otros, el artículo 15 de la orden de 2005. La Secretaría General no ha tenido en cuenta que esas personas cumplieron los requisitos para que se les convalidara la materia de gallego de bachillerato por el curso de perfeccionamiento antes de la entrada en vigor de la orden Celga y, por tanto, han adquirido derecho a esa convalidación, sin perjuicio de que en la nueva regulación, se establezcan condiciones más exigentes (tener el título de bachillerato LOGSE siempre que se estudiase en Galicia en su totalidad y se cursase y aprobase de manera oficial la materia de lengua gallega en todos los cursos de dichos estudios). No obstante, la Secretaría General de Política Lingüística insiste en que la orden Celga rompió con el anterior sistema y que "para marcar las nuevas lindes, reguló en la D.A. 3ª que dicha Secretaría General no podrá homologar, convalidar o certificar aptitud sobre cursos de lengua oral, iniciación o perfeccionamiento..". Aún así, reconoce este órgano de la Consellería que "tras recibir algunas quejas, somos conscientes de que debemos salvaguardar posibles derechos adquiridos de aquellas personas cuyas convalidaciones se refiriesen a cursos realizados con anterioridad a la entrada en vigor de la referida orden y así no vulnerar los principios de buena fe y confianza legítima en las actuaciones de la Administración. Por eso, en la modificación de la orden Celga que se va a publicar inminentemente se va a abrir un plazo excepcional para que las personas que antes del 1 de septiembre de 2007 reuniesen los requisitos establecidos para que se les expidiese la convalidación del curso de iniciación o perfeccionamiento realizados al amparo de las órdenes de 1 de enero de 1989 y de 1 de abril de 2005, o normativa anterior, soliciten la

expedición de la convalidación o certificación correspondiente". Esta institución no comparte el criterio de que sea precisa una nueva regulación, sino que basta con tener en cuenta los derechos adquiridos al amparo de la normativa en vigor en cada caso, de acuerdo con el principio de seguridad jurídica. En ese sentido, se han hecho a la Consellería sendas recomendaciones. No deja de resultar llamativo que el propio Gabinete de Normalización Lingüística del Departamento Territorial de la Consellería en A Coruña, en el informe enviado a solicitud de esta institución sobre los problemas surgidos en el IES Eusebio da Guarda, señalase lo siguiente: "como así se manifestó en informes emitidos y enviados a la Secretaría General de Política Lingüística por este órgano gestor, la orden de 16 de julio de 2007, que regula los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de lengua gallega, es restrictiva en las convalidaciones y equivalencias aplicadas a ciertos estudios reglados. Su aplicación está también en contradicción con la Ley Orgánica de Educación, 2/2006, de 3 de mayo, que declara que todas las personas deben tener la posibilidad de formarse a lo largo de la vida, dentro y fuera del sistema educativo y eso implica, por una parte, establecer conexiones entre los distintos tipos de enseñanzas, de modo que se facilite el paso de unas a otras y, por otra, permitir la configuración de vías formativas adaptadas a las necesidades y los intereses personales más diversos. En el caso de las personas adultas, la Ley formula la necesidad de adoptar medidas para reconocer los aprendizajes adquiridos, impulsando su continuidad en la educación y la formación, y que eso les proporcione una mejora cualitativa y cuantitativa en el empleo". El informe concluye afirmando que a partir de la entrada en vigor de la orden de 16 de julio de 2007, la Secretaría General solo ha delegado las competencias en los centros educativos para convalidar los estudios reglados por los niveles Celga. Por lo tanto, es la Secretaría General de Política Lingüística la que debería resolver las solicitudes de quienes pidan las convalidaciones que les pudieran corresponder de acuerdo con la orden de 2005 "para no vulnerar los derechos adquiridos de estos ciudadanos dado que, según suscribe el Valedor do Pobo en su informe, la derogación de de una disposición de carácter general no supone la anulación de los derechos adquiridos en su día". Estas recomendaciones, en el momento del cierre de este informe, están pendientes de respuesta.

Otro expediente de queja (Q/2063/11) puso de manifiesto el criterio que aplica la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria sobre los cursos de iniciación y

perfeccionamiento en el ámbito de las actividades de formación, criterio que, desde nuestro punto de vista, puede plantear dudas. El recurrente en queja, funcionario de carrera del Cuerpo de Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas en la especialidad de Inglés y con destino definitivo en una EOI fuera de la Comunidad Autónoma, señalaba que los cursos de iniciación y perfeccionamiento que hubo de superar en su día no se le certificaban como cursos de formación permanente. La anterior Consellería de Educación y Ordenación Universitaria considera dichos cursos como formación inicial y no permanente. Por lo tanto, estas actividades no están incluidas en el Registro de Formación Permanente. Se parte de la base de que estos cursos son requisito de acceso a la función pública docente en Galicia. Sin embargo, este criterio sobre su naturaleza no es unívoco e induce a ciertas confusiones. El informe remitido por la Consellería admite que "en algunos concursos de traslados de la Comunidad Autónoma de Galicia pueden puntuar los cursos de iniciación y perfeccionamiento de lengua gallega como titulaciones de enseñanzas de régimen especial, no como actividades de formación". Así se concreta en la Circular 13/2010, de la Dirección General de Centros y Recursos Humanos, por la que se dictan instrucciones para los concursos de traslados, el procedimiento de participación y los criterios que se utilizarán en la baremación del concurso convocado por la orden de 8 de noviembre de 2010. Sin embargo, en el Acuerdo de 16 de mayo de 2006 entre la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria y las centrales sindicales sobre retribuciones de todos los funcionarios docentes que imparten enseñanzas distintas de las universitarias de la Comunidad Autónoma de Galicia, ratificado por el Consejo de la Xunta de Galicia el 27 de julio de 2006, se establece en el apartado 5º ("Otros incrementos"), que a efectos de la consolidación del componente del complemento específico, "se tendrán en cuenta todas *las actividades de formación* convocadas y/o organizadas por la Dirección General de Política Lingüística o por la Secretaría General de Política Lingüística". En cualquier caso, la disposición adicional segunda de la orden de 2007 establece: "Para el acceso y valoración de méritos en la función pública gallega, tendrá la misma validez poseer las certificaciones de aptitud de los cursos de lengua gallega regulados en la Orden de 1 de abril de 2005 (oral, iniciación e perfeccionamiento) que las certificaciones de aptitud de los Celga 1, Celga 3, Celga 4, respectivamente. En las bases de las convocatorias de oposiciones y/o concursos de méritos se establecerán los niveles de lengua exigidos como requisito y/o como mérito".

En el expediente Q/2255/11 aflora el mismo problema, aunque en otro ámbito. El interesado solicitaba que la Secretaría General de Política Lingüística procediera a convalidar los cursos de lenguaje oral, iniciación y perfeccionamiento que había realizado para que surtieran efectos fuera de la Comunidad Autónoma de Galicia, dado que deseaba presentar ese mérito a un concurso a nivel nacional convocado por el Ministerio de Educación. En su informe, la Secretaría General de Política Lingüística afirma claramente que el MECRL proporciona una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes, manuales…etc. en toda Europa, y define, además, los niveles comunes de referencia con el fin de poder evaluar el nivel de dominio de una lengua de una persona. Se establecen seis niveles de competencia que, de menor a mayor son los siguientes A1, A2, B1, B2, C1 y C2. La orden de 16 de julio de 2007, ya citada varias veces, establece cinco niveles oficiales de competencia en lengua gallega que se corresponden con los del MECRL partir del A2, de modo que el Celga 1 se corresponde con el A2 y el Celga 5 de corresponde con el C2. Sin embargo, la Secretaría General de Política Lingüística mantiene el criterio de que no se pueden convalidar por parte de la Xunta de Galicia las certificaciones de conocimiento de lengua gallega expedidas con arreglo a la normativa anterior con ninguno de los niveles del MECRL y solo tienen validez para la Comunidad Autónoma de Galicia. La Secretaría General de Política Lingüística alega que esos cursos de lengua gallega son anteriores al Marco Europeo Común y a la orden Celga y señala literalmente que "*no tienen nada que ver con ellos. Por consiguiente, por exceder de sus competencias, no le corresponde a la Secretaría General de Política Lingüística dictaminar sobre si estas certificaciones deben ser o no valoradas como mérito en un procedimiento de fuera de nuestra Comunidad Autónoma. Cosa distinta es que esos cursos sí deban tener reconocimiento, bien como requisito bien como mérito, en aquellos procedimientos en los que se exija el conocimiento de la lengua gallega en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia*".

Concluye el informe manifestando que consideran que la Secretaría General de Política Lingüística está respetando los derechos adquiridos en su día por los interesados. Esta institución no concuerda con esta opinión. La orden Celga ha dejado virtualmente sin eficacia, excepto para el acceso y valoración de méritos en la función pública gallega (disposición adicional segunda), los cursos de formación en lengua gallega que la propia

Xunta de Galicia organizó hasta 2007, de modo que quienes obtuvieron en su día los certificados de lenguaje oral, iniciación y perfeccionamiento no pueden ya hacerlos valer en ningún ámbito que no sea el de la función pública en Galicia. Esta configuración tan restrictiva no tiene en cuenta, en primer lugar, que aunque tales cursos son anteriores, en efecto, al MECRL y a la orden Celga, eran los únicos que se podían cursar en aquel momento, ya que no había ningún otro sistema alternativo. Por otra parte, es contraria al propio espíritu de la orden de 2007, que lo que pretende es, precisamente, situar a la lengua gallega en el marco común europeo y poder certificar sus correspondientes niveles de competencia en todo el ámbito territorial europeo. En la práctica, los certificados anteriores al 1 de septiembre de 2007 solo producen efectos en Galicia y solo para la función pública, lo que constituye, sin duda, una anomalía. Además, la orden de 2007 establece una prolija tabla de convalidaciones entre determinados estudios reglados y no reglados, algunos de ellos ya extinguidos, como sucede con el bachillerato de la LOGSE, con distintos niveles Celga y, sin embargo, deja fuera de estas convalidaciones los cursos de iniciación y perfeccionamiento, salvo para esos limitados efectos que contempla la disposición adicional segunda.

Finalmente, la Q/2751/11 pone de manifiesto nuevos problemas y restricciones para convalidar por el Celga 5 el certificado de nivel avanzado de idioma gallego expedido por una escuela oficial de idiomas. La orden de 2007 establece que el certificado del ciclo superior de gallego, expedido por las escuelas oficiales de idiomas según el programa previsto en el Real decreto 47/1992, de 24 de enero, por el que se regulan los contenidos mínimos correspondientes a la enseñanza especializada de las lenguas españolas impartidas en las escuelas oficiales de idiomas, será convalidable por el Celga 5. No obstante, de su redacción se desprende que se aplica solo a este certificado de ciclo superior de gallego conforme al Real Decreto de 1992. La cuestión se complica aún más al haberse modificado profundamente los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial mediante el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, para adaptarse a la Ley Orgánica de Educación. Este Real Decreto dispone que el certificado de aptitud y el de nivel avanzado serán equivalentes a efectos académicos. Por su parte, la Secretaría General de Política Lingüística resuelve la solicitud del interesado desestimándola y alegando que

el certificado de nivel avanzado, que es el grado más alto que se cursa en la *EOI*, se corresponde con el nivel B2 del MECRL mientras que el Celga 5 equivale al C2.

En conclusión, cabría afirmar que la Secretaría General de Política Lingüística no ha adaptado plenamente sus criterios de convalidación a los planes educativos vigentes y, en cambio, convalida por titulaciones a las que es imposible acceder en la actualidad; no ha contribuido a clarificar u ordenar la confusa normativa sobre enseñanzas de idiomas de régimen especial ni las equivalencias de sus títulos, y ha vulnerado, en ocasiones, los derechos adquiridos por los interesados al entender que la derogación de una norma supone la extinción de todos los efectos que estaba llamada a producir o que, en adelante, solo los producirá limitadamente para algunos de los titulares del derecho, como sucede, por ejemplo, en los expedientes de queja a los que nos hemos referido en este informe.

1.15.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Los expedientes inadmitidos a trámite, 15, responden a los siguientes motivos:

- Por no haberse producido una actuación administrativa previa.

- Por no ser competencia de la institución, como la relativa a la enseñanza de la lengua gallega en el Bierzo.

- Por referirse a relaciones jurídicas de naturaleza privada

1.15.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Fueron remitidos al Defensor del Pueblo tres expedientes iniciados en 2011: en la Q/92/11, el interesado denunciaba la no utilización de la lengua gallega por un agente de la Guardia Civil; en la Q/211/11 se ponía de manifiesto la no utilización del idioma gallego en la página web de la Dirección General de Tráfico, y en la Q/2110/11 se aludía a los

impresos normalizados en gallego en la Oficina de Gestión Territorial del Ministerio de Justicia en A Coruña.

1.15.6 RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* EN MATERIA DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

1. Recordatorio de deberes legales y recomendación de 4 de enero de 2011, dirigidos al conselleiro de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia, para que se cumplan los plazos legales en la resolución de los recursos presentados, y se suministre a la unidades competentes los medios personales y materiales necesarios (Q/77/10).

En esta institución, como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención el Colectivo Ecoloxista *"Luita Verde"*

En su escrito, esencialmente nos indicaba que en esa consellería se estaban tramitando los procedimientos sancionadores nº S-P-128.07 e S-P-129-07 por denuncias presentadas por actuaciones sin autorización en el ámbito de protección del petroglifo de Borna, situado en Domaio, término municipal de Moaña.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se acordó con fecha 26 de enero de 2010 admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas. Transcurrido el plazo legal y no teniendo entrada dicho informe en los registros de esta institución, fue reclamado nuevamente con fechas de 2 de marzo, 12 de abril, 31 de mayo, 6 de julio, 9 de septiembre y 10 de noviembre siguientes.

El pasado día 26 de noviembre tuvo entrada en esta institución el informe de esa consellería en el que se dice:

*A) En relación con el **procedimiento sancionador S-P-128.07,** con fecha 28 de abril de 2008 el director general del Patrimonio Cultural dicta resolución por la que se sobresee el procedimiento incoado a J. S. G., en representación de la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Domaio, porque no se puede concluir que dicha Comunidad sea responsable de la tala realizada en el entorno del petroglifo de Borna, situado en Domaio, término municipal de Moaña, sin la preceptiva autorización de la consellería competente en materia de patrimonio cultural.*

El Colectivo Ecoloxista Luita Verde interpone recurso de alzada contra dicha resolución:

- Está registrado con entrada en la consellería el 9 de junio de 2008 y repartido a la Dirección General de Patrimonio Cultural.

- Tiene asignada la referencia RA-P-57.08.

*B) En relación con el **procedimiento sancionador S-P-129.07,** con fecha 25 de abril de 2008 el director general del Patrimonio Cultural dicta resolución por la que impone una sanción de 480 euros al… como responsable de la comisión de una infracción administrativa de carácter grave en materia de protección del patrimonio cultural, por el hecho de organizar una prueba del campeonato gallego de trial el 7 de mayo de 2006 en el ámbito del petroglifo de Borna, situado en Domaio, término municipal de Moaña, sin la preceptiva autorización de la consellería competente en materia de patrimonio cultural.*

El Colectivo Ecoloxista Luita Verde interpone recurso de alzada contra dicha resolución:

- Está registrado con entrada en la consellería el 9 de junio de 2008 y repartido a la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural.

- Tiene asignada la referencia RA-P-56.08.

Con fecha 16 de octubre de 2008, se acompañan los expedientes RA-P-56.08 y RA-P-57.08 al Servicio Técnico-Jurídico, dependiente de la Secretaría General de la extinta Consellería de Cultura y Deporte, que tiene atribuida, entre otras funciones, el estudio, tramitación y formulación de propuestas de resoluciones de los recursos administrativos que debe resolver el titular de la consellería.

A la fecha de este escrito, por razón de la acumulación de trabajo en dicha unidad, debido a la falta temporal de medios personales, están pendientes de dictar resolución expresa.

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en el informe de la consellería, procedió, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de deberes legales:**

Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 115.2 señala como plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada el de tres meses desde su interposición.

Y la siguiente **recomendación:**

Que por esa Consellería de Cultura y Turismo se procure que, en lo sucesivo, se proceda a suministrar a las unidades competentes para el estudio, tramitación y formulación de la propuesta de resolución de los recursos, los medios personales y materiales necesarios para que se puedan resolver en un plazo próximo a lo establecido en la ley de procedimiento administrativo.

Respuesta del conselleiro de Cultura y Turismo: aceptada.

2. Sugerencia de 3 de febrero de 2011, dirigida al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Lugo, para que los documentos emitidos por el Ayuntamiento de Lugo se redacten en la lengua solicitada por el interesado. (Q/1895 y 2187/10).

Como usted sabe se iniciaron ante esta institución las dos quejas arriba referenciadas en relación con la posible discriminación de la lengua castellana por parte de ese Ayuntamiento. Esencialmente se trataba de dos ciudadanos que solicitaban que las notificaciones y recibos que se le habían emitido desde ese Ayuntamiento habían sido realizados en lengua castellana.

Tras las oportunas solicitudes de informe fueron contestadas por esa Administración respectivamente en fechas 25 de octubre de 2010 y 5 de enero de 2011.

En el primero de los informes citados, se señala que según práctica de esa Administración el ciudadano podrá instar de "cada caso" la traducción de la documentación correspondiente, petición que habrá de realizarse por escrito y ser entregada en el registro.

Por otra parte, y en el informe del pasado 5 de enero, por el gabinete de normalización lingüística de ese Ayuntamiento se hacen una serie de consideraciones legales acerca del gallego como lengua propia de Galicia, comenzando por nuestra carta magna, su desarrollo legislativo posterior hasta llegar a la aprobación por el Parlamento de Galicia del Plan General de Normalización Lingüística de 2004.

En la última parte de este informe, se reconoce igualmente el amparo del castellano en la legislación aplicable a este asunto, y en especial el derecho de los ciudadanos recogido en los artículos 35 y 36 de la Ley 30/1992, y modificaciones posteriores, relativo a la libre elección de lengua en su relación y procedimientos tramitados por las administraciones públicas, señalando la existencia en ese Ayuntamiento *de un procedimiento para facilitar la traducción de aquella documentación que expresamente se solicite y que personalmente le afecte al interesado que realice la petición de recibir en castellano cualquier comunicación municipal*.

En el objeto de estas quejas, los ciudadanos dejaron patente la elección de la lengua castellana en escritos dirigidos a ese Ayuntamiento en el año 2009 solicitando expresamente que los documentos que se le habían remitido en sus relaciones con ese

Ayuntamiento habían sido en aquella lengua, entendiendo esta Institución que en tanto no comunique su deseo de utilización de otra lengua, los procedimientos y relaciones con los ciudadanos que así lo solicitasen deberán ser desarrollados en la lengua por la que se optó.

Por todo lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32.1 de nuestra ley reguladora, se hace la siguiente **sugerencia**:

Que ante la petición de un ciudadano de utilización de la lengua castellana en la relación con esa administración, se le redacten todos los documentos de los procedimientos en los que sea interesado en la lengua de su elección, sin que expresamente tenga que solicitar la traducción de cada uno de los documentos que se produzcan en cada procedimiento.

Respuesta del alcalde de Lugo: aceptada.

3. Recomendación de 18 de marzo de 2011, dirigida al conselleiro de Medio Rural de la Xunta de Galicia, para que se inicie de oficio el expediente relativo al proyecto de modificación de un tendido de línea eléctrica para evita que atraviese un bien cultural catalogado (Q/1164/10).

Como tiene conocimiento, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció en su día solicitando nuestra intervención don J. L. R., con DNI nº XX y con domicilio en XX, tramitándose el expediente arriba indicado.

En su escrito esencialmente nos indicaba que es propietario del Pazo de X incluido en el Inventario General del Patrimonio Cultural de Galicia como bien catalogado. Que en el año 2007 recibió un requerimiento de la Consellería de Medio Rural para que permitiese a la empresa BEGASA la entrada para cortar el arbolado que estuviese en una determinada franja a ambos lados de la línea eléctrica que atraviesa -ilegalmente- los jardines del pazo. Después de distintas incidencias, fue resuelto el expediente 68/09-LU del Servicio de Vigilancia de esa consellería sin contestar las alegaciones del reclamante y sin esperar al informe de la Consellería de Cultura.

Recibidos los correspondientes informes de esa consellería y de la de Cultura y Turismo, con fecha 8 de octubre de 2010, se finalizó el expediente dictándose una resolución, de la que se le adjunta copia, que finaliza con una **recomendación** a dicha Consellería de Cultura y Turismo en la que literalmente se dice:

Que tal como se informa, se considera conveniente que la empresa que realizó la instalación eléctrica, o la que en su caso la pueda sustituir, presente un proyecto de modificación de la LMT Vilalba-Cospeito a su paso por el Pazo de X, bien enterrando la línea o bien apartándola del bien inventariado, con el fin de evitar el impacto sobre el bien protegido y alterar los árboles de su jardín, previo informe de la Comisión Territorial de Patrimonio Histórico de Lugo para su autorización por la Consellería de Cultura y Turismo.

A tal fin, por la citada Consellería de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia, ya que nos encontramos ante la protección de un bien con la consideración de BIC, de conformidad con la disposición adicional primera de la Ley 8/1995, se procederá a iniciar de oficio el correspondiente expediente para la consecución de lo recomendado.

Respuesta del conselleiro de Medio Rural: Pendiente de respuesta

4. Sugerencia de 18 de abril de 2011, dirigida al conselleiro de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia, para que se flexibilicen los requisitos para ser electores y elegibles en los procesos electorales de la Federación gallega de Montaña, teniendo en cuenta lo previsto en el Reglamento electoral de la Federación española de Deportes de Montaña y Escalada (Q/2238/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. X. A. R. G., con domicilio en XX, denunciando ciertas situaciones disfuncionales en el régimen electoral de las federaciones gallegas, en particular, respecto de la Federación Gallega de Montaña.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 da Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, procedió admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha Ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de quince días, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja. En particular, la comprobación de si existen o no en las disposiciones reguladoras de este tipo de procesos, mecanismos que corrijan la situación denunciada en el escrito, que según el recurrente, menoscaba de forma evidente el derecho de participación y las garantías de representatividad de este tipo de elecciones. Del escrito parece derivarse, en efecto, la conveniencia de ajustar la configuración de los censos a las específicas tipologías de ciertos deportes que no tienen un calendario o temporada oficial de competición.

Por medio de escrito de fecha 21 de febrero, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se procedió a realizar un requerimiento para que lo enviara con carácter urgente, y se le reiteró con fecha de 11 de marzo. Finalmente fue recibido el citado informe, firmado por el Secretario General para el Deporte.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Como señala el informe, la propia norma contempla que puedan ser desarrolladas otro tipo de actividades deportivas en el caso de las federaciones en las que las actividades deportivas más relevantes no sean competiciones, por lo que no se da discriminación en este punto. La Orden de 8 de septiembre de 2010 especifica que para los efectos del artículo 8º, se entenderá como competición deportiva, o actividad deportiva en aquellas federaciones en que las actividades deportivas más relevantes no sean actividades competitivas, las competiciones o actividades que estuviesen reflejadas en los correspondientes calendarios deportivos aprobados por la asamblea general.

Sin embargo, en este punto relativo a la condición de elector y elegible, existen algunos matices importantes. El Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones Deportivas Españolas y Registro de Asociaciones Deportivas establece en el artículo 14 (modificado por R.D. 1252/1999, de 16 de julio):

"1. La consideración de electores y elegibles para los órganos de gobierno y representación se reconoce a:

Los deportistas mayores de edad para ser elegibles y no menores de dieciséis años para ser electores, que tengan licencia en vigor, expedida a través de la Federación autonómica en la que esté inscrito su club, o excepcionalmente según su residencia habitual, para el caso de aquellas Federaciones en las que la expedición no se produzca por ese sistema, homologada por la Federación deportiva española, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7, en el momento de la convocatoria de las elecciones, y la hayan tenido durante la temporada deportiva anterior, siempre que hayan participado en competiciones y actividades ***de la respectiva modalidad deportiva de carácter oficial y ámbito estatal****, salvo causa de lesión, debidamente acreditada.* ***En aquellas modalidades donde no exista competición o actividad de dicho carácter, bastará la posesión de la licencia estatal y los requisitos de edad."***

Por su parte, la ORDEN ECI/3567/2007, de 4 de diciembre, por la que se regulan los procesos electorales en las Federaciones deportivas españolas señala:

"Artículo 5. Electores y elegibles para la Asamblea General.

Tienen la consideración de electores y elegibles para los órganos de gobierno y representación por los distintos estamentos deportivos:

1. Deportistas: Los mayores de edad, para ser elegibles y no menores de dieciséis años, para ser electores, referidos en ambos casos a la fecha de celebración de las votaciones.

Deberán estar en posesión de licencia deportiva en vigor en el momento de la convocatoria, expedida u homologada por la Federación deportiva española y haberla tenido, al menos, durante la temporada deportiva anterior, así como haber participado igualmente durante la temporada anterior en ***competiciones o actividades de su modalidad deportiva, que tuviesen carácter oficial y ámbito estatal****. A estos efectos, las competiciones internacionales oficiales de la federación o federaciones internacionales a las que la Federación deportiva española se encuentre adscrita, se equipararán a las competiciones oficiales de ámbito estatal.*

En aquellas modalidades deportivas ***donde no exista competición o actividad de carácter oficial y ámbito estatal****, para ser elector o elegible* ***bastará cumplir los requisitos de edad y poseer la licencia correspondiente*** *durante la temporada deportiva anterior, manteniéndola en vigor en el momento de la convocatoria electoral, siempre que así se prevea expresamente en el correspondiente Reglamento Electoral."*

Es decir, la normativa estatal prevé que cuando no exista un calendario de competiciones o actividades de la respectiva modalidad deportiva que tenga **carácter oficial y ámbito estatal**, bastará tener cumplida la edad y tener licencia federativa en vigor. La norma afecta a todas las federaciones deportivas españolas, integradas también por las federaciones deportivas de ámbito autonómico. En cambio, la normativa autonómica al referirse a la participación "en las competiciones o actividades que estuviesen reflejadas en los correspondientes calendarios deportivos aprobados por la asamblea general", impone, de hecho, un criterio distinto y más restrictivo porque aunque no estén señaladas actividades de carácter oficial y ámbito estatal, habría que tomar parte en cualquiera de las actividades programadas por la federación, lo que se aparta del criterio general, al considerar que todas las actividades del calendario aprobado por la Federación Gallega son actividades de carácter oficial, aunque la mayor parte de ellas tienen solo ámbito autonómico. De hecho, en el ámbito de esta concreta modalidad deportiva, son pocas las actividades anuales de carácter oficial y ámbito estatal por lo que, en principio, es posible que en otras federaciones autonómicas bastase la licencia.

Por otra parte, el **Reglamento Electoral de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada**, a la que pertenece la Federación Gallega, que fue dictado en 2008, aprobado por la Comisión Directiva del Consejo Superior de Deportes con fecha de 29 de febrero de 2008, establece en su artículo 16 la condición de electores y elegibles en el ámbito de las Federaciones de montaña y escalada y señala como único requisito, además de la edad mínima, tener licencia federativa en vigor y haberla tenido la temporada anterior. Lo mismo sucede en la regulación de las elecciones a las asambleas generales de otras federaciones, como la Federación Andaluza de Montañismo, en el artículo 9 de su reglamento de régimen interno y en muchos otros estatutos de otras federaciones autonómicas.

No cabe compartir íntegramente el criterio de que *la expedición de las licencias deportivas tiene el objetivo de participar en la actividad deportiva oficial, y no el objetivo principal de tener un seguro o el goce de otros beneficios.* En cualquier caso, introducir un criterio restrictivo de la participación democrática de los distintos estamentos deportivos de las federaciones bajo la sospecha de que la mera tramitación de la licencia puede tener como único objetivo estar presente en los censos electorales, no parece adecuado. Es evidente que, en determinadas modalidades deportivas, la licencia no tiene como objetivo único participar en actividades deportivas oficiales, entre otros motivos porque no existe en todos los deportes la posibilidad de tomar parte en este tipo de actividades, como reconoce expresamente el Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones Deportivas Españolas y Registro de Asociaciones Deportivas.

No resulta ocioso traer aquí el propio sentido y alcance de las licencias en los deportes de montaña según informa la página web de la Federación Española:

"Entrar a formar parte de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada supone integrarse en un proyecto común de defensa de nuestros deportes, formar parte de un colectivo de personas que aman la naturaleza y practican los deportes de montaña, que protegen y preservan el medio natural, y que defienden, al mismo tiempo, el libre acceso al mismo. Pertenecer a la federación representa beneficiarse de los servicios

y actividades organizadas pensando en las necesidades de los practicantes de nuestros deportes.

La licencia federativa, además de identificarte como practicante de tu deporte favorito, supone la posibilidad de acceder a una serie de ventajas, la fundamental es la tranquilidad de saber que conlleva un seguro que cubre los riesgos normales de la práctica de los deportes de montaña. Pero no se queda ahí. La licencia te facilita un acceso a precios preferentes a tus pernoctaciones en los Refugios de Montaña de España y de la mayoría de los países de Europa gracias al Convenio de Reciprocidad.

Además de una serie de ventajas directas de la licencia: seguro de accidentes, precios especiales en los refugios de montaña españoles y del resto de Europa afiliados al Convenio de Reciprocidad, ventajas directas: 30 empresas asociadas con más de 35.000 productos y servicios en estos momentos, a precios tan especiales que en algunos casos como la suscripción a Oxígeno llegan a ofrecer un descuento de hasta un 49% (ver la web www.ventajasfedme.es), la posibilidad de optar a los premios anuales de la FEDME, que otorga a los deportistas federados por sus actividades más destacadas, estar federado es formar parte de un proyecto común de defensa de nuestros deportes y de un colectivo de personas que aman la naturaleza y practica los deportes de montaña. Protegerás el medio natural y defenderás el libre acceso a él para todos los amantes de la montaña. Aunque puedes contribuir de muchas formas a estos objetivos, el mero hecho de obtener tu licencia supone que una parte de su coste se destinará a ellos.

Contribuirás a hacer posible la preparación de nuestros deportistas. Durante más de 10 años la FEDME, a través de la Escuela Española de Alta Montaña desarrolló los currículos formativos de los Técnicos Deportivos que ahora, una vez implantados en el sistema educativo forman la base de la formación reglada de técnicos profesionales de montaña. Actualmente la EEAM lidera la implantación de nuevas titulaciones para la formación de federados y de nuevos perfiles profesionales como árbitros y jueces, imprescindibles para el desarrollo de las competiciones de escalada, esquí de montaña y carreras por montaña y promoviendo trabajos de investigación para la mejora del rendimiento de nuestros deportistas.

Harás posible la detección de jóvenes valores y su acceso a los equipos españoles de alpinismo masculino y femenino y a las selecciones nacionales de las distintas modalidades que nos representan en las competiciones internacionales, cosa que es posible gracias al soporte que los federados a través de la FEDME dan a los 19 Centros de Tecnificación de las federaciones autonómicas. Actualmente los deportistas de la FEDME copan los primeros puestos en los campeonatos mundiales de escalada, esquí de montaña y carreras por montaña y se abren paso en nuevas modalidades como la paraescalada y las carreras verticales.

Facilitarás la continuidad en la extensión del sistema de senderos homologados en España, gracias a la ascendencia que como colectivo experto nos autoriza como asesores habituales de entidades particulares e instituciones.

Entre todos generamos conocimiento útil relacionado con los usos y acceso a la naturaleza que luego se incorpora a reglamentos, documentos de parques naturales, colaborando con las autoridades estatales y las Comunidades Autónomas. Como el recientemente terminado estudio "Impacto Medioambiental de las Carreras por Montaña" o la organización de los "Seminarios Espacios Naturales Protegidos y deportes de Montaña".

Hacemos realidad el traslado a nuestra geografía de grades eventos internacionales como el Campeonato del Mundo de Escalada de Dificultad o la Copa del Mundo de Escalada en Bloque de este año o la organización de la gran manifestación internacional de senderismo "Eurorando 2011" en Andalucía, actividades de gran calado para el prestigio de nuestro colectivo y que tiene además repercusiones sociales y económicas importantes para sus lugares de realización.

La condición de federado otorga legalmente un amplio elenco de derechos, del que no debería estar excluida la condición de elector y elegible ya que al federarse para la mera práctica deportiva, en general, todos los deportistas miembros de los distintos estamentos deportivos tienen la legítima aspiración de poder estar representados en sus órganos de gobierno y en la gestión de sus deportes. Tampoco cabe olvidar que,

dependiendo del número de licencias de cada estamento y especialidad, se va a realizar la distribución del número de representantes elegibles por la circunscripción autonómica. Es decir, las licencias tienen también eficacia en el ámbito electoral de los organismos federativos, por lo menos en este punto.

Por todo lo cual, esta institución le formula la siguiente **sugerencia**:

Que en el ámbito de la Federación Gallega de Montaña se tenga en cuenta que el propio Reglamento Electoral de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada, a la que la FGM pertenece, establece en su artículo 16 la condición de electores y elegibles en el ámbito de las federaciones de montaña y escalada, señalando como único requisito, además de la edad mínima para cada caso, tener licencia federativa en vigor y haberla tenido la temporada anterior. No contempla el requisito de otras federaciones de haber participado en competiciones o actividades de carácter oficial y ámbito estatal para tomar parte en los procesos electorales federativos. A tal fin, sería adecuado que la Orden de 8 de septiembre de 2010 incluyera alguna previsión específica para esta modalidad deportiva, y otras análogas sin calendario oficial de pruebas o actividades de ámbito estatal, de forma que se ajuste a los requisitos generales de estas modalidades en el sentido apuntado y se amplíe el derecho de participación democrática de los deportistas federados en los órganos de representación y gestión de estas entidades.

Respuesta del Conselleiro de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia: no aceptada.

5. Recomendación de 30 de mayo de 2011, dirigida al alcalde-presidente del Ayuntamiento de A Coruña, para que las informaciones suministradas por la empresa municipal de tranvías se realicen sin exclusión de ninguna de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma. (Q/554/11).

Ante esta Institución, mediante escrito de queja, compareció D. B.G., solicitando nuestra intervención, en relación con la no utilización de la lengua gallega en las informaciones de transporte público del Ayuntamiento de A Coruña.

Con fecha 1 de abril se solicitó a ese Ayuntamiento informe, que nos fue remitido el día 15 de abril, con entrada en esta institución el día 19 del mismo mes.

En él esencialmente se reconoce expresamente que por la empresa municipal de tranvías se utiliza deturpado el topónimo de la ciudad (Tranvías de La Coruña, S.A.) e igualmente aparece reflejada esa denominación en las pantallas informativas sobre frecuencias de llegada de los autobuses urbanos. Por otra parte, también se reconoce en el escrito de informe que nos facilita ese Ayuntamiento, que en los paneles verticales informativos sobre recorridos de los autobuses existentes en las paradas de la ciudad tampoco figura ninguna versión en gallego de la información que se les está facilitando a los ciudadanos.

Continúa informando que respecto al interior de los autobuses existe una grabación en la que se informa a las personas usuarios del servicio del recorrido y de las paradas no utilizando los nombres correctos de lugares con deturpación hacia el castellano. Finaliza su informe comunicando que también en la rotulación exterior de los autobuses existen topónimos que no se corresponden con lo establecido en la normativa reguladora de esta materia.

A la vista del anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, en la Ley de Normalización Lingüística, en particular en su artículo 2; en la Ley 5/1988, de 21 de julio de uso de gallego como lengua oficial por las entidades locales y en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, reguladora de la institución del *Valedor do Pobo*, le formulamos a ese Ayuntamiento la siguiente **recomendación**:

Que por parte del Ayuntamiento de A Coruña se requiera de la empresa municipal de tranvías para que tanto en las informaciones suministradas a los ciudadanos como en las rotulaciones y grabaciones de los medios materiales por ella utilizados, se realicen sin exclusión de ninguna de las lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma, procediendo asimismo a la utilización de los topónimos oficialmente reconocidos.

Respuesta del alcalde de A Coruña: pendiente

6. Sugerencia de 3 de junio de 2011, dirigida a la conselleira de Sanidad, para que las indicaciones y rotulaciones de espacios interiores de los centros y complejos hospitalarios adscritos al Sergas se realicen en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma (Q/43/11).

Como usted conoce se inició ante esta institución La queja arriba referenciada en relación con discriminación del castellano en las señalizaciones del Complejo Hospitalario de Ourense.

Una vez estudiada su queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración de los artículos 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que tenía, en principio, cobertura constitucional.

Con fechas 18 de enero, 3 de marzo y 11 de abril, se solicitó informe a esa Consellería, que fue enviado en estas últimas fechas.

En dicho informe nos señalaba que *"en relación con la ausencia de señalización en lengua castellana en las instalaciones del Complejo Hospitalario de Ourense (CHOU), le informo que la Consellería de Sanidad y el Servicio Gallego de Salud tienen presente en todo momento los derechos lingüísticos de los pacientes, asegurando, de conformidad con el establecido en el Plan General de Normalización de la Lengua Gallega, aprobado en septiembre de 2004, que ningún ciudadano gallego se sienta discriminado u obstaculizado por utilizar su lengua en sus relaciones con las instituciones sanitarias. Sin perjuicio de que las indicaciones existentes en el CHOU están en lengua gallega también es cierto de que responden a indicaciones de locales, consultas o salas médicas con denominación igual o similar las existentes en lengua castellana. Por otra parte el complejo hospitalario dispone de un servicio de información para facilitar el acceso al lugar de atención sanitaria a los pacientes, que el reclamante podría solicitar libremente."*

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y habida cuenta asimismo el informe remitido por la Secretaría General Técnica de la Consellería de Sanidad, esta institución considera que por parte de la administración no se está dando cumplimiento a lo establecido:

En el artículo 3 de la Constitución Española en el que se prescribe: *"El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en el apartado 2º *"Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos"* Y en el 3º *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

En el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, en el que se señala: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º *"que los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y que todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos"*. Continuando en el 3º de sus apartados que *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Rematando el citado artículo *"nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

En el artículo 4 de la Ley 3/1983 de Normalización Lingüística, se regula que: *"El gallego, como lengua propia de Galicia, es 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"*. También lo es el castellano como lengua oficial del Estado y en el artículo 6 que *"los ciudadanos tienen derecho al uso del gallego, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma"*.

Por lo anterior, esta institución, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que la administración está realizando para cumplir con la normativa

legislativa vigente en la presente materia, le formulamos a la Consellería de Sanidad la siguiente **sugerencia**:

Que las indicaciones y rotulación de espacios interiores de los centros y complejos hospitalarios adscritos al Servicio Gallego de Salud se realicen en los dos idiomas oficiales de esta Comunidad Autónoma, para así dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Española, Estatuto de Autonomía de Galicia y Ley de Normalización Lingüística.

Respuesta de la Conselleira de Sanidad: aceptada.

7. Recomendación de 13 de julio de 2011, dirigida al conselleiro de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia, para que se introduzcan determinadas modificaciones en los procedimientos de autorización de restauraciones o intervenciones técnicas en bienes eclesiásticos parroquiales (Q/2252/10).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Doña M. C. A. R., con domicilio en XX. En su escrito de queja denunciaba los perjuicios que se le estaban causando en sus contratos privados de restauración de retablos, por encargo de determinadas parroquias, por parte de la Dirección general del Patrimonio Cultural.

Con fecha de 3 de enero, se solicitó de la Consellería de Cultura un informe sobre los hechos recogidos en el escrito de queja que tuvo entrada en esta institución con fecha de 21 de febrero. A la vista del contenido del informe, esta institución hizo determinadas consideraciones, dirigidas a la Subdirección General de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, que es el órgano que lo emite, siendo firmado el citado informe por el subdirector general, y con fecha de 7 de abril, se solicitó información complementaria a la Subdirección general de Conservación y Restauración de Bienes Culturales.

Recibido su informe complementario, es necesario hacer las siguientes consideraciones:

Sobre el primer punto, hay que aclarar que en nuestro escrito de fecha de 7 de abril, nos referíamos a que la resolución de la Dirección General del Patrimonio Cultural **generó una situación jurídicamente dudosa,** y en ningún caso se afirma que lo fuera la propia resolución. De la lectura de la resolución resulta que se hacen una serie de observaciones técnicas relativas al desmontaje del retablo y al problema de las humedades por capilaridad respecto de las que se requiere una corrección. En el primer caso, se solicita que se justifique la necesidad del desmontaje. En el segundo, que no se formulan soluciones para evitar las humedades. La empresa de restauración interpreta, con fundamento en el tenor literal, que se trata de aspectos técnicos del proyecto que ellos tendían que subsanar, acompañando documentación complementaria. Sin embargo, sobre ambas cuestiones técnicas se fundamenta la desestimación del proyecto y la resolución denegatoria de la autorización.

Las dos cuestiones principales de la queja atañen, como bien señala el informe de esa secretaria general técnica, a la titularidad de los bienes eclesiásticos y la condición de interesados en el procedimiento. Al margen del informe que se había solicitado de la Asesoría Jurídica, según el escrito remitido por la secretaría general técnica de la Consellería de Cultura, esta institución considera que el procedimiento administrativo respecto de las solicitudes de autorización de intervenciones en bienes muebles de propiedad de entidades eclesiásticas tendría que ser corregido en dos aspectos:

1º.- De la lectura de las actas de las sesiones de 14 de octubre de 2010 y de 20 de enero de 2011 celebradas por la Subcomisión de la Conservación de Patrimonio Histórico-Artístico de la Iglesia de Galicia se desprende el error de considerar a los Obispados como propietarios de los bienes y a los párrocos como meros administradores y, en su caso, promotores de las obras. Este criterio erróneo sobre la titularidad de los bienes eclesiásticos se produce tanto en los Delegados Diocesanos de Patrimonio Histórico-Artístico como en los técnicos de la Consellería, pero no es disculpable en los primeros, conocedores de la precisa normativa canónica sobre la propiedad eclesiástica. Como ya tuvimos ocasión de comentar es completamente incorrecta la previsión de que *"la solicitud acompañará (...) la autorización del propietario, que para el caso de bienes de titularidad eclesiástica será el Obispado correspondiente como titular del bien. En este sentido, la autorización se*

realizará en calidad de propietario del bien, por lo que la autorización será del responsable en este sentido dentro de la jerarquía de la diócesis, que a la vista de los expedientes tramitados hasta ahora son las vicarías respectivas". Aún sorprende más que en la propuesta de corrección del texto por parte de uno de los Delegados Diocesanos de Arte Sacro, la enmienda se haga solo en el sentido de que las autorizaciones puedan ser firmadas no solo por el obispo sino por el delegado diocesano por entender que "*también representa al Sr. Obispo y su firma en una solicitud de restauración de bienes muebles integrantes del Patrimonio Cultural de Galicia que son propiedad de la iglesia católica, tiene tanto valor como la del propio vicario"*.

Nos vemos en la obligación de insistir en las consideraciones sobre la naturaleza jurídica de estos bienes contenidas en nuestro escrito de 7 de abril.

Toda persona jurídica pública de la Iglesia Católica ha de tener un administrador de sus bienes. El canon 1279 así lo determina:

Canon 1279 § 1: La administración de los bienes eclesiásticos corresponde a quien de manera inmediata rige la persona a quien pertenecen esos bienes, si no determinan otra cosa el derecho particular, los estatutos o una costumbre legítima, y quedando a salvo el derecho del Ordinario a intervenir en caso de negligencia del administrador.

§ 2: Para la administración de los bienes de una persona jurídica pública que no tenga administradores propios por disposición del derecho, por escritura del fundación, o por sus estatutos, el Ordinario a quien está sujeta designará por un trienio a personas idóneas; este nombramiento es renovable.

Las personas jurídicas públicas han de prever en sus normas constituyentes -la disposición de derecho, la escritura de fundación o sus estatutos- el nombramiento del administrador propio. El parágrafo primero otorga a la persona jurídica eclesiástica –en el uso de su legítima autonomía-, la capacidad de administrar sus bienes. En el caso de las parroquias titulares de los bienes, es siempre el párroco. Si en la norma constituyente de la

persona jurídica no se estableciese el nombramiento del administrador, será el Ordinario de quien depende la persona jurídica pública quien lo designe por un período de tres años. Como se ve, está prevista la separación de funciones de las demás autoridades de la persona jurídica.

Además, toda persona jurídica pública ha de tener un Consejo de asuntos económicos, o por lo menos ha de designar dos consejeros para asuntos económicos. Su función es la de ayudar al administrador. Las funciones del administrador de bienes eclesiásticos se pueden sintetizar en actuar como un diligente padre de familia. El canon 1284 establece una lista indicativa de sus funciones al prescribir en los dos parágrafos primeros que todos los administradores están obligados a cumplir su función con la diligencia de un buen padre de familia, y que deben por lo tanto:

1º. Vigilar para que los bienes encomendados a su cuidado no perezcan en modo ninguno ni sufran daño, subscribiendo a tal fin, si fuese necesario, contratos de seguro;

2º. Cuidar de que la propiedad de los bienes eclesiásticos se asegure por los modos civilmente válidos;

3º. Observar las normas canónicas y civiles, las impuestas por el fundador o donante o por la legítima autoridad, y cuidar sobre todo de que no sobrevenga daño para la Iglesia por inobservancia de las leyes civiles.

Cabría legítimamente que, para garantizar la correcta actuación de los párrocos y evitar posibles perjuicios al patrimonio parroquial, fuera impuesta en ciertos casos la necesidad de una autorización del Obispado al configurar obras superiores a cierta cuantía como un acto de administración extraordinaria. El Derecho Canónico distingue entre actos de uno y otro tipo. Los administradores pueden realizar validamente los actos de administración ordinaria, mientras que para los actos de administración extraordinaria tienen que pedir autorización escrita del Ordinario: el § 1 así lo determina. Ya se ve que es importante la determinación de los actos de administración extraordinaria.

El canon 1281 § 2 establece que serán los estatutos los que indiquen que actos superan el fin y el modo de la administración ordinaria; y si los estatutos no prescriben nada sobre esta cuestión, compete a Obispo diocesano, oído el Consejo de asuntos económicos, determinar cuáles son estos actos para las personas que le están sometidas. El propio Código de Derecho canónico se refiere, por ejemplo, a actuar en litigios civiles como demandantes o demandados. En las reuniones de la Subcomisión cabría, quizá, establecer ciertas cautelas sobre el importe del gasto que justifiquen su consideración como actos de administración extraordinaria, para los que se requeriría la autorización del Obispo. En cambio, no se ve clara la razón por la que el procedimiento administrativo de autorización considera aconsejable que la solicitud incorpore el conforme o visto bueno del proyecto por parte del Delegado Diocesano de Arte Sacro **en lo que se refiere a su interés cultural,** cuando es precisamente la protección de los valores culturales del bien lo que justifica la preceptiva autorización de la Dirección General del Patrimonio Cultural por lo que su intervención de inspección y control técnico ya garantiza suficientemente la preservación del citado interés cultural.

2º.- Sobre la condición de la empresa restauradora como interesada en el procedimiento. En primer lugar, hace falta subrayar los siguientes extremos:

Las empresas o técnicos restauradores titulados firman un contrato o acuerdo privado con los promotores, sometido al buen fin de la tramitación administrativa de la autorización. Es evidente que la empresa de restauración será titular de los derechos y deberes derivados de la relación contractual personal que mantenga con la parroquia, pero no de derechos derivados de la resolución del procedimiento de autorización. Sin embargo, la empresa tiene un derecho que puede resultar afectado por la decisión que se adopte en el procedimiento de autorización. Si la resolución del procedimiento es denegatoria, el contrato no puede ser válidamente celebrado.

Por otra parte, el artículo 31 de la Ley de Procedimiento Administrativo común se refiere a distintos tipos de interesados, de suerte que la doctrina administrativa viene diferenciando entre el interesado “principal” que es aquel que interviene o comparece en el mismo en defensa de sus derechos e intereses legítimos, individuales o colectivos, que

puedan resultar afectados por la resolución y se persona en el procedimiento en tanto no haya resolución definitiva. Este interés no tiene que ser personal ni directo y basta con que sea legítimo. En este sentido, el interés legítimo debe ser un interés propio, calificado o específico: STC 257/1988, de 22 diciembre (RTC 1988, 257):

«[...] Este Tribunal ha precisado que la expresión "interés legítimo" utilizada en nuestra Norma fundamental, aun cuando sea un concepto diferente y más amplio que el de "interés directo", ha de entenderse referida a un interés en sentido propio, calificado de específico. No cabe, pues, confundirlo con el interés genérico en la preservación de derechos que ostenta todo ente u órgano de naturaleza "política", cuya actividad está orientada a fines generales y que ha de cumplir y respetar la legalidad en su sentido más amplio y hacerla cumplir en su ámbito de atribuciones». [F. 3].

Por otra parte, el interés legítimo incluye un interés profesional (más allá de la legitimación del Colegio profesional), individualmente considerado, que haya tenido relación directa con el objeto del proceso administrativo.

STC 97/1991, de 9 mayo (RTC 1991, 97):

«[...1 En cuanto al interés que el demandante de amparo dice tener en el proceso contencioso-administrativo en el que recayó, sin contradicción, la Sentencia impugnada, es evidente que el Arquitecto Técnico, autor del proyecto de la obra autorizada por la licencia que resultó anulada, es titular de un interés legítimo en el sentido del art. 24.1 CE. Este Tribunal ha declarado reiteradamente que la expresión "interés legítimo" es más amplia que la de "interés directo" de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (STC 60/1982 [RTC 1982, 60]), y como tal resulta identificable con cualquier ventaja o utilidad jurídica derivada de la reparación pretendida (ATO 356/1989). Ahora bien, este Tribunal también ha precisado que la expresión "interés legítimo" utilizada en nuestra Norma fundamental, aun cuando sea un concepto diferente y más amplio que el de "interés directo" ha de entenderse referida a un interés en sentido propio, cualificado o especifico (STC 257/1988 [RTC 1988, 257]). En el presente caso, el recurrente en amparo es el Arquitecto Técnico autor del proyecto de obras cuya licencia se impugnó con base en

la falta de competencia de los Arquitectos Técnicos para suscribir ese tipo de proyectos. Es claro que, en cuanto tal, es titular de un interés legítimo que es común e idéntico a toda la categoría profesional a la que pertenece lo que sin embargo no significa, en contra de lo que alega la representación del Colegio Oficial de Arquitectos de Extremadura, que su defensa corresponda exclusivamente al Colegio Profesional. Se trata de un interés profesional del que es titular el Colegio Oficial de Arquitectos Técnicos y también todo Arquitecto Técnico, individualmente considerado que haya tenido relación directa con el objeto del proceso administrativo, por lo que el hecho de que sean intereses comunes a una pluralidad o categoría de sujetos determinada no puede excluir la posibilidad de que los mismos se defiendan individualmente. En el recurso contencioso-administrativo del que trae causa el presente proceso de amparo, y en el cual no fue emplazado directa y personalmente el actor, su interés no era sólo el común a toda la categoría profesional sino también ostentaba el hoy recurrente un interés directo, propio, cualificado o específico, por ser el autor del proyecto de obras cuya licencia resultó anulada por su falta de competencia profesional para realizarlo; así, pues, de la resolución del recurso se podían derivar consecuencias negativas para sus intereses patrimoniales y profesionales. Y, en este sentido, es acertada la afirmación del Fiscal de que estaban en juego, no sólo sus honorarios profesionales por el proyecto firmado sino también su capacidad para intervenir en proyectos similares en el futuro. Por todo lo dicho hay que concluir que el hoy recurrente en amparo es titular de un interés legítimo, directo y personal que podía verse afectado por la decisión adoptada en un proceso contencioso-administrativo, del que no fue parte» [F. 2].

Es decir, y aunque en la sentencia citada se hace relación a un procedimiento de amparo en el que se impugna una resolución recaída en un contencioso-administrativo, la legitimación es aplicable también al procedimiento administrativo del que este trae causa y el perfil del profesional autor del proyecto es homologable al del técnico restaurador en el supuesto que nos ocupa. Por este motivo, sería aconsejable que en este tipo de procedimientos de autorización, se hiciera constar de manera expresa la posibilidad del técnico restaurador o de la empresa presentadora del proyecto de personarse en el procedimiento. Tendría así una más clara justificación desde el punto de vista jurídico la práctica seguida por la Subdirección General de darle comunicación a la empresa

restauradora del contenido de la resolución, que este órgano fundamenta *"en un intento de mayor transparencia administrativa y eficacia técnica, en la medida en que, en muchos casos y sobre todo en los de denegación de autorización o en los de autorización con condiciones, la motivación se fundamenta en aspectos técnicos y el exacto conocimiento de estos por los técnicos redactores permitirá una mayor seguridad en la ejecución del proyecto en los términos autorizados o agilizar la propuesta por la empresa al titular-promotor de las actuaciones necesarias para conseguir la autorización"*.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería la siguiente **recomendación:**

- Que a la vista de la errónea consideración sobre la titularidad de los bienes eclesiásticos parroquiales como bienes de propiedad diocesana en todos los casos, se proceda en el ámbito de la Comisión Mixta y de la Subcomisión de Conservación del Patrimonio Histórico-Artístico de la Iglesia de Galicia a hacer las modificaciones pertinentes en los procedimientos de autorización de restauraciones o intervenciones técnicas en los citados bienes, preservando los derechos de su legítimo titular.

- Que se considere la posibilidad de establecer otras cautelas o garantías adicionales en el seno de la propia Subcomisión, cuando pueda entenderse que determinados actos u obras propuestas o contratadas por los párrocos superan el fin y el modo de la administración ordinaria. En el ámbito de las Iglesias particulares, serán los estatutos los que indiquen qué actos superan el fin y el modo de la administración ordinaria; y si los estatutos no prescriben nada sobre esta cuestión, compete al Obispo diocesano, oído el Consejo de asuntos económicos, determinar cuáles son estos actos para las personas que le están sometidas.

- Que se considere la conveniencia de dar a los técnicos o empresas autoras de los proyectos de restauración la posibilidad de personarse en el procedimiento de autorización, para garantizar los intereses legítimos de todas las partes y reforzar también los controles administrativos sobre su intervención.

Respuesta del conselleiro de Cultura y Turismo: pendiente de aclaración sobre si se acepta o no expresamente y, en su caso, de las medidas para darle efectividad.

8. Sugerencia de 15 de noviembre de 2011, dirigida al alcalde-presidente del Ayuntamiento de A Coruña, para que adopte las medidas necesarias a fin de que las indicaciones y rotulaciones de las calles y vías públicas estén redactadas en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma. (Q/1781/11).

Como usted conoce se inició ante esta institución la queja arriba referenciada en relación con señalizaciones solo en castellano de muchas calles del Ayuntamiento de A Coruña.

Una vez estudiada la queja, fue admitida a trámite, por posible vulneración en el cumplimiento de los artículos 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que tenía, en principio, cobertura constitucional.

Con fecha 26 de septiembre del año en curso, se solicitó informe a ese Ayuntamiento, información que nos fue enviada el pasado día 31 de octubre.

En dicho informe nos señalaba que El Ayuntamiento de A Coruña cumplía de forma escrupulosa sus deberes legales de potenciar la utilización del gallego en todos los ámbitos de la vida pública y también en el callejero garantizándose, al tiempo, la convivencia armónica de ambas lenguas cooficiales, y acompañaba documentación relativa a acuerdos plenarios adoptados en los últimos años para la denominación de calles, en los que se recoge la forma oficial gallega en todos aquellos nombres en los que la forma única no es ya en esta lengua. De la misma manera, en la rotulación de calles el tipo de vía (calle, plaza, paseo, alameda, etc.) se recoge en ambas lenguas, junto con el nombre oficial de la calle. Continuaba informándonos que los nombres de calles correspondientes a topónimos

gallegos (Arteixo, Ourense...) se adaptaron a estos y se constató oficialmente por la Comisión Municipal de Honras y Distinciones en sesión de 27 de noviembre de 2008.

Concluía su escrito solicitando el archivo de la queja en base a que el Ayuntamiento de A Coruña aplica la normativa vigente y promueve la utilización del gallego como lengua propia de Galicia en el callejero urbano.

Analizada toda la documentación por ustedes aportada, se comprueba efectivamente que fueron adaptadas las vías públicas con topónimos gallegos a la normativa vigente (artículo 10 de la Ley 3/83, de 15 de junio, de normalización lingüística).

No obstante lo anterior, el objeto de la queja del interesado no era tanto la aprobación por parte de la Comisión correspondiente de ese ayuntamiento de la denominación de las calles y plazas adaptada a la lengua gallega sino la señalización de esta información en lengua gallega y castellana, dado que por la documentación gráfica que nos remitía la señalización estaba sólo en lengua castellana.

Examinados, en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y teniendo en cuenta asimismo el informe remitido por ese Ayuntamiento, esta institución considera que por parte de esa administración no se está dando idóneo cumplimiento a lo establecido:

En el artículo 3 de la Constitución Española en el que se prescribe: *"El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en el apartado 2º *"Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos"* Y en el 3º *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección"*.

En el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, en el que se señala: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º *"que los idiomas*

gallego y castellano son oficiales en Galicia y que todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos". Continuando en el 3º de sus apartados que *"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 de los medios necesarios para facilitar el su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo *"nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

En el artículo 4 de la Ley 3/1983 de Normalización Lingüística, se regula que: *"El gallego, como lengua propia de Galicia, es 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"*. También lo es el castellano como lengua oficial del Estado y en el artículo 6 que *"los ciudadanos tienen derecho al uso del gallego, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma"*.

Por lo anterior, sin olvidar los delicados momentos de crisis económica que estamos a padecer, esta institución, de conformidad con el establecido en los artículos 29 y 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que por ese Ayuntamiento se están realizando para cumplir con la normativa legislativa vigente en la presente materia, formula al Ayuntamiento de A Coruña la siguiente **sugerencia**:

Que por el Ayuntamiento de A Coruña se adopten las medidas necesarias para que las indicaciones y rotulaciones de calles y vías públicas estén redactadas en los dos idiomas oficiales de esta Comunidad Autónoma, dando así cumplimiento a lo establecido en la Constitución Española, Estatuto de Autonomía de Galicia y Ley de Normalización Lingüística, de tal forma que no prevalezca una lengua sobre la otra salvaguardando de este modo la libertad de opción lingüística de los ciudadanos e impulsando el uso del gallego en todos los ámbitos de la vida pública.

Respuesta del alcalde de A Coruña: aceptada.

9. Sugerencia de 28 de noviembre de 2011, dirigida al conselleiro de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia, para que se adopten las medidas necesarias para frenar el proceso de destrucción y el expolio de piezas del monasterio de San Paio de Abeleda (Q/2097/11).

Como usted sabe, en esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, D. X. C. F. R., actuando en nombre y representación de la Asociación para la Defensa Ecológica de Galicia (ADEGA), y con dirección a efectos de notificaciones en XX.

Su escrito se refería al estado ruinoso del monasterio de San Paio de Abeleda y manifestaba que había presentado recientemente un escrito ante el Ayuntamiento de Castro Caldelas, en referencia a la situación del bien, construido en el siglo XII. En la respuesta, el Ayuntamiento de Castro Caldelas se desentiende de la situación del monasterio, y renuncia a ejercer la tutela de dicho patrimonio, alegando que no es propietario de dicho Bien inventariado.

En el detallado informe remitido por esa Consellería se hace referencia a que si la situación en la que se encuentra el bien es de urgencia, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, le correspondería actuar al Ayuntamiento:

Artículo 4. Colaboración de las corporaciones locales.

1. Los ayuntamientos tienen el deber de proteger, defender, realzar y dar a conocer el valor cultural de los bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia que radiquen en su término municipal.

2. Les corresponde, asimismo, adoptar, en caso de urgencia, las medidas cautelares necesarias para salvaguardar los bienes del patrimonio cultural de Galicia que vieran su interés amenazado.

El informe concluye manifestando que desde la Subdirección General de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, dependiente de la Dirección General del Patrimonio Cultural se intentará recabar datos actuales sobre el estado de conservación del bien y, en su caso, realizar la tramitación administrativa que proceda para reclamar de los propietarios las acciones necesarias que garanticen la conservación del bien.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, es necesario tener en cuenta los principios de la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia que señala en su artículo 3.1. que las personas que observaran peligro de destrucción o deterioro de un bien integrante del patrimonio cultural de Galicia deberán, en el menor tiempo posible, ponerlo en conocimiento de la Administración competente, que comprobará el objeto de la denuncia y actuará conforme a lo dispuesto en esta Ley. Así mismo, cualquier persona física o jurídica está legitimada para actuar en defensa del patrimonio cultural de Galicia ante las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma y los tribunales de justicia, en cumplimiento de lo previsto en esta Ley. Por otra parte, el artículo 24 contempla la protección general de todos los bienes que integran el patrimonio cultural de Galicia, las cuales disfrutarán de las medidas de protección establecidas en esta Ley, correspondiendo a los poderes públicos la compulsión sobre los propietarios y poseedores de los bienes para que cumplan su obligación de conservarlos, cuidarlos y protegerlos debidamente para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro. Es evidente que la Consellería no tiene la obligación de sustituir a todos los propietarios en sus responsabilidades, pero sí la de instar al cumplimiento de la norma, en la medida de lo posible. En este supuesto, de la información accesible al público consta que el que fue uno de los centros monásticos más importantes de la provincia de Ourense, se encuentra en un estado lamentable de abandono y ha sido víctima de un grave expolio de retablos y piezas arquitectónicas del claustro del convento

Por tal motivo, con fecha de hoy, es necesario hacer a la Consellería de Cultura la siguiente **sugerencia**:

Que procure conseguir con la mayor urgencia toda la información necesaria e instar la intervención del Ayuntamiento, en su caso, para establecer las medidas

imprescindibles que impidan que el proceso de expolio y destrucción del monasterio continúe, así como instar a los actuales propietarios del bien con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley reguladora del patrimonio cultural gallego en lo que atañe a su obligación de conservarlos, cuidarlos y protegerlos debidamente para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro.

Respuesta del Conselleiro de Cultura y Turismo: Pendiente de respuesta

1.16 ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1.16.1 INTRODUCCION

El área de sociedad de la información, que incluye la temática de la protección de datos, es un eje clave de nuestra estrategia institucional habida cuenta la necesidad de que Galicia alcance y mantenga un perfil alto en el mundo digital. Solo así aseguraremos elevadas cotas de desarrollo y bienestar social.

El número de quejas es relativamente pequeño. Ello es producto, por un lado, del carácter transversal de esta materia, que da lugar a que aspectos de esta problemática sean tratados en quejas de otras áreas. Asimismo, y por otro lado, también es cierto que la administración gallega está haciendo una apuesta clara por las nuevas tecnologías, con un ambicioso plan de banda ancha en todo el territorio de la comunidad, lo que mengua en gran medida la conflictividad. Esta decisión debe ser valorada muy positivamente.

Por último, debemos mencionar, como ha ocurrido en los años anteriores, que las actuaciones de esta área se realizan en conexión con las del área de menores, bajo la coordinación, en ambos casos, del Vicevaledor Primero, José Julio Fernández Rodríguez. Es de sobre conocida la especial peligrosidad que las nuevas tecnologías representan para los menores, lo que obliga a una atenta supervisión en este sentido e, incluso, a adoptar medidas proactivas.

1.16.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número total de quejas recibidas en 2011 es de 22, con el siguiente desglose:

Iniciadas	22	
Admitidas	11	50 %
No Admitidas	10	45 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	5 %

La situación de las quejas admitidas a trámite es la siguiente:

Concluidas	8	73 %
En trámite	3	27 %

A lo largo de este año también han sido objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de Presentación	En trámite al 31-12-10	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2011
2009	1	0	1	1	0
2010	1	0	1	1	0

1.16.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Como hemos dicho más arriba, de las 11 quejas admitidas 8 ya se concluyeron. 4 de ellas aludían a diversos problemas con el servicio de Televisión Digital Terrestre (TDT): en diversas zonas de los ayuntamientos de Boiro (Q/3/11), Cee (Q/606/11), Ponteceso (Q/699/11), y O Irixo (Q/1161/11).

Como ya comentamos en el informe ordinario anterior, el fondo jurídico de esta cuestión es de relativa complejidad pues el deslinde competencial hace que intervengan distintos entes públicos que pertenecen a niveles territoriales diferentes. También, a través de la técnica de la concesión, están presentes empresas privadas, que son las responsables directas de la difusión de la señal. El aspecto referido al servicio de telecomunicaciones y a las obligaciones relativas a los servicios de interés general de este sector se corresponde con competencias del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio del Estado central. La

Xunta de Galicia intervino decididamente en el proceso a través del despliegue de una red de extensión, que complementa la cobertura de los centros transmisores principales. Un convenio entre el citado Ministerio y la Xunta posibilitó estas actuaciones. También se implementa un plan de homogeneización de coberturas.

En estas quejas, el Valedor ha entendido que la Administración autonómica, por medio de su Secretaría General de Medios, ha actuado de manera adecuada. Los planes de implantación de la TDT se aplican de forma razonable, teniendo en cuenta la dispersión poblacional y la orografía propias de Galicia. Además, la Xunta de Galicia colabora con los ayuntamientos para la extensión de la cobertura de la red oficial, a través, por ejemplo, de estaciones transmisoras de TDT de baja potencia en red de frecuencia única (basadas en la disposición adicional duodécima del Real decreto estatal 944/2005). Las medidas adoptadas parece que han sido eficaces.

Otro caso que queremos destacar es el expediente Q/177/11, relativo a las dificultades que en el ámbito rural de Lugo existen para acceder a Internet, especialmente en el marco de las explotaciones ganaderas.

Por los datos recabados en esta investigación, la Xunta de Galicia está realizando un importante esfuerzo para avanzar en el acceso de calidad a Internet, a través, sobre todo, del "Plan Banda Larga de Galicia 2010-2013". También se comprobó el compromiso de las autoridades autonómicas para continuar con la mejora de las infraestructuras de telecomunicaciones en los próximos años, en coherencia con el carácter del citado plan, que se extiende a cuatro años.

Este asunto dio lugar a una sugerencia a la Secretaría General de Modernización e Innovación Tecnológica de la Xunta de Galicia para que en el desarrollo de la banda ancha en Galicia se dé prioridad a los sectores que por razones profesionales tengan necesidad de un acceso a Internet de calidad. Dicha Secretaría respondió afirmativamente a la referida sugerencia. Asimismo, indicó que en los despliegues del mencionado Plan se tendrán en cuenta, además de la demanda de la población del rural de Galicia, la demanda del sector empresarial y del sector público.

También se tramitó la queja Q/801/11, relativa al funcionamiento de Radio Arzúa. El asunto se refería al cumplimiento del Reglamento Interno de la Emisora de Radio Municipal de Arzúa en lo relativo a las reuniones del consejo de administración. Estas previsiones tenían una aplicación laxa. Por ello, recomendamos al ayuntamiento que aplique la normativa reguladora de dicha emisora y que el presidente de su consejo de administración reúna tal órgano una vez cada trimestre, con base en el artículo 12 de Reglamento Interno. La recomendación fue plenamente aceptada.

Asimismo, en el 2011 se concluyó la tramitación del expediente Q/1471/10, en el que un ciudadano manifestaba su disconformidad con la exigencia, en el oficina virtual de la Consellería de Hacienda, del uso del navegador Internet Explorer. Esta situación podría ser contraria al principio de neutralidad tecnológica previsto, entre otros lugares, en el artículo 4.i de la Ley estatal 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Tras el estudio del caso, se entendió que la Administración autonómica está aplicando de modo paulatino y adecuado las previsiones de esa Ley 11/2007, con el objetivo de alcanzar una administración electrónica eficiente. Entre otras medidas se están mejorando aspectos como la accesibilidad web, y se fomenta el software libre y los códigos en fuentes abiertas. En concreto, desde la Secretaría General de Modernización e Innovación Tecnológica de la Xunta se implementa un plan de mejora de los servicios que aborda la dependencia que aún existe de sistemas informáticos antiguos. Este proceso es necesariamente progresivo, vinculado a la disponibilidad presupuestaria y al tamaño de la administración involucrada.

A la finalización del año 2011 se encontraban en trámite 3 quejas. Una referida al cumplimiento de la normativa de protección de datos en el Ayuntamiento de Marín, otra sobre la instalación y recepción de la TDT en una zona del Ayuntamiento de Valdoviño (dirigida contra dicho ayuntamiento), y una última sobre la cobertura de la TDT en una parroquia del Ayuntamiento de A Cañiza.

1.16.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Con relación a los expedientes que se inadmitieron en el 2011, en total 10, la principal causa de dicha inadmisión fue el carácter privado que presentaba el problema trasladado al Valedor. En efecto, de acuerdo con los artículos 1.3 e 13 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, las funciones del Valedor se refieren al control de la actuación de los poderes públicos autonómicos, no de los privados. Así, en algunos supuestos, las quejas consistían en el tratamiento de datos personales por parte de entidades privadas, por lo que le recomendamos acudir a la Agencia Española de Protección de Datos; y en otros, el problema venía de ciertas publicaciones o tratamientos en medios de comunicación privados, o de la actuación de particulares en Internet, o del comportamiento de una empresa. Otros expedientes se inadmitieron por no constar ningún indicio de actuación administrativa irregular. En concreto, con relación a una noticia emitida en la Televisión de Galicia, entendimos que la concreta selección de un hecho noticiable e la ulterior redacción de la noticia forman parte de la libertad de información del periodista que la efectúa. Así las cosas, el tratamiento de una noticia concreta debe ser examinado desde la óptica de la dimensión individual de la libertad de información, y no de las exigencias constitucionales que se refieren a la actividad general de un medio de comunicación público.

1.16.5 EL INFORME EXTRAORDINARIO SOBRE ADOLESCENTES E INTERNET EN GALICIA

Durante el 2011 ha visto la luz un importante informe extraordinario, cuyo título ha sido “Adolescentes e Internet en Galicia”. Su preparación y diseño se produjo a finales de 2010. La complejidad del mismo, y el rigor empleado para su finalización, nos ha llevado un elevado número de meses. Se trata de un estudio pionero en nuestra Comunidad Autónoma, que esperemos que ayude a enfrentarse a los crecientes problemas que existen en esa temática. Se buscó, por lo tanto, ir más allá de lo meramente descriptivo, asumiendo una intención proactiva y pedagógica. Los datos obtenidos debían permitir el diseño de nuevas estrategias de prevención y control, que se concretaron al final del informe en una

serie de recomendaciones. El fin último es salvaguardar el interés superior del menor, sumido en un cúmulo de riesgos y amenazas con la irrupción de las nuevas tecnologías.

Con el objetivo de obtener, de una forma científica y fiable, los datos necesarios para analizar en Galicia la problemática planteada en el presente informe, el Valedor do Pobo encargó un estudio específico a la Unidad de Psicología del Consumidor y Usuario de la Universidad de Santiago de Compostela. Para ello contó con el imprescindible apoyo económico de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia. El trabajo de campo fue verdaderamente ambicioso: se entrevistó a casi 2500 alumnos de enseñanza secundaria, tanto de centros públicos, como privados y concertados. Ello permitió una elevada fiabilidad, con un margen de error en torno al 2%.

Este trabajo permitió constatar el alto grado de implantación de Internet entre los adolescentes gallegos, que conocen y utilizan de manera masiva la Red. Asimismo, sin caer en el alarmismo, sí se pudo encontrar un contexto relativamente preocupante. Los datos recogidos permiten estimar que 1 de cada 4 adolescentes hace un uso peligroso de Internet y las redes sociales, que incluso podía interpretarse como un elevado riesgo de dependencia.

Este informe tiene tres grandes partes: una primera relativa al planteamiento introductorio, situacional y teórico de los problemas analizados; una segunda centrada en el estudio estadístico, en el que se abordan los objetivos, la metodología y los resultados (globales y por segmentos –género, ciclo, titularidad y provincia-); y la tercera parte versa sobre las conclusiones y recomendaciones.

Las **conclusiones** podrían resumirse del siguiente modo:

- Con relación a los hábitos: alrededor del 60% de los adolescentes gallegos se conecta a Internet de manera diaria, y el 90% con una frecuencia al menos semanal; el 55% dispone de conexión en su propio cuarto; casi un 40% se conecta entre las 21 y 24 horas, y un 5.8% lo hace a partir de medianoche.

- Respecto a las motivaciones: las más importantes, por orden, son hacer uso de las redes sociales, descargar materiales (música, películas, vídeos, imágenes, etc.), buscar información relaciona con los estudios, y usar el correo electrónico.

- Desde el punto de vista de las barreras de acceso se puede concluir que los jóvenes que no utilizan Internet es porque no disponen de conexión, por falta de interés o porque le atribuyen una escasa utilidad.

- En cuanto al nivel y demandas de información: casi la mitad considera que su nivel de información sobre la Red es alto o muy alto; asimismo, destaca el interés por las redes sociales y por lo que se refiere a la seguridad y a la confidencialidad en Internet.

- 9 de cada 10 adolescentes gallegos dispone a día de hoy de correo electrónico, siendo habitual que lo consulten dos o tres veces por semana.

- También casi 9 de cada 10 tiene cuenta en Messenger.

- El 63% posee web cam, y casi un 20% la usa de manera habitual.

- Con relación a las redes sociales: el nivel de conocimiento es muy elevado; el 85% está registrado, por lo menos, en una red social, casi el 40% en dos y un 20% en tres o más; la red social de mayor aceptación es Tuenti, seguida de Facebook; el 61% tiene por lo menos un contacto mayor de veinte años, y un 23% mayor de treinta.

- El papel de los padres es de suma relevancia, aunque parecen no asumirlo: el 53% de los padres no controlan a los adolescentes a la hora de usar Internet; 1 de cada 4 padres no ha usado nunca o casi nunca la Red; el 78% de los menores encuestados que utilizan Internet no tuvo nunca o casi nunca una discusión con sus padres por su uso.

- Se ha detectado cierto nivel de dependencia: un 19% presenta un riesgo elevado de dependencia o un uso peligroso de Internet, y un 6% muestra claros indicios de la misma.

- Por último, en cuanto a la brecha digital, se refleja un alto nivel de implantación de Internet en Galicia en el objeto del estudio. Así, la Red llega al 88% de los hogares con alumnos en enseñanza secundaria.

A su vez, las principales **recomendaciones**, expuestas ahora de manera esquemática, fueron:

- *En el ámbito doméstico*:

* las personas implicadas en la problemática tienen que recibir una correcta preparación

* los padres no pueden hacer dejación de sus funciones y deben aconsejar a los hijos sobre las posibilidades y peligros de Internet

* también los profesores, en el ejercicio de sus funciones ordinarias, ostentan una elevada responsabilidad en esta labor

* el uso de Internet por parte de los niños debe realizarse acompañado de los padres o profesores, tratando de imbuirles un espíritu crítico

* la web cam debe estar situada en un lugar común de la casa, y su uso hay que restringirlo

* el horario de conexión tiene que adecuarse al que minimice los riesgos

* los menores deben de aprender a protegerse desde un punto de vista informático, por lo que recibirán la formación adecuada para ello

* en ningún caso hay que dar datos privados a desconocidos, de manera que sólo se debe compartir información con los amigos que se conozcan de fuera de la Red

* descargar archivos y programas que no se conocen es peligroso por las aplicaciones espía que pueden contener

* ante una situación de riesgo ya detectada, los padres deben actuar con celeridad y ponerlo en conocimiento, si es preciso, de las fuerzas y cuerpos de seguridad

* resulta imprescindible usar un adecuado software de protección y establecer máximos grados de seguridad en los perfiles de usuario

* es conveniente transmitir al menor una razonable percepción del riesgo, la necesidad de ser cauto y precavido, la importancia de un espíritu crítico que le permita progresivamente ser dueño de sus propias decisiones, y una cultura de respeto y tolerancia que asegure su correcta socialización

* los menores tienen derecho a la vida personal en su contexto familiar, por lo que las restricciones y limitaciones deben ser proporcionadas a su finalidad y a la edad y madurez del menor

* por ello, el control ejercido por los padres debe ser razonable y proporcionado, en busca de un adecuado equilibrio entre los deberes parentales y la intimidad propia de un menor de edad

- *Con relación a los poderes públicos*:

* los poderes públicos competentes deben llevar a cabo campañas de sensibilización y formación, dirigidas tanto a los menores como a los padres y educadores, para la promoción de un uso y consumo responsable de Internet

* los centros educativos tienen que convertirse en interlocutores válidos para modular los conocimientos, actitudes y hábitos de uso de Internet entre los adolescentes

* el profesorado debe trabajar en este tema con el alumnado desde edad temprana, implementándose acciones didácticas específicas que ayuden a esta formación

* es necesario que el profesorado actúe de inmediato ante las situaciones de riesgo activando un protocolo de intervención

* los poderes públicos tienen que patrocinar la realización de estudios avalados científicamente para el seguimiento de estas cuestiones, el análisis de las nuevas psicopatologías *online*, y la elaboración de códigos de conducta específicos para la protección de la juventud y la infancia

* hay que realizar un esfuerzo de coordinación entre las diferentes instituciones para ganar eficiencia en las iniciativas promovidas y optimización en los recursos empleados

- *Respecto a las empresas que gestionan servicios digitales*:

* las empresas tienen que sensibilizarse ante los peligrosos retos que Internet supone para los menores, lo que exige agilidad en la protección de los mismos y establecimiento de métodos para conocer la edad del navegante, además de crear en la Red espacios específicos para la infancia y la adolescencia

* deben cumplir la legislación de protección de datos, lo que significa, entre otras cosas, que los datos personales sólo pueden tratarse para la finalidad para la que se solicitaron, que no se pueden pedir más datos que los estrictamente necesarios para ello, y que los datos deben conservarse actualizados, garantizando su seguridad y secreto, cancelándolos cuando ya no sean necesarios

* impulsarán el desarrollo y la utilización de software de control de contenidos de manejo sencillo y efectivo

* hay que avanzar en el etiquetado de webs para que el navegador detecte de manera inmediata las franjas de edad a las que se destina tal web

* el acceso a los perfiles de menores de edad debe ser restringido por defecto

* en fin, debe existir una plena colaboración y asistencia a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

Esperemos, en suma, que todas estas recomendaciones ayuden a diseñar nuevas estrategias de prevención y control, y contribuyan a la paulatina superación de esta problemática.

1.16.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

1. **Sugerencia de 7 de marzo de 2011, dirigida a la Secretaría General de Modernización e Innovación Tecnológica de la Consellería de la Presidencia, de la Xunta de Galicia, para que en el desarrollo de la banda ancha se prioricen los sectores que por razones profesionales tengan necesidades en ese sentido. (Q/177/11).**

El escrito presentado por D. P. L. ante esta Institución dio lugar al expediente O.11.Q/177/11, que de acuerdo con el artículo 18 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, fue admitido a trámite.

Dicha queja se refiere a los problemas que existen en el ámbito rural de Lugo para acceder a Internet, especialmente en el ámbito de las explotaciones ganaderas. Ello provocaba disfunciones en su actividad profesional.

Esta Institución conoce el importante esfuerzo que está realizando la Xunta de Galicia para facilitar a todo el territorio de nuestra Comunidad Autónoma un acceso de calidad a Internet, a través del Plan Banda Larga de Galicia 2010-2013, y los importantes progresos que ya se hicieron en la provincia de Lugo. También nos consta el compromiso de las autoridades autonómicas para continuar con la mejora de las infraestructuras de telecomunicaciones en los próximos años, en coherencia con el carácter del citado plan, que se extiende a cuatro anos.

También debe tenerse en cuenta que el artículo 9.2 de la Constitución española obliga a los poderes públicos que actúen para lograr la igualdad material entre los ciudadanos.

Por todo ello, con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, el Valedor do Pobo emite la siguiente **sugerencia:**

En el desarrollo de la banda ancha en Galicia se deben priorizar los sectores que por razones profesionales tengan necesidades de un acceso a Internet de calidad.

Respuesta de la Secretaría General de Modernización e Innovación Tecnológica de la Consellería de la Presidencia, de la Xunta de Galicia: aceptada.

2. Recomendación de 18 de julio de 2011, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arzúa para que se aplique la normativa reguladora de la emisora de radio municipal. (Q/801/11).

El escrito presentado por X. P. V. ante esta Institución dio lugar al expediente R.11.Q/801/11, que fue admitido a trámite al entender que cumplía con los requisitos del artículo 18 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo.

El asunto se refiere al cumplimiento del Reglamento Interno de la Emisora de Radio Municipal de Arzúa en lo relativo a las reuniones del consejo de administración.

Tras el estudio del caso, y el análisis de los informes presentados, entendemos que dichas previsiones reglamentarias tienen una aplicación laxa.

Por lo tanto, y con base en el artículo 32.1 de la citada Ley 6/1984, se emite la siguiente **recomendación:**

Recomendamos al Ayuntamiento de Arzúa que aplique la normativa reguladora de la emisora de radio municipal y que el presidente de su consejo de administración reúna dicho órgano una vez cada trimestre con base en el artículo 12 de Reglamento Interno de la Emisora.

Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arzúa: aceptada.

3. Sugerencia de 20 de julio de 2011, dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Marín para que se aplique la normativa de protección de datos en el acceso de terceros. (Q/851/11).

El escrito presentado por M. G. P. ante esta Institución dio lugar al expediente R.11.Q/851/11, que fue admitido a trámite y dio lugar a una investigación por parte del Valedor do Pobo. En la misma se examinó el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Ayuntamiento de Marín.

Desde un punto de vista formal, dicho ayuntamiento cumple con las exigencias que señala la normativa específica de protección de datos, en especial en lo que se refiere a la existencia de una disposición de creación y supresión de ficheros, notificada a la *Agencia Española de Protección de Datos*, cláusulas informativas en los diversos formularios, y la aprobación de un documento de seguridad. La mencionada *Agencia* parece que consideró correcto el documento de seguridad.

Sin embargo, no quedó resuelta la posibilidad de acceso de terceros a las bases de datos, y las condiciones del mismo, por lo que, con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, consideramos oportuno hacer la siguiente **sugerencia** al Ayuntamiento de Marín:

Sugerimos al Ayuntamiento de Marín que preste especial atención al acceso de terceros a sus bases de datos y aplique la normativa existente en este ámbito.

Respuesta de la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Marín: pendiente.

1.17 **QUEJAS DE OFICIO**

Área de empleo público e interior.

La Q/183/11 se inició como consecuencia de la noticia contenida en los diarios La Voz de Galicia, El País, El Correo Gallego, La Opinión, ABC y otros, del 27 de enero de 2011, en la que se señala que opositores de la Xunta serán evaluados por sus propios jefes. En las noticias se indica también que los procesos selectivos de la Xunta siguen generando irregularidades que ponen en tela de juicio su limpieza. A las maniobras "que salpicaron incluso a cargos del Gobierno se suma el caso que ayer anunció el PSdeG de 14 opositores que ya trabajan en la Xunta como interinos y que compiten por 15 plazas de titulados superiores ambientales, donde serán juzgados por tribunales en los que están sus jefes directivos", se señala. Un diputado socialista objetó que la Xunta vulnera la Ley de Procedimiento Administrativo en una prueba con más de 700 aspirantes. "De las 10 personas que componen el tribunal, al menos 6 de ellas tienen relación directa con esos interinos, que a su vez son opositores", se indica. Según la información, el Gobierno replica que ese proceso fue convocado por el (Gobierno) bipartito el 23 de febrero de 2009. En cuanto al fondo del asunto, esgrime que, según a LRJAP-PAC, "el hecho de que alguno de los miembros del tribunal de selección sea superior jerárquico en la estructura administrativa de alguna de las personas que participan en la oposición no supone la concurrencia de la causa de abstención". Función Pública asume que algún miembro del tribunal fue objeto de recusación, pero lo desestimó con "argumentos idénticos" a los que usó el anterior conselleiro ante una recusación similar en una prueba de 2008.

Del informe de la Consellería de Hacienda (concretamente de la Dirección General de Función Pública) se deduce que respecto de la alegación fundamental, el nombramiento de los miembros titulares y suplentes de los tribunales, no resulta aplicable la norma citada de abstención o recusación, de acuerdo con el criterio del órgano convocante, de la asesoría jurídica general de la Xunta y de la jurisprudencia alegada, lo que constatamos como correcto.

La queja Q/1462/11 se inició de oficio debido a la noticia aparecida en La Voz de Galicia en la que se relataba que una participante en una oposición de promoción interna para administrativos tuvo a su cargo los exámenes durante varios días, lo que comprobó

otra opositora que al solicitar una revisión vio como facilitaba su prueba una de sus competidoras, por lo que presentó una reclamación. A La anterior se unió una queja de la sección sindical municipal de CC.OO. (Q/1919/11) sobre irregularidades en diferentes procesos selectivos, y otras muchas de supuestos perjudicados por esas irregularidades. Otra manifestaba que las actuaciones de un funcionario y alcalde pedáneo de una parroquia de Vigo podrían ser delito y tener relación con las irregularidades denunciadas respecto de las oposiciones en Vigo, por lo que fue remitida al Ministerio Fiscal.

A nuestro requerimiento de informe respecto de la queja de oficio el Ayuntamiento respondió en primer término que le sorprendía la forma de actuar del Valedor do Pobo iniciando un expediente de oficio exclusivamente por una información de prensa, sin realizar una consulta previa al ayuntamiento ... y sin producirse ninguna denuncia de particular. Nos vimos obligados a informarle de que las actuaciones de oficio se encuentran habilitadas por la Ley del Valedor do Pobo , que normalmente se inician por noticias de prensa, y que son comunes en esta institución y en las análogas (Defensor del Pueblo ...), sin que se prevean consultas previas, como pretende el ayuntamiento. Además, en el caso del Valedor do Pobo las iniciativas de oficio son demandadas en sede parlamentaria por los diferentes Grupos Parlamentarios. Son numerosas las iniciativas de este tipo que se promovieron para la comprobación del respecto de los derechos constitucionales y de la legalidad común, como se puede comprobar en los diferentes Informes Anuales, y muchas de ellas fueron dirigidas al Ayuntamiento de Vigo, que en ningún caso hizo manifestaciones de este tipo con anterioridad.

Respecto al fondo del asunto el Ayuntamiento señaló que iniciaría un expediente de información reservada, pero sin responder a las preguntas sobre la situación de supuesta irregularidad. Además, de la expresión referida (información reservada) parecía deducirse que el Ayuntamiento no daría cuenta de lo actuado. Así las cosas, le requerimos informe complementario, que el ayuntamiento emitió, pero de nuevo sin responder a las cuestiones requeridas. No adjuntó los detalles de lo comprobado en relación con los aspectos requeridos, que fueron objeto de análisis en esa información reservada; en cualquier caso, conocemos que de lo actuado por la asesoría jurídica se derivó la suspensión cautelar del nombramiento de los funcionarios. Se añadía que se daría cuenta de las actuaciones que se

adopten por los órganos municipales competentes; con todo, al cabo de un tiempo no se tenía esa información, por lo que la requerimos.

Como respuesta esta vez el ayuntamiento nos envió un detallado informe de la asesoría jurídica que confirmó la existencia de irregularidades, aunque entendía que se podían enmendar en caso de que el tribunal diese una explicación adecuada; en caso contrario se debería iniciar un procedimiento de revisión de oficio o de lesividad, dependiendo del grado de la irregularidad constatada finalmente. Se añadía que el órgano de selección estaba examinando y ejecutando las indicaciones de la asesoría y que se daría cuenta del resultado; con todo, al cabo de un tiempo considerable aún no recibimos la información comprometida, por lo que al cierre del Informe nos vemos en la obligación de requerir de nuevo al Ayuntamiento de Vigo que aclare definitivamente lo resuelto sobre el asunto objeto de queja. Además, al observar que el informe de la asesoría jurídica se refiere sólo a lo sucedido en el caso descrito en la noticia y a sus posibles consecuencias, también no vemos en la obligación de indicar al ayuntamiento que entendemos que su investigación debe trascender del detalle puntual que se trata, que parece ser indicio de un mala *praxis* que puede afectar a otras personas y circunstancias, por lo que lo que se precisa es una investigación pormenorizada de las circunstancias generales que concurrieron en la oposición, en especial si participaron miembros del tribunal que debieran abstenerse; si determinados opositores participaron en el proceso como colaboradores formales o informales en el proceso selectivo, en cuyo caso deberían advertir de su obligación de no participación; o si pudieron tener acceso al material propio de la oposición debido a su cercanía a miembros del tribunal, especialmente a los que custodiaban las preguntas y manipularon los exámenes.

En conclusión, a pesar del tiempo transcurrido desde el inicio de la queja de oficio Q/1462/11, en julio de 2011, lo cierto es que el Ayuntamiento de Vigo aún no aclaró todas las circunstancias irregulares de la oposición y sobre todo no dio cuenta de las medidas adoptadas de forma definitiva en relación con las irregularidades ya confirmadas y con las que puedan deducirse de una más amplia investigación, que se considera conveniente.

Área de medio ambiente.

Sobre los perjuicios ocasionados por los botellones en A Coruña se iniciaron dos quejas de oficio. La Q/545/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario La Opinión el miércoles 23 de marzo en la que se hacía referencia a los botellones que se celebran en la plaza de la Colegiata de A Coruña. Se concluyó después de solucionado el problema, puesto que el 24 de marzo ese mismo diario indicó que el Ayuntamiento prohibiría el botellón en el lugar.

La Q/2082/11 se inició como consecuencia de las noticias aparecidas en diferentes diarios en relación con los problemas derivados del botellón en A Coruña. En las noticias se señalaba, entre otras cosas, que los vecinos piden el fin del botellón, y que la gota volvió a colmar un vaso que siempre está a rebosar. El lunes los obreros del Ayuntamiento instalaban las nuevas agujas del reloj floral de los jardines de Méndez Núñez. Habían sido destrozadas a finales de septiembre en una noche de juerga. Ayer, tras vivir su primer botellón en esta nueva etapa, las agujas aparecieron nuevamente destrozadas. Unos vándalos aprovecharon la noche para retorcerlas, inutilizando el reloj más famoso de la ciudad. Las caras de los barrenderos, que a la primera hora se afanaban para recoger kilos y kilos de basura, eran un poema. “Otra vez, otra vez se lo cargaron”, decía uno de ellos resignado. Las reacciones entre los representantes vecinales no se hicieron esperar. Todas coinciden en un punto: la exigencia de la prohibición total del botellón. No sólo en los jardines de Méndez Núñez, el punto neurálgico en la actualidad, sino en toda la ciudad. La presidenta de la Federación de asociaciones de vecinos de A Coruña y área metropolitana es tajante: “Queremos que se prohíba el botellón en toda la ciudad. No vale de nada incluir los jardines dentro de las zonas de especial protección si después los chavales se van a ir a beber a otra parte. Hay que prohibirlo totalmente porque esta situación no puede seguir así”. En una línea similar se manifiesta el portavoz del otro conglomerado de asociaciones de la ciudad, la Federación Salvador de Madariaga. Pide al gobierno municipal “medidas drásticas para terminar de una vez por todas con el botellón, prohibiendo totalmente el consumo de alcohol en la calle”. Recuerda que, en su momento, se postuló contra la normativa que estableció las zonas de especial protección porque consideraba que el problema no es sólo de ruidos y vecinos. Ahora reclama que no se use como arma política:

“Todos los políticos tienen que hacer un pacto para erradicar ya esta secuela social”. Otro que apela al consenso político es ..., que sostiene que “no existe ninguna razón para seguir tolerando esto, excepto lo voto juvenil. Si todos los partidos se unen no existirá ese problema”. Considera que “una sociedad que permite que sus mozos beban en la calle de este modo y hagan estas deshechas es una sociedad retrógrada”. De momento, el gobierno local, por boca del edil de Seguridad, apuesta por aumentar la vigilancia y dar alternativas a los jóvenes. El concejal reiteró ayer que convocará a los grupos de la oposición para cerrar un acuerdo “de mínimos” y se lamentó del coste económico de los destrozos, subrayando que la última reparación del reloj costó 700 euros: “Es un problema de todos los ciudadanos, no del Ayuntamiento”. También se señala que los destrozos no son algo inédito en el botellón, como tampoco las peleas y enfrentamientos con la policía local, y genera constantes tensiones entre los que lo practican y los vecinos.

Al requerir informe el ayuntamiento señaló, básicamente, que desde la aprobación de la ordenanza de ocio nocturno se estableció un dispositivo policial extraordinario para la vigilancia de este tipo de ocio, que incluye las llamadas zonas de especial protección, en las que no se permite el consumo en la vía pública, y un dispositivo móvil en otras zonas, entre ellas los jardines de Méndez Núñez. Después el dispositivo se traslada a la zona de ocio nocturno, especialmente Juan Canalejo y otras. Entre las actuaciones de este dispositivo se citan algunas denuncias por infracciones en materia de limpieza o convivencia, identificaciones de menores consumiendo alcohol, y denuncias por ruidos provocados por personas o vehículos. Como conclusión se indica que con esas actuaciones se observa que se han reducido los comportamientos incívicos.

A la vista de lo anterior se dedujo que no se aclaraban todos los aspectos de la queja de oficio. No se indicaba si, a la vista de lo reiterado de los daños, de la petición de las asociaciones de vecinos y de la propia apreciación municipal -el concejal reconoce que el botellón genera constantes tensiones entre los que lo practican y los vecinos-, se adoptarán medidas para que los daños y perjuicios se eviten o al menos se controlen de forma adecuada. Además, sin perjuicio de otro tipo de consideraciones (salud, orden público, etc.), deberían haberse aclarado las medidas para evitar las consecuencias que los botellones tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por los desórdenes y el

ruido. A cuyo objeto nos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento y le requerimos aclaración sobre los extremos mencionados, en concreto sobre las medidas aplicadas o previstas para hacer cumplir la normativa relativa a ruidos, protección de menores, protección del patrimonio y otros ámbitos afectados por la celebración periódica de botellones.

El ayuntamiento respondió a este requerimiento de información complementaria señalando que "dichas medidas ya están especificadas en el informe anterior de esta Dirección de fecha 30 de octubre de 2011"; por tanto, el ayuntamiento manifiesta que no tiene más que añadir.

De todo lo anterior se concluye que el Ayuntamiento de A Coruña entiende que las medidas que aplica para combatir los efectos más perjudiciales del botellón son suficientes. Sin embargo, respecto del ruido y demás molestias, los vecinos no comparten esa percepción, puesto que en las noticias se refleja una opinión común en contra del consentimiento de los botellones molestos, como serían los que referimos. Y respecto de los daños asociados a los botellones por actos vandálicos contra el patrimonio público, el ayuntamiento parece entender también que no es necesario aplicar más medidas que las que ya se vienen dando, lo que contrasta con la evidencia que se refleja en la noticia, en la que se indica que se produjeron repetidos y muy significativos daños en esa zona, reconocidos por el propio ente local -señaló que los destrozos no son algo inédito en el botellón-, sin que ni tan siquiera diese cuenta de las medidas adoptadas al respecto de esos concretos daños para promover la sanción de sus autores, en su caso, y para evitar que se repitan con la asiduidad con que se vienen dando. Así pues, se concluye que la respuesta municipal no resultó satisfactoria, por las carencias subrayadas hasta ahora.

La Q/2116/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario La Voz de Galicia el jueves 20 de octubre de 2011 en relación con la inseguridad y alborotos en la plaza de Pontevedra, en A Coruña. En la noticia se señala esencialmente que los padres de los niños que asisten al colegio Eusebio de la Guardia, así como los que acompañan a sus hijos a la Plaza Pontevedra, empiezan a quejarse por la inseguridad de la zona, ya que desde hay un tiempo se instaló un grupo de personas que se dedican a ingerir bebidas alcohólicas a plena luz del día. Una abuela que va a recoger a su nieto de 4 años, lo

define como “un botellón consentido”. Aunque la Policía Local está presente tanto en la entrada como en la salida de los niños del centro educativo, los agentes sólo pueden identificarlos. Una madre dice que además de estas molestias hay personas que se drogan detrás de la estatua que está situada entre el instituto y el propio colegio. Por ese motivo, muchos padres, indignados, no pierden de vista a los niños. Desde la dirección del colegio confirman que nunca hubo incidente alguno, pero los padres no se fían. Y a los niños les da miedo. Dos madres comentan que a medida que pasa el día el grupo va aumentando y en los fines de semana se les juntan los que hacen botellón. “Se pelean entre ellos y no es la primera vez que viene el 061”, asegura otra persona. Según otra madre, algunas personas usan las zonas ajardinadas para hacer sus necesidades. La asociación de vecinos del Ensanche pidió ayer al ayuntamiento mayor seguridad y vigilancia. Dicen que en el lugar donde juegan muchos niños pequeños últimamente “personas en estado de embriaguez se acercan a ellos para pedirles la merienda”.

Por lo expuesto requerimos informe al Ayuntamiento de A Coruña sobre la comprobación de lo señalado; sobre las medidas adoptadas o que se adoptarán para garantizar la adecuada convivencia, la seguridad y la salubridad en el espacio público indicado, que es frecuentado por niños; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. El ayuntamiento respondió, básicamente, que el consumo de alcohol en la vía pública no es infracción, que el consumo de estupefacientes es competencia de la Policía Nacional, que se vigila la entrada y salida de los niños del colegio, y que los responsables del colegio indican que no hay incidentes -en relación con la actividad escolar-. Sin embargo, del examen del informe aludido se dedujo que no se aclaraban todos los aspectos de la queja de oficio. No se trataba de determinar incidentes exclusivamente relacionados con la entrada y salida del colegio, sino en general el adecuado uso de la vía pública y el respeto del ordenamiento en general y en especial de las normas de convivencia ciudadana. Es de subrayar que no se aclaraban las actuaciones para impedir el consumo de estupefacientes en la vía pública, que es uno de los principales motivos de la queja ciudadana. El informe municipal señalaba que la cuestión es responsabilidad de la Policía Nacional, pero tal circunstancia no impediría una intervención eficaz de la Policía Local, que puede comprobar por sus medios esos hechos, denunciarlos y remitir las denuncias a quien corresponda, o bien avisar a la Policía

Nacional para que realice tal labor, de tal manera que en cualquiera caso se evite este justificado motivo de queja, el consumo de estupefacientes en un lugar público en el que concurren habitualmente muchos niños y ciudadanos. El informe señalaba que la Policía Local no detectó tal cosa, pero no se decía si los agentes allí presentes lo vigilaban, lo denunciaban, en su caso, o daban cuenta a la Policía Nacional para que lo comprobase y corrigiese. La mención que se hace a través de la noticia que dio origen a la queja de oficio y esta misma resultan suficientes motivos para promover las comprobaciones y correcciones que correspondan, de tal forma que en su caso se evite dentro de lo posible la reiteración de este consumo ilegal, posiblemente relacionado con los problemas que se mencionan. Por lo demás, también resultaba preciso que se especificasen las medidas adoptadas en orden al adecuado mantenimiento de las normas de convivencia en la vía pública, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento en general y en particular en las ordenanzas municipales, en especial la ordenanza local para regular la convivencia y el ocio en el espacio público de la ciudad de A Coruña.

Por la anterior razón nos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento para que diese cuenta de esa labor, al menos de cara al futuro, pero la respuesta municipal se limitó a señalar que se remitía a lo ya informado. A la vista de eso solicitamos la colaboración de la Delegación del Gobierno en Galicia, en concreto para que aportase informe sobre las medidas adoptadas para comprobar y corregir, en su caso, el consumo de estupefacientes en la vía pública, y, en relación con eso, para la preservación de la seguridad ciudadana en ese espacio público de la ciudad de A Coruña. Al cierre del informe nos encontramos a la espera de recibir la colaboración demandada.

La Q/1669/11 se inició como consecuencia de las noticias aparecidas en el diario La Región los días 18, 19 y 24 de julio de 2011 en relación a perjuicios ocasionados por el denominado botellón en Ourense. En las referidas noticias se señala esencialmente que la práctica del botellón en la Alameda acabó la madrugada del domingo (17) con una pelea, añadiéndose que parte de los jóvenes que participan en él son menores. “La proliferación de botellones desespera por momentos a los vecinos de las zonas donde se producen, mientras ningún cuerpo de seguridad ni el ayuntamiento reconocen tener responsabilidad en el asunto y por tanto eluden las medidas e intervenciones para ponerle fin”. También se

indica que “el botellón destroza el mobiliario de la Alameda” y que “el consumo de alcohol en la calle se repite cada fin de semana ante la desidia de las administraciones”. Se relaciona la práctica del botellón en la zona con el vandalismo que sufre. Al parecer el botellón de la Alameda es el más numeroso, pero se sufre también en otros 17 puntos de la ciudad. En la última de las noticias se indica que el botellón es una constante en todos los puntos de la geografía española y Ourense no es una excepción, sobre todo con la llegada del bueno tiempo. Hasta tres plazas y parques y una veintena de calles sufren en las noches de fin de semana la presencia de decenas de jueves que se reúnen para beber. Entre las razones de esta práctica los jóvenes se defienden alegando el alto precio de las copas en los locales y la mala calidad de la bebida, al servir alcohol adulterado a precio de buenas marcas. A pesar de las buenas intenciones iniciales la ingesta de alcohol hace que muchos pierdan el control de sus actos y dañen diversos elementos del mobiliario urbano. Y lo que ocurre en la Alameda, donde se produce el encuentro de mayor asiduidad, siempre de jueves a domingo. Es esta área la que genera más conflicto por estar en el centro y próxima a calles residenciales, pero todas ellas obligan a gastar una media de 1.110 euros cada semana por desperfectos. Los vecinos de la zona se quejan del ruido a altas horas de la madrugada y también de los regalos desagradables que dejan los allí reunidos, como vómitos o incluso excrementos. “El olor por las mañanas es insoportable”, declara una de las vecinas afectadas. Del mismo modo, las molestias vienen porque la policía no interviene en esta situación, ya que solo actúa en el caso de conflictos. Los vecinos no son los únicos que se quejan, pues los comerciantes del mercado tuvieron que presenciar una fuerte pelea en la madrugada del fin de semana pasado, cuando iniciaban su tarea. Con esta actitud “se está agrediendo a las personas que allí trabajan”, asegura el presidente de la Plaza. Después de las campañas para potenciar sus productos se queja porque “se está jugando con el trabajo de la gente” y se está valorando la opción de pedir al ayuntamiento el acordonamiento de la zona. El botellón genera una media de seis toneladas de residuos los fines de semana. Esta basura queda acumulada en los espacios públicos y los grupos de limpieza tienen que recogerla a primera hora de la mañana.

En relación con el tratamiento legal del problema que se refleja en las noticias es de subrayar que la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, y el Decreto 320/2002, de ordenanzas-tipo sobre protección contra la contaminación acústica, establecen la

regulación positiva y las habilitaciones suficientes para abordarlo, tal y como se exponen detalladamente nos Informes de esta Institución desde hace tiempo. La Ley del Ruido habilita a los ayuntamientos para que a través de sus ordenanzas aborden los ruidos generados por la acumulación de personas en la calle mediante la tipificación de infracciones que sancionen la contaminación acústica ocasionada por los usuarios de la vía pública (las ordenanzas locales podrán tipificar infracciones en relación con: a) el ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias; artículo 28.5); y para el caso de ausencia de ordenanza específica resulta aplicable de forma directa el citado Decreto autonómico, el 320/2002, que establece la conducta cívica normal como parámetro de comportamiento singular o colectivo cuando se produzca una perturbación por ruidos para la vecinanza, lo que será sancionado conforme el establecido en esta legislación (artículo 26.5). Esta norma está enfocada al tratamiento de supuestos en los que el efecto prejudicial proviene de una suma de comportamientos individuales, o del comportamiento colectivo que suponen la suma de todos ellos. A todo eso hay que añadir la necesidad de dar aplicación directa a los derechos fundamentales afectados, como el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, así como la numerosa jurisprudencia que obliga a corregir los graves perjuicios de este fenómeno, como por ejemplo, la sentencia del 29 de octubre de 2001, de la Sala del Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (sede de Sevilla), que obliga a un ayuntamiento a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Por el mismo motivo de la anterior queja de oficio, los botellones de Ourense, se conoció una queja promovida por un ciudadano de esa localidad (Q/2095/11). El informe municipal que responde a ambas alegó, básicamente, que el Ayuntamiento realiza un estricto seguimiento del botellón, aunque sin impedirlo en la Alameda, por entender que no resulta molesto debido a las circunstancias que se mencionan, como la concentración en ese punto -la Alameda-, la lejanía de las viviendas, el final a las 4 de la mañana, la recogida de la basura por parte de las personas que realizan botellón y por la ausencia de incidentes graves -no constan denuncias o partes de los incidentes que se mencionan en la prensa-. También se señala que no puede impedirse porque se interpreta que se vería afectado el derecho de reunión pacífica y sin armas del art. 21 de la CE.

En relación con lo anterior señalamos al Ayuntamiento de Ourense que con posterioridad, en concreto el 23 de octubre, el mismo diario publicó (pág. 10) que se celebraron 5 botellones en la noche en la ciudad; además del de la Alameda se dieron en Parque Barbaña, estación San Francisco y en los parques de San Lázaro y Miño. Se indica que "parece que cualquier parque o plaza son el lugar perfecto para beber sin control y sin que las autoridades con competencia en la materia lo impidan aplicando la legislación". Añade que la concentración finalizó a las 7 de mañana, que el espacio quedó lleno de vasos y botellas de cristal y plástico, además de bolsas, cartones y papeles esparcidos por el suelo. También el ciudadano promotor de la queja señalaba que a *las 09,11 horas del día 14 de octubre, al mirar por la ventana lo primero que vi de Ourense fue ... botellas, bolsas, es decir los efectos secundarios del botellón. No sólo la basura es lo que perjudica a vecinos, sino a turistas y el sueño de los vecinos. Claro me imagino que serían tantos en la Alameda y tendrán que buscar sitio. Además, la ley parece ser que supuestamente no les afecta.* Con lo anterior se pone en tela de juicio que el problema se limite a la Alameda, que no perjudique a los vecinos por diferentes motivos -ruido a altas horas de la madrugada, suciedad ...-, y que el final sea a las 4 de la mañana.

Por lo que se refiere al comentario en el que se relaciona el fenómeno tratado con un derecho fundamental, lo de reunión pacífica y sin armas del art. 21 de la CE (se entiende que se indica que impedir los botellones conculcaría ese derecho), es de subrayar que en ningún caso este fenómeno tiene que ver con el derecho constitucional -de rango fundamental- que se cita, y menos que el botellón se pueda considerar habilitado por esa vía. Como señala la doctrina (p.e. MARTIN MORALES; *El régimen constitucional de "la movida"*), "el derecho fundamental de reunión y manifestación no está involucrado en el problema de la movida, pero no porque decaiga frente a otros derechos prevalentes, sino por carecer de los elementos esenciales que constitucionalmente lo configuran. Nos movemos, pues, en el plano previo de la delimitación del contenido del derecho. En la "movida" no existe la mínima organización que distingue la reunión de la mera aglomeración. No hay una vinculación subjetiva de todos los participantes a una concreta finalidad. Además, ese mínimo de organización debería ser anterior o previo al hecho incluso de la coincidencia de un determinado número de personas en un lugar y en un tiempo. Por otra parte, aunque la finalidad de la reunión puede ser de carácter amplio,

alcanzando tanto la reuniones públicas o políticas como personales, en relación a la "movida" el problema no consiste en el tipo de finalidad, sino en que no existe finalidad, requisito imprescindible para que podamos hablar del derecho de reunión: "A los efectos de la presente Ley, se entiende por reunión la concurrencia concertada y temporal de más de 20 personas, con una finalidad determinada", artículo 1.2 de la Ley Orgánica 9/1983, reguladora de las reuniones en lugares cerrados y en lugares de tránsito público o manifestaciones. La aglomeración en sí misma no es una finalidad. La diversión, el alterne, el pasarlo bien, etc. no constituyen, como puede comprenderse, ese elemento finalista. La reunión implica la existencia de una pluralidad de personas vinculadas entre sí y a una finalidad u objeto, y esto no se da en la "movida". De todas formas, con independencia de que no nos encontremos ante lo derecho de reunión, tampoco el disfrutar del mismo queda exento de cumplir sus condiciones de ejercicio, ya que, por el contrario, se llegaría al absurdo de que desaparece la posibilidad de intervenir con tal de que un número determinado de personas decidan reunirse.

La argumentación remitida parece cuestionar la constitucionalidad de numerosas normas con rango de ley estatales y autonómicas, y de las normas administrativas y ordenanzas municipales que prohiben o restringen este tipo de fenómenos en la vía pública, lo que hasta ahora no se dio, confirmando el consenso respecto de la improcedencia de ese argumento, que además puede sembrar la duda en las administraciones y en sus agentes respecto del cumplimiento de sus responsabilidades.

Es perfectamente posible intervenir a través de la habilitación legal citada y además es obligado, de acuerdo con el decreto también citado. Por lo anterior de nuevo nos dirigimos al ayuntamiento, que al cierre del informe aún no respondió, después de mucho tiempo desde que le hubiésemos indicado lo señalado.

La queja de oficio Q/752/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en diferentes medios de comunicación en relación con las consecuencias de la huelga de basura en Padrón. En la noticia se señala esencialmente que ya se acumulan 15 toneladas de basura después de 3 días de huelga. Se indica que "la historia se vuelve a repetir en Padrón" y "la descomposición de los restos orgánicos, tras un fin de semana festivo, y el

calor de los últimos días contribuyen a crear una atmósfera nauseabunda por el Ayuntamiento". A esto se sumaría la proliferación de mosquitos en muchos puntos claves, como las cercanías del campo del Souto y del mercado. La situación crea malestar en el sector hostelero y la ciudadanía también está molesta, se señala.

Se recibió el informe demandado del Ayuntamiento de Padrón y en el mismo se señalan de forma exhaustiva todas las actuación municipales relativas a la huelga. Además, también se señalaba que había reuniones periódicas con los trabajadores y la empresa para intentar solucionar el conflicto y a hacer un seguimiento detallado del cumplimiento de los servicios mínimos. Además, el Valedor do Pobo recibió a los representantes de los trabajadores, que habían solicitado una entrevista con él para que se mediara cara a solventar el problema. Indicaron que percibían un mayor grado de receptividad en el nuevo alcalde, que la solución podría estar cerca, y que solicitaban la medición para la rápida resolución del recurso pendiente en el juzgado. También se entró en comunicación con el nuevo alcalde de Padrón, que confirmó la percepción de los trabajadores. Por la petición de los trabajadores se entró en comunicación con el juzgado de lo contencioso donde se conocía el recurso contra el decreto municipal de servicios mínimos. En él manifestaron que tenían pendiente la resolución de la medida cautelar de suspensión, pero que en breve se citaría a las dos partes para vista y posterior resolución, lo que después conocimos que se había dado. Por esa razón se entendió cumplida la labor de medición demandada y se procede al archivo del expediente.

Área de educación

Al hilo de diferentes expedientes sobre la materia se abrió una queja de oficio (Q/1874/11) relativa a la propiedad intelectual de los proyectos de fin de grado, de fin de estudios o trabajos académicos equivalentes. No existe en este campo un criterio unánime en la universidad española. Algunos centros configuran los proyectos de fin de estudios o de fin de carrera como obras en colaboración, mientras que otros consideran que es propiedad del autor. En general los centros de la Universidad de Vigo establecen que en los trabajos académicos la propiedad es sólo del autor, es decir, del alumno. Este es también el criterio general para otro tipo de trabajos académicos tutorizados como son las tesis doctorales. El hecho de que un trabajo académico esté tutorizado no lo convierte en una "obra en colaboración", en el sentido regulado por el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 1/1996. Hay que subrayar que el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, habla de obras que son resultado unitario de la colaboración de varios autores, es decir, en la que todos ellos comparten la condición de coautor. El caso típico se da en el campo científico, en el que es habitual la coautoría de trabajos, artículos y publicaciones en revistas científicas.

Sin embargo, un trabajo académico autorizado, que forma parte del plan de estudios como una materia específica, y que tiene que pasar por un proceso de evaluación y calificación para poder obtener el título, no debería ser considerado una obra en colaboración, ya que el tutor no es nunca un coautor (entender lo contrario llevaría a la paradoja de que también los tutores de los PFE aprobarían o suspenderían en la evaluación del proyecto) porque su actividad deriva de dar cumplimiento a un deber docente asumido de manera voluntaria (dirigir los trabajos académicos del alumnado) y porque en ningún caso tiene la condición de autor, ya que no crea (en el sentido del art. 5 del Real Decreto Legislativo 1/1996), sino que tutoriza o dirige. Es el alumno quien se matricula del PFE, quien paga las tasas de la prueba, quien crea la obra original, quien defiende el proyecto, quien puede solicitar cambio de director (lo que redunda en el argumento de que no es obra en colaboración) y quien aprueba o suspende.

La cuestión es particularmente relevante, porque de la condición de autor dependen los derechos de explotación de la propiedad intelectual que la ley recoge, con un contenido económico innegable. En el ámbito concreto de la Universidad de Vigo no existe una reglamentación uniforme y algunos centros recogen la propiedad intelectual compartida de los PFC al 50% entre autor y director.

Por esta razón, parece urgente regular adecuadamente esta cuestión dentro de la normativa general de las Universidades para evitar discriminaciones o reglamentaciones contradictorias dentro de las distintas instituciones. Por este motivo, la institución del Valedor do Pobo está haciendo una investigación sobre este aspecto, de cuyas conclusiones se dará traslado en su día.

Área de industria, comercio y turismo

Se inició una queja de oficio (Q/838/11) por el cambio de tarifa eléctrica y de facturación mensual. La disposición adicional séptima del Real Decreto 157/2008, de 26 de diciembre, autoriza la facturación estimada mensual, contra la que se han contabilizado en este ejercicio catorce quejas. La reiteración de los motivos de oposición por parte de los usuarios del servicio eléctrico fundamentó la tramitación de la queja de oficio, que obtuvo una acogida favorable por parte de la Consellería de Economía e Industria, como evidencia su escrito de 18 de octubre de 2011, tal y como detallamos en el comentario del área.

Área de servicios sociales

Una noticia aparecida en La Voz de Galicia mencionaba que en el proceso selectivo de personal de la Diputación Provincial de Ourense no se respetó la reserva de plazas para personas con discapacidad, por lo que se inició una queja de oficio (Q/212/11), a la que se añadió la promovida por uno de los afectados (Q/230/11). Después de la correspondiente investigación se recomendó a la Diputación que respetara lo legalmente previsto en relación a las cuotas de reserva de plazas para discapacitados en las OEP (Oferta de Empleo Público) de ese organismo provincial, lo que no se hizo en la ocasión analizada, y posiblemente tampoco en las anteriores, siendo inadecuada la argumentación de la Diputación que pretendía justificar tal forma de proceder (ver recomendación nº 101 del área de servicios sociales). Finalmente, de la respuesta de la Diputación Provincial concluimos que aceptaba la recomendación en lo que se refiere a las futuras ofertas de empleo, pero no en lo relativo al expreso reconocimiento de su inadecuada actuación en anteriores convocatorias, con lo que se rechazaba parcialmente.

La Q/234/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario Faro de Vigo el 29 de enero de 2011 en relación con la situación de incapacidad de un vecino de Arbo. En la noticia se señala esencialmente que en Vilar de Cabeiras, en Arbo, vive ... con su hijo ..., de 20 años, que desde que nació con solo cinco meses de gestación, no ve, no habla, y no anda. Además, este joven padece problemas respiratorios que le obligan a estar conectado al oxígeno18 horas diarias y ... se vio obligado a trabajar sólo media jornada para cuidarlo. En junio solicitó la ayuda de la Ley de Dependencia y desde entonces no recibió respuesta. Puede ser un caso más de la falta de respuesta de la Administración en la aplicación de la Ley de Dependencia, pero clama al cielo, según se señala. En Arbo una familia muy humilde sufre al límite la desgracia de que uno de sus miembros, de 20 años de edad, sea discapacitado físico e intelectual y necesite cuidados especiales. Hasta junio de 2010 estuvo ingresado en un centro de la Asociación Gallega San Francisco (Agasfra) gracias a la ayuda del ONCE. Con todo, después de tener que ingresar en varias ocasiones en el hospital, los médicos le recomendaron “cuidados especiales”. A cuyo objeto su padre le llevó a casa. La familia recibe una pensión no contributiva por el joven dependiente. Su padre es quien se encarga de ducharle, darle de comer, llevarlo al baño, colocarle el

oxígeno y todos los cuidados necesarios. Con su fuerza lo levanta en brazos y lo cambia de cama a la silla de ruedas. Por la tarde, ... va a trabajar media jornada porque cómo explica "tengo otro hijo de 18 años que mantener". Además en la casa vive su mujer, que padece gravemente de los nervios, y su suegra de 88 años. Este vecino de Arbo pide ayuda después de pasar quince jornadas, noche y día, en el Meixoeiro con su hijo hospitalizado. Fue en junio cuando solicitó una ayuda por la Ley de Dependencia, pero no recibió respuesta; tampoco desde el Ayuntamiento de Arbo le envían una persona que le ayude a atender a .... "Los médicos nos dicen que puede durar un año y nosotros lo único que queremos es que esté bien cuidado, nos da igual que sea en un centro especializado o con una persona que lo atienda bien, el dinero no nos importa", explica .... El joven debe recibir oxígeno por lo menos 18 horas al día y necesita alimentos especiales de farmacia. Corre peligro de atragantarse y por ello debe comer todo en papilla e incluso necesita un espesante para el agua. "Todo lo que le damos tiene que pasarse antes por la batidora y tengo que hacerle juegos para que me abra la boca", indica su padre. ... no habla pero ríe cuando su padre le dice cosas cariñosas y sólo está serio y triste cuando está mal. Para llevarlo al médico desde Vilar de Cabeiras hasta Arbo su padre llama un taxi y una vez en el centro lo coge en brazos para ir a la consulta. "Tengo 50 años y llevo toda la vida luchando, no se cuánto tiempo más voy a aguantar", dice. ... pide soluciones a las administraciones. "Fui al Ayuntamiento, a la Xunta a Vigo, y nadie me da una solución, es inhumano en el tiempo que estamos que este niño esté así", afirma el progenitor, y añade que "la asistenta social del Ayuntamiento los atienden bien y hace todos los trámites, pero no nos dan respuesta, algo pasa". Asegura que "por el bienestar de mi hijo estoy dispuesto a llegar a los tribunales o donde haga falta".

Después de recibir diferentes informes formulamos una recomendación a la Consellería de Trabajo y Bienestar (ver resolución nº 107 de las del área de servicios sociales). Por lo que se refiere a la primera parte de la recomendación, que menciona la necesidad de que con urgencia se resuelva sobre la revisión del PIA solicitada hace tiempo, y que esa resolución sea motivada en el exclusivo interés del dependiente, tal recomendación se aceptó y ya tiene efectividad, puesto que finalmente se resolvió sobre el nuevo PIA y ya se aprobó una libranza para cuidados en el entorno. En lo que se refiere a la segunda parte de la recomendación (que, dado que la ONCE no parece dispuesta a

rectificar sus medidas de retirada de las ayudas complementarias a dependientes atendidos en centros de la Comunidad, con grave perjuicio para personas que por sus circunstancias necesitan toda la ayuda posible y de cualquier naturaleza, pública, institucional o personal, al menos se requiera la rectificación de las motivaciones inadecuadas aportadas por la organización a los afectados, a los que señala a la administración gallega cómo responsable de retirada, indicando que ahora debería ser ella quien sufrague la totalidad de los gastos), la Consellería también la acepta, puesto que indica estar de acuerdo con el criterio enviado desde esta institución, y que la Dirección General de Dependencia va a iniciar las acciones para que la ONCE rectifique las medidas adoptadas. El resultado se comunicará a esta institución. Por todo ello entendemos la recomendación aceptada plenamente y con efectividad, por lo que archivamos el expediente.

La Q/235/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario El Correo Gallego el 8 de febrero de 2011 en relación con una familia de Cambre en situación de dependencia. En la noticia se señala esencialmente que la afectada lleva 17 años luchando, y con su tenacidad va consiguiendo leves avances para los suyos, cinco personas dependientes, sus padres, su hijo y dos nietos. Asegura que se ve impotente ante la burocracia oficial. Posteriormente se recibió una queja de la propia interesada, la Q/283/11.

La Consellería de Trabajo y Bienestar aclaró en primer término que ninguno de los dependientes mencionados se encuentra bajo su tutela legal. Por lo que se refiere a su atención en el ámbito de responsabilidad de la Comunidad Autónoma de Galicia, entre ellos la de los padres, los dos tienen una valoración de III-1 y su Programa Individual de Atención ya aprobado, en el que se determina que ambos deben contar con un servicio de atención residencial. Para dar efectividad a estos programas se les asignaron dos plazas en la residencia Amanecer de Carballo, en la misma provincia, pero las rechazaron. Posteriormente solicitaron revisión del Programa Individual de Atención para que el ámbito del servicio se reduzca a la zona de Ferrol, y a la vista de la dificultad de esa concreta asignación, finalmente su padre amplía el ámbito territorial de las posibles residencias a la provincia, pero descartando la que tenía asignada en Carballo. También rechazaron una libranza (prestación económica) para residencia. No se contempló la declaración de su caso como de emergencia social; además, en el caso de resultar tal

situación, esta implicaría que el ámbito territorial de atención es toda la Comunidad, algo que también rechazan. Posteriormente su padre ingresó en la residencia de Ois, pero la Consellería señala que hasta entonces solo se había pedido plaza para él. Su madre se encuentra en la misma residencia en una plaza privada. En la actualidad no existen vacantes. Por tanto, los expedientes de dependencia se encontraban adecuadamente tramitados, solo a la espera de concretar el servicio residencial atribuido en su momento y rechazado por las circunstancias mencionadas, que no son de responsabilidad de la Consellería, puesto que las ofertas se ajustaban a la legalidad y eran razonables para atender sus necesidades. En cualquiera caso, se informó que en caso de que sus padres entendiesen que se produjo alguna irregularidad en sus expedientes de dependencia, entonces deberían ser ellos los que deberían reclamar por esta causa, o, en su caso, el conjunto de la familia cuidadora.

En lo relativo al hijo, conocemos que se encontraba atendido en el centro de promoción de la autonomía personal de Bergondo, de la Administración General del Estado, en concreto del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). En lo que se refiere a la atención a su dependencia, podría complementar la atención del centro con un servicio de ayuda en el hogar, pero al parecer pernocta en el centro. Cuando venza el plazo de atención en él podría orientarse su Programa Individual de Atención a un servicio de ayuda en el hogar o a cualquier otro que pueda corresponderle. Además, el hijo es usuario del servicio autonómico 065. Por tanto, pudo concluirse que la actuación de la Consellería de Trabajo y Bienestar era adecuada en razón de las circunstancias.

Por lo que se refiere al nieto, este se encuentra bajo la custodia de sus padres. Dada su discapacidad podría recibir dos ayudas de la Administración General del Estado, pero para eso deben promoverse, como bien señaló la Consellería de Trabajo y Bienestar. Por lo que se refiere a las responsabilidades de la Consellería, se indicó que no se promovió el reconocimiento y beneficios de la Ley de Dependencia. No obstante, se le ofreció un recurso considerado técnicamente adecuado y se rechazó.

Respecto de su nieta, por las informaciones proporcionadas por la propia interesada conocemos su negativa a acudir a un centro adecuado a su edad. Lo que

parecería más oportuno sería que en primer término se promoviera el procedimiento para su incapacitación; entonces su tutor debería instar el reconocimiento y valoración como dependiente y el recurso adecuado, de tal manera que pueda ser atendida correctamente. Además, dado su grado de discapacidad, podría tener las ayudas del Estado que correspondan (pensión no contributiva, ayuda familiar de hijo a cargo...).

La Q/528/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario La Voz de Galicia el 18 de marzo de 2011 (pág. 19) en relación con una barrera arquitectónica en Monforte de Lemos. En la noticia se señala que el 11 de abril empezará a impartirse en los locales del sindicato UGT en Monforte un curso de formación de empleados de oficina que cuenta con la financiación de la Consellería de Trabajo y Bienestar. ..., un discapacitado físico residente en Monforte, se matriculó en el curso, aunque sabe que no podrá asistir. El motivo es que el edificio sindical donde se impartirán las clases no está adaptado para el acceso de personas que usan silla de ruedas y no se previó ninguna alternativa para solucionar este problema. Esta no es la primera vez, sino la segunda, que ... se encuentra con tal obstáculo. El año pasado se apuntó a un curso de informática que organizó UGT en este mismo local y tuvo que renunciar a las clases y al diploma. “Escribí a la Xunta para ver si podían hacer algo y me contestaron que tratarían de arreglarlo en la medida de lo posible, pero ya pasó un año y todo sigue igual”, explica en tono indignado. “Al parecer, estos cursos tienen que impartirse forzosamente en el local de UGT y mientras no hagan adaptaciones en el edificio sindical, no hay forma de que las personas que están en mi situación puedan acudir a las clases como el resto de la gente”, agrega. El Sr. ... dice no entender porqué no es posible ofrecer mientras tanto una alternativa, puesto que en Monforte hay numerosos locales accesibles para discapacitados físicos en los que también podrían impartirse estos cursos. De hecho, a su juicio, la ciudad está bastante bien preparada para desplazarse en silla de ruedas. “Puedo moverme sin problemas por las calles y la mayoría de los edificios públicos están bien adaptados, pero aún hay excepciones, como el local de sindicatos o la oficina de Hacienda”, señala. ... se inscribió en el curso de UGT para llamar la atención sobre su situación, pero cree que no podrá asistir a las clases y lamenta perder otra oportunidad de incrementar su preparación. Cobra una pensión no contributiva, pero lo que desea es encontrare un empleo que le permita ser lo más independiente posible. Hace poco siguió un curso de recepcionista telefonista -en

un local adaptado- y obtuvo buenas calificaciones, pero quiere seguir aumentando su currículo para tener más oportunidades de hallar una salida profesional. “Yo lo único que quiero es que me permitan formarme y encontrar un trabajo digno -señala-, porque no me parece justo que tenga que resignarme a cosas como repartir folletos de publicidad por la calle. La Xunta debería preocuparse de que los discapacitados tengamos las mismas oportunidades de formarnos que cualquiera otra persona que busca empleo”, concluye el afectado.

Ante eso requerimos informe a la Consellería de Trabajo y Bienestar y al Ayuntamiento de Monforte. De la información recibida se deduce que, tal y como indica la Consellería, la UGT inició la búsqueda de un nuevo local para poder impartir en mejores condiciones su formación en la comarca de Lemos, ya que no puede acometer obras de reforma por no ser titulares del inmueble. Por tanto, el problema de la accesibilidad para impartir los cursos de formación se encuentra en vías de solución, tal y como se pretendía con la promoción de esta queja de oficio.

La Q/994/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en diferentes diarios el martes 31 de mayo de 2011 en relación con la denuncia que hace una madre por el supuesto traslado forzoso de su hija discapacitada. En la noticia se señala esencialmente que ... manifestó su frontal oposición a que su hija discapacitada, no pueda volver a ser interna del Centro de Asistencia y Educación Especial Santiago Apóstol de A Coruña, tal y como le comunicó la dirección del colegio la pasada semana. La Consellería de Trabajo y Bienestar anunció, con la oposición de los trabajadores, que el próximo curso el centro atenderá a discapacitados intelectuales gravemente afectados con una dependencia superior al 75%. ..., de 19 años, está valorada en un 65%. En la misma situación, según la madre, hay 10 o 12 familias más. “Pero yo soy la única que se hizo valiente y decidió dar la cara”, relata. ... sufre el síndrome de Smith-Magenis (SMS), un desorden genético y clínico del comportamiento y del desarrollo. Una enfermedad de reciente diagnóstico y considerada rara en Galicia -media docena de casos- que lleva trastornos de la conducta, desde los hábitos de sueño hasta de alimentación, y, sobre todo, con crisis de agresividad. El pasado fin de semana, por ejemplo, ... le propinó a su madre un puñetazo en la nariz, la empujó contra una pared y la mordió en la espalda. “Yo no puedo con ella, pesa 70 kilos y yo 49, y

casi tampoco su padre", dice .... Al no estar interna (salvo fines de semana y vacaciones), la familia de la joven, que vive en Ponteareas, tendrá que llevarla y recogerla todos los días. "Por un hijo se hace lo que sea, pero tenerla todos los días en casa es imposible. Tuvimos que poner una cerradura en la cocina para que cuando se levanta por las noches no le dé por comer, con el peligro de que se atragante", se lamenta la madre. "Esa persona no se tendrá que ir para casa, la plaza la tiene garantizada. Pero al cambiar la orientación del centro y los criterios de ingreso, con el fin de especializar la atención, no cumple los requisitos, porque no está gravemente afectada y tiene cierta autonomía. Hay varios centros alternativos de la zona en los que se podría ingresar a esta usuaria", aseguran en la Consellería. En efecto, la alternativa que en el propio centro le dieron a la familia es llevarla al *Tierra de Ferrol*. "Yo no quiero cambiarla a Ferrol. En primer lugar, porque ya lleva cuatro años en el Santiago Apóstol, los cuidadores ya la conocen y ella a ellos (los afectados de SMS son especialmente sensibles a las alteraciones de la rutina), y, además, cuando cumpla 21 años la pasarían al centro Souto de Leixa, que es privado, y yo ya tengo suficientes malas experiencias de los centros concertados", dice ....

Del informe de la Consellería de Trabajo y Bienestar se deduce que se está a reestructurar el centro Santiago Apóstol, de A Coruña, debido a que se consideraba su anterior funcionamiento como disfuncional debido a que dependía de esa Consellería, pero la mayoría de los usuarios eran niños en edad escolar y que precisaban de una educación especial, lo que provocaba, según se señala, "una deficiente atención, no acorde con las necesidades de los usuarios del centro". Ahora se pretende dividirlo en dos centros, uno de educación especial y otro asistencial, de atención a las personas con discapacidad. Este último tendrá 80 plazas de internado y 40 de centro de día, pero solo para discapacitados gravemente afectados, justo el motivo del traslado de la afectada. Uno de los motivos aducidos para eso es que "se ampliará el servicio que se le puede ofrecer a personas con discapacidad, evitando que muchos usuarios deban abandonar el centro por el hecho de cumplir la edad límite de permanencia en el actual Santiago Apóstol". No obstante, siendo este objetivo ciertamente adecuado en términos generales, es evidente que el mismo no tiene que significar necesariamente que los usuarios que permanezcan en la sección dedicada al régimen asistencial deban tener el nivel indicado (discapacitados gravemente afectados), pudiéndose optar también por el mantenimiento del nivel antes consentido. No

obstante, la administración actuante cuenta con capacidad de autoorganización respecto del servicio, por lo que no cabe intervenir en contra de esta iniciativa, sobre todo teniendo en cuenta que el afectado tiene garantizada una plaza en un centro público de la zona y la distancia del domicilio de los padres al anterior centro ya era muy considerable.

La Q/995/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario La Región el 31 de mayo de 2011 en relación con la denuncia que hace una madre por las molestias que causan en su hijo los ruidos producidos por una empresa. En la noticia se señala esencialmente que una madre orensana lucha por su hijo, con parálisis cerebral, para evitar que la actividad de una empresa (Ecoourense, la empresa concesionaria de la basura en la ciudad) lo despierte, con ruidos, todos los días. Asegura que su estado de salud empeoró por esa realidad. La madre señala que están arruinando su vida y la de su hijo. Lleva más de un año con el problema y ya no sabe dónde acudir, señala la noticia. La salud de su hijo empeora por esta causa (parece que cae el edificio). Al parecer los técnicos hicieron una medición, pero cuando no había ruido. La misma madre hizo después la queja Q/2118/11.

Las primeras respuestas del Ayuntamiento no dieron cuenta de la solución del problema. Finalmente se conoció que el local había aplicado una serie de medidas, entre las que destaca la falta de funcionamiento de la persiana, la instalación de moquetas, el cambio de la rampa de acceso que minimiza los ruidos, y el cambio de horario. Además, las mediciones parecían confirmar la solución del problema.

La Q/1910/11 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en el diario El Correo Gallego el 27 de agosto de 2011 en relación con el transporte adaptado de un niño. En la noticia se señala esencialmente que indignada, además de humillada y avergonzada, es cómo se siente ..., madre de ..., de 23 años, con una discapacidad del 65%, a la que la administración niega el transporte adaptado después de reconocer su derecho al servicio el 13 de octubre. La familia no entiende las evasivas del 065 cada vez que avisa de la necesidad del transporte para iniciar el curso en el centro Aspaber de Carballo, donde fue concedida una plaza después de tener que salir del *Santiago Apóstolo* de A Coruña, al elevar el grado de discapacidad incluso el 75% como requisito para acudir a ese centro. El

joven lleva una semana en casa sin poder ir a Aspaber, relata la madre, porque la contestación del servicio del transporte adaptado es que "no puede ir a recogerlo por falta de coches". Además, los vehículos con los que cuenta el centro de Carballo no pueden pasar de Paiosaco y, por tanto, no llegan hasta Arteixo, que es donde vive el joven. La familia lo tiene claro: "Si la Xunta no puede cumplir que no saque ... un servicio que no puede dar". "Yo sólo pido lo que es derecho de mi hijo", insiste ..., que no cesa en su empeño de velar por el interés del joven. Así, la familia se concentrará hoy a partir de la 10:30 horas ante la sede de la Consellería de Trabajo y Bienestar, de la que depende el servicio 065, en Elviña para pedir que le permitan a ... usar este recurso imprescindible para su inclusión social. Fuentes de la Xunta reconocieron que son muchos los usuarios del transporte adaptado y que "a veces no se puede dar cobertura al cien por cien". Además, en una nota remitida por la Consellería explica que "el objetivo es cubrir las necesidades y demandas de los usuarios y en las franjas horarias solicitadas siempre que las posibilidades lo permitan, pero siempre teniendo en cuenta los intereses de todos los usuarios y las prioridades a la hora de otorgar los servicios". En la respuesta a este caso, la autoridad en la materia matiza que haber solicitado un servicio determinado en una franja horaria no implica siempre su realización efectiva en los términos demandados, como sucede en este caso, ya que es preciso evaluar también las necesidades del área geográfica". "Aspaber cobra una subvención por cada niño que entra, así que se tiene que preocupar también de cómo llegan hasta allí", se queja la madre del joven afectado en este caso y añade que no le preocupa "de quién es la culpa" en este agravio, "si es responsabilidad del alcalde, de la asistencia o de la Consellería" porque lo único que quiere es que "se cumpla con el derecho de mi hijo". "Esto desestabiliza una familia completamente", se lamenta la madre, en alusión a un problema que se suma a la precaria situación de esta familia numerosa en la que el padre recibe una ayuda familiar y la madre perdía ayer su empleo. La noticia añade que la reacción de la Xunta fue indicar que "el Centro de Control debe coordinar las demandas de cada área y diseñar las rutas en base las prioridades tipificadas (en la orden 9 de septiembre que desarrolla el decreto 195/2007 del 13 de septiembre)", y añadió que "a los usuarios se les informa de que haber solicitado un servicio determinado en una franja horaria no implica siempre su realización efectiva". La afectada promovió la queja Q/2039/11.

La Consellería señaló, como en este tipo de supuestos, que había reconocido el derecho de uso del 065, pero que no se podía dar la ruta que precisaba para acudir a su centro de atención. En relación con eso desde hace tiempo venimos indicándole que la gestión del transporte adaptado debería ceñirse a los criterios que la interesada expresaba en la queja, esto es, que no se debería otorgar si no se puede prestar el concreto servicio reclamado con carácter habitual. Sin embargo, la Consellería no sigue ese criterio y, como puede comprobar a través del informe, concede la condición de usuario para después examinar si resulta posible prestar el concreto servicio habitual que se requiere, lo que en casos como el visto resulta claramente inadecuado, puesto que crea una legítima expectativa que después se ve frustrada, llegando a causar evidentes trastornos, como se demuestra en este caso. La solución se encontró por el cambio de centro de atención de Carballo a A Coruña, sin perjuicio del evidente trastorno ocasionado.

Área de menores

La queja Q/396/11 se abrió por la posible situación de desprotección de dos menores residentes en Cambados. Dicha información llegó a nosotros por diversas fuentes, por medio de las cuales constatamos que dichas menores y su madre habían sido desahuciabas del piso en el que vivían. También constaba que su padre no pagaba las ayudas correspondientes.

Por ello, comunicamos estos hechos al Fiscal de Menores de la Comunidad Autónoma para que, si lo entendía oportuno, actuara en consecuencia. Asimismo, pedimos informe sobre el problema al Alcalde del Ayuntamiento de Cambados y a la Conselleira de Trabajo y Bienestar.

Tras la investigación efectuada no se identificaron situaciones de riesgo o desamparo, por lo que se procedió al cierre del expediente. Quedó constancia de que en diversas ocasiones los servicios sociales del ayuntamiento se interesaron por la situación de la familia e hicieron seguimiento del caso. También el Servicio de Familia y Menores de la Consellería realizó un seguimiento de la situación. Las menores continuaron con normalidad en el colegio y una familiar de su padre acogió a las tres desahuciadas en su casa, cubriéndoles las necesidades básicas. Es de suponer que cuando se ejecute la sentencia de divorcio de los padres mejorará el caso.

El expediente Q/1154/11 se inició como consecuencia de la información obtenida de diversas fuentes, incluidas noticias publicadas en distintos medios de comunicación, sobre la presencia en Galicia de menores en la actividad conocida como “botellón”. La presente queja todavía está abierta, aunque ya se ha avanzado de manera importante en su análisis.

El interés superior de los menores, reconocido en el artigo 3 da Convención de Naciones Unidas de Derechos del Niño, exige que los poderes públicos lleven a cabo labores de supervisión para la protección de la salud física y mental de los mismos. En este sentido, el artigo 12.1 de la Ley galega 11/2010, de prevención del consumo de bebidas

alcohólicas en menores de edad, prohíbe que estos consuman tales bebidas. De esta forma, es evidente que debe evitarse, entre otras cosas, que los menores acudan al fenómeno del "botellón". La propia Ley 11/2010 establece un sistema de infracciones y sanciones para tratar de asegurar el cumplimiento de sus previsiones. El artículo 30 atribuye competencia sancionadora, entre otros, a los alcaldes. Asimismo, el artículo 38 establece que la administración local debe adoptar las medidas preventivas dirigidas a asegurar el cumplimiento de lo establecido en la mencionada Ley y velar por el cumplimiento de las diferentes medidas de control. Por lo tanto, en una primera fase nos hemos dirigido a los alcaldes de las siete ciudades para nos facilitaran información sobre dicho problema, en particular sobre las medidas de control, vigilancia y supervisión que se adoptaron o se van a adoptar para impedir el consumo de alcohol por parte de menores.

En esta investigación constatamos la relevancia del problema y la urgente necesidad de que los poderes públicos tomen conciencia del mismo y adopten medidas para a su erradicación. En especial, son los ayuntamientos, como administración más próxima, los que deben mostrar una especial sensibilidad ante este tipo de consumo. Por ello, el Valedor emitió la siguiente recomendación: el ayuntamiento debe aplicar las diversas medidas contempladas en la Ley 11/2010, tanto las acciones educativas y preventivas como las intervenciones sancionadoras. En este sentido, deben hacerse controles especiales a los locales de venta de alcohol y a los locales de ocio; y, sobre todo, impedir la presencia de menores en el "botellón", para lo cual hay que emplear las medidas formativas y las sanciones contempladas específicamente en la citada Ley 11/2010.

Los ayuntamientos de las ciudades analizadas han mostrado preocupación e interés por la solución de este problema, aunque con distinta intensidad. Como ejemplo en el lado positivo debemos mencionar a Santiago de Compostela, que se ha enfrentado de manera decida a este tema, en el marco de su lucha contra la ingesta de alcohol en zonas públicas: por un lado, Santiago implemente alternativas lúdicas y de ocio que no están relacionadas con el alcohol, incluyendo campañas informativas y charlas en centros de primaria y secundaria; por otro lado, está aplicando las sanciones legalmente establecidas, lo que ha dado lugar a decenas de sanciones a menores, que se están sustituyendo por trabajos en beneficio de la comunidad.

En el lado negativo de la respuesta a esta investigación encontramos a Pontevedra, cuyo ayuntamiento, al margen de no mostrar respeto institucional en alguna de sus comunicaciones, no ha aceptado la recomendación emitida por el Valedor. Incluso ha hecho argumentaciones jurídicas sorprendentes y absurdas para justificar su criticable inacción. En este sentido, se afirma que el derecho al libre tránsito de personas impide prohibir el acceso a los lugares donde se realiza "botellón" (*sic!*). Esta afirmación desconoce por completo la teoría de los límites de los derechos fundamentales, que implica que tales derechos no pueden ser absolutos, ya que ello imposibilitaría la convivencia. Además, el ayuntamiento de Pontevedra considera que la recomendación del Valedor es una injerencia en la acción política del gobierno municipal. Esta aseveración sólo puede entenderse vulnerando la normativa legal que regula al Valedor, que como defensor de los derechos y libertades supervisa la actuación administrativa en garantía de la propia ciudadanía y del interés general.

Esperamos que la tramitación de esta queja sea útil para atajar un problema que se estaba convirtiendo en preocupante en nuestra sociedad, y respecto del cual existía, por momentos, una sorprendente permisividad.

CAPÍTULO 2

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

2.1 EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

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 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 numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad.

Ofrecemos a continuación una evaluación resumida de los niveles de colaboración de las Administraciones públicas con nuestra institución durante el año 2011. Ofrecemos un listado de las Administraciones u órganos a los que fue preciso recordarles 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 a cada uno de ellos.

2.1.1 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 el siguiente:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:

El artículo 22.1 de la Ley del *Valedor do Pobo* les impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que el Valedor les solicite datos sobre la tramitación de las quejas, la obligación de remitirle estos informes "en el plazo de quince días". Además, en el apartado 2 del mismo artículo añade: "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 es el caso, al Parlamento".

De aquí que le deba dirigir la siguiente **ADVERTENCIA**:

Que si en el plazo máximo de 15 días a contar de la fecha de este escrito no se recibe en esta institución el informe, que una vez más le requerimos, según lo prescrito en el artículo 22.2, el *Valedor do Pobo* procederá a hacerle la declaración de *"hostil y entorpecedor de sus funciones"* en cuanto se refiere a la tramitación de esta queja.

Enumeramos aquí las Administraciones y órganos a los que nos vimos obligados a hacer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

Consellería de Educación y Ordenación Universitaria: 12 veces (Q/2249/10, Q/229/11, Q/366/11, Q/404/11, Q/529/11, Q/534/11, Q/558/11, Q/692/11, Q/876/11, Q/997/11, Q/1098/11 y Q/1112/11).

Consellería de Sanidad: 17 veces (Q/227/11, Q/260/11, Q/261/11, Q/282/11, Q/317/11, Q/443/11, Q/456/11, Q/547/11, Q/563/11, Q/1105/11, Q/1109/11, Q/1133/11, Q/1727/11, Q/1755/11, Q/1766/11, Q/1792/11 y Q/1812/11).

Consellería de Cultura y Turismo: 1 vez (Q/581/11)

Consellería de Trabajo y Bienestar: 5 veces (Q/2203/10, Q/431/11, Q/770/11, Q/881/10 y Q/946/11)

Consellería de Medio Rural: 2 veces (Q/1884/10 y Q/1911/10)

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Ayuntamiento de Abegondo: 1 vez (Q/1941/10)

Ayuntamiento de Arteixo: 2 veces (Q/1630/10 y Q/1978/10)

Ayuntamiento de Betanzos: 1 vez (Q/1688/10)

Ayuntamiento de Boiro: 1 vez (Q/1266/10)

Ayuntamiento de Carballo: 1 vez (Q/2055/10)

Ayuntamiento de Melide: 1 vez (Q/904/11)

Ayuntamiento de Oleiros: 1 vez (Q/1907/10).

Ayuntamiento de Ordes: 1 vez (Q/206/11)

Ayuntamiento de Padrón: 7 veces (Q/1445/10, Q/2072/10, Q/426/11, Q/1478/11, Q/1261/10, Q/1353/10 y Q/273/11)

Ayuntamiento de Ponteceso: 1 vez (Q/704/10)

Ayuntamiento de Pontedeume: 1 vez (Q/1885/10)

Ayuntamiento de Ribeira: 3 veces (Q/602/09, Q/1231/10 y Q/1616/10,)

Ayuntamiento de Santiago de Compostela: 1 vez (Q/852/11)

Ayuntamiento de Valdoviño: 1 vez (Q/384/11)

Provincia de Lugo

Ayuntamiento de Barreiros: 1 vez (Q/208/11)

Provincia de Ourense

Ayuntamiento de Ourense: 2 veces (Q/1999/10 y Q/1593/10)

Provincia de Pontevedra

Ayuntamiento de Agolada: 1 vez (Q/1303/10)

Ayuntamiento de Cambados: 1 vez (Q/964/11)

Ayuntamiento de Gondomar: 2 veces (Q/1498/10 y Q/2219/10)

Ayuntamiento de Meis: 1 vez (Q/78/11)

Ayuntamiento de Mos: 1 vez (Q/538/11)

Ayuntamiento de Ponteareas: 1 vez (Q/174/11)

Ayuntamiento de Pontevedra: 1 vez (Q/1024/11)

Ayuntamiento de Porriño: 1 vez (Q/1380/10)

Ayuntamiento de Silleda: 1 vez (Q/56/11)

Ayuntamiento de Tui: 2 veces (Q/315/11 y Q/2245/10)

Ayuntamiento de Vigo: 7 veces (Q/1441/10, Q/1504/11, Q/1666/1, Q/641/11, Q/472/11, Q/1543/10 y Q/2154/10)

2.1.2 LAS ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE REITERÓ LA PETICIÓN DE INFORME HASTA EN DOS OCASIONES, Y NÚMERO DE VECES EN QUE TAL CIRCUNSTANCIA SE DIO.

A) XUNTA DE GALICIA.

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	1
Consellería de Hacienda	1
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	9
Consellería de Economía e Industria	9
Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	55
Consellería de Sanidad	67
Consellería de Cultura y Turismo	2
Consellería de Trabajo y Bienestar	22
Consellería del Medio Rural	22
Consellería del Mar	1

DIPUTACIONES PROVINCIALES

Diputación Provincial	Nº Quejas
A Coruña	1
Pontevedra	1

AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Abegondo	1
Betanzos	1
Boiro	2
Cambre	2
Carballo	1
Cedeira	1
Coruña, A	3
Culleredo	1
Ferrol	1
Padrón	9
Malpica de Bergantiños	1
Melide	1
Monfero	1
Noia	1
Oleiros	2
Ordes	1
Pobra do Caramiñal, A	1
Pontedeume	2
Pontes, As	1
Ribeira	2
Santiago de Compostela	4
Valdoviño	1

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Lugo	1
Mondoñedo	1
Monforte de Lemos	2
Sarria	2

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Bande	1
Boborás	1
Castrelo do Val	1
Celanova	2
Ourense	6
Pobra de Trives, A	1
Rubiá	1
Veiga, A	1

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Cambados	2
Cangas	1
Estrada, A	1
Gondomar	3
Grove, O	1
Meis	1
Moaña	1
Mos	2
Silleda	1
Oia	3
Ponteareas	1
Pontecesures	1
Pontevedra	1
Porriño	1
Salceda de Caselas	1

Ayuntamiento	Nº Quejas
Tomiño	1
Tui	3
Vila de Cruces	1
Vigo	11

CAPÍTULO 3
LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

3.1 LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE DIRIGIÓ ALGUNA RESOLUCIÓN

3.1.1 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 de cuenta de las medidas adoptadas para dar efectividad a las resoluciones, o se establecen 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, de 5 de junio, 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, por lo tanto no pueden considerarse aceptadas tácitamente.

3.1.2 RESPUESTAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ÓRGANOS A LAS RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	4	2	1	1
Conselleria de Hacienda	1	1	0	0
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	5	1	3	1
Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	19	14	2	3
Consellería de Sanidad	3	3	0	0
Consellería de Cultura y Turismo	5	5	0	0
Consellería de Trabajo y Bienestar	120	106	9	5
Consellería del Medio Rural	2	2	0	0
Diputación Provincial de Ourense	1	1	0	0
Diputación Provincial de Pontevedra	2	2	0	0
Rectorado Universidad de A Coruña	3	0	3	0

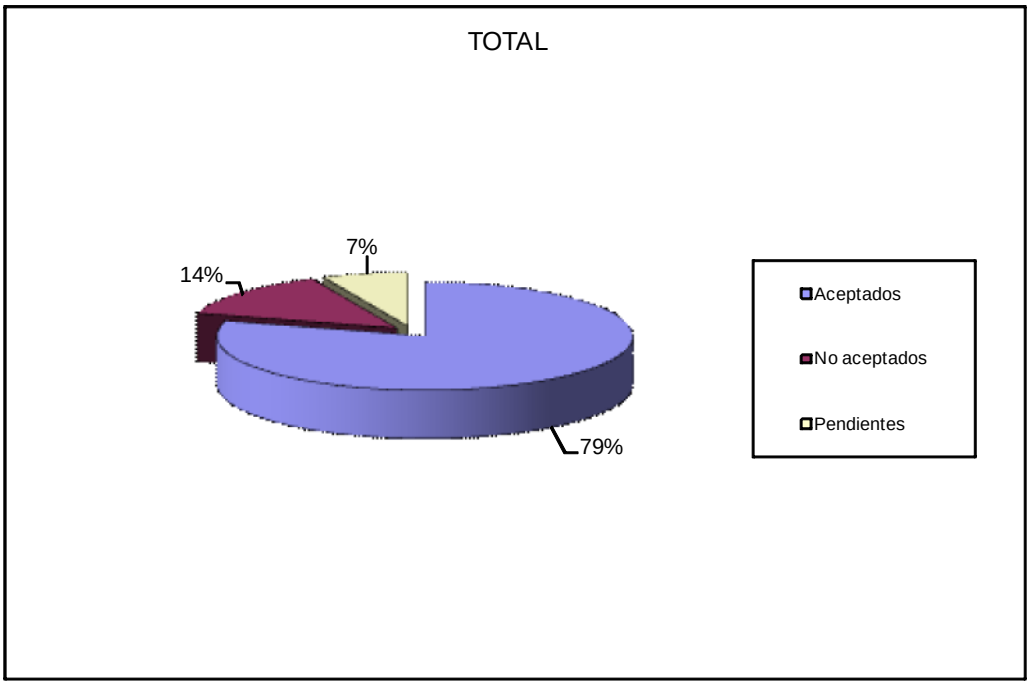
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Rectorado Universidad de Vigo	3	2	0	1
Rectorado Universidad de Santiago	2	2	0	0
Comisión Interuniversitaria de Galicia (CiUG)	1	0	1	0
Ayuntamiento de A Coruña	6	4	2	0
Ayuntamiento de A Estrada	1	0	1	0
Ayuntamiento de Antas de Ulla	1	1	0	0
Ayuntamiento de Arzúa	2	2	0	0
Ayuntamiento de As Pontes	1	1	0	0
Ayuntamiento de Betanzos	2	2	0	0
Ayuntamiento de Boiro	1	1	0	0
Ayuntamiento de Brión	1	0	1	0
Ayuntamiento de Burela	1	0	1	0
Ayuntamiento de Coles	1	0	1	0
Ayuntamiento de Culleredo	1	0	1	0
Ayuntamiento de Chantada	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ferrol	1	1	0	0

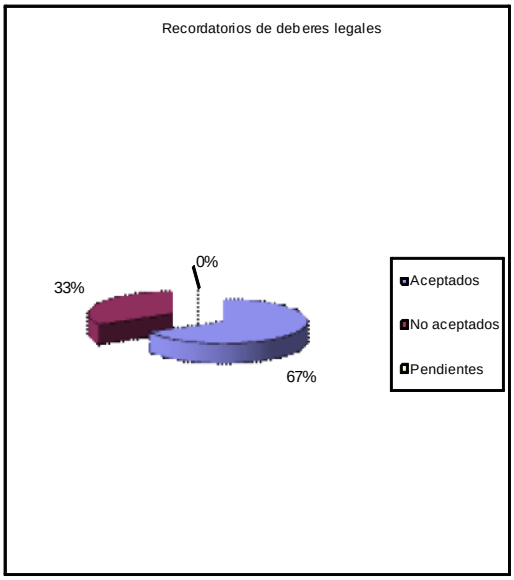
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Ayuntamiento de Gondomar	1	1	0	0
Ayuntamiento de Lugo	3	2	0	1
Ayuntamiento de Marín	2	2	0	0
Ayuntamiento de Monforte de Lemos	2	2	0	0
Ayuntamiento de Noia	1	1	0	0
Ayuntamiento de O Carballiño	1	1	0	0
Ayuntamiento de Oia	1	0	0	1
Ayuntamiento de Ordes	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ourense	2	0	1	1
Ayuntamiento de Padrón	1	1	0	0
Ayuntamiento de Pontevedra	1	0	1	0
Ayuntamiento de Ribadeo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Salceda de Caselas	2	2	0	0
Ayuntamiento de Santiago de Compostela	4	3	0	1
Ayuntamiento de Sanxenxo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Sarria	1	1	0	0

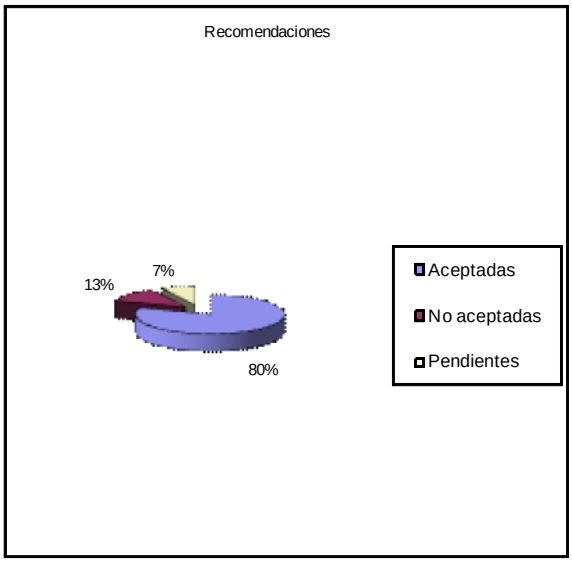
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Ayuntamiento de Trazo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Vigo	4	3	1	0

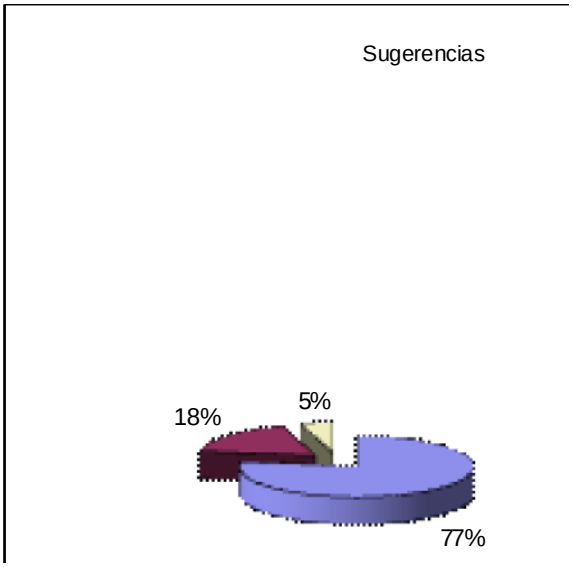
3.1.3 RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* Y DE SU ACEPTACIÓN POR LAS CORRESPONDIENTES ADMINISTRACIONES.

RESOLUCIONES FORMULADAS	*TOTAL*	*ACEPTADAS*		*NO ACEPTADAS*		*PENDIENTES*	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legales	**12**	8	67	4	33	0	
Recomendaciones	**193**	155	80	24	13	14	7
Sugerencias	**20**	16	77	3	18	1	5
Total resoluciones	**225**	179	79	31	14	15	7




Recordatorios de deberes legales
0%
33%
67%
Aceptados
No aceptados
Pendientes


Recomendaciones
7%
13%
80%
Aceptadas
No aceptadas
Pendientes


Sugerencias
5%
18%
77%

3.1.4. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES.

A) RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

Área de urbanismo y vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/708/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (IGVS)	No aceptado
Q/892/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (IGVS)	No aceptado

Área de Medio Ambiente.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2431/08	Ayuntamiento de Vigo	No aceptado
Q/1266/10	Ayuntamiento de Boiro	Aceptado, pendiente de efectividad
Q/1229/10	Ayuntamiento de Lugo	Aceptado

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/342/11	Rectorado de la Universidad de A Coruña	No aceptado
Q/159/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/1688/10	Ayuntamiento de Betanzos	Aceptado
Q/1612/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptado

Área de agricultura, ganadería y pesca

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2072/10	Ayuntamiento de Padrón	Aceptado, pendiente de efectividad

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1835/11	Consellería de Sanidad	Aceptado

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/77/10	Consellería de Cultura y Turismo	Aceptado

B) RECOMENDACIONES.

Área de urbanismo y vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/305/09	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (IGVS)	Aceptada
Q/2456/09	Ayuntamiento de Gondomar	Aceptada
Q/457/11	Ayuntamiento de Trazo	Aceptada
Q/708/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (IGVS)	No aceptada
Q/798/11	Ayuntamiento de Sanxenxo	Aceptada
Q/892/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (IGVS)	No aceptada

Área de Medio Ambiente.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1128/10	Ayuntamiento de Chantada	Aceptada
Q/2343/09 y acumuladas	Ayuntamiento de Culleredo	No aceptada
Q/1044/10 y Q/1381/10	Ayuntamiento de O Carballiño	Aceptada
Q/995/10	Ayuntamiento de Santiago	Aceptada
Q/1987/10	Ayuntamiento de Marín	Aceptada
Q/579/10	Ayuntamiento de Monforte	Aceptada
Q/2147/10	Ayuntamiento da Coruña	Aceptada
Q/398/11	Ayuntamiento de Santiago	Aceptada, pendiente de efectividad
Q/1393/10	Ayuntamiento de Ribadeo	Aceptada
Q/643/11	Ayuntamiento de As Pontes	Aceptada
Q/202/11	Ayuntamiento de A Estrada	No aceptada
Q/434/11	Ayuntamiento de Burela	No aceptada
Q/55/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	No aceptada
Q/55/11	Ayuntamiento de Coles	No aceptada
Q/669/11	Ayuntamiento de Noia	Aceptada
Q/588/11	Ayuntamiento de Monforte de Lemos	Aceptada
Q/1666/10	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada
Q/1080/11	Ayuntamiento de Salceda de Caselas	Aceptada, pendiente de efectividad
Q/1551/11	Ayuntamiento de Sarria	Pendiente de efectividad
Q/1431/11	Ayuntamiento de Salceda de Caselas	Aceptada
Q/206/11	Ayuntamiento de Ordes	Aceptada

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2367/10	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Pendiente
Q/737/11	Ayuntamiento de Oia	Pendiente

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1689/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	No aceptada
Q/1890/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1281/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2169/10	Ayuntamiento de A Coruña	No aceptada
Q/97/11	Ayuntamiento de A Coruña	No aceptada
Q/2131/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/124/11	Rectorado Universidad de Vigo	Aceptada
Q/124/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/342/11	Rectorado de la Universidad de A Coruña	No aceptada
Q/1688/10	Ayuntamiento de Betanzos	Aceptada
Q/542/11	Consellería de Trabajo y Bienestar (Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar)	Aceptada
Q/529 y 534/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2249/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/366/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2212/10	Rectorado de la Universidad de A Coruña	No aceptada
Q/905/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/968/11	Rectorado Universidad de Vigo	Pendiente
Q/1015/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1713/11	**Comisión Interuniversitaria de Galicia (CiUG)**	No aceptada
Q/839/11	Rectorado Universidad de Vigo	Aceptada
Q/1477/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	No aceptada
Q/1468/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1653/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/936/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Pendiente
Q/1704/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Pendiente

Área de industria, comercio y turismo

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1483/11	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (IGVS)	Pendiente

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2093/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2345/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2109/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2123/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2036/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1353/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2106/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2224/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2215/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2111/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/881/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/62/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2338/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2262/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2005/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2059/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2217/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2241/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2274/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1232/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1929/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/271/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2058/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/158/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/251/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/178/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/220/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/73/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/435/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/507/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/515/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/212/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada parcialmente
Q/230/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada parcialmente
Q/567/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1540/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/532/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/299/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/591/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/441/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/242/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/640/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/309/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/681/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/744/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/757/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/540/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/707/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/706/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/709/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/784/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/364/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1427/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/796/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/867/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/861/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/926/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/234/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/917/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/974/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1046/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1051/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/866/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/909/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/953/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/988/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1001/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1009/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1085/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1089/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1115/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1141/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1143/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1144/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1156/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1201/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1078/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/983/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1386/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1408/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1476/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1599/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1600/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/950/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/993/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1093/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1498/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1765/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1730/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1733/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1732/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1830/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1512/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/946/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1841/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1845/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1953/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1905/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2203/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada, pendiente de efectividad
Q/2130/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2093/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2087/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1563/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1701/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2158/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2242/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2243/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2244/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2248/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2249/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1668/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada, pendiente de efectividad
Q/1961/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1689/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1358/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2254/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2279/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2291/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2065/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2305/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2307/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/212/11 y Q/230/11	Diputación Provincial de Ourense	Aceptada parcialmente

Área de Obras públicas y expropiación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1154/10	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	Aceptada

Área de Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1072/10	Ayuntamiento de Antas de Ulla	Aceptada
Q/422/11	Ayuntamiento de Arzúa	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/361/11	Consellería de Hacienda	Aceptada
Q/361/11	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1154/11	Ayuntamiento de A Coruña	Aceptada
Q/1154/11	Ayuntamiento de Ourense	Pendiente
Q/1154/11	Ayuntamiento de Lugo	Pendiente
Q/1154/11	Ayuntamiento de Ferrol	Aceptada
Q/1154/11	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada
Q/1154/11	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/1154/11	Ayuntamiento de Pontevedra	No aceptada
Q/999/11	Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Pendiente

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/77/10	Consellería de Cultura y Turismo	Aceptada
Q/1164/10	Consellería de Cultura y Turismo	Aceptada
Q/554/11	Ayuntamiento de A Coruña	Pendiente de efectividad
Q/2252/10	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente de efectividad

Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/801/11	Ayuntamiento de Arzúa	Aceptada

C) SUGERENCIAS.

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1977/10	Universidad de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/2282/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/595/11	Universidad de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/785/11	Diputación Provincial de Pontevedra	Aceptada
Q/823/11	Diputación Provincial de Pontevedra	Aceptada
Q/965/11	Ayuntamiento de Vigo	Pendiente de efectividad
Q/1704/11	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Pendiente

Área de agricultura, montes y pesca

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2318 y 2319/10	Consellería del Medio Rural	Aceptada, pendiente de efectividad
Q/485/11	Consellería del Medio Rural	Aceptada parcialmente

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/157/11	Consellería de Sanidad	Aceptada

Área de Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2392/10	Ayuntamiento de Brión	No aceptada
Q/883/11	Ayuntamiento de Ourense	No aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1066/11	Consellería de la Presidencia, Administraciones Publicas y Justicia	Aceptada

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1895 y 2187/10	Ayuntamiento de Lugo	Aceptada
Q/2238/10	Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	No aceptada
Q/43/11	Consellería de Sanidad	Aceptada
Q/1781/11	Ayuntamiento de A Coruña	Aceptada
Q/2097/11	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente de efectividad

Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/177/11	Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	Aceptada
Q/851/11	Ayuntamiento de Marín	Pendiente de efectividad

CAPÍTULO 4

RELACIONES INSTITUCIONALES

Al margen de la intensa labor de supervisión de la actividad de los poderes públicos que despliega el Valedor do Pobo en su intríseca misión de influir en la conquista de una más eficiente gestión por parte de los mismos; así como de la función pedagógica que también tiene encomendada por ley en pro de la difusión y defensa de los Derechos Fundamentales de las personas; el Valedor do Pobo despliega cada año una nutrida agenda institucional cuyos aspectos más reseñables se reúnen en las líneas que suceden, que le mantiene en contacto con la realidad y con otras entidades públicas y que, asimismo, le permite mantener intacto su compromiso para con la ciudadanía, leit motiv de sus actuaciones.

Como alto comisionado suyo, el Valedor do Pobo ha sido fiel un año más a sus compromisos para con el Parlamento de Galicia, haciendo gala de idéntica cordialidad que en ejercicios precedentes y cumpliendo con sus obligaciones de forma diligente. De este modo, durante la anualidad a repaso se ha dirigido a su presidencia en sendas ocasiones con motivo de dar a conocer por un lado el contenido del Informe Ordinario correspondiente al ejercicio 2010 y por otro los resultados del Informe Extraordinario *Adolescentes e Internet en Galicia*, pionero por el exhaustivo análisis que realiza de los comportamientos de la población juvenil para con las nuevas tecnologías. Así, al término del primer semestre del año, y gracias a que la agenda parlamentaria lo permitió, el Valedor daba por concluida la tramitación del informe del ejercicio precedente, tras ser entregado en primer término a la presidenta de la Cámara, Pilar Rojo, y protagonizar sendas comparecencias para desgranar los aspectos más relevantes del mismo ante la Comisión de Peticiones y en sesión plenaria.

Durante la anualidad la institución del Valedor do Pobo ha desplegado un conjunto de estrategias que han contribuido a reforzar más si cabe los lazos entre la defensoría y la población, contribuyendo, entre otros aspectos, a establecer con ésta nuevos mecanismos de comunicación. Como ejemplo cabe mentar la apertura de canales de diálogo a través de las redes sociales y sus usuarios habiéndose estrenado durante 2011 perfiles en Facebook y Twitter, por medio de los que comunicar actuaciones ejemplares, resoluciones reseñables y difundir la actividad de la institución que, con esta iniciativa, se convirtió en defensoría pionera en poner en marcha las nuevas plataformas, habiéndose

desarrollado experiencias similares sólo de manera residual por parte de instituciones análogas. Al finalizar el año, más de 300 personas se contaban entre los seguidores de estos canales a través de los que pueden depositar sus comentarios e interactuar obteniendo respuestas inmediatas.

Fomentar la participación y el espíritu deportivo de los más jóvenes se ha convertido en otro de los propósitos de Benigno López González durante la anualidad, habiendo quedado instituido un premio *Valedor* al juego limpio que se pudo estrenar en el primer semestre del año con motivo de la celebración en Galicia de sendos acontecimientos de relevancia internacional: el Campeonato de Europa de rugby femenino, disputado en A Coruña, y el Campeonato de España junior de baloncesto que tuvo como sedes las localidades de Tui y O Porriño.

Las puertas de la institución se han abierto una vez más durante 2011 a recibir visitas institucionales resultando frecuente la presencia de alumnos de institutos de Educación Secundaria y grupos de universitarios. Colectivos con necesidades especiales, grupos profesionales, víctimas de la violencia doméstica o asociaciones para la inserción laboral de discapacitados han tenido ocasión de conocer las dependencias de la defensoría y de entrevistarse con el titular en demanda de amparo para sus particulares problemáticas.

Una vez más la coordinación entre diferentes defensorías autonómicas y el Defensor del Pueblo ha permitido al Valedor do Pobo estar en contacto con las realidades a las que se enfrentan cada una de ellas y debatir acerca del modo de reaccionar ante las nuevas situaciones que les plantea la ciudadanía. Evidente resulta que la crisis económica y su repercusión en la población de cada comunidad ha estado sobre la mesa en los diferentes foros y jornadas de trabajo permitiendo a todos los defensores afirmar el compromiso de cumplir con los mandatos legales y estatutarios en aras a velar por el pleno respecto de los derechos de los ciudadanos mientras se prolongue la delicada situación.

4.1 ACTIVIDADES PARLAMENTARIAS. INFORMES ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS

4.1.1 INFORME ORDINARIO

El informe ordinario anual correspondiente al año 2010 inició su tramitación parlamentaria el día 1 de junio de 2011, al serle entregada la versión definitiva del documento a la presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo, en un lápiz de memoria USB. Siguiendo el protocolo normal, se dio difusión pública al contenido del informe en esa misma jornada a través de los medios de comunicación y de las páginas web del Valedor do Pobo y del Parlamento de Galicia.

El ejercicio del 2010 marcó un hito en la trayectoria del Valedor do Pobo, al sumar un total de 2.698 expedientes, la cifra más alta de las registradas en los veinte años de historia de la institución, y que vino a confirmar la tendencia alcista experimentada en los últimos años. El dato supuso un incremento de 64 iniciativas respecto al ejercicio precedente y duplicó el número de expedientes iniciados cinco años antes. Y todo eso, tal y como pudo comentar el titular de la institución en rueda de prensa, a pesar del contexto de crisis en el que se desarrolló la actividad, lo que provocó que "el esfuerzo a realizar desde nuestras entidades, que trabajan en pro de las personas, se vea multiplicado aún más cuando, tanto el número de las reclamaciones como su intensidad, va *in crescendo*".

El resto de las comparecencias del Valedor do Pobo en el Parlamento gallego vinculadas al mentado Informe, se realizaron con arreglo a la siguiente cronología:

Intervención del Valedor ante la Comisión de Peticiones del Parlamento para exponer con más detalle el informe anual correspondiente al ejercicio 2010. Realizada el 25 de junio de 2011. Benigno López compareció ante los representantes de los tres grupos parlamentarios para mostrar de manera resumida los asuntos que habían preocupado a las personas que se dirigieron a él. Al profundizar en los temas que causaron más inquietud a los gallegos, el alto comisionado se dirigió a los poderes públicos a los que instó a realizar un ejercicio de "enorme responsabilidad para con los más débiles" y en segundo, a los

propios portavoces presentes en la Comisión, para que “sepan transmitir este mensaje de necesidad y el diagnóstico imparcial que los ciudadanos nos hicieron llegar”.

El Valedor resumió el contenido del Informe Ordinario 2010 ante el pleno del Parlamento de Galicia el 28 de junio de 2011. En virtud de lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, el titular de esta institución cumplió con su deber de comparecer ante el pleno de la Cámara gallega para resumir el contenido del Informe Ordinario correspondiente a la anualidad y cerrar con su intervención la tramitación parlamentaria del mismo. Siguiendo también con lo estipulado en la mentada norma, expuso aspectos recogidos en el informe y relativos al número y tipos de quejas presentadas; de las que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones dirigidas a la administración pública gallega.

Como había reflejado en anteriores intervenciones, Benigno López González recordó que el año sometido a repaso supuso un hito en la historia de la defensoría al ascender el número de expedientes iniciados en la institución a 2698, siete veces mayor a los registrados en la primera anualidad de vida de la oficina. Del total de expedientes, 2396 dieron lugar a quejas en su sentido más estricto, y el resto se repartieron entre consultas y asuntos de diversa índole.

De todas las quejas, fueron admitidas a trámite 1637; no admitidas, 383; y remitidas al Defensor del Pueblo y otras defensorías autonómicas, por exceder de las competencias de este Valedor, un total de 376. Entre las causas más habituales de no admisión destacaron la inexistencia de una actuación administrativa previa por parte del ciudadano, así como el hecho de que traten asuntos de competencia judicial o surgidos en las relaciones jurídico-privadas entre las partes.

Según su tipo, el Valedor abrió 1845 investigaciones que partieron de iniciativas individuales; sobre 479 presentadas en serie sobre un total de seis asuntos diferentes; y 21, que fueron promovidas de oficio.

Por áreas, y con carácter general, el Valedor recordó una vez más que la educación, la sanidad, los servicios sociales y las cuestiones relacionadas con procesos selectivos y otros extremos de la función pública resultaron las que más preocuparon a los ciudadanos que a él se dirigieron. En este sentido achacó a la entrada de una queja seriada contra del relevo del antiguo Curso de Adaptación Pedagógica por el actual Máster de Formación de Profesorado el hecho de que el área de educación quedara catapultada en las estadísticas. Algo semejante afectó a la sanidad al haber contabilizado docenas de quejas en demanda de una mejor atención médica en O Courel y otro grupo importante para reclamar profesionales celadores en direrentes centros hospitalarios. Un total de 59 expedientes guardaron relación con las listas de espera.

En cuanto a los problemas derivados de la aplicación de la Ley de Dependencia, el Valedor indicó que permanecían algunos de los ya detectados en 2008 y 2009 en cuanto a las excesivas dilaciones y la ausencia de pagos de retrasos en caso de fallecimiento del dependiente sin contar con el Plan Individual de Atención, y después del vencimiento de los plazos para tenerlo. La exhaustividad de la investigación desarrollada en la anualidad sometida a repaso sobre procesos selectivos del Sergas, que permitió al Valedor constatar irregularidades importantes, centró también parte del discurso del alto comisionado parlamentario ante la Cámara.

4.1.2 INFORME EXTRAORDINARIO

El informe extraordinario *Adolescentes e Internet en Galicia* fue entregado a la presidenta de la Cámara, Pilar Rojo, el 19 de octubre de 2011. El documento analiza, con una exhaustividad hasta entonces desconocida, las actitudes, creencias y hábitos de la "juventud digital" en Galicia. Tomando como punto de partida los resultados de una encuesta promovida por el Valedor, y realizada a 2339 jóvenes de entre 11 y 18 años de 29 centros de la comunidad, el defensor gallego pudo constatar que el 53% de los chicos afirman navegar por Internet sin control paterno y que un 80% nunca discutió con sus progenitores por su uso.

Incidir en el papel de las familias de cara a evitar malos usos en las relaciones de los jóvenes con las nuevas tecnologías fue justo uno de los intereses perseguidos por el defensor para justificar la elaboración del informe y aportar recomendaciones con el objetivo de mejorar y proteger a los menores de edad.

Como novedad la encuesta desarrollada por el Valedor permitió obtener indicadores propios de ciberdependencia en Galicia al margen de extrapolaciones de estadísticas europeas o estatales. A tenor de los resultados un 18.7% de los chicos presentaría un riesgo elevado y un 5.9% claros indicios de ciberdependencia. En alusiones a los usos peligrosos concretos que afectan a los adolescentes, se pudo deducir que al menos un 20.9% de los adolescentes reconoce que algunas de las páginas que visita habitualmente no son adecuadas para su edad, un 40.9% sube fotos a Facebook o Tuenti y un 64.7% suele bajar música, películas, vídeos o imágenes de Internet.

4.2 OTRAS ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

4.2.1 ESTRENO EN LAS REDES SOCIALES

El Valedor do Pobo estrenó el 19 de abril un perfil propio en la red social Twitter (http://twitter.com/Valedordopobo), la principal herramienta de microblogging existente en la actualidad y que le permitiría estar más próximo a la ciudadanía y conocer sus intereses. Como institución de defensa de los derechos de las personas y, en concreto, de los más jóvenes, el Valedor puso en marcha esta nueva plataforma para hacer pedagogía de los mismos y estar en contacto con el nuevo perfil de usuario que se entrelaza por medio de las redes sociales.

La sensibilidad del Valedor para con el uso seguro de las nuevas tecnologías no resulta nuevo. De hecho hace años que la institución inició sucesivas campañas de concienciación sobre estas cuestiones por medio de anuncios televisivos, cartelería y publicaciones didácticas. La presencia del Valedor en las redes sociales, en este primer momento en Twitter, supuso un punto y seguido en esa tarea de contribuir a que los

adolescentes conozcan los peligros a los que se enfrentan en las mismas y puedan interactuar en demanda de ayuda.

Además la presencia del Valedor en Twitter ha contribuido a la difusión de informaciones de carácter institucional y sobre los problemas que los gallegos le hacen llegar por medio de sus quejas, y con los que los propios usuarios de las redes pueden sentirse identificados. Al cierre del año eran más de 300 los seguidores y unos 150 los tweets emitidos.

El Valedor do Pobo fue el primer defensor autonómico en apostar con estabilidad por esta nueva vía de comunicación.

4.2.2 EL VALEDOR, MIEMBRO DE HONOR DEL COLEGIO DE ODONTÓLOGOS

El Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de A Coruña acordó designar miembro de honor de la entidad a Benigno López González, Valedor do Pobo de Galicia. La junta directiva de la entidad colegial, reunida en sesión plenaria el 6 de abril, decidió ratificar por unanimidad el nombramiento del defensor gallego, reconociendo de este modo "el apoyo institucional y personal" dispensado.

El presidente del Colegio, José María Suárez Quintanilla, remitió una carta al Valedor para comunicarle la distinción que según indicó "a todos nos satisface".

El nombramiento se oficializó en el transcurso de un acto celebrado el 22 de junio en el Salón Noble del Pazo de Fonseca donde se le impuso la medalla correspondiente ante la presencia de autoridades académicas, judiciales, municipales y miembros colegiados de la entidad, entre otros.

El Valedor aprovechó esta ocasión para hacer público su agradecimiento al Colegio y pudo felicitar a los alumnos allí presentes y que habían concluido con éxito el

Curso de Especialización en Implantología impartido por la Facultad de Odontología de la Universidade de Santiago después de recoger sus diplomas.

Con la distinción, Benigno López pasa a engrosar la lista de personalidades que, por sus méritos, fueron designadas en los últimos años como miembros de honor y entre las que se encuentran, entre otras, Senén Barro Ameneiro, ex rector de la Universidade de Santiago; o el doctor José Carro Otero, como presidente de la Real Academia de Medicina y Cirugía de Galicia, distinguido en la anualidad anterior.

4.2.3 LA INSTITUCION TAMBIEN SE APUNTA A FACEBOOK

El Valedor do Pobo, fiel a su apuesta por las nuevas tecnologías y por el fomento de su presencia a través de las redes sociales, inauguró el 6 de mayo un perfil en Facebook (http://www.facebook.com/pages/Valedor-do-Pobo/213721705324624). La plataforma digital permite desde ese momento a la institución abrir un nuevo canal de diálogo para con la ciudadanía y, en especial, con quienes se definen usuarios de estas herramientas.

A través de Facebook, Benigno López González, acerca a sus usuarios las noticias más importantes relacionadas con la acción institucional del defensor, las campañas de pedagogía de los derechos y el contenido de quejas y resoluciones que puedan resultar ejemplares. Un aspecto importante de esta apuesta tiene que ver con el despliegue de campañas que la institución viene desarrollando desde hace tres años en pro de un uso seguro de las nuevas tecnologías por parte de la juventud.

A diferencia de Twitter, una herramienta de microblogging a la que los usuarios "suben" mensajes de tan sólo 140 caracteres, Facebook se define cómo una aplicación para las relaciones sociales, para vincular a personas e instituciones que comparten intereses. Desde el perfil del Valedor do Pobo, de este modo, la institución publica notas, fotografías e incluso videos de los actos más relevantes. Y mantiene contacto directo y da respuesta a los usuarios sobre las dudas que les afloren acerca del funcionamiento y la utilidad de la defensoría.

4.2.4 CON EL DEPORTE LIMPIO

El Valedor do Pobo instituyó durante 2011 un trofeo propio a favor del juego limpio, que pudo estrenar con motivo de la celebración en Galicia de sendos encuentros deportivos de relevancia tales como el Campeonato de Europa de Rugby femenino celebrado en A Coruña así como el Campeonato de España Junior de Baloncesto que tuvo como sedes las localidades pontevedresas de O Porriño y Tui. En ambos casos la institución decidió premiar la deportividad de todos los participantes y, en especial, la de los equipos que destacaron por sus méritos, esfuerzo y compañerismo.

Los premiados resultaron ser la selección de Rusia en el caso del Mundial de Rugby, y en el de Baloncesto el galardón (una figura de sargadelos exclusiva de la institución) recayó en Carlos Caballero, jugador del Fuenlabrada.

4.2.5 CERTAMEN DE FOTOGRAFÍA INCLUSIVA

El jurado del II Concurso de Fotografía Ciudadana Inclusiva, organizado por la Rede Galega contra a Pobreza (EAPN Galicia), y que contó con la participación del Valedor, Benigno López González, decidió otorgar el primer premio de la edición a la fotografía "Ocupación rota" firmada por Elisabet Rodríguez Gándara. Debido al incremento de la participación la organización decidió además entregar 3 accésit a diferentes imágenes en las que se pretenden plasmar situaciones de exclusión social bien por problemas de raza, de discapacidad o económicos.

El Valedor do Pobo tomó parte por primera vez en la convocatoria como miembro del jurado, al lado de otras autoridades como la Presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo, y personas vinculadas al mundo de la fotografía y de la organización EAPN.

Como en anteriores ocasiones, la organización reservará parte de las 61 imágenes presentadas para la exposición "Prioridade I. Pobreza e exclusión social" que, junto con las fotografías de la primera edición del certamen seguirán recorriendo diferentes puntos de la geografía gallega.

4.2.6 PUBLICACIONES

El Valedor do Pobo, Benigno López González, hizo llegar a las diferentes administraciones e instituciones de Galicia, así como otras entidades de fuera de la comunidad un total de 500 ejemplares de su Revista Resumen Informe Ordinario 2010 que, como su título indica, reúne parte de las actuaciones más relevantes desplegadas por el Valedor durante ese año, así como una copia en soporte digital del último informe presentado ante el Parlamento correspondiente al ejercicio.

Como cada año, y una vez concluida su tramitación parlamentaria, el Valedor edita esta versión abreviada de la memoria anual tras haber abandonado hace ya cuatro años la costosa y aparatosa edición en formato libro. También en esta ocasión recibieron ejemplares de la misma tanto el presidente de la Xunta y sus correspondientes consellerías así como la presidenta del Parlamento de Galicia, los miembros de la Mesa y los portavoces de la Cámara; todos los alcaldes de Galicia, los órganos consultivos y de fiscalización de la comunidad, tribunales, jefaturas policiales y militares, entre otros.

Para cumplir con su propósito de estar en contacto tanto con el Defensor del Pueblo como con otros altos comisionados autonómicos, el titular de la institución remite ejemplares de la publicación a sus respectivas instituciones.

La versión de la revista en formato pdf así como del Informe Ordinario 2010 permanece "colgada" en la página web del Valedor para favorecer la descarga por parte de los interesados.

El mismo número de ejemplares del *Informe Extraordinario Adolescentes e Internet en Galicia* fue remitido en su soporte mixto papel-cedé tanto al Gobierno gallego, como a los representantes de la Cámara y otros altos comisionados del resto de comunidades. Al margen de estas autoridades, el Valedor do Pobo facilitó copias a todas las entidades públicas y privadas de dentro y fuera de Galicia relacionadas de algún modo con la Sociedad de la Información y las buenas prácticas a desarrollar en el seno de la misma.

Todos los centros educativos que imparten enseñanza secundaria en Galicia fueron, por otra parte, objeto de un *mail* masivo en el que se les explicaba el contenido del documento y se les facilitaba el enlace para que pudiesen imprimir todo su contenido.

La difusión a través de la página web de la institución y de las redes sociales fue tal que en sólo tres meses 1200 personas descargaron de la misma un ejemplar completo del documento.

4.2.7 VISITAS GUIADAS A LA INSTITUCION

Diferentes grupos de universitarios y de alumnos de Educación Secundaria y Bachillerato tuvieron la oportunidad de recorrer en el 2011 las dependencias del Valedor do Pobo y conocer, de mano de su personal, tanto su origen y funciones como su compromiso y/o utilidad para con ellos.

Las visitas resultaron más intensas durante el pasado mes de diciembre, antes del cierre de la anualidad, en que se desplazaron hasta la sede del Valedor alumnos universitarios del IES A Paralaia de Moaña (1 de diciembre) y del IES Auga de Laxe de Gondomar (20 de diciembre). Previamente, las puertas de la sede se abrieron a recibir la presencia de jóvenes universitarios de la Facultad de Derecho del Campus de Ourense (25 de noviembre), de una representación de la magistratura húngara (15 de septiembre), del IES Pedro Floriani de Redondela (28 de abril), universitarios de la Facultad de Ciencias Sociales de Pontevedra (24 de marzo) y de escolares del Colegio Peñarredonda de A Coruña (3 de marzo).

En sus visitas, los participantes suelen plantear sus dudas o comentarios sobre la institución, algo que a la larga repercute en beneficio de una mayor proyección del Valedor do Pobo.

4.2.8 PUERTAS ABIERTAS.

No menos frecuentes resultó durante la anualidad la presencia de representantes de colectivos de muy diversa naturaleza que reclamaban un acercamiento a la institución y a su titular para plantear problemas de su incumbencia y encontrar apoyo. En este sentido, durante el año 2011, el Valedor do Pobo pudo entrevistarse con el Delegado Territorial de la ONCE, Eugenio Ferradás (18 de enero) para poner sobre la mesa asuntos relacionados con las prestaciones por dependencia y otras cuestiones relacionadas con la discapacidad. También visitaron la sede representantes del colectivo Secretariado Gitano (7 de abril) y de la Asociación Custodia Compartida (6 de mayo) que entregó al Valedor un completo dossier acerca de los beneficios de esta alternativa en procesos de separación y/o divorcio en el que se analizaba el estado de la cuestión tanto en España como en otros países.

Representantes de la Asociación Velaluz contra la violencia de género también acudieron al encuentro con el titular de la institución (23 de mayo) a quien pudieron plantear aspectos concretos de su especial problemática reclamando de la defensoría su implicación en solucionarla.

Otros colectivos que tuvieron la oportunidad de presentarse ante el Valedor fueron: Comité de huelga de los servicios de recogida de basura de Padrón (14 de junio), representantes de la Asociación Alfidi a favor de la integración laboral de los discapacitados intelectuales (21 de junio) y un grupo de marsicadores que plantearon sus demandas profesionales (28 de diciembre).

4.2.9 ESTUDIO PIONERO

El Valedor do Pobo promovió durante el 2011 la elaboración del pionero *Estudio sobre el uso de Internet entre los adolescentes gallegos* que ha marcado un hito en el conocimiento, hasta el momento limitado, que teníamos en Galicia de los hábitos de la juventud respecto del uso de Internet y las nuevas tecnologías. El desarrollo del trabajo, que se utilizó como punto de partida para la elaboración de un Informe Extraordinario

sobre la materia, fue posible gracias a la colaboración de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria que aportó la financiación. El desarrollo de los contenidos, por su parte, fue encomendado al Grupo de Investigación en Psicología del Consumidor y Usuario de la Universidade de Santiago de Compostela.

El trabajo nació del propósito que el titular tenía de casar su finalidad de defender los derechos de los menores prestando atención a las especiales problemáticas que representan las nuevas tecnologías. En este sentido procedió a encargar la realización de una encuesta entre 2339 jóvenes que cursan sus estudios de Secundaria en 29 centros de la comunidad gallega seleccionados de manera aleatoria teniendo en cuenta sus rasgos diferenciadores tales como provincia, zona rural o urbana, costa e interior, etc. La muestra supuso un margen de error de más menos el 2%, lo que permitió garantizar unos niveles de representatividad adecuados.

La realización de la encuesta permitió a todos los interesados adquirir una radiografía exhaustiva acerca de las actitudes, percepciones, creencias y hábitos de uso de la red de redes por parte de la juventud, prestando especial interés a sus costumbres respecto a las redes sociales y a posibles indicadores de ciberdependencia por parte de los ciudadanos.

De una manera indirecta, los investigadores pudieron realizar una evaluación sobre las barreras que afectan a los adolescentes a la hora de conectarse, habida cuenta las posibles alusiones a deficiencias o carencias en las conexiones en los hogares, y conocer si son víctimas de la denominada brecha digital.

Todas las conclusiones del trabajo fueron tenidas en cuenta por el Valedor como punto de partida de un informe monográfico extraordinario centrado en los peligros que acechan a la adolescencia en sus relaciones con Internet, y entregado al Parlamento de Galicia en el último trimestre del año.

4.2.10 NUEVA SECRETARIA GENERAL

El Valedor do Pobo, Benigno López González, nombró el 9 de febrero a la compostelana María José Castro Carballal como secretaria general de la institución, un puesto que ocupaba en funciones desde el año 2009, aunque su experiencia en el seno de la defensoría sumaba más de diez años desde que en 1999 se hiciese cargo de la jefatura de servicio y personal.

Castro Carballal cuenta con una dilatada experiencia profesional, tanto dentro de la institución del Valedor do Pobo como en las diferentes administraciones con las que tuvo la oportunidad de colaborar, primero como letrada de los servicios jurídicos de la entonces Consellería de Traballo, Seguridade Social e Emigración (1985) y más adelante como jefa del servicio jurídico de la Consellería de Agricultura, Gandeiría e Montes (1987) o como subdirectora general de justicia en la Consellería de Xustiza, Interior e Relacións Laborais (1994).

En el año 1999 accedió a la institución del Valedor do Pobo como responsable de la Jefatura de servicio de administración y personal, cargo que compatibilizó hasta el nombramiento con la Secretaría General en funciones, que ostenta desde el año 2009.

En lo que se refiere a su formación, María José Castro Carballal es Licenciada en Derecho y Diplomada en Comunidades Europeas por la Universidade de Santiago de Compostela y cuenta en su haber con el diploma de directiva desde el año 1996 y con el diploma de inspección de servicios de la Xunta de Galicia desde 1998. Durante su trayectoria profesional tuvo la oportunidad de profundizar en el conocimiento de las políticas regionales en la Unión Europea, tomando parte, por ejemplo, en programas europeos de intercambio de funcionarios de la Xunta de Galicia en Francia y con estadías temporales en la Fundación Galicia Europa en Bruselas.

4.3 VISITAS Y ACTOS OFICIALES Y PROTOCOLARIOS

El Valedor do Pobo recibió la visita de personalidades del ámbito de la Administración, del mundo profesional y de la ciudadanía, asistió a innumerables actos oficiales y protocolarios y se encontró con representantes de otras defensorías autonómicas durante la anualidad. A continuación se enumeran algunas de sus actividades más destacadas.

4.3.1 RECEPCIONES EN LA SEDE DE LA INSTITUCIÓN.

Colectivos y personalidades que visitaron la institución del Valedor do Pobo:

- Don Eugenio Ferradás, Delegado Territorial para Galicia de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).

-Don José Luis García García, Alcalde de Brión.

-Don Álvaro Rodríguez, Presidente de la Asociación de Custodia Compartida en Galicia.

- Asociación “Velaluz” contra a violencia de xénero.

- Don Pedro Puy Fraga, Portavoz del Grupo Popular.

- Doña Beatriz Sestayo, integrante del Grupo Socialista en el Parlamento de Galcia.

-Don José Sánchez Bugallo acudió como alcalde de Santiago de Compostela.

-Comité de huelga de Padrón de la Federación de Servicios de la U.G.T.

-Asociación para la Integración Laboral de Discapacitados Intelectuales (AFILDI).

-General de División Don Manuel Ferreiro Losada, Jefe de la XV Zona de la Guardia Civil, que acudió para despedirse con motivo de su pase a la reserva.

-Don Jesús Vázquez Abad, Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia.

-Doña Paula Prado y Don Albino Aldrey, concejales del Ayuntamiento de Santiago que se dirigieron al Valedor para tratar el problema del botellón en Santiago de Compostela.

-Coronel Don Eduardo Canelada Sánchez, Jefe del Aeródromo Militar de Santiago de Compostela, con motivo de su cese en el cargo.

-General Don Faustino Álvarez Sola, Jefe de la XV Zona de la Guardia Civil, con motivo de su reciente nombramiento en el cargo.

-Don Simón Sabaríz Rolán, comisario jefe de la Policía Nacional en Santiago de Compostela, con motivo de su nombramiento para el cargo.

-Coronel Don Esteban Miguel Diego, Jefe del Aeródromo Militar de Santiago de Compostela, con motivo de su nombramiento para el cargo.

-Doña María Luisa Cava de Llano y Carrió, Defensora del Pueblo de España en funciones.

-Don Argimiro Rojo Salgado, Defensor Universitario de la Universidade de Vigo.

-Alcalde del Concello de Ordes, Don Manuel Regos Boquete.

4.3.2 ACTOS INSTITUCIONALES Y PROTOCOLARIOS

- Recepción con motivo de la celebración de la Pascua Militar, en el Palacio de Capitanía General. A Coruña. (6 de enero de 2011).

-Inauguración del Archivo y Biblioteca de la Ciudad de la Cultura de Galicia por SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias. Monte Gaiás. Santiago de Compostela. (11 de enero de 2011).

-Apertura del Curso Académico en la Fundación Averhó. Club Financiero. A Coruña. (13 de enero de 2011).

-Entrega de medallas y jura de nuevos colegiados en el Salón Noble del Palacio de Fonseca y celebraciones con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort, organizadas por el Colegio de Abogados de Santiago de Compostela. (21 de enero de 2011).

-Entrega en el Ayuntamiento de A Coruña del Premio de Periodismo "Pérez Lugín" 2010, concedido por la Asociación de la Prensa de A Coruña a Don Antón Pombo. (25 de enero de 2011).

-Presentación en la sede del Valedor do Pobo, juntamente con el Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, Don Jesús Vázquez Abad y el Profesor Doctor Don Jesús Varela Mallou, en representación del Grupo de Investigación en Psicología del Consumidor y Usuario de la Universidad de Santiago de Compostela, del proyecto de Informe Extraordinario sobre "Uso de Internet entre los adolescentes gallegos". (26 de enero de 11).

-Día de la Universidad 2011 con motivo de la festividad de Santo Tomás de Aquino. Paraninfo de la Universidad de A Coruña. (28 de enero de 2011).

-Jura de Procuradores y entrega de medallas a colegiados, con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort, organizada por el Colegio de Procuradores de Santiago de Compostela 28 de enero de 2011).

-Entrega de medalla Eixo Atlántico a Don Luis García Mañá, Jefe Superior de Policía de Galicia. Santiago de Compostela (10 de febrero de 2011).

-Conmemoración por parte del Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de A Coruña, de la festividad de su Patrona Santa Apolonia. Santiago de Compostela (12 de febrero de 2011).

- Conferencia a cargo del Presidente de la Xunta de Galicia, Don Alberto Núñez Feijoo, organizada por el Real Club Náutico de A Coruña (15 de febrero de 2011).

-Entrega del XVIII Premio Periodístico "Puro Cora" al escritor Luis González Tosar. Círculo de las Artes. Lugo (25 de febrero de 2011).

- Celebración del Día Internacional da Muller en la Ciudad de la Cultura de Santiago de Compostela (7 de marzo de 2011).

-Inauguración de dos Salas de Exposiciones en el Edificio Exponav de la Armada. Arsenal de Ferrol (24 de marzo de 2011).

-Jubilación del Teniente Fiscal del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, Don José Luis Conde Salgado. A Coruña (25 de marzo de 2011).

-Ingreso de Don José Antonio Portero Molina como miembro electo en el Instituto José Cornide de Estudios coruñeses de A Coruña. Ayuntamiento de A Coruña (1 de abril de 2011).

-Inauguración de las Jornadas de la Asociación Nacional de Profesores de Derecho Civil. Paraninfo de la Universidad de A Coruña (8 de abril de 2011).

-Acto de presentación del nuevo Delegado del Gobierno en Galicia Don Miguel Cortizo Nieto. Delegación del Gobierno. A Coruña (8 de abril de 2011).

-Conmemoración del 800º aniversario de la Catedral de Santiago. Santiago de Compostela (9 de abril de 2011).

-Despedida al Almirante de la Flota Don Santiago Bolíbar Piñeiro, con motivo de su promoción a dicho empleo. Arsenal de Ferrol. (16 de abril de 2011).

-Foro "Jubilación y ejercicio de la profesión" y homenaje a Don Roberto Pérez López, ex Secretario General de la Consellería de Sanidade de la Xunta de Galicia, organizado por el Colegio de Abogados y el Colegio Médico de A Coruña. Sede del Colegio Médico. A Coruña. (28 de abril de 2011).

-Ingreso del Dr. Don David Suárez Quintanilla en la Real Academia de Medicina y Cirugía de Galicia. A Coruña. (6 de mayo de 2011).

-Celebración religiosa en la Catedral de Santiago con motivo de los 800 años de su Consagración (7 de mayo de 2011).

-Entrega del Trofeo Valedor do Pobo "A la Deportividad" en el Campeonato de Europa Femenino de Rugby, a la selección de Rusia. A Coruña. (7 de mayo de 2011).

-Conmemoración del Día das Letras Galegas, en la Fundación Luis Seoane, organizada por el Ayuntamiento de A Coruña (16 de mayo de 2011).

-Acto institucional en Monforte de Lemos organizado por la Real Academia Gallega con motivo del Día das Letras Galegas, en honor de Lois Pereiro. Parador de Monforte de Lemos (17 de mayo de 2011).

-Entrega del Trofeo Valedor do Pobo al "Juego Limpio", en la clausura del XL Campeonato de España Junior Masculino de Baloncesto, al jugador Carlos Caballero del equipo Fuenlabrada. O Porriño, Pontevedra (21 de mayo de 2011).

-Actos en Capitanía General con motivo del Día de las Fuerzas Armadas (25 de mayo de 2011).

-Jura de jueces, pertenecientes a la 61ª promoción de la Carrera Judicial, en el Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. A Coruña (26 de mayo de 2011).

-Homenaje a la Bandera con motivo del Día de las Fuerzas Armadas en el Campo de la Leña de A Coruña y posterior recepción en Capitanía General. A Coruña (27 de mayo de 2011).

-Constitución de la nueva Corporación Municipal en el Ayuntamiento de A Coruña. Palacio Municipal de A Coruña. (11 de junio de 2011).

-Imposición de la Cruz de Honor de San Raimundo de Peñafort al Presidente de la Diputación Provincial de A Coruña, Don Salvador Fernández Moreda. Pazo de Mariñán. A Coruña (14 de junio de 2011).

-Homenaje al General de División Don Manuel Ferreiro Losada, Jefe de la 15ª Zona de la Guardia Civil, con motivo de su pase a la situación de reserva. A Coruña. (16 de junio de 2011).

-Celebración del 50º Aniversario del Real Club de Golf La Coruña de A Zapateira. A Coruña (17 de junio de 2011).

-Cena homenaje a la Patrona del Colegio de Notarios y Registradores de la Propiedad. A Toxa- Pontevedra (18 de junio de 2011).

-Ingreso del Valedor do Pobo Don Benigno López González como Miembro de Honor del Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de A Coruña. Salón Noble de Fonseca. Santiago de Compostela (22 de junio de 2011).

-Entrega de Medallas Castelao 2011, en Iglesia de San Domingos de Bonaval. Santiago de Compostela (28 de junio de 2011).

-Entrega del Premio Derechos Humanos “Amparo de Derechos y Libertades” concedido por la Universidad de Oviedo y la Procuradora General del Principado de Asturias, a Cruz Roja Española. Paraninfo de la Universidad de Oviedo. (1 de julio de 11).

-Ofrenda del Antiguo Reino de Galicia a Jesús Sacramentado en la Catedral de Lugo (3 de julio de 2011).

-Inauguración de la Exposición “Aqueles primeiros anos (1981-1989)”, en el Parlamento de Galicia. Santiago de Compostela (4 de julio de 2011).

-Constitución de la nueva Corporación de la Diputación Provincial de A Coruña. Palacio de la Diputación. A Coruña (12 de julio de 11).

-Jura de Bandera y entrega de despachos en la Escuela Naval de Marín, con asistencia de SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias (16 de julio de 11).

-Actos oficiales con motivo de la festividad del Apóstol 2011 (24 de julio de 2011).

-Ofrenda Nacional al Apóstol presentada por Doña Pilar Rojo Noguera, Presidenta del Parlamento de Galicia (25 de julio de 2011).

-Concesión de las Medallas Galicia 2011 a Don Ángel Mª Carracedo Álvarez y al Instituto da Lingua Galega. Ciudad de la Cultura (Monte Gaiás). Santiago de Compostela (25 de julio de 2011).

-Inauguración del Auditorio de Novacaixagalicia. Santiago de Compostela (20 de septiembre de 2011).

-Apertura del Año Judicial. Palacio de Justicia. A Coruña. (23 de septiembre de 11).

-Actos institucionales en conmemoración del Día de la Policía. Santiago de Compostela. (3 de octubre de 2011).

-Actos institucionales en conmemoración del Día de la Policía. A Coruña (3 de octubre de 2011).

-Acto de Entrega de Mando del Aeródromo Militar de Santiago y de la Comandancia Militar Aérea del Aeropuerto de Santiago al Coronel Don Esteban Miguel Diego. Aeródromo Militar. Santiago de Compostela (5 de octubre de 2011).

-Función del Voto en honor de la Virgen del Rosario, Patrona de A Coruña. Iglesia Conventual de Santo Domingo. A Coruña (7 de octubre de 2011).

-Festividad de la Guardia Civil, en honor a su Patrona la Virgen del Pilar. Cuartel de Lonzas. A Coruña (12 de octubre de 2011).

-Gala de entrega de Premios Gallegos del Año de "El Correo Gallego". Palacio de Congresos y Exposiciones. Santiago de Compostela (27 de octubre de 2011).

-Entrega de la Cruz Distinguida de 1ª Clase de San Raimundo de Peñafort a Don Antonio Platas Tasende, Decano del Colegio de Abogados de A Coruña. Colegio de Abogados. A Coruña (31 de octubre de 11).

-Festividad de Nuestra Señora del Patrocinio, Patrona del Colegio de Abogados de A Coruña (18 de noviembre de 2011).

-Clausura del XIV Congreso Estatal del Voluntariado, con asistencia de SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias y del Presidente de la Xunta de Galicia Don Alberto Núñez Feijoo. Palexco, Muelle de Trasatlánticos. A Coruña (1 de diciembre de 2011).

-Fundación Andrea. Cena benéfica en el Pazo de San Lorenzo. Santiago de Compostela (1 de diciembre de 2011).

-Conmemoración del 33º aniversario de la Constitución española con intervención del Ministro de Justicia Don Francisco Caamaño, organizada por el Delegado de Gobierno en Galicia Don José Manuel Pose Mesura. Delegación del Gobierno en Galicia. A Coruña (2 de diciembre de 2011).

-Festividad de la Inmaculada Concepción, Patrona del Cuerpo de Infantería. Misa y Parada Militar en la Brilat de Pontevedra, organizado por el General Don José Antonio Alonso Miranda (8 de diciembre de 2011).

-Traslación de los restos del Apóstol Santiago. Santiago de Compostela (30 de diciembre de 11).

4.4 REUNIONES DE TRABAJO NACIONALES E INTERNACIONALES

-Reunión de coordinación de titulares de las defensorías.

El Valedor do Pobo, Benigno López González, participó el 24 de enero de 2011 en una reunión de coordinación de titulares de defensorías autonómicas convocados por la Defensora del Pueblo (e.f.), María Luisa Cava de Llano. En el transcurso de la misma, los representantes de las comunidades consensuaron parte de su agenda de actividades para la anualidad, prestando especial interés a las jornadas anuales de coordinación de defensores que en esta ocasión, se celebrarían en Murcia.

Los asistentes elegieron asimismo la representación que enviarían al encuentro en Conpenhague de la red europea de defensores.

-Talleres preparatorios de las Jornadas de Coordinación

La institución del Valedor do Pobo estuvo representada en los talleres preparatorios de las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que se celebraron en el mes de junio en Murcia con el lema *Los derechos de las personas*

mayores. El programa previo de encuentros de técnicos de las diferentes defensorías arrancó el 28 de abril en Albacete, donde representantes de todas las oficinas analizaron los derechos socio-económicos de este grupo de población. Los otros dos, de los tres talleres previstos, se celebraron los días 3 y 4 de mayo en Alicante con el título *Personas en situación de dependencia: especial consideración a las personas mayores* y en La Palma los días 10 y 11 de mayo sobre *Derechos sociosanitarios y otros derechos*.

El plan de trabajo del taller de Albacete incluyó como propuesta de análisis temas vinculados con los derechos socio económicos de las personas mayores tales como la pobreza, el sistema de pensiones, las prestaciones que reciben, su accesibilidad a la vivienda o cuestiones relacionadas con la fiscalidad. En la mesa de trabajo, los participantes pudieron conocer parte de las actuaciones desarrolladas por la defensoría de Castilla-La Mancha en este ámbito.

En el caso de Alicante, los participantes debatieron sobre las diferentes situaciones de dependencia que afectan a las personas mayores. Durante las dos jornadas se pusieron sobre la mesa asuntos como la protección jurídica de este colectivo o el análisis pormenorizado de la Ley de Dependencia en lo que concierne a las personas de mayor edad. Las diferentes defensorías aportaron su perspectiva a la luz de las quejas tramitadas y las resoluciones adoptadas y el Síndic Valenciano explicó a los asistentes al detalle cómo funciona el sistema valenciano para la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia.

El Valedor do Pobo, Benigno López González, asistió en persona al último taller que se celebró en la isla de La Palma los días 10 y 11 de mayo organizado por el Diputado del Común. El documento base sobre el que se trabajó tenía como tema general los derechos sociosanitarios y otros derechos de las personas mayores, incluyendo cuestiones de diversa índole como las derivadas de la cobertura sanitaria que reciben tanto en su domicilio como en centros sanitarios y residencias; la atención en los diferentes niveles, los cuidados paliativos, la cobertura farmacéutica o las políticas de participación de esta ciudadanía de edad avanzada, entre otras.

De cada uno de los talleres organizados se consensuó un documento de conclusiones que fueron presentadas por representantes de los diferentes grupos de trabajo en el marco de las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España, que este año se celebraron en Cartagena los días 6, 7 y 8 de junio.

-XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas durante tres días en Cartagena permitieron a los titulares de estas instituciones, entre los que se encontraba el Valedor do Pobo, Benigno López González, profundizar en los derechos de las personas mayores. Durante la última sesión, todos ellos participaron en la reunión final en la que se consensuaron las conclusiones de las jornadas y entre las que se incluyen, entre otras necesidades, la de instar a los poderes públicos a atender el mandato de garantía de la suficiencia económica, teniendo en cuenta los datos de la OCDE en los que se reflejan que un 25% de los españoles mayores de 65 años se encuentran por debajo del umbral de la pobreza.

Durante tres días representantes de las 13 defensorías autonómicas y del Defensor del Pueblo, así como ponentes especializados pudieron debatir acerca de los derechos económicos y socio-sanitarios de este núcleo de población así como sobre los problemas en la aplicación de la ley de dependencia que afectan a nuestros mayores.

Entre las conclusiones destacadas por los defensores, se incluyen llamadas de atención a la administración sobre diferentes asuntos como la inadecuación de las viviendas que, por sus problemas de accesibilidad o ausencia de ascensores, pueden favorecer el aislamiento de las personas mayores. Según los comisionados parlamentarios el sistema debe disponer, asimismo, de una red de recursos asistenciales suficiente para atender las necesidades de los mismos en residencias permanentes o temporales, centros de día o de noche, etc. y que además esté coordinado entre las diferentes comunidades autónomas, de forma que se permita el traspaso territorial cuando la persona mayor tenga su familia en otra región.

En cuanto a los derechos de las personas mayores los defensores concluyen que en virtud de la aplicación de la Ley de Dependencia, se ha saturado la tradicional oferta de servicios sociales autonómicos, privando de su disfrute a los antiguos usuarios que no tengan la condición de dependientes. Otra de las deficiencias es que resulta insuficiente el desarrollo de la normativa estatal por parte de las comunidades autónomas. En muchas de ellas no se han aprobado todavía los decretos que regulan el procedimiento de reconocimiento de la prestación, copago, retroactividad o expedientes de fallecimiento. En este sentido, se pide la intervención armonizadora de un Consejo Interterritorial del sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD).

Los titulares, por otra parte, acordaron celebrar las jornadas del año que viene en Zaragoza con la salud mental como tema de análisis. Asimismo acordaron remitir a las autoridades de Lorca una declaración conjunta en apoyo de las personas damnificadas por el seísmo que ha dejado fuera de sus casas a cientos de damnificados.

A continuación, se reproducen las conclusiones alcanzadas en el encuentro anual de defensores:

> *En los últimos años la sociedad española está experimentando una transformación derivada de la acusada tendencia demográfica hacia el envejecimiento, sin que los Defensores y Defensoras del Pueblo de España observen que por parte de las administraciones y los poderes públicos se haya planificado de forma suficiente el nuevo escenario que debería ir necesariamente encaminado hacia la implementación de nuevas políticas públicas, cambio de patrones sociales y dotación de recursos asistenciales para las personas mayores, sean o no autosuficientes.*
>
> *Desde un punto de vista normativo, la Constitución Española en su artículo 50 mandata a los poderes públicos garantizar, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica durante la tercera edad y promover su bienestar*

mediante un sistema de servicios sociales, con independencia de las obligaciones de sus familiares.

Con idéntica vinculación jurídica, esto es, encontrando su concreción en las normas con rango legal que los desarrollen, el artículo 43 del texto constitucional reconoce el derecho a la protección de la salud, atribuyendo a los poderes públicos la obligación de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Finalmente, ha de destacarse la aprobación de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a la Dependencia (LAPAD), reconociendo, no ya con carácter programático e informador del ordenamiento jurídico, sino como derecho subjetivo y exigible por los ciudadanos, la promoción de su autonomía personal y atención a las situaciones de dependencia a través de la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD) en el que participan las diversas administraciones territoriales con la garantía de un contenido mínimo común para todos los ciudadanos.

Es en este triple marco normativo en el que se han desarrollado los tres talleres que han precedido a las actuales Jornadas de Coordinación. En el primero, celebrado en Albacete, sede de la Defensoría de Castilla La Mancha, se sometió a análisis y discusión los derechos socio-económicos de las personas mayores, poniéndose de manifiesto la necesidad, especialmente marcada en contextos como los actuales de crisis económica, de que los poderes públicos atiendan el mandato de garantía de la suficiencia económica, habida cuenta de los datos de la OCDE en los que se reflejan que un 25% de los españoles mayores de 65 años se encuentran por debajo del umbral de la pobreza, y especialmente en el caso de las mujeres, que cuenten únicamente con una pensión de viudedad, en muchos supuestos insuficiente.

En este punto cobra singular relevancia, como complemento del nivel básico asistencial establecido por el Estado, el sistema de servicios sociales establecidos en cada comunidad autónoma, propugnando la elaboración de Leyes de mayores, Cartas de derechos y obligaciones, Planes de mayores y Carteras de servicios, como líneas rectoras de las políticas públicas a adoptar por las administraciones, en las que deberá estar presente la integración de la perspectiva de género, el fomento del asociacionismo y del envejecimiento activo, junto al favorecimiento de la continuidad de la persona mayor en su domicilio habitual.

La inadecuación de las viviendas, en tamaño o por la existencia de barreras arquitectónicas, o la imposibilidad de salir de las mismas por ausencia de ascensores o limitaciones en el transporte, constituye un tema recurrente donde las administraciones han de intervenir necesariamente.

Finalmente, para aquellas personas que no deseen o no puedan vivir en su domicilio, el sistema debe disponer de una red de recursos asistenciales suficiente (residencias permanentes o temporales, centros de día o de noche, etc.) y coordinado entre las diferentes comunidades autónomas, de forma que se permita el traspaso territorial cuando la persona mayor tenga su familia en otra región.

La mayor tasa de morbimortalidad en el grupo de edad de personas mayores de 65 años, y el hecho de que supongan un porcentaje muy elevado de los usuarios del sistema sanitario, motivó que el segundo taller, celebrado en la Isla de la Palma, sede de la Defensoría de Canarias, se centrara en los derechos sociosanitarios de las personas de edad.

En el mismo se hizo patente la necesidad de impulsar la creación y desarrollo de un "espacio socio-sanitario" donde los recursos asistenciales sociales y sanitarios se presten de forma integral a las personas mayores, mediante la creación de "mapas sociosanitarios" y la homogeneización,

extensión e implementación electrónica de la historia clínica integrada en todos los ámbitos sociales y sanitarios de las diferentes comunidades autónomas.

La tarea de prevención y generalización de hábitos saludables se configura como prioritaria para evitar enfermedades, así como la realización de diagnósticos integrales por profesionales de la geriatría y la gerontología, en número insuficiente en la actualidad, coordinando la asistencia de las personas de edad en los diferentes niveles de atención primaria, especializada y de urgencias, así como en cuidados paliativos, que debería extenderse más allá de su utilización en pacientes oncológicos.

La especial vulnerabilidad de las personas mayores aconseja favorecer la asistencia domiciliaria por el servicio de atención primaria y su acompañamiento cuando ingresan en urgencias, evitando situaciones de desprotección y desorientación, todo ello sin perjuicio de reivindicar el derecho del mayor a estar informado en todo momento de su diagnóstico, así como generalizar la utilización del documento de últimas voluntades o testamento vital.

El tercer taller celebrado en Alicante, sede de la Sindicatura de la Comunidad Valenciana, tuvo como objeto la aplicación de la ley 39/2006, de 14 de diciembre (LAPAD) a las personas mayores. La configuración de las prestaciones y servicios que ofrece como un derecho subjetivo, y el hecho de que la pérdida de la autonomía funcional suela ir en un alto porcentaje asociada a la degeneración progresiva ocasionada por la ancianidad, aconsejaba este tratamiento especial en un taller diferenciado.

La primera disfunción observada con carácter general por las distintas Defensorías consiste en que las prestaciones y servicios exigidos por la LAPAD, incardinada en uno de sus tramos dentro del sistema de servicios sociales autonómicos, han invadido y saturado la tradicional oferta de

servicios sociales autonómicos a las personas mayores, privando de su disfrute a los antiguos usuarios que no tengan la condición de dependientes y expulsando en consecuencia los supuestos de emergencia social.

Simultáneamente se aprecia que si bien la ley presta cobertura a las situaciones de dependencia, no promueve la autonomía personal, actuación preventiva clave en el sistema de la configuración de políticas públicas que se propugnan, tal como se ha señalado con anterioridad.

En este sentido, es insuficiente el desarrollo de la normativa estatal por parte de las comunidades autónomas. En muchas de ellas no se han aprobado todavía los decretos que regulen el procedimiento de reconocimiento de la prestación, copago, retroactividad o expedientes de fallecimiento, sin compromiso decisivo en el reconocimiento de compatibilidades básicas como puedan ser cuidados en el entorno familiar con centro de día o apoyo a domicilio, generando desigualdades que podrían vulnerar el marco mínimo de derechos querido por el legislador estatal. En este sentido se pide la intervención armonizadora del Consejo Interterritorial del SAAD.

Finalmente se observa la descoordinación territorial y sectorial entre las administraciones competentes en materia de educación, trabajo, sanidad o asuntos sociales, apostando por la implantación de sistemas de calidad y seguimiento de las prestaciones y servicios otorgados.

Constatada la existencia de vulneraciones de los derechos y libertades de las personas mayores por las administraciones públicas, los Defensores y Defensoras del Pueblo, en sesión celebrada los días 6, 7 y 8 de junio, han acordado por unanimidad elevar a los poderes públicos, las siguientes propuestas de actuación:

1. Es necesario que los poderes públicos cumplan el mandato del artículo 50 de la Constitución, garantizando de forma real y efectiva el derecho de las personas mayores a una pensión pública, adecuada, suficiente y periódicamente actualizada, especialmente en situaciones de viudedad, así como a un sistema de servicios sociales que atiendan sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio, con independencia de las obligaciones familiares.

2. Ante el incremento de la esperanza de vida de la población española, la prevención y promoción de los hábitos saludables de manera precoz y el fomento del envejecimiento activo se configuran como los mejores elementos para una vejez sana. En este sentido es importante también potenciar la prevención de la dependencia a través del SAAD dirigido a personas mayores dependientes o en riesgo de estarlo.

3. Desde un punto de vista normativo, urge la elaboración y aprobación de "Cartas de Derechos y Deberes de las personas mayores", "Planes de Mayores" y las correspondientes "Carteras de servicios sociales autonómicas", donde se delimiten políticas integrales de protección y fomento de envejecimiento activo y el catálogo de derechos de atención a las personas mayores, sean o no dependientes. En relación a la dependencia, las comunidades autónomas deben ejercer sin más dilaciones sus responsabilidades de desarrollo de la legislación estatal, garantizando el cumplimiento de los derechos reconocidos en la misma y la atención inmediata a situaciones de emergencia.

4. Para asegurar una atención de calidad en todo el territorio nacional, ha de articularse la coordinación entre los diferentes territorios autonómicos, mediante, entre otras actuaciones, la implantación electrónica de la historia clínica integrada, de forma que los desplazamientos de las personas mayores dentro del ámbito nacional no supongan una merma de la calidad en la atención sanitaria, farmacéutica, o en el disfrute de recursos

residenciales que permitan la permanencia de la persona mayor cerca de su entorno familiar.

Las diferencias significativas en la interpretación y aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, entre las diversas comunidades autónomas determinan la necesidad de que el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establezca criterios comunes en el cumplimiento de los plazos para el reconocimiento de los servicios y prestaciones, la compatibilidad entre los mismos, el régimen de retroactividad y el tratamiento de expedientes de personas fallecidas que deben ser resueltos de modo expreso.

5. Con la finalidad de conformar un nuevo modelo de sociedad fundamentada en la igualdad entre hombres y mujeres, es imprescindible incorporar la perspectiva de género en la valoración de políticas, planes, programas y actuaciones destinados a personas mayores, adoptando en particular en el sistema público de pensiones un conjunto de medidas dirigidas a contemplar la específica realidad socio-laboral de las mujeres, e introduciendo en el modelo de dependencia medidas de fomento de corresponsabilidad hombre - mujer en el cuidado de personas mayores dependientes.

6. Con la finalidad de incorporar la perspectiva de edad en las políticas públicas, es necesario promover la creación de Consejos Sectoriales autonómicos y locales, impulsando la tarea participativa de las personas mayores en los organismos públicos y fomentando su asociacionismo.

Asimismo resulta conveniente fomentar la participación de las personas mayores en la sociedad de la información, realizando campañas de información y de sensibilización dirigidas a las personas de edad, para el mejor ejercicio de sus derechos.

7. El sistema público sanitario y de servicios sociales ha de evitar discriminaciones negativas o exclusiones por razón de edad. Asimismo la aplicación del sistema de promoción de autonomía personal y atención a la dependencia no deberá desplazar a los usuarios de los servicios sociales en los que no concurran circunstancias de dependencia.

8. La creación de un espacio socio-sanitario se configura como una herramienta esencial para asegurar la continuidad entre el sistema sanitario y los servicios sociales. Para ello se propone la creación de mapas sociosanitarios que superen la tradicional separación entre zonas sanitarias y áreas sociales, la homogenización de contenidos de la historia clínica integrada, la realización de valoraciones geriátricas integrales y la conexión entre los servicios especializados y la atención primaria.

9. Es necesario potenciar los recursos geriátricos y gerontológicos existentes en el sistema sanitario y en los servicios sociales, especialmente en lo relativo al número y selección de personal especializado, incrementando la oferta de los recursos asistenciales y adaptándolos a las necesidades reales de los pacientes, ya sean físicas o psíquicas. Asimismo es conveniente establecer un sistema de seguimiento y control de la idoneidad de los servicios y prestaciones asignados, tanto públicos como privados.

10. En relación con los malos tratos a personas mayores, ya sean físicos, psíquicos o económicos, es necesario establecer programas específicos de detección y protocolos de actuación que aporten soluciones ágiles y eficaces a las víctimas, así como asesoramiento para ejercer el derecho a decidir libremente sobre su persona o su patrimonio.

Asimismo es conveniente regular y establecer protocolos de actuación detallados acerca del uso de limitaciones de la autonomía de la voluntad, tales como internamientos involuntarios o sujeciones restrictivas.

11. En la atención sanitaria primaria, especializada y de urgencias ha de evitarse, en la medida de lo posible, el cambio de facultativo si la persona mayor ha ejercido previamente el derecho de elección, garantizándose la atención domiciliaria si se encuentra inmovilizada, o la posibilidad de acompañamiento en urgencias o en el transporte sanitario programado, cuya planificación debe ser ajustada, si las circunstancias lo permiten, a las necesidades de la personas mayores.

12. En cuanto al gasto farmacéutico, sin perjuicio de las medidas a adoptar en relación a profesionales médicos y de farmacia, se requiere la promoción de políticas de educación y participación sanitaria dirigidas a los usuarios, que fomenten el uso racional de los medicamentos.

13. Debe recordarse a las administraciones públicas el derecho de las personas mayores a estar informadas personalmente sobre su proceso asistencial, sobre su derecho a usar los documentos de voluntades anticipadas y a obtener cuidados paliativos, debiendo extenderse éstos más allá de los pacientes oncológicos.

14. La preferencia por el mantenimiento de las personas en su propio domicilio determina la necesidad de adoptar medidas para asegurar el derecho de las personas mayores a disfrutar de una vivienda digna y adecuada a sus necesidades, mediante la promoción de actuaciones en vivienda protegida y social, promoción de la eliminación de barreras arquitectónicas en las mismas y en los medios de transporte, garantizando el cumplimiento de la normativa existente en materia de accesibilidad.

15. Es necesario potenciar la red de servicios de centros de día y centros de noche, como recursos complementarios a la permanencia de la persona mayor en su entorno social y familiar, garantizando la compatibilidad de prestaciones económicas de atención en el entorno familiar, con el servicio de ayuda a domicilio y la asistencia a los citados centros.

16.- Los poderes públicos deben establecer los mecanismos de información y formación necesarios para promover un cambio en la percepción de las personas mayores, que deben ser consideradas como integrantes activos de la sociedad por su importante contribución en la vida familiar, económica y social, y en la afirmación de valores y transmisión del conocimiento.

-Encuentro de defensores sobre los derechos lingüísticos.

El defensor gallego tomó parte en un encuentro de trabajo acerca de los derechos lingüísticos y culturales de las diferentes comunidades convocado por el Síndic de Greuges de Cataluña y en al que también estuvieron invitados D. Íñigo Lamarca, Ararteko del País Vasco y D. Flavio Curto, Defensore Civico del Val d'Aosta en Italia. La jornada de trabajo se celebró en Barcelona.

-XV Conferencia y Asamblea General de la ENOC

La ENOC, European Network of Ombudspersons for Children (Red Europea de defensores del menor) organizó en Varsovia (Polonia) su 15ª Conferencia Anual y Asamblea General los días 14, 15 y 16 de septiembre con el título *El respeto e los derechos de los niños y jóvenes en la atención institucional*. Durante la primera sesión pudieron tomar la palabra todos los miembros de la red para explicar la actividad desarrollada durante el último año en relación a la protección a los menores dentro del marco competencial que tiene asumida cada una de las defensorías. Asimismo se aprovechó el encuentro para acometer modificaciones orgánicas y funcionales de la red y planificar encuentros futuros.

-Jornada de trabajo sobre la respuesta de las Defensorías ante la crisis

El Valedor do Pobo, Benigno López González, participó en noviembre junto a sus homónimos del resto de las comunidades autónomas en una jornada de trabajo acerca de las *Respuestas de las defensorías del pueblo ante la crisis económica*. El encuentro, que se celebró en la sede del Parlamento andaluz, tuvo su origen en la preocupación creciente que

han experimentado las diferentes instituciones protectoras y garantistas de los derechos ciudadanos para con las consecuencias de la actual crisis económica.

El objetivo del Valedor do Pobo y del resto de los defensores pasa en este contexto por adecuar los criterios de atención a la ciudadanía a las nuevas circunstancias ya que, como a menudo hacen saber a los titulares de las defensorías, las personas depositan en estas instituciones su confianza para que ejerzan con firmeza la salvaguarda de los más desfavorecidos. La convocatoria fue realizada por parte del defensor andaluz como una invitación a reflexionar conjuntamente sobre el papel a desempeñar por estas instituciones en el nuevo panorama económico-social que está delimitando esta situación de crisis.

El plan de trabajo incluyó, por una parte, el estudio de las quejas recibidas durante los últimos años y que entroncan con el actual contexto de crisis y de su evolución así como otras acciones de debate y compromiso. En este sentido, los participantes pudieron reflexionar acerca de las acciones de respuesta que demandan y los nuevos retos que afrontan las instituciones y, por otra parte, ratificaron un compromiso de cumplir con los mandatos legales y estatutarios para velar por el pleno respeto de los derechos de la ciudadanía mientras dure la difícil situación.

-XVI Asamblea General de la FIO

La ciudada de Buenos Aires acogió a finales de noviembre el encuentro anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) que contó con la presencia de más de 200 representantes de diferentes instituciones de Iberoamérica. En el marco del mismo se desarrolló la XVI Asamblea Ordinaria de la Federación en cuyo transcurso se procedió a la elección de la nueva presidencia y miembros del Consejo Rector que lo acompañarán en su gestión. Además se presentó el IX Informe FIO *Pensiones y Derechos Humanos* elaborado con aportaciones de todas las Defensorías.

Las jornadas acogieron, por otra parte, el Seminario Internacional *Erradicación de la Violencia contra las Mujeres: Avances, Desafíos y Experiencias Regionales* donde

estuvo presente, entre otras autoridades, el ministro de Justicia y DD.HH. argentino, Julio Alak.

La Federación Iberoamericana de Ombudsman está integrada por las Defensorías del Pueblo y Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países de Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y Venezuela. Además forman parte de la organización las defensorías provinciales y municipales de Argentina, las defensorías autonómicas de España y las defensorías estatales de México.

En el marco del congreso se llevó a cabo un nuevo encuentro de la Red de Comunicadores y de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO. Esta última aprobó el informe anual y la Declaración de la Red sobre Violencia de Género presentado a la Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. En la reunión se aprobó además, el Plan de Trabajo correspondiente al año 2012, y se trató la prohibición de la Fertilización in Vitro en Costa Rica, como así también la situación de los países miembros de la Red respecto al tema y el pronunciamiento para elevarlo a la FIO. Por último, Gabriela Moffson y Emilia Caballero resultaron reelectas como coordinadoras de la Red por el Cono Sur y Europa.

-Seminario de defensores regionales europeos

La localidad austríaca de Innsbruck acogió los días 8 y 9 de noviembre el *VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo*, convocado por el Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros y organizado por el Defensor del Tirol, Josef Hauser.

En la agenda de los asistentes se incluyeron asuntos relacionados con el papel de los defensores regionales y problemas medioambientales. Así, durante la primera jornada y, tras la inauguración en la que estuvieron presentes el defensor europeo y las máximas autoridades del Tirol, se abrió el debate con la ponencia *El papel de los Defensores del*

Pueblo Regionales a cargo de Anna Gamper, Catedrática de Derecho Público de la Universidad de Innsbruck. Le sucedieron dos sesiones de trabajo convocadas bajo los lemas *Compartiendo conocimientos de derecho Europeo* y *La Red Europea de Defensores del Pueblo*, en las que tomaron parte representantes de diferentes defensorías.

Los asistentes, entre los que se encontraba el Valedor do Pobo, Benigno López González, pudieron participar, asimismo, en los talleres sobre cuestiones ambientales convocados durante la segunda sesión y que trataron *Los últimos avances en Derecho Ambiental Europeo* y los *Problemas medioambientales y el papel de los Defensores del Pueblo Regionales*.

-Abordaje multidisciplinar de la contaminación acústica

La institución participó en el *I Seminario sobre abordaje multidisciplinar de la contaminación acústica* promovido, entre otras entidades, por los colegios profesionales de abogados, ingenieros y médicos de la provincia de Pontevedra, y celebrado en el mes de marzo en la sede del Colegio Oficial de Médicos en Vigo. La mesa II, que versó acerca de *El tratamiento médico y jurídico de los daños por ruido* contó con la ponencia de Fernando de Andrés Alonso, asesor del Valedor do Pobo, que tuvo como título *Abordaje de la contaminación acústica desde el punto de vista sociológico y vías de defensa no judiciales*.

-Curso de verano sobre reformas estatutarias

El Valedor do Pobo estuvo representado el 20 de julio por el asesor Fernando de Andrés Alonso en el curso de verano de la Universidade de A Coruña *¿Reformar o Estatuto de Galicia?*. Formó parte de una mesa de debate acerca de *Las instituciones de garantía y control en un posible nuevo marco estatutario*, en la que también intervinieron el Consejero del Consello Consultivo D. Javier D'Amorín, y el Presidente del Consello de Contas D. Luciano Fariña.

4.5 RELACIÓN CON OTROS COMISIONADOS AUTONÓMICOS

-Jerónimo Saavedra Acevedo, nuevo Diputado del Común de Canarias.

El Valedor do Pobo participó el pasado diciembre en el Palacio Salazar de Santa Cruz de La Palma en el acto de toma de posesión de Jerónimo Saavedra Acevedo como Diputado del Común de Canarias, puesto para el que había resultado designado el 30 de noviembre por el pleno del Parlamento de Canarias.

Junto al Valedor do Pobo se desplazaron a la localidad canaria altos comisionados del resto de las comunidades autónomas, para brindar apoyo al nuevo defensor y ofrecer coordinación institucional.

-Jornadas de trabajo en Barcelona

Una representación del Valedor do Pobo asistió en Barcelona el pasado noviembre a las jornadas de trabajo *La defensa de los derechos y las buenas prácticas en la prestación privada de servicios de interés general* promovidas por el Síndic de Greuges, IOI-Europe (International Ombusdman Institute) y el Círculo de Economía. El encuentro contó con la participación de ombudsman y expertos de diferentes nacionalidades.

Las jornadas fueron inauguradas por el presidente de la Generalitat, Artur Mas y, entre otras autoridades, destacó la presencia del comisario europeo de Salud y Políticas de Consumo, John Dalli, que fue el encargado de impartir la ponencia principal.

El programa puso sobre la mesa cuestiones relevantes como el papel que los *ombudsman* deben jugar en el nuevo contexto de liberalización de la prestación de servicios básicos de modo que se puedan controlar de manera directa las actividades que suponen el ejercicio de obligaciones de servicio público. Profundizar en estas cuestiones y plantear propuestas en la defensa de los derechos de los ciudadanos y las buenas prácticas fueron los objetivos de las jornadas.

-Jornadas sobre derechos de los consumidores

Un representante de la defensoría gallega se desplazó los días 19 y 20 de septiembre a Barcelona para tomar parte en unas jornadas acerca de los derechos de los consumidores y las buenas prácticas corporativas organizadas por el Parlament catalán y el defensor de esa comunidad.

Las jornadas, que se desarrollaron en la sede de la Cámara, reunieron a diferentes personalidades del ámbito público y privado. Además de la presidenta del Parlamento, Núria de Gispert y del síndic, Rafael Ribó, encargados de inaugurar las ponencias, también intervinieron, entre otros, el director general de "La Caixa", Joan Maria Nin; el director de Relaciones Institucionales de la Comisión Nacional de la Energía, Rafael Durban; el defensor del cliente de Endesa y doctor en Economía, Josep Lluís Oller; el director de Relaciones Institucionales y Comunicación de Spanair, Jordi Juan y el consejero de Telefónica en Cataluña, Ramon Salabert.

4.6 COMUNICACIONES Y CONFERENCIAS

Artículo elaborado por el Valedor do Pobo acerca de los problemas derivados de la aplicación de la Ley de Dependencia en Galicia y publicado en la revista "Entre mayores" correspondiente al mes de agosto de 2011:

> *"En la institución del Valedor do Pobo acabamos de cumplir con la obligación anual de informar al Parlamento de Galicia de nuestra actividad, o, lo que es lo mismo, del análisis de la actuación de las Administraciones gallegas a la luz de las quejas de los ciudadanos. Sin duda uno de los temas que más interés suscita para los mayores es la progresiva aplicación de la llamada Ley de Dependencia. La directa relación entre edad y dependencia hace que su adecuada aplicación resulte fundamental para este colectivo. Los problemas de la dependencia suelen coincidir en gran medida con los problemas específicos de la tercera edad, y en Galicia esta incidencia es aún mayor.*
>
> *Con la entrada en vigor de la Ley de Dependencia se observaron importantes disfunciones, entre las que cabe destacar el retraso de los procedimientos, ya contemplados con plazos muy amplios; la concesión de numerosas prestaciones económicas en detrimento de los servicios previstos; y las discrepancias en cuanto a los medios financieros dedicados a su aplicación por las diferentes administraciones protagonistas, en especial la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas.*
>
> *En los Informes al Parlamento de Galicia correspondientes a los años 2008 y 2009, y también en el más reciente, de 2010, dedicamos un amplio comentario a los problemas de aplicación de la Ley en*

Galicia. A la vista de las quejas de los ciudadanos y sobre todo después de investigar sus circunstancias debemos concluir que continúan los problemas. La gran mayoría de las reclamaciones del área de servicios sociales se refieren a diferentes aspectos de la aplicación de la Ley de Dependencia, sobre todo a retrasos y a la falta de pago en caso de fallecimiento del dependiente después del vencimiento de los largos plazos que la administración tiene para resolver.

Todos somos conscientes de las limitaciones presupuestarias provocadas por la crisis y de que, a pesar de ello, las necesidades colectivas en este terreno no hacen más que crecer. Sin embargo, una política pública orientada a la protección integral de la vejez resulta una exigencia del Estado Social y Democrático de Derecho (articulo 1.1 CE) y del derecho proclamado en el artículo 50 de la Constitución, donde se prevé la promoción del bienestar de las personas de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio. Por ello, resulta perentorio resolver con más diligencia las reclamaciones de dependencia y ampliar el insuficiente catálogo de servicios puestos a disposición de su atención, que aún resulta insuficiente.

Valedor do Pobo de Galicia".

CAPÍTULO 5
APÉNDICE ESTADÍSTICO

5.1 INTRODUCCIÓN.

En este capítulo ofrecemos una visión global y esquematizada de las quejas y documentos tramitados durante el año 2011, reflejados en gráficos y cuadros acompañados de un breve comentario.

Recordamos al mismo tiempo que las quejas incluidas en el presente informe fueron objeto de comentario, y en su caso, exposición pormenorizada en el capítulo 1, en el área correspondiente.

5.2 ENTRADAS Y SALIDAS DE DOCUMENTOS.

Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante el año 2011 fueron en total 6739, lo que da una media mensual de 561 entradas. En este mismo año, la institución emitió un total de 12499 documentos, lo que supone una media de 1041 salidas.

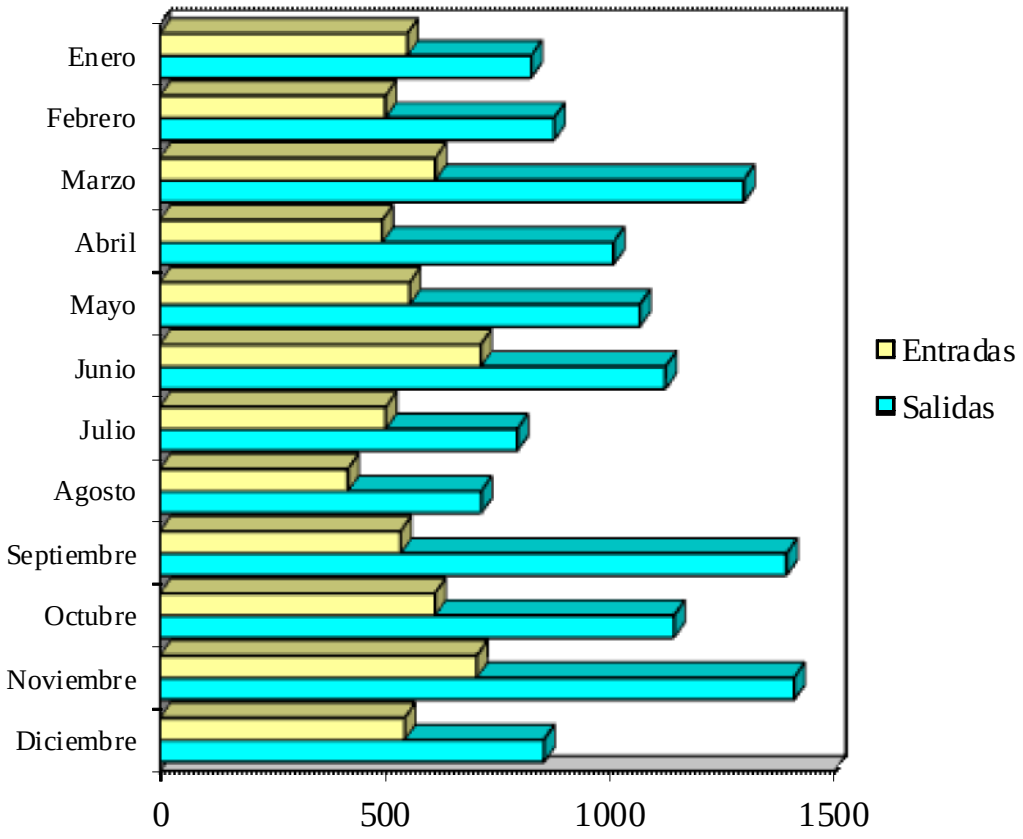
ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES AÑO 2011

Mes	Entradas de escritos	Salidas de escritos
Enero	550	825
Febrero	501	876
Marzo	612	1297
Abril	494	1008
Mayo	555	1066
Junio	713	1123
Julio	502	794
Agosto	418	714
Septiembre	535	1392
Octubre	611	1142
Noviembre	704	1409
Diciembre	544	853
Total	**6739**	**12499**

Media mensual de entradas: 561

Media mensual de salidas: 1041

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



Totales:
Entradas: 6739
Salidas: 12499

5.3 EXPEDIENTES INICIADOS EN EL AÑO 2011.

El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de los ciudadanos durante el año 2011 ascendió a 2947, lo que supone un hito en la historia de la Institución, al tratarse de la cifra más elevada desde que el Valedor do Pobo iniciase su actividad en el año 1990; y confirma la tendencia alcista registrada en los últimos 5 años. En este tiempo, se han duplicado en número los expedientes y se ha mantenido un incremento notable cada año, respecto de 2010, de 249 iniciativas.

Se ha registrado una media mensual de 245 expedientes, con un máximo de 353 en el mes de noviembre y un mínimo de 184 en agosto.

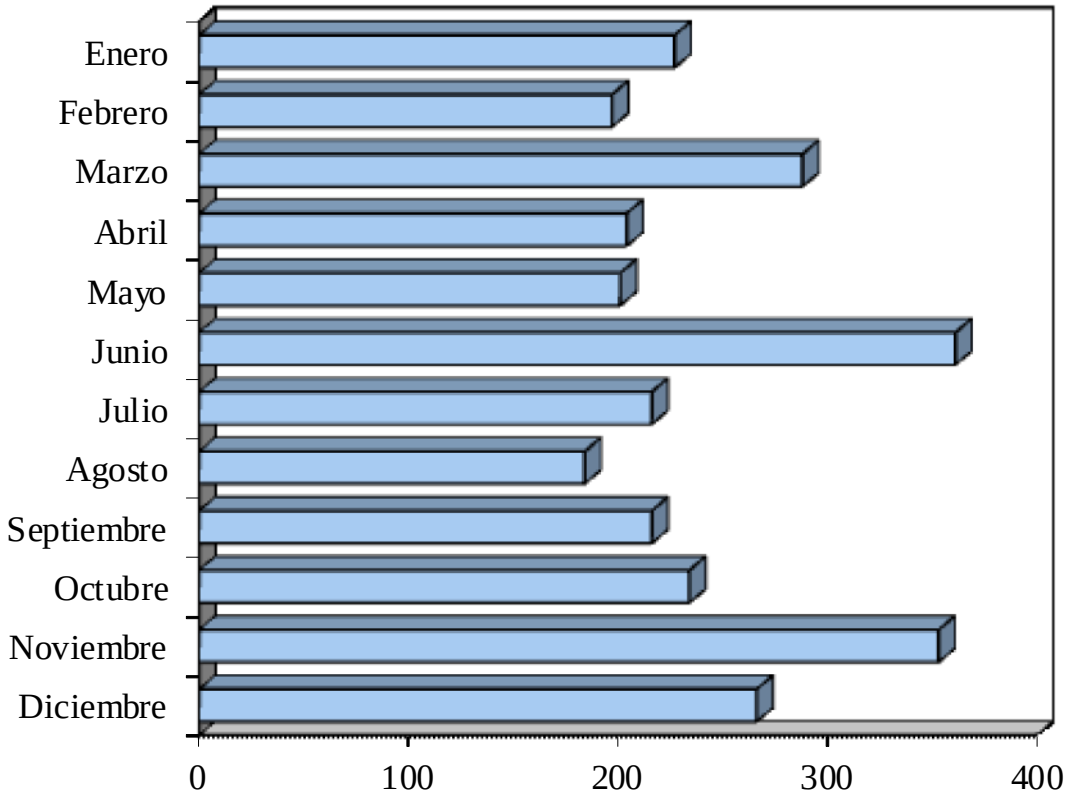
A los expedientes citados, deben añadirse un número importante de actuaciones de consulta presencial o telefónica, que no cuantificamos en estas páginas.

ENTRADA DE EXPEDIENTES
AÑO 2011

Mes	Entrada de expedientes
Enero	227
Febrero	197
Marzo	288
Abril	204
Mayo	201
Junio	361
Julio	216
Agosto	184
Septiembre	216
Octubre	234
Noviembre	353
Diciembre	266
Total	**2947**

Media mensual de expedientes: 245

ENTRADA MENSUAL DE EXPEDIENTES



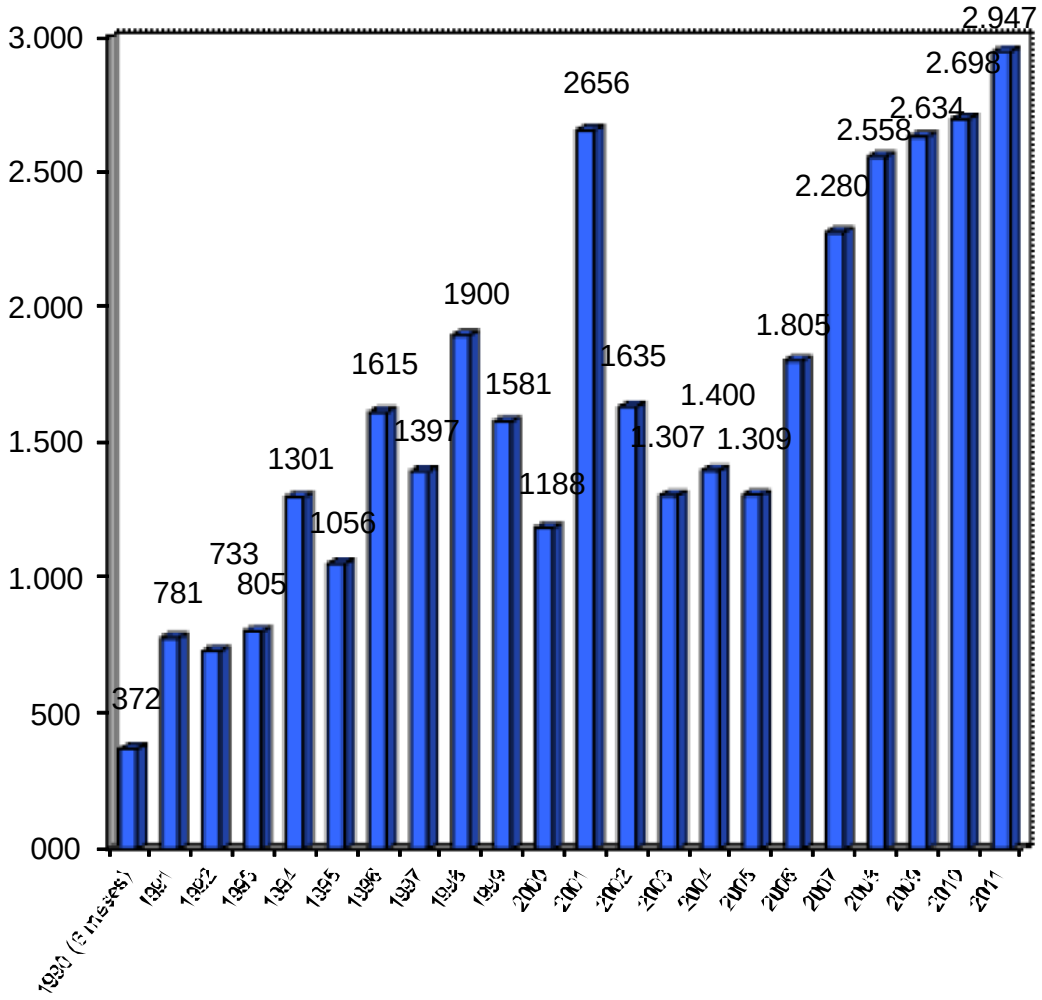
Total: 2947

5.3.1. COMPARACIÓN CON EJERCICIOS ANTERIORES.

ENTRADA DE EXPEDIENTES POR AÑOS

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	2698
2011	2947
Total	**35958**

ENTRADA DE EXPEDIENTES POR AÑOS

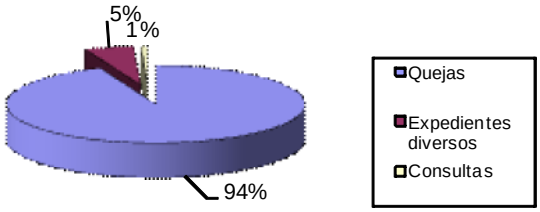


5.3.2 DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SU NATURALEZA.

El número de expedientes iniciados en la institución durante el año 2011 fue de 2947, distribuidos en función de su naturaleza. En el momento de entrada de documentos en el registro de la institución, en función de su naturaleza y contenido los expedientes se clasifican en quejas, consultas y asuntos diversos. Tienen la condición de queja aquellos escritos que de acuerdo con el art. 18.1 de la Ley del Valedor do Pobo, se formulan por escrito en el cual consta la identificación del que suscribe y el hecho que la motiva. Las consultas pueden ser realizadas tanto por escrito como oralmente con comparecencia del ciudadano. Se tramitan como asuntos diversos aquellos expedientes que no pueden ser identificados como quejas o consultas. Tras el primer estudio o la ampliación de los datos aportados en las consultas y de los expedientes diversos, estos podrán ser reclasificados con la categoría de quejas.

Quedando del siguiente modo el reparto estadístico en función de su naturaleza:

* Quejas	2768	(94 %)
* Asuntos diversos	157	(5 %)
* Consultas	22	(1 %)
TOTAL	**2947**	



5.3.3. DISTRIBUCIÓN DE LAS QEUJAS SEGÚN LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LAS QUE SE REFIEREN.

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2011 según las áreas administrativas a las que se refieren. Como se puede comprobar, las áreas que concentraron un mayor número de quejas fueron la de servicios sociales con 507 quejas (18,32 %), seguida por las de educación, con 475 quejas (17,16 %) y empleo público e interior con 348 quejas (12,57 %)

ÁREAS	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
Empleo público e interior	348	12,57
Urbanismo y vivienda	155	5,6
Medio ambiente	194	7,01
Educación	475	17,16
Industria, comercio y turismo	129	4,66
Agricultura, ganadería y pesca	70	2,53
Servicios sociales	507	18,32
Emigración y trabajo	57	2,06
Sanidad	226	8,16
Justicia	91	3,29
Administración económica y transportes	135	4,88
Obras públicas y expropiaciones	68	2,46
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	142	5,13
Menores	46	1,66
Cultura y política lingüística	103	3,72
Sociedad de la información	22	0,79
Total	**2768**	

No obstante, el anterior recuento incluye las quejas presentadas “en serie”, promovidas por una pluralidad de personas, pero con un mismo contenido. Si nos fijamos sólo en las quejas presentadas sobre asuntos diferentes, considerando las “en serie” o iguales sólo como una, entonces las áreas con más quejas son empleo público e interior, con 326 (15,15 %), servicios sociales, con 245 (11,38 %) y educación, con 232 (10,78 %).

Las quejas individuales (contabilizando las colectivas solo como una), se distribuyen por áreas de la forma que exponemos en el siguiente cuadro.

ÁREAS	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
Empleo público e interior	326	15,15
Urbanismo y vivienda	155	7,20
Medio ambiente	176	8,18
Educación	232	10,78
Industria, comercio y turismo	129	5,99
Agricultura, ganadería y pesca	42	1,95
Servicios sociales	245	11,38
Emigración y trabajo	57	2,65
Sanidad	226	10,50
Justicia	91	4,23
Administración económica y transportes	92	4,28
Obras públicas y expropiaciones	68	3,16
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	142	6,60
Menores	46	2,14
Cultura y política lingüística	103	4,79
Sociedad de la información	22	1,02
Total	**2152**	

De entre las quejas colectivas o en serie destacan por su número las siguientes:

- Q/1832/11 y otras: por recorte de ayudas en políticas de cooperación de la Xunta de Galicia (262 quejas).

- Q/2545/11 y otras: por desacuerdo con recomendación formulada por el Valedor do Pobo a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria (140 quejas).

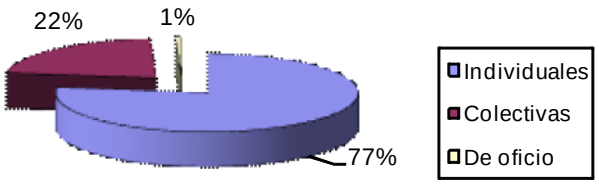
- Q/1242/11 y otras: por Proyecto de Decreto sobre diversidad del alumnado (87 quejas)

- Q/1513/11 y otras: por privatización de organismos y empresas públicas españolas (43 quejas)

5.3.4. ALGUNOS DATOS SOCIOLÓGICOS REFLEJADOS EN LAS QUEJAS.

En primer término damos cuenta de las quejas individuales, las colectivas o "en serie" (las presentadas por diferentes personas, pero todas ellas con un mismo contenido), y las de oficio (promovidas por la propia iniciativa de la Institución).

* Individuales	2128 (77 %)
* Colectivas	8 (614) (22 %)
* De oficio	18 (1 %)
TOTAL (contabilizando las "en serie"solo como una)……	**2154**



En los siguientes cuadros ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: las presentadas por una sola persona o firmadas por más de una; en idioma gallego, castellano u otros; género de los reclamantes (masculino o femenino); si proceden del medio urbano o del rural; si viven en Galicia o en alguna otra comunidad autónoma; modo de presentación (correo, internet, ...). Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (18)

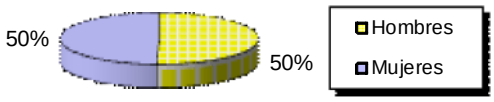
TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2011: 2768

DATOS SOCIOLÓGICOS:
(referidos a 2750, dado que 18 quejas son de oficio)

GENERO DE LOS RECLAMANTES: (*)

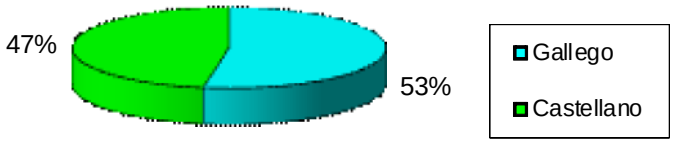
Hombres	1376
Mujeres	1354

(*) Excluidas las 20 quejas de más de un reclamante



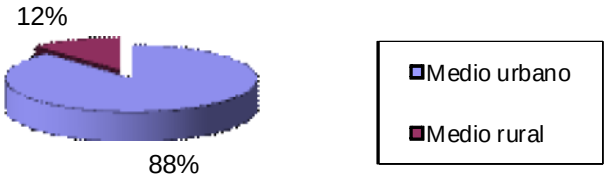
IDIOMA:

Gallego	1421
Castellano	1279



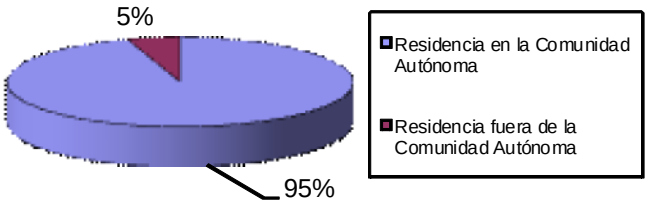
HABITAT DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	2424
Medio rural	326



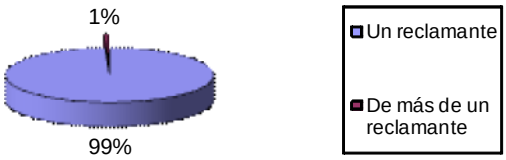
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en la Comunidad Autónoma	2614
Residencia fuera de la Comunidad Autónoma	136



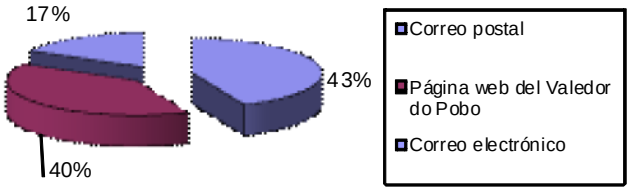
CARÁCTER:

Un reclamante	2730
De más de un reclamante	20



MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

Correo postal	1195
Página web del Valedor do Pobo	1087
Correo electrónico	468



5.3.5. ENTRADA DE QUEJAS POR MESES.

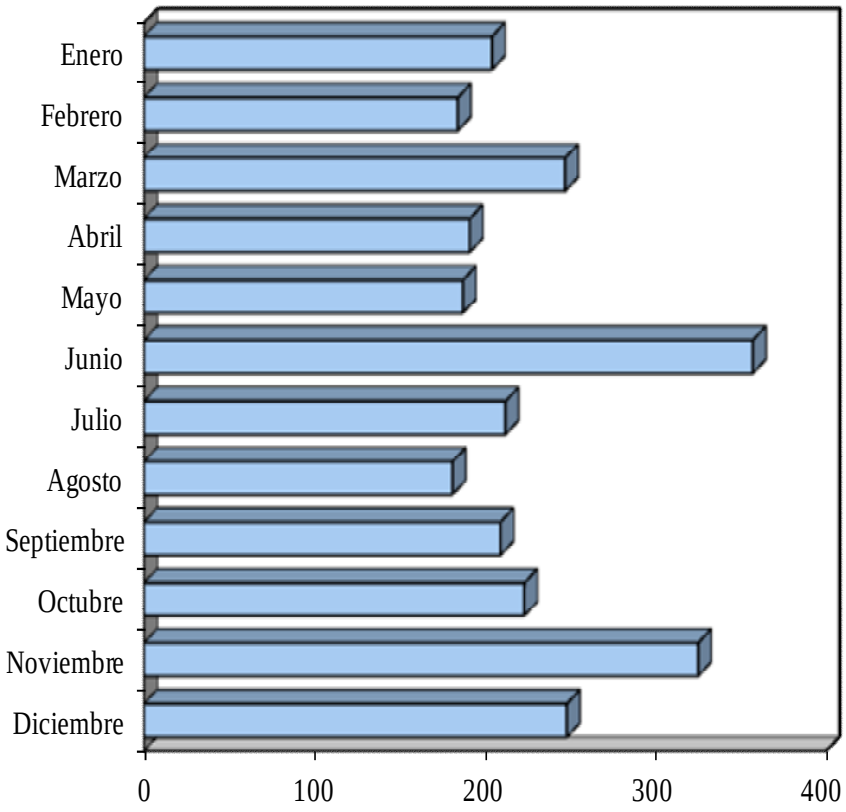
El número de quejas iniciadas en la institución durante el año 2011 fue de 2768 entre las recibidas de los ciudadanos y las abiertas de oficio, lo que da como resultado una media mensual de 230 quejas, con un máximo de 357 en el mes de junio y un mínimo de 181 en el de agosto.

ENTRADA DE QUEJAS
AÑO 2011

Mes	Entrada de quejas
Enero	204
Febrero	184
Marzo	247
Abril	191
Mayo	187
Junio	357
Julio	212
Agosto	181
Septiembre	209
Octubre	223
Noviembre	325
Diciembre	248
Total	**2768**

Media mensual de quejas: 230

ENTRADA MENSUAL DE QUEJAS



Total: 2768

5.4. 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.

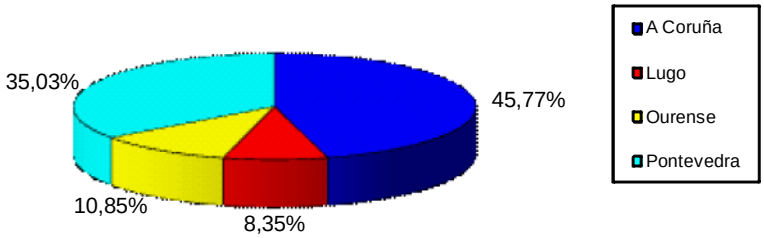
5.4.1. POR PROVINCIAS.

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el mayor número de quejas procede de la provincia de A Coruña, y el menor proviene de la provincia de Lugo. También A Coruña es la provincia que promueve 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	1168	45,77 %	10,18
Lugo	213	8,35 %	6,05
Ourense	277	10,85 %	8,31
Pontevedra	894	35,03 %	9,27
Total C.A.	**2552**		
Fuera de la C.A.	**198**		
TOTAL	**2750(*)**		

(*) Se excluyen las 18 quejas de oficio

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



5.4.2. POR AYUNTAMIENTOS.

Como podemos observar, la ciudad desde donde se presentaron más quejas fue A Coruña (332), seguida de Vigo (312) y Santiago de Compostela (204). También en el ámbito de los municipios intermedios destacan las muchas quejas presentadas en Ames (47), Marín (39) y Narón (36).

A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	4
Ames	47
Aranga	
Ares	6
Arteixo	22
Arzúa	5
Baña, A	1
Bergondo	3
Betanzos	11
Boimorto	
Boiro	16
Boqueixón	
Brión	5
Cabana de Bergantiños	3
Cabanas	2
Camariñas	3
Cambre	20
Capela, A	2
Carballo	14
Cariño	3
Carnota	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Carral	3
Cedeira	5
Cee	6
Cerceda	3
Cerdido	1
Cesuras	1
Coirós	
Corcubión	2
Coristanco	5
Coruña, A	332
Culleredo	16
Curtis	15
Dodro	6
Dumbría	3
Fene	17
Ferrol	70
Fisterra	1
Frades	3
Irixoa, A	
Laracha	8
Laxe	3

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	4
Mañón	
Mazaricos	
Melide	7
Mesía	2
Miño	6
Moeche	
Monfero	
Mugardos	3
Muros	6
Muxía	4
Narón	36
Neda	1
Negreira	4
Noia	10
Oleiros	25
Ordes	11
Oroso	6
Ortigueira	3
Outes	7
Oza dos Ríos	
Paderne	4
Padrón	16
Pino, O	2
Pobra do Caramiñal , A	4
Ponteceso	3
Pontedeume	2
Pontes de García Rodríguez, As	10
Porto do Son	6
Rianxo	7
Ribeira	19

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Rois	6
Sada	35
San Sadurniño	2
Santa Comba	4
Santiago de Compostela	204
Santiso	
Sobrado	
Somozas, As	
Teo	27
Toques	
Tordoia	
Touro	1
Trazo	1
Val do Dubra	2
Valdoviño	2
Vedra	4
Vilarmaior	
Vilasantar	
Vimianzo	3
Zas	
TOTAL A CORUÑA	**1168**

LUGO

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lugo	110
Meira	2
Mondoñedo	
Monforte de Lemos	11
Monterroso	
Muras	1
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	1
Nogais, As	1
Ourol	1
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	2
Pantón	1
Paradela	4
Páramo, O	
Pastoriza, A	2
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	1
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	1
Rábade	1
Ribadeo	9
Ribas de Sil	2
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	3
Sarria	6
Saviñao, O	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Sober	2
Taboada	1
Trabada	
Triacastela	
Valadouro, O	1
Vicedo, O	
Vilalba	4
Viveiro	6
Xermade	1
Xove	1
TOTAL LUGO	**213**

OURENSE

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Allariz	3
Amoeiro	
Arnoia, A	
Avión	1
Baltar	
Bande	1
Baños de Molgas	
Barbadás	6
Barco de Valdeorras, O	8
Beade	1
Beariz	1
Blancos, Os	
Boborás	3
Bola, A	
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	1
Carballeda de Avia	1
Carballiño, O	4
Cartelle	1
Castrelo de Miño	
Castrelo do Val	1
Castro Caldelas	
Celanova	5
Cenlle	
Coles	3
Cortegada	2
Cualedro	
Chandrexa de Queixa	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	1
Gudiña, A	1
Irixo, O	4
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	
Lobios	
Maceda	1
Manzaneda	
Maside	1
Melón	1
Merca, A	1
Mezquita, A	1
Montederramo	1
Monterrei	1
Muíños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	
Ourense	186
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	1
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Pobra de Trives, A	2
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	
Quintela de Leirado	1
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	2
Riós	1
Rúa, A	3
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	4
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	
Sandiás	1
Sarreaus	
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	1
Trasmiras	
Veiga, A	2
Verea	
Verín	3
Viana do Bolo	2
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	1
Vilar de Barrio	1
Vilar de Santos	
Vilardevós	
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	7

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadanedo	
TOTAL OURENSE	**277**

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Agolada	1
Arbo	2
Baiona	10
Barro	2
Bueu	9
Caldas de Reis	7
Cambados	7
Campo Lameiro	
Cangas	23
Cañiza, A	2
Catoira	6
Cerdedo	
Cotobade	2
Covelo, O	
Crecente	1
Cuntis	8
Dozón	9
Estrada, A	30
Forcarei	2
Fornelos de Montes	1
Gondomar	13
Grove, O	4
Guarda, A	6
Illa de Arousa	5
Lalín	14
Lama, A	2
Marín	39

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Meaño	
Meis	1
Moaña	28
Mondariz	2
Mondariz-Balneario	
Moraña	1
Mos	10
Neves, As	1
Nigrán	6
Oia	2
Pazos de Borbén	
Poio	17
Pontearеas	22
Pontecaldelas	2
Pontecesures	2
Pontevedra	165
Porriño, O	11
Portas	2
Redondela	15
Ribadumia	
Rodeiro	2
Rosal, O	3
Salceda de Caselas	9
Salvaterra de Miño	5
Sanxenxo	8
Silleda	9
Soutomaior	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Tomiño	3
Tui	16
Valga	3
Vigo	312
Vila de Cruces	4

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilaboa	
Vilagarcía de Arousa	25
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	**894**

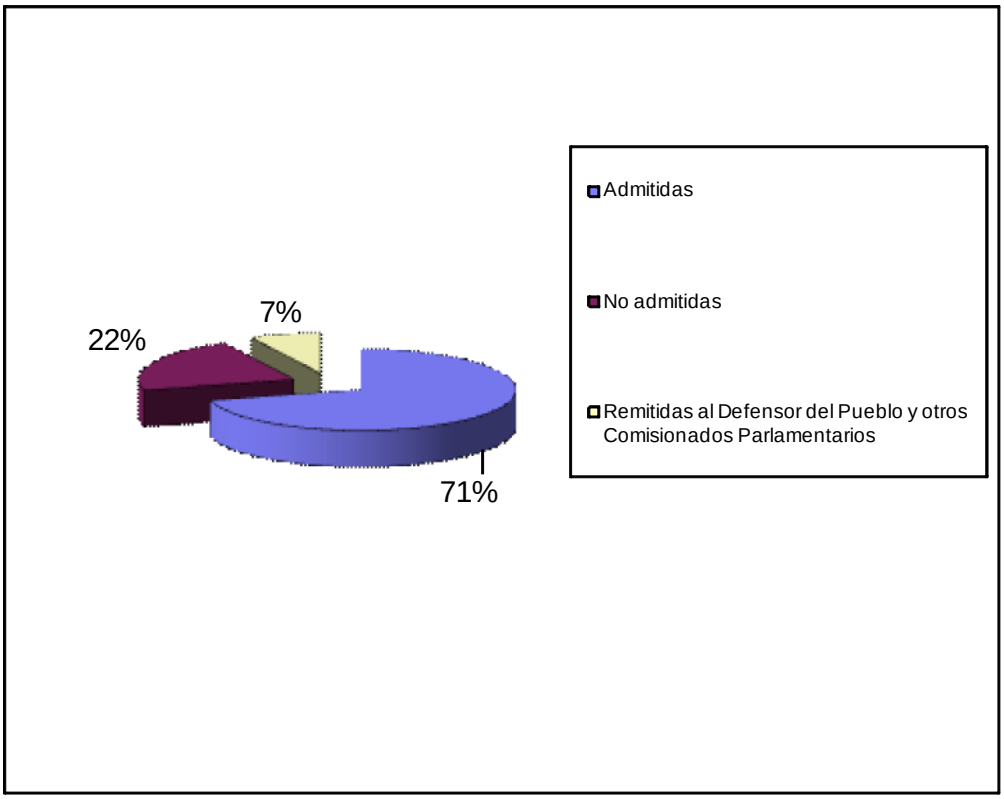
5.5. CURSO DADO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

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 en este grupo aquellas en las que su tramitación la concluimos durante el año 2011 y las que todavía continuaban en trámite a finales del ejercicio descrito. En el segundo grupo describimos las quejas que decidimos rechazar, por no reunir las condiciones exigidas por la Ley que rige nuestra institución, mencionando la causa. Y en el tercero, las quejas que tuvimos que enviar al Defensor del Pueblo o a Comisionados Autonómicos, por ser de su competencia.

CURSO DE LAS QUEJAS

QUEJAS PRESENTADAS	Núm.	
Admitidas:	**1956**	
	En trámite	355
	Concluidas	1601
No admitidas	**608**	
	Causas:	
	No actuación administrativa irregular	137
	No actuación administrativa previa	116
	Relación jurídico-privada	63
	Competencia judicial	93
	No competencia del Valedor	182
	Queja inconcreta	5
	No interés legítimo	6
	Toma de conocimiento	4
	Plazo superior a un año	2
Remitidas al Defensor del Pueblo y otros Comisionados Parlamentarios	**204**	

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS



ESTADO PROCEDIMENTAL DE QUEJAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEJAS EN CADA ÁREA	QUEJAS ADMITIDAS		QUEJAS NO ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS AL DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	348	268	77,01	47	13,51	33	9,48
Urbanismo y vivenda	155	107	69,03	27	17,42	21	13,55
Medio ambiente	194	170	87,63	21	10,82	3	1,55
Educación	475	206	43,37	260	54,74	9	1,89
Industria, comercio y turismo	129	73	56,59	55	42,64	1	0,78
Agricultura, ganadería y pesca	70	65	92,86	4	5,71	1	1,43
Servicios sociales	507	498	98,22	9	1,78	0	0,00
Emigración y trabajo	57	21	36,84	12	21,05	24	42,11
Sanidad	226	206	91,16	18	7,96	2	0,88
Justicia	91	19	20,88	53	58,24	19	20,88
Administración económica y transportes	135	34	25,19	38	28,15	63	46,67
Obras públicas y expropiaciones	68	40	58,82	7	10,29	21	30,88
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	142	117	82,39	23	16,20	2	1,41
Menores	46	36	78,26	9	19,57	1	2,17
Cultura y política lingüística	103	85	82,52	15	14,56	3	2,91
Sociedad de la información	22	11	50,00	10	45,45	1	4,55
TOTAL	**2768**	**1956**	70,66	**608**	21,97	**204**	7,37

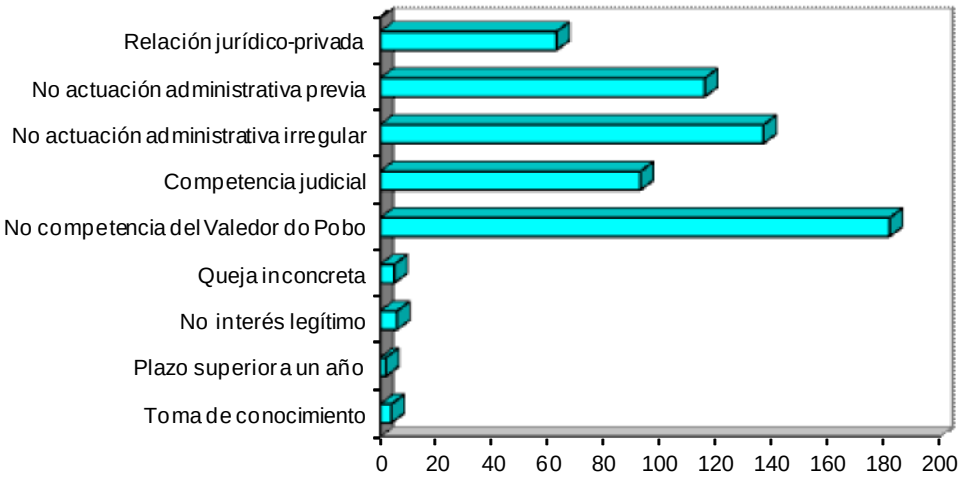
.

5.6. LAS CAUSAS DE NO ADMISIÓN POR ÁREAS

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2011 son en total 608 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 1, al hacer la descripción de las quejas por áreas, ya se hizo una exposición pormenorizada de muchas de ellas.

ÁREA	Número quejas	No actuación administrativa irregular	No actuación administrativa previa	Relación jurídico-privada	Plazo superior a un año	Queja inconcreta	No interés legítimo	Toma de conocimiento	Competencia judicial	No competencia del Valedor do Pobo
Empleo público e interior	47	7	28	2	0	0	0	0	7	3
Urbanismo y vivienda	27	9	5	3	1	1	0	0	4	4
Medio ambiente	21	2	3	0	0	0	0	0	4	12
Educación	260	89	6	1	0	0	4	0	17	143
Industria, comercio y turismo	55	1	15	35	1	2	0	0	0	1
Agricultura, ganadería y pesca	4	0	1	0	0	1	0	0	1	1
Servicios sociales	9	0	6	1	0	0	0	0	1	1
Emigración y trabajo	12	4	4	1	0	1	0	0	1	1
Sanidad	18	4	2	0	0	0	1	1	9	1
Justicia	53	3	3	3	0	0	0	0	41	3
Administración económica y transportes	38	7	18	8	0	0	0	0	2	3
Obras públicas y expropiaciones	7	2	3	0	0	0	0	0	2	0
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	23	0	18	2	0	0	0	0	0	3
Menores	9	2	0	1	0	0	0	0	3	3
Cultura e Política Lingüística	15	5	2	1	0	0	1	3	1	2
Sociedad de la información	10	2	2	5	0	0	0	0	0	1
TOTAL	**608**	**137**	**116**	**63**	**2**	**5**	**6**	**4**	**93**	**182**

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LA CAUSA DE LA NO ADMISIÓN A TRÁMITE



5.7. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS ADMITIDAS POR RAZÓN DE LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LAS QUE SE REFIEREN.

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 el año 2010 y las que seguían todavía en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
	Núm.	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	268	63	23,51	205	76,49
Urbanismo y vivienda	107	33	30,84	74	69,16
Medio ambiente	170	44	25,88	126	74,12
Educación	206	34	16,50	172	83,50
Industria, comercio y turismo	73	11	15,07	62	84,93
Agricultura, ganadería y pesca	65	8	12,31	57	87,69
Servicios sociales	498	34	6,83	464	93,17
Emigración y trabajo	21	3	14,29	18	85,71
Sanidad	206	53	25,73	153	74,27
Justicia	19	3	15,79	16	84,21
Administración económica y transportes	34	13	38,24	21	61,76
Obras públicas y expropiaciones	40	10	25,00	30	75,00
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	117	21	17,95	96	82,05
Menores	36	9	25,00	27	75,00
Cultura e política lingüística	85	13	15,29	72	84,71
Sociedad de la información	11	3	27,27	8	72,73
TOTAL	**1956**	**355**	18,15	**1601**	81,85

5.8. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS REFERIDAS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GALLEGA, SEGÚN NIVELES.

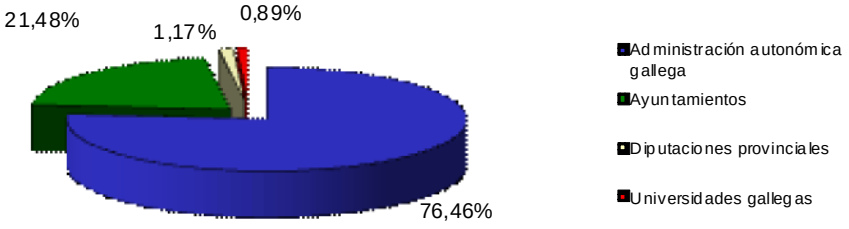
Ofrecemos en el siguiente cuadro las quejas que se refieren a las Administraciones públicas gallegas, distribuidas entre cada una, esto es, según que afecten a la Xunta de Galicia, a los Ayuntamientos, a las Diputaciones Provinciales o a las Universidades. Quedan por lo tanto fuera de esta clasificación las que se refieren a la Administración General del Estado y los órganos jurisdiccionales.

Administración	**Quejas**	
	Número	**Porcentaje**
Administración autonómica gallega	1370	76,46 %
Ayuntamientos	385	21,48 %
Diputaciones Provinciales	21	1,17 %
Universidades gallegas: * Santiago de Compostela 3 * Vigo 5 * A Coruña 4 * CIUG 4	16	0,89 %
Total	**1792**	

TOTAL DE ACTUACIONES

Administraciones gallegas	1792
Otras (Estado, órganos jurisdiccionales, etc.)	164
TOTAL	**1956**

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS



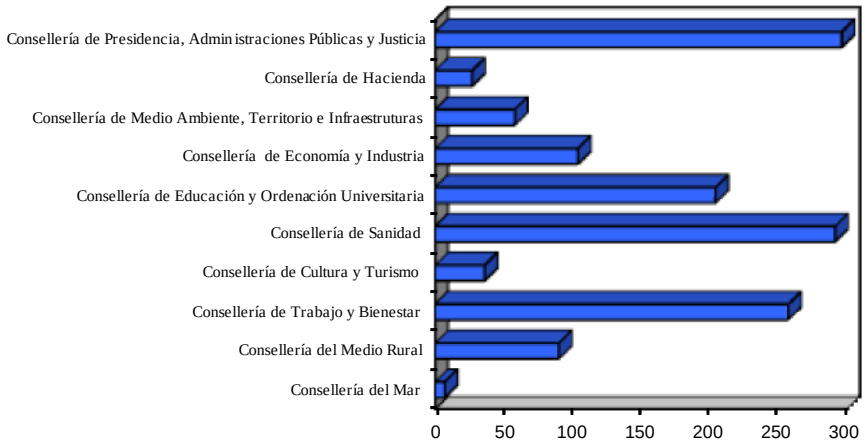
5.9. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS QUE SE REFIEREN A LA XUNTA DE GALICIA, SEGÚN CONSELLERÍAS

Las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia las presentamos en el siguiente cuadro distribuidas por Consellerías. Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y a la Consellería de Sanidad con porcentajes del 21,61 % y 21,24 %, respectivamente.

Consellerías	Núm. quejas	Porcentajes
Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	296	21,61 %
Consellería de Hacienda	27	1,97 %
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	58	4,23 %
Consellería de Economía e Industria	104	7,59 %
Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	204	14,89 %
Consellería de Sanidad	291	21,24 %
Consellería de Cultura y Turismo	36	2,63 %
Consellería de Trabajo y Bienestar	257	18,76 %
Consellería del Medio Rural	90	6,57 %
Consellería del Mar	7	0,51 %
Total	**1370**	

.

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



Totales: 1370

5.10. 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 42 quejas. Los siguientes han sido Marín (24), A Coruña (20) y Pontevedra, con 18.

5.10.1.QUEJAS REFERIDAS A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES:

Diputación da Coruña	5
Diputación de Lugo	4
Diputación de Ourense	2
Diputación de Pontevedra	10

5.10.2.QUEJAS REFERIDAS A LOS AYUNTAMIENTOS:

5.10.2.1. A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	3
Ames	5
Aranga	
Ares	2
Arteixo	2
Arzúa	4
Baña, A	
Bergondo	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Betanzos	1
Boimorto	
Boiro	3
Boqueixón	
Brión	4
Cabana de Bergantiños	
Cabanas	
Camariñas	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Cambre	2
Capela, A	
Carballo	2
Cariño	1
Carnota	
Carral	
Cedeira	1
Cee	
Cerceda	
Cerdido	
Cesuras	1
Coirós	
Corcubión	
Coristanco	6
Coruña, A	20
Culleredo	5
Curtis	1
Dodro	
Dumbría	
Fene	1
Ferrol	5
Fisterra	
Frades	
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha	
Lousame	
Malpica de Bergantiños	
Mañón	
Mazaricos	
Melide	3
Mesía	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Miño	1
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	
Muxía	2
Muros	3
Narón	4
Neda	
Negreira	1
Noia	3
Oleiros	5
Ordes	2
Oroso	
Ortigueira	1
Outes	1
Oza dos Ríos	
Paderne	
Padrón	10
Pino, O	
Pobra do Caramiñal, A	2
Ponteceso	
Pontedeume	1
Pontes de García Rodríguez, As	2
Porto do Son	2
Rianxo	2
Ribeira	1
Rois	1
Sada	4
San Sadurniño	
Santa Comba	
Santiago de Compostela	15
Santiso	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Sobrado	
Somozas	
Teo	4
Toques	
Tordoia	
Touro	
Trazo	1
Val do Dubra	2
Valdoviño	2
Vedra	
Vilarmaior	
Vilasantar	
Vimianzo	1
Zas	
TOTAL A CORUÑA	**147**

5.10.2.2. LUGO

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Mondoñedo	
Monforte de Lemos	6
Monterroso	
Muras	1
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	1
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	
Pantón	
Paradela	
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	
Rábade	
Ribadeo	
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	
Sarria	4
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	
Trabada	
Triacastela	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Valadouro, O	
Vicedo, O	
Vilalba	1
Viveiro	
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	**34**

5.10.2.3.OURENSE

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	1
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	1
Lobeira	
Lobios	
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	1
Mezquita, A	
Montederramo	1
Monterrei	
Muíños	1
Nogueira de Ramuín	1
Oímbra	
Ourense	15
Paderne de Allariz	2
Padrenda	1
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadanedo	
TOTAL OURENSE	**51**

5.10.2.4. PONTEVEDRA

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

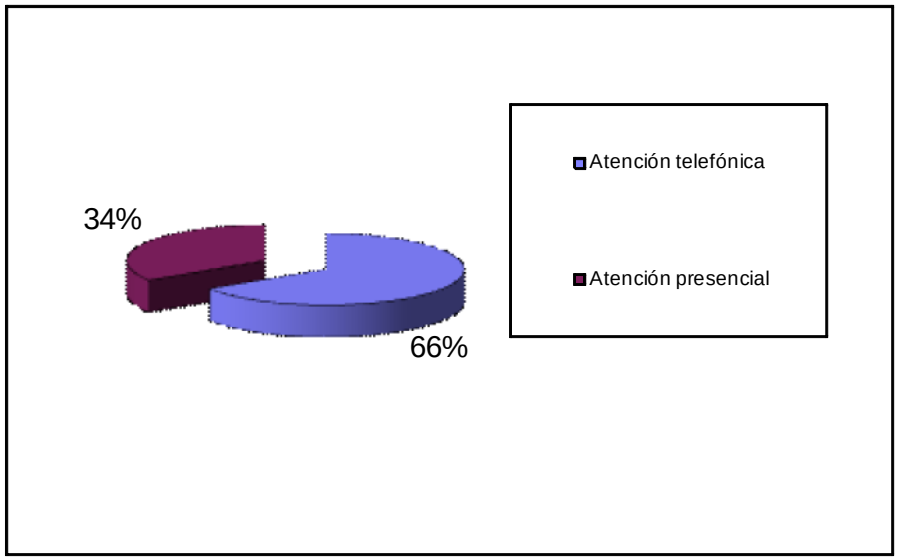
Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lama, A	1
Marín	24
Meaño	
Meis	1
Moaña	4
Mondariz	2
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	3
Neves, As	
Nigrán	5
Oia	2
Pazos de Borbén	
Poio	
Pontearеas	4
Pontecaldelas	
Pontecesures	
Pontevedra	18
Porriño, O	
Portas	
Redondela	2
Ribadumia	
Rodeiro	
Rosal, O	
Salceda de Caselas	3
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	4
Silleda	3
Soutomaior	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Tomiño	2
Tui	2
Valga	
Vigo	42
Vila de Cruces	3
Vilaboa	
Vilagarcía de Arousa	3
Vilanova de Arousa	
TOTAL PONTEVEDRA	**153**

5.11 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el año 2011 el Valedor do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a su atención al ciudadano. Un total de 2129 personas se dirigieron a la institución en demanda de orientación y asesoramiento, en sus modalidades de atención presencial y telefónica.

Atención telefónica	1401 (media mensual 116)
Atención presencial	728 (media mensual 60)



ANEXO

Liquidación presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/1984)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 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 2011.

Fecha de Referencia: 31/12/2011

VALEDOR DO POBO

Fecha de Creación: 13/02/2012

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS
I.- LIQUIDACIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS PDTES. DE COBRO EN EL 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3	0,00	0,00	0,00	16.356,74	15.239,11	0,00	1.063,63
4	1.963.195,00	0,00	1.963.195,00	1.963.195,00	794.489,60	0,00	1.168.705,40
Total operaciones corrientes	**1.963.195,00**	**0,00**	**1.963.195,00**	**1.979.551,74**	**809.782,71**	**0,00**	**1.167.769,03**
6	0,00	0,00	0,00	1.000,00	1.000,00	0,00	0,00
7	40.300,00	0,00	40.300,00	40.300,00	40.300,00	0,00	0,00
Total operaciones capital	**40.300,00**	**0,00**	**40.300,00**	**41.300,00**	**41.300,00**	**0,00**	**0,00**
5	30.050,00	0,00	30.050,00	57.714,79	57.714,79	0,00	0,00
Total operaciones patrimoniales	**30.050,00**	**0,00**	**30.050,00**	**57.714,79**	**57.714,79**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones no financieras	**2.033.545,00**	**0,00**	**2.033.545,00**	**2.078.566,53**	**908.797,50**	**0,00**	**1.169.769,03**
8	15.000,00	76.089,00	91.089,00	6.021,49	6.021,49	0,00	0,00
Total cap. 8 e 9	**15.000,00**	**76.089,00**	**91.089,00**	**6.021,49**	**6.021,49**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones financieras	**15.000,00**	**76.089,00**	**91.089,00**	**6.021,49**	**6.021,49**	**0,00**	**0,00**
Total Gen.:	**2.048.545,00**	**76.089,00**	**2.124.634,00**	**2.084.588,02**	**914.818,99**	**0,00**	**1.169.769,03**

Fecha de Referencia: 31/12/2011

VALEDOR DO POBO

Fecha de Creación: 14/02/2012

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS
I.- LIQUIDACIÓN DO ESTADO DE GASTOS

CL. ORGÁNICA **0102** **VALEDOR DO OBO**

CL. FUNCIONAL **111B** **Actividad legislativa**

ECONÓMICO	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			COMPROMETIDOS	OBRIG. REC. NETAS	REMANENTES CRÉDITO	PAGOS	OBL. PDTES. EN EL 31/12
	INICIAIS	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
1	1.557.745,00	-12.210,36	1.545.534,64	1.447.708,09	1.447.708,09	97.826,55	1.447.604,09	104,00
2	435.400,00	-12.210,36	447.610,36	419.029,08	419.029,08	28.581,28	405.309,25	13.719,83
4	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
Total operaciones corrientes	**1.993.245,00**	**0,00**	**1.993.245,00**	**1.866.737,17**	**1.866.737,17**	**126.507,83**	**1.852.913,34**	**13.823,83**
6	37.300,00	76.089,00	113.389,00	77.519,53	77.519,53	35.869,47	77.519,53	0,00
7	3.000,00	0,00	3.000,00	2.086,83	2.086,83	913,17	1.613,02	473,81
Total operaciones capital	**40.300,00**	**76.089,00**	**116.389,00**	**79.606,36**	**79.606,36**	**36.782,64**	**79.132,55**	**473,81**
Total operaciones non financieras	**2.033.545,00**	**76.089,00**	**2.109.634,00**	**1.946.343,53**	**1.946.34,53**	**163.290,47**	**1.932.045,89**	**14.297,64**
8	15.000,00	0,00	15.000,00	6.661,52	6.661,52	8.338,48	6.661,52	0,00
Total cap. 8 e 9	**15.000,00**	**0,00**	**15.000,00**	**6.661,52**	**6.661,52**	**8.338,48**	**6.661,52**	**0,00**
Total operaciones financieras	**15.000,00**	**0,00**	**15.000,00**	**6.661,52**	**6.661,52**	**8.338,48**	**6.661,52**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**2.048.545,00**	**76.089,00**	**2.124.634,00**	**1.953.005,05**	**1.953.005,05**	**171.628,95**	**1.938.707,41**	**14.297,64**
TOTAL ORGÁNICA	**2.048.545,00**	**76.089,00**	**2.124.634,00**	**1.953.005,05**	**1.953.005,05**	**171.628,95**	**1.938.707,41**	**14.297,64**
Total Gen.:	**2.048.545,00**	**76.089,00**	**2.124.634,00**	**1.953.005,05**	**1.953.005,05**	**171.628,95**	**1.938.707,41**	**14.297,64**