2013

Revista resumen

Informe ordinario del Valedor do Pobo

Valedor doPobo Galicia

Textos: Gabinete de comunicación Valedor do Pobo

Fotografías: Valedor do Pobo | Dominio público

Depósito Legal: C. 2224-2011

Imprime:
Galigraf Galicia

Santiago de Compostela, septiembre 2014

Contenido

1. Introducción 5

2. El año en cifras 7
   1. Estadísticas generales 7
   2. Desde el punto de vista sociológico 8
   3. Áreas temáticas 10
   4. Administraciones afectadas 11
   5. Eficacia de la intervención 12

3. Quejas por áreas: las preocupaciones de los gallegos 13
   1. Empleo público e interior 13
   2. Urbanismo y vivienda 14
   3. Medio ambiente 15
   4. Educación 16
   5. Industria, comercio y turismo 17
   6. Agricultura, ganadería y pesca 18
   7. Servicios sociales 19
   8. Emigración y trabajo 20
   9. Sanidad 21
   10. Justicia 22
   11. Administración económica y transportes 22
   12. Obras públicas y expropiaciones 23
   13. Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil 24
   14. Menores 25
   15. Cultura y política lingüística 27
   16. Sociedad de la información 28

4. Actividad investigadora 31
   1. Actuaciones especiales 31
   2. Investigaciones de oficio 35
   3. Actuaciones relacionadas con la mujer 41

5. Actividad institucional 43
   1. Difusión de derechos 43
   2. Encuentros con entidades del Tercer Sector 48
   3. Publicaciones 49

6. Lo que necesitas saber sobre el Valedor do Pobo 51
   ¿Qué es? 51
   ¿Qué puede hacer por mí? 51
   ¿Cómo actúa? 51
   ¿En qué casos puedo acudir? 51
   ¿Cómo presento mi queja? 52
   Ten en cuenta que: 52

1 Introducción

La actividad del Valedor do Pobo durante 2013 evidencia con suma nitidez la confianza que la ciudadanía tiene depositada en nosotros. Así se colige de las múltiples iniciativas desarrolladas y de los problemas que hemos resuelto. Ello, por un lado, nos satisface, pero por otro nos exige un esfuerzo adicional de dedicación y compromiso, que aceptamos gustosamente sabedores de lo mucho que las gallegas y los gallegos esperan de esta institución.

Durante los últimos años, desde una perspectiva global, los derechos sociales se han visto sometidos a tensiones diversas. La discusión sobre su propia naturaleza no ha favorecido la solución de tales tensiones. Por ello, en elValedor este tipo de derechos son el eje central de las actuaciones emprendidas. En este sentido, las personas con necesidades especiales o con diversidad funcional ocupan el núcleo básico de nuestro trabajo. La adecuada atención a tales colectivos permitirá el progreso de la sociedad democrática avanzada de la que habla el preámbulo constitucional.

Una relevante novedad en el presente informe es la inclusión de un capítulo específico dedicado a los derechos de las mujeres. En él abordamos diversas cuestiones, sin afán sistemático, con el ánimo de ofrecer soluciones e identificar objetivos. Se trata de un punto de partida para seguir avanzando en densidad analítica en dichos temas. En el siglo

XXI no se puede tolerar que sigan existiendo comportamientos que discriminan a la mujer y que la agreden por el hecho de ser mujer, física o psíquicamente. En el Valedor estamos empeñados en acabar con esta lacra.

La figura del Ombudsman, como garante institucional de los derechos, presenta, además de su legitimación de origen, anclada en un ordenamiento jurídico democrático, una legitimación de ejercicio, basada en la eficacia y las fortalezas de su trabajo. Este informe ejemplifica el segundo aspecto. En la misma línea queremos destacar las distintas medidas que estamos adoptando para mejorar nuestros procesos de gestión interna, y, así, incrementar la eficiencia y la eficacia en

las respuestas a las personas que acuden a nosotros en busca de ayuda. Se trata de integrar en la cultura organizacional métodos de trabajo sofisticados, con herramientas dinámicas y mecanismos de evaluación e innovación. Estos procesos de mejora continua permitirán ofrecer soluciones de calidad en escenarios de contención presupuestaria. Así las cosas, trabajamos para avanzar en la administración electrónica, en el ahorro energético y en las mejores prácticas, tales como la sostenibilidad, la transparencia, la publicidad o la accesibilidad.

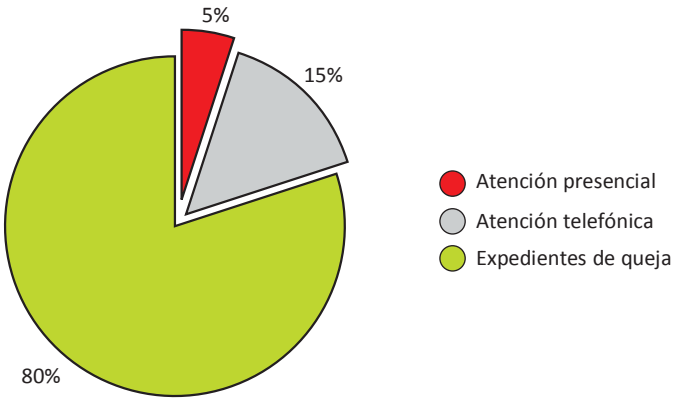
El informe del Valedor es un instrumento de información que esperamos sirva para progresar en el servicio de la ciudadanía. La defensa de los derechos humanos es un reto permanente. Día a día nos esforzamos para que la justicia y la solidaridad sean valores que brillen con fuerza en la sociedad y en las políticas públicas. Dichos valores, además de servir de fuente de legitimidad adicional para el Valedor, se muestran como inexcusables para la defensa de la dignidad de la persona. Aguardamos que este informe ayude en tal elevada tarea.

José Julio Fernández Rodríguez
Valedor do Pobo (e. f.)

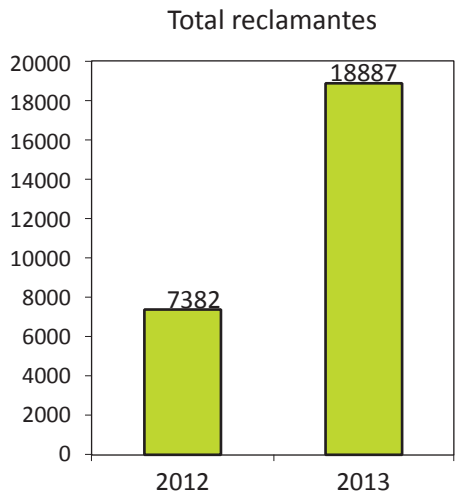
2 El año en cifras

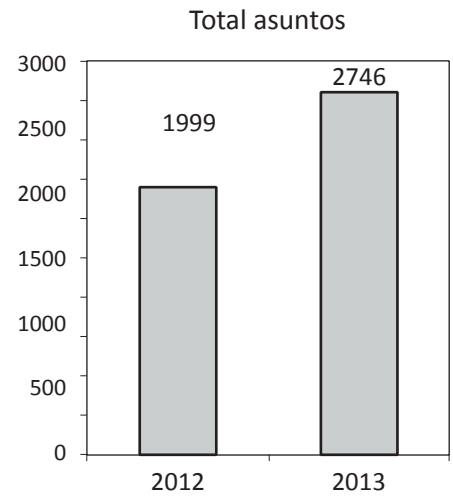
1. Estadísticas generales

Durante 2013 el Valedor do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a su atención al ciudadano. Un total de 23.554 personas se dirigieron a la institución para presentar reclamaciones o pedir orientación y asesoramiento sobre sus problemas. Aunque los expedientes de quejas constituyeron el 80% de las actuaciones, se ha incrementado, respecto de ejercicios anteriores, el número de usuarios de los servicios de atención presencial y telefónica.



El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de los ciudadanos durante 2013 ascendió a 18.887, con lo cual aumenta considerablemente el número de iniciativas respecto a ejercicios precedentes. El número de asuntos conocidos fueron 2746 y las quejas iniciadas de oficio por la defensoría, 46.



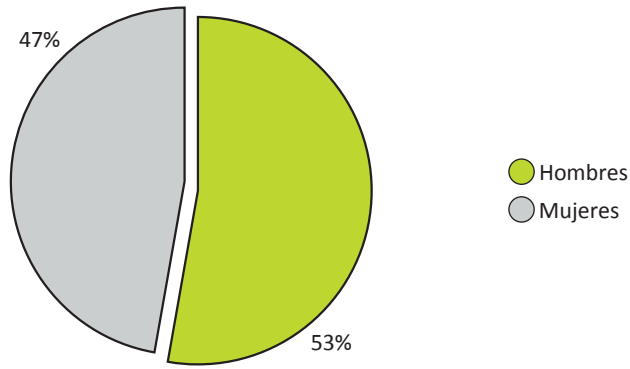


El cambio de metodología estadística solo permite realizar la comparación con el ejercicio precedente

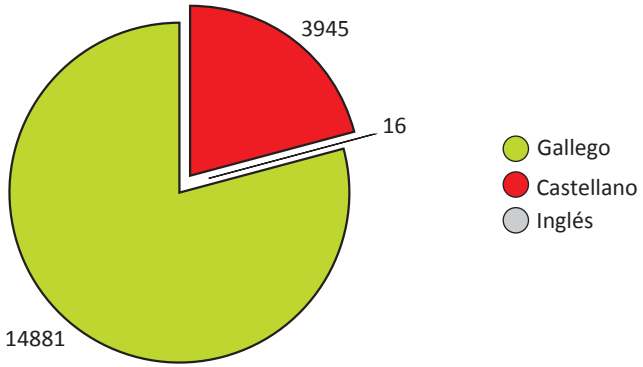
2. Desde el punto de vista sociológico

La iniciativa ciudadana se consolida como la principal vía de entrada de reclamaciones en la institución. La procedencia, edad y otras características de las personas que se dirigen al Valedor do Pobo permiten dibujar un perfil que tiende a reiterarse ejercicio tras ejercicio. Existen excepciones relacionadas especialmente con el modo de presentar las quejas. La puesta a disposición de nuevas herramientas telemáticas, como es evidente, facilita este acercamiento y favorece, por otra parte, el incremento de la actividad reclamante.

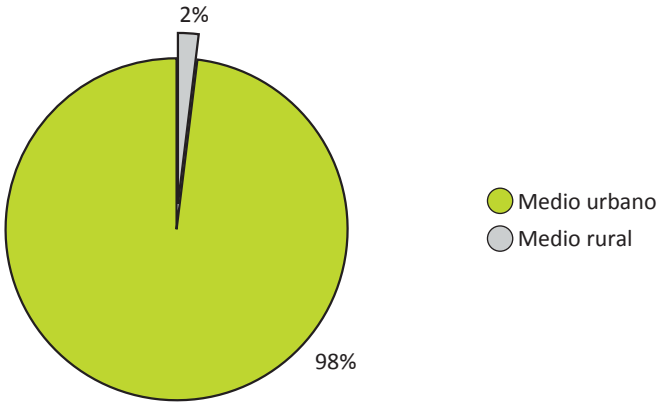
GÉNERO DE LOS RECLAMANTES



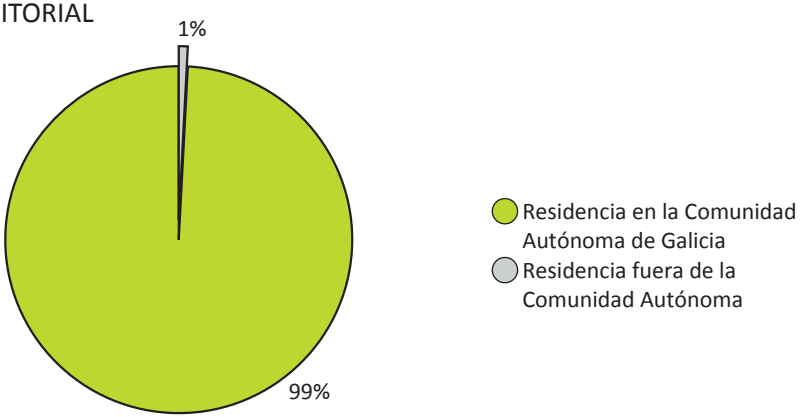
IDIOMA



MEDIO DEL RECLAMANTE



PROCEDENCIA TERRITORIAL



3. Áreas temáticas

Un año más, el capítulo dedicado a las cifras en el informe ordinario del valedor distribuye el número de quejas iniciadas según las áreas temáticas a las que hacen referencia.

Así, en cuanto a número, un mayor número de reclamantes versaron sobre deficiencias en el servicio sanitario, el área de la educación y la acometida de obras públicas y expropiaciones.

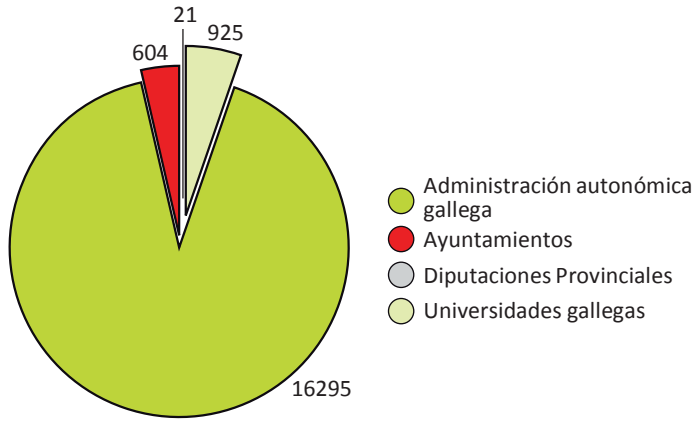
ÁREAS	PORCENTAJE
Empleo público e interior	2,51
Urbanismo y vivenda	1,51
Medio ambiente	4,26
Educación	15,16
Industria, comercio y turismo	4,61
Agricultura, ganadería y pesca	0,22
Servicios sociales	1,10
Emigración y trabajo	0,34
Sanidad	57,73
Justicia	0,83
Administración económica y transportes	1,00
Obras públicas y expropiaciones	5,33
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	1,35
Menores	0,19
Cultura y política lingüística	3,28
Sociedad de la información	0,58

No obstante esta clasificación sufre variaciones si se tiene en cuenta el número de asuntos, es decir, la variedad de los mismos. Entonces las áreas con más volumen son medio ambiente, con 655, empleo público e interior, con 261, y urbanismo y vivienda, con 251.

ÁREAS	PORCENTAJE
Empleo público e interior	9,50
Urbanismo y vivenda	9,14
Medio ambiente	23,85
Educación	6,19
Industria, comercio y turismo	4,44
Agricultura, ganadería y pesca	1,49
Servicios sociales	7,57
Emigración y trabajo	2,33
Sanidad	5,35
Justicia	5,72
Administración económica y transportes	6,88
Obras públicas y expropiaciones	2,15
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	7,47
Menores	1,27
Cultura y política lingüística	2,62
Sociedad de la información	4,01

4. Administraciones afectadas

Un total de 18.709 actuaciones guardaron relación con la actividad de alguna administración gallega, entendiéndose por tales, no solo los órganos del ejecutivo autonómico, sino también ayuntamientos, diputaciones, universidades y ayuntamientos. Más del 90% de las reclamaciones, no obstante, afectaron a algún departamento o entidad dependiente de la Xunta de Galicia.

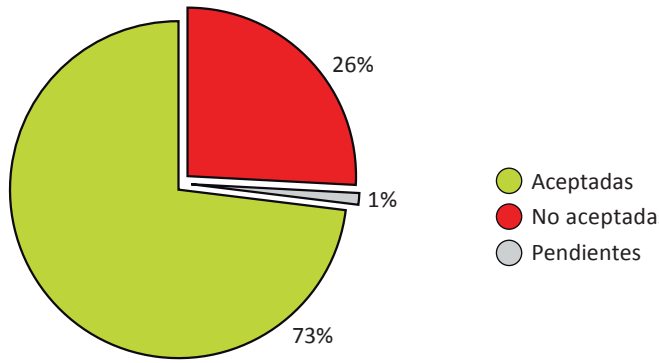


5. Eficacia de la intervención

Con base en sus investigaciones, el Valedor do Pobo puede formular a las autoridades y funcionarios de las administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. Funcionarios y autoridades públicas tienen el deber de responder siempre a estas resoluciones. Es a través de este mecanismo como se puede valorar el cumplimiento de su obligación y el porcentaje de corrección de los actos administrativos cuestionados por medio de la queja.

Durante 2013 la institución emitió un total de 157 recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias. De todos ellos fueron aceptados 115, más del 73%. Un total de 41 fueron rechazados o no tuvieron efectividad.

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



3 Quejas por áreas: las preocupaciones de los gallegos

1. Empleo público e interior 475 quejas

La situación socioeconómica ha influido de manera determinante en el incremento de la actividad supervisora que desarrolla el Valedor do Pobo en esta materia. Las trascendentales modificaciones normativas para la contención del gasto público afectan a las condiciones laborales de los trabajadores de las administraciones públicas, lo que ha provocado discrepancias en la aplicación de las mismas por parte de los afectados. La labor de la institución en este sentido debe ser escrupulosa a fin de controlar la correcta aplicación de medidas que ya de por sí pueden generar situaciones conflictivas.

Las normas de adecuación del déficit público establecen también limitaciones severas para la oferta pública de empleo lo que, unido a la escasez de oferta laboral en el ámbito privado, provoca el incremento de aspirantes a las escasas plazas convocadas por las diferentes administraciones. Aunque nuestra labor de control en los procesos selectivos para acceder a una plaza en el sector público siempre ha sido rigurosa es cierto que, con el nivel de desempleo actual, los ciudadanos requieren con mayor intensidad de nuestra intervención. De todas formas, hay que destacar que, en la mayor parte de las quejas interpuestas en este sentido, no se ha podido apreciar vulneración de los principios reguladores del acceso a la función pública y que, en los supuestos en los que podía reprocharse a la administración alguna irregularidad en su actuación, se ha recibido en la mayoría de los casos una pronta y satisfactoria respuesta administrativa ante la labor tuitiva desplegada por el Valedor.

Como en años anteriores, ha sido habitual también durante 2013 que la administración proceda a remediar las infracciones cometidas en el ejercicio de sus atribuciones, en el momento en que recibe la solicitud de informe por parte de esta institución, sin que sea necesario llegar a emitir recomendación o sugerencia por nuestra parte. En este sentido, queremos hacer hincapié en que sería deseable que los organismos públicos atendiesen con mayor celeridad y rigor las reclamaciones de los ciudadanos, evitando dilaciones e intervenciones de otras instancias supervisoras, pues en más ocasiones de las deseadas, se produce una demora en el estudio del problema que obliga al afectado a solicitar nuestra ayuda.

2. Urbanismo y vivienda 285 quejas

A la luz de las quejas que en materia de urbanismo llegan a esta oficina podemos concluir que la imagen que muchos tienen de la administración encargada de vigilar el cumplimiento de las normas urbanísticas, que en la mayoría de los casos es la administración municipal, es la de una administración muy premiosa en su reacción ante una obra ilegal. Así, la premisa fundamental en este terreno es la de conseguir que la administración se adelante a los hechos, y que la reacción jurídico-administrativa ante una infracción urbanística sea lo más rápida posible para evitar los hechos consumados, que serán después de muy difícil restauración. Esta consolidación de los ilícitos urbanísticos, como es sabido, acarrea consecuencias negativas de todo orden tanto en lo que se refiere a la racionalización de la propia actividad urbanística y su sostenibilidad ambiental, como en la ejecución de infraestructuras o prestación de servicios.

En consecuencia deben potenciarse al máximo las actuaciones de inspección urbanística, para tratar de ejercer un control de las actuaciones urbanísticas en su primera fase, en la medida en que es más fácil atajar una infracción urbanística en sus primeros pasos. Estaríamos mandando además un mensaje a futuros infractores de que no lo van a tener nada fácil.

Por otra parte, y una vez iniciado el expediente de reposición de la legalidad urbanística, consideramos que la administración debe velar por la efectividad de las medidas cautelares necesarias para garantizar la total interrupción de la actividad, y si es el caso

de que no se acate la orden de paralización imponer ya multas coercitivas en esa primera etapa del expediente administrativo. En general, deben agilizarse los trámites para evitar la indeseable consecuencia de la obra ilegal consolidada.

Desahucios

En relación con la materia de es relevante aludir al gravísimo problema de los desahucios de vivienda habitual por impago de la deuda hipotecaria, en tanto que se trata de un problema de plena actualidad y de gravísimo alcance social.

Es evidente que no podemos permanecer inactivos ante esta problemática. En este sentido, en este año de 2013 hemos seguido en contacto con los colectivos sociales que tratan de este problema, y hemos llegado de esta manera a los afectados por un desahucio. En cuanto a la colaboración de las entidades acreedoras, en un primer momento

se mostraron reticentes, posteriormente se celebraron varias reuniones en esta oficina del Valedor do Pobo con representantes de las entidades, aunque es bastante dificultosa la fluidez de estos contactos.

Por último, en esta materia de vivienda también debemos aludir a la situación surgida con la supresión de las ayudas de subsidiación de los préstamos convenidos para la adquisición de viviendas de protección pública. En este caso, el problema que se planteó en un grupo de quejas que llegaron a esta oficina del Valedor do Pobo, era el que afectaba a aquellas familias que habían recibido la ayuda con anterioridad a la normativa que la suprimía, y a los que ahora se les denegaba la ampliación de esta ayuda porque se entendía que la supresión también afectaba a estos casos. No parecía justo que quién recibió una ayuda para adquirir una vivienda, porque cumplía entre otras las condiciones económicas exigidas, se le deniegue ahora la posibilidad de una prórroga en un momento de mayores dificultades económicas.

3. Medio ambiente 804 quejas

La oposición a los proyectos de plan de ordenación minera y de determinadas explotaciones ha tenido una relevancia considerable en nuestra actividad en materia de medio ambiente, como lo prueban las casi 650 quejas que hemos conocido por este motivo. Destacaron las muchas quejas recibidas contra el proyecto de mina de oro de Corcoesto, que argumentaban que con él se darían perjuicios sociales y económicos, más contaminación del agua y daños en la zona protegida, y que el proceso de análisis ambiental no había cumplido algún requisito del trámite de información pública o que la evaluación de los aspectos culturales fue inadecuada. Algunas de estas circunstancias fueron confirmadas en las investigaciones.

También confirmamos la realidad de un buen número de quejas por deficiencias en materia de participación ciudadana y acceso a la información medioambiental en poder de las administraciones. Los órganos consultivos y de participación social en esta materia no se convocaron en los plazos previstos, circunstancia que conseguimos corregir después de la correspondiente recomendación.

Edad para cazar

La reforma prevista de la ley de la caza contemplaba una rebaja de la edad a partir de la cual se permite asistir a las cacerías. Ello nos llevó a reclamar de la Xunta que no se hiciera tal cosa. Se aceptó nuestra argumentación y por ello se modificó el proyecto de ley, de tal forma que la versión finalmente elevada al Parlamento de Galicia fijaba la edad legal en 16 años, lo que finalmente se aprobó.

Como aspecto positivo en materia de contaminación acústica seguimos apreciando una buena predisposición municipal para tratar los perjuicios de los botellones o las zonas acústicamente contaminadas, lo que reclamamos desde hace tiempo. Muchos ayuntamientos han actuado para evitar o disminuir los efectos negativos de esos fenómenos, aunque es cierto –como ellos mismos señalan– que una actuación sostenida en el

tiempo solo podrá mejorar la situación, pero no evitar todas las posibles infracciones. En algunos continúan los problemas de ruido en la vía pública como consecuencia de esos dos fenómenos, con importantes perjuicios para los vecinos afectados.

4. Educación 2864 quejas

Hay que insistir en el carácter prioritario del servicio público educativo en todo lo relacionado con las prestaciones administrativas vinculadas al contenido esencial del derecho fundamental, sin que quepa aplicar aquí restricciones o reducciones: profesorado ordinario y de apoyo, becas y ayudas, condiciones materiales de los centros y, en general, de las instalaciones docentes; recursos educativos (libros de texto, bibliotecas, laboratorios, recursos digitales...), etc.

En cuanto a los recursos educativos complementarios, esta institución ha insistido en que debe garantizarse la prestación siempre que tenga un carácter compensatorio de desigualdades o sea imprescindible para el ejercicio del derecho fundamental a la educación, atendiendo a las condiciones socioeconómicas que justifican el gasto público en la subvención de estos recursos.

Deben reforzarse las medidas de apoyo educativo en los supuestos previstos en la normativa reguladora y avanzar en la atención a la diversidad, en especial, la escolarización de alumnos diabéticos y la escolarización de niños con trastornos de espectro autista, como los alumnos con síndrome de Asperger, otras alteraciones cognitivas o trastornos generalizados del desarrollo.

Unidades rurales

La progresiva disminución del alumnado de las escuelas situadas en pequeñas localidades lleva a la supresión de unidades, con el agrupamiento de alumnos de distintas etapas y niveles, y a la reducción del profesorado de estos centros. Esta situación es percibida por las familias como una evidente falta de apoyo a la opción de vivir en aldeas y pueblos pequeños dependiendo de una actividad económica vinculada al sector primario. Debemos insistir en la urgencia de articular nuevas políticas públicas que favorezcan un crecimiento demográfico equilibrado, con especial atención al medio rural.

Acoso escolar

A criterio de esta institución, 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 intolerancia, 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 quejas en las que quienes acosaban a un compañero o compañera eran niños de primaria. La violencia escolar es también social y psicológica. Aunque se producen agresiones físicas, intimidación y coacción, es muy 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. Confiamos en que la entrada en vigor del Protocolo general de prevención, detección e tratamiento del acoso escolar y del ciberacoso en los centros docentes de niveles no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Galicia y de sus instrucciones, aprobados ambos documentos este año, contribuya a eliminar estos comportamientos intolerables.

Es exigible, en otro orden de cosas, a las universidades un esfuerzo para corregir una inadecuada aplicación de las reducciones salariales a la pluralidad de situaciones laborales y tipos de vinculación contractual que se dan entre sus trabajadores; un esfuerzo de mayor rigor en la denominación de los títulos expedidos que elimine cualquier tipo de confusión sobre su naturaleza (si se trata o no de títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional o son títulos propios) y sobre sus efectos académicos y profesionales. Es imprescindible una amplia difusión del nuevo marco de titulaciones, de la naturaleza, reconocimiento oficial y efectos de cada título y de las posibilidades formativas que conllevan. Es preciso que las universidades, en el ámbito de los títulos no oficiales que pueden expedir, y las escuelas superiores, utilicen con rigor las denominaciones legalmente adecuadas a la naturaleza de los títulos que expiden.

5. Industria, comercio y turismo 870 quejas

El suministro de energía eléctrica al consumidor se configura como la entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante una contraprestación económica que financie su cobertura en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles.

Durante el año 2013, las empresas eléctricas calcularon el precio del recibo eléctrico –dentro de un marco jurídico en continua evolución– atendiendo a tres factores: el coste de producción de la energía, el cual representa el 40% de la factura de la luz; los peajes destinados a cubrir el coste de las actividades de transporte y distribución de la energía eléctrica y los que cubren los costes de actividad del sistema eléctrico y, por último, los costes de comercialización, dentro de los cuales hay que incluir el pago de impuestos.

En el otro lado de la relación comercial se encuentra el consumidor y dentro de este grupo, ocupa una posición especial el destinatario del bono social (usuarios de la tarifa de último recurso) que incumbe a las per-

sonas físicas con una potencia instalada en su vivienda habitual inferior a 3KW; los consumidores con 60 o más años de edad, que acrediten ser pensionistas del sistema de la seguridad social por jubilación, incapacidad permanente y viudedad, que son perceptores de las cuantías mínimas vigentes; y los titulares de pensiones no contributivas de jubilación e invalidez mayores de 60 años. También se incluyen en este grupo, las familias numerosas y los consumidores que formen parte de una unidad familiar en la que todos sus miembros se encuentren en situación de desempleo.

Desde enero de 2014 hay un cambio de modelo. Tras dos ejercicios en los que se han modificado las actividades reguladas, estamos ahora con la reforma del mercado. Todo ello supone que la parte del recibo de la luz correspondiente al consumo de energía (en torno al 40% del coste total) pasa a depender directamente de lo que fije el mercado, donde, cada día, las empresas productoras venden la electricidad a las comercializadoras que, a su vez, formalizan sus contratos con las viviendas y negocios necesitados del suministro de energía.

Pobreza energética

La Asociación de Ciencias Ambientales declara que un hogar se encuentra en situación de pobreza energética cuando es incapaz de pagar una cantidad de servicio de la energía suficiente para la satisfacción de sus necesidades domésticas y/o cuando se ve obligado a destinar una parte excesiva de sus ingresos para pagar la facturación energética de su vivienda. Estamos, por tanto, en presencia de un problema actual que sufren algunas familias con personas desempleadas, jubiladas o de avanzada edad con escasos recursos económicos.

Con carácter general las causas generadoras de esta precariedad son diversas: bajos ingresos del hogar, calidad insuficiente de la vivienda, precios elevados de la energía o precios elevados de los alquileres. Sus consecuencias son también variadas: temperatura inadecuada de la vivienda, incidencia sobre la salud física y mental, con especial referencia a los niños y ancianos, riesgo de endeudamiento, despilfarro de energía, degradación de los edificios, etc.

Este problema en nuestra Comunidad Autónoma ha permanecido en estado latente, pero la crisis económica ha puesto de manifiesto su existencia y la necesidad de una atención específica como hemos tenido ocasión de estudiar en la tramitación de algunos expedientes de queja. La normativa preceptúa que se dispensará especial atención a las familias con dificultades derivadas de su estructura o de sus circunstancias y a aquellas que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social. Es deber de los poderes públicos reconocer y amparar a la familia y a todas sus manifestaciones y formas de organización, dándoles un especial apoyo y protección.

6. Agricultura, ganadería y pesca 41 quejas

Los informes facilitados por la administración evidencian la excesiva duración de los

procesos de concentración parcelaria en algunas zonas, circunstancia que afecta al derecho constitucional a la propiedad entre otros principios de legalidad y eficacia en la actuación de la administración pública. Por tanto, hay que reforzar los medios personales y materiales para acelerar el proceso de conclusión de las zonas decretadas en concentración parcelaria. La necesidad de esta medida se recoge cifras que han traspasado a la opinión pública y que calculan que están pendientes y en tramitación 171 proyectos de concentración en la comunidad que afectan a 120.000 propietarios de parcelas rurales.

En materia de pesca, merecen mención las actuaciones de la defensoría relacionadas con el marisqueo a pie.

El sector del marisqueo a pie se profesionalizó a partir de la década de los 90, pasando de ser una actividad individual y meramente extractiva a otra organizada y en la que se realizan los trabajos necesarios para una explotación sostenible de los bancos marisqueros como son: traslados de semilla, limpiezas y otras actividades de semicultivo, cuidado, control, seguimiento, protección y vigilancia de los bancos marisqueros. Estas actuaciones son consideradas propias del marisqueo, y están amparadas por los mecanismos de cobertura del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar, teniendo a todos los efectos la consideración de actividades extractivas de conformidad con la normativa vigente.

7. Servicios sociales 208 quejas

Las quejas por motivos sociales han disminuido en número. No obstante, les hemos dedicado una atención preferente debido a las situaciones que reflejaban, a la confirmación de un buen número de ellas, muchas sobre retrasos en materia de dependencia y ayudas sociales, y a la necesidad evidente de darles rápida solución.

Además, en un importante número de supuestos conocidos en esta área se trataba de restaurar aspectos que afectaban a los derechos humanos de los perjudicados, como sucedió en muchos casos en los que se reclamaba la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad. La mayoría de las veces la respuesta de la administración ha resultado satisfactoria.

A través del curso de las quejas hemos apreciado las graves consecuencias de la crisis, que ha obligado a muchas personas a pedir auxilio de las administraciones y las organizaciones solidarias. Hemos reclamado de las primeras que se produzcan los incrementos presupuestarios precisos para atender esas necesidades crecientes, lo que ha tenido una respuesta positiva, como refleja el informe. No obstante, este incremento no ha sido suficiente para atender en los plazos requeridos todas las solicitudes de prestaciones, rentas sociales o ayudas, como también reflejamos. Con ello, el rol de las organizaciones de ayuda social, como Cáritas, Cruz Roja, bancos de alimentos, etc., resulta imprescindible para

amortiguar los retrasos y demás carencias de las administraciones.

El derecho a la vivienda ha sido uno de los más perjudicados por la crisis, al que se ha unido la pobreza energética que sufren muchos hogares debido a la subida de los precios y a la merma de muchas economías domésticas.

Dependencia

En materia de dependencia siguen apreciándose importantes incumplimientos, aunque ha habido menos quejas y por tanto también menos resoluciones dirigidas por este motivo. Hemos conseguido la rectificación de la actuación de la administración en un buen número de ocasiones, aunque todavía resultan insuficientes, puesto que en otros casos no se da efectividad a nuestras recomendaciones. Apreciamos que continúan los retrasos en los procedimientos, sobre todo a la hora de hacer efectivos los servicios.

En materia de discapacidad, se aprecia un aumento de la concienciación de las propias personas con discapacidad acerca de sus propios derechos y un evidente progreso legal, lo que trae consigo un aumento de sus legítimas reclamaciones y por tanto también de sus quejas, normalmente justificadas, según comprobamos al analizar aspectos como la accesibilidad en las calles, los edificios, los medios de transporte o en el fomento del disfrute inclusivo del ocio, el deporte y la cultura, derechos aún sin plena efectividad.

En cuanto a la movilidad de las personas con discapacidad, las muchas reclamaciones recibidas contra el 065 dieron lugar a actuaciones de diferente tipo y resoluciones para corregir las carencias apreciadas. La Consellería de Traballo e Benestar reconoció esas carencias y en la actualidad realiza una reforma del servicio que aún no se ha concretado en todos sus términos y a la que permanecemos atentos.

Con el informe monográfico titulado *Los derechos de las personas con discapacidad intelectual en Galicia* realizamos un análisis de la situación de este colectivo especialmente vulnerable y describimos los aspectos de su vida en los que resulta necesaria la promoción y protección de sus derechos.

8. Emigración y trabajo 64 quejas

La actual coyuntura de crisis económica y la tasa de desempleo registrada repercuten directamente en las quejas tramitadas en el año 2013 pues el elevado número de desempleados que aspiran no solo a un puesto de trabajo sino también a participar en acciones formativas orientadas al acceso al empleo y a la puesta en marcha de nuevas empresas y actividades comerciales ha supuesto la parte más numerosa de esta materia.

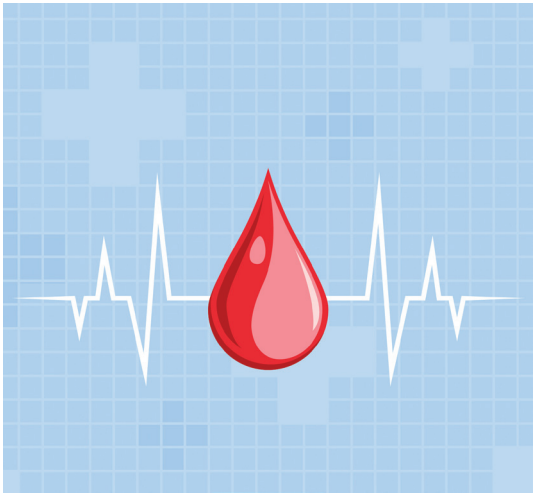
A pesar de que la administración se limita a la aplicación estricta de la normativa vigente en esta materia conviene que este ámbito debe regir un especial esmero en el trato al ciudadano por parte de los responsables encargados de los puestos de atención al público. En efecto, en algunas de las quejas analizadas subyace un claro reproche en

las formas y trato al dirigirse al interesado. La actual situación socioeconómica obliga, cuando menos, a extremar este trato.

Por lo anterior, consideramos fundamental el seguimiento y cumplimiento de buenas prácticas en el servicio de atención al ciudadano, facilitando la información de forma clara y detallada sobre lo solicitado, además de con un especial celo en el trato. Este debe ser cuidado, fluido, comprensivo y atento para lograr que tal información se transmita y reciba adecuadamente. Aunque tal consideración debería aplicarse en cualquier circunstancia y lugar, no deja de ser cierto que en momentos de dificultades económicas como los actuales, el alto grado de convulsión social genera situaciones más complejas en las que el estado emocional influye considerablemente en las relaciones entre administración y ciudadanía, incidiendo sobre todo la pérdida de empleo generalizada y los ajustes económicos actuales sobre los más necesitados y que se perciben de forma importante en esta área.

9. Sanidad
10.904 quejas

Es incuestionable que el sistema público de salud constituye uno de los pilares fundamentales de nuestro estado de bienestar, y que las medidas adoptadas en un marco de crisis económica como el actual deben contribuir al mantenimiento de este sistema buscando la mayor eficiencia en la prestación de servicios. Este planteamiento resulta ciertamente complejo teniendo en cuenta que el objetivo de dar continuidad a las actuales prestaciones sanitarias debe conjugarse con el necesario proceso de ajuste del déficit público.



Entendemos que la coyuntura económica actual requiere cambios en el sector sanitario para mejorar la eficiencia y el buen uso de los recursos. Pero es preciso que cualquier medida sea adoptada bajo criterios racionales y responsables que contribuyan, en el largo plazo, a preservar un sistema de salud eficaz, equitativo y solvente.

Algunas de las medidas adoptadas a través de las recientes reformas legislativas han generado claras desavenencias en la ciudadanía y que han originado un incremento de la actividad supervisora por parte del Valedor del Pobo. Consideramos fundamental que los poderes públicos evalúen las consecuencias que ciertas medidas pueden tener en los colectivos más vulnerables.

Así, dentro del sistema del copago farmacéutico, y partiendo de que efectivamente cree-

mos necesario poner en marcha medidas que potencien las buenas prácticas en el uso de los medicamentos y contengan el gasto superfluo, debe tenerse en cuenta que, por ejemplo hay una clase de desempleados que se queda desamparado con el nuevo sistema de financiación.

La posible minoración de personal sanitario sin un riguroso proceso de análisis de todos los factores en su conjunto, puede implicar claros perjuicios a una parte de la población.

La gestión de las listas de espera debe realizarse con base en criterios complejos de priorización y con total transparencia.

Es fundamental, por otra parte, que las carteras de servicios en las diferentes comunidades autónomas se unifiquen de forma que no existan divergencias en los niveles de coberturas según el territorio de residencia.

Ante un reto tan importante como es el de lograr un sistema sanitario de calidad, eficiente y universal, es preciso insistir en el compromiso y sensibilidad de esta institución para llevar a cabo su tarea supervisora ante la actuación de la administraciones públicas competentes en esta materia.

10. Justicia
157 quejas

El grave problema de los retrasos judiciales es se mantiene a lo largo del tiempo. Este retraso puede afectar a la eficacia de la defensa judicial, por lo que es una cuestión de suma importancia. Se hace necesario, por tanto, apostar por la modernización permanente de la justicia, basándose en la implantación de la tecnología digital, desarrollo de los instrumentos tecnológicos necesarios y en la consolidación de la nueva oficina judicial, aportando las administraciones e instituciones competentes en materia de Administración de Justicia los medios materiales y humanos precisos para la consecución de ese objetivo. Solo con este interés y atención continua se podrá conseguir una justicia de calidad próxima a la ciudadanía.

Para lograr avanzar en estos objetivos también parece imprescindible el diálogo con todos los operadores y profesionales pertenecientes al mundo del derecho, cuya actividad contribuye de manera meritoria a la acción de la justicia.

Tampoco hay que olvidar que la normativa vigente limita de manera relevante las competencias del Valedor en el ámbito de la justicia, aunque ello está en buena medida justificado, sobre todo por las exigencias que dimanan del principio constitucional de independencia judicial.

11. Administración económica y transportes
189 quejas

En materia tributaria, y por lo que afecta a la hacienda autonómica sigue habiendo un número relevante de quejas que se refieren a la liquidación de tributos cuya base imponible hace referencia a un bien inmueble (impuesto de transmisiones patrimoniales, impuesto de sucesiones). El problema que suele plan-

tearse aquí es el de la valoración de estos bienes inmuebles.

La Consellería de Facenda utiliza habitualmente como criterio de valoración el referido a los precios medios en el mercado. A través de una orden de la consellería se aprueban unas tablas de valores con unos coeficientes singularizadores o correctores. Consideramos en esta oficina del Valedor do Pobo que es muy importante que cuando la administración, en los procedimientos de comprobación de valores, propone valores superiores a los que figuran en la autoliquidación, se expliciten y detallen los motivos de forma que el contribuyente pueda formular sus alegaciones o recursos de forma fundamentada. Por otro lado no dejamos de insistir, como ya lo hicimos en otras ocasiones, en que con un mercado inmobiliario sumido en una profunda depresión la Consellería de Facenda debe dotar a este sistema de la mayor flexibilidad posible para acercar estos valores oficiales lo máximo posible a los valores reales en el mercado actual.

Productos bancarios

En relación con el problema de los afectados por la adquisición de determinados productos financieros, como las participaciones preferentes y las obligaciones subordinadas, y una vez rematado el proceso de arbitrajes de consumo, y efectuada la quita en el dinero invertido por los afectados, lo cierto es que se mantiene el descontento por aquellos que no han visto satisfechas sus expectativas de recuperación de las cantidades que habían confiado a la entidad. A este respecto, además de los acuerdos a los que se pueda llegar en vía judicial, esperamos que por la entidad NCG Banco (ahora ABANCA) se den los pasos adecuados en orden a una justa solución del problema, por lo que entendemos prioritaria una pronta apertura del proceso de coordinación con otras instancias u organismos, como es el caso del FROB, para intentar una solución del problema, así como también la necesidad de que cuanto antes se establezca un adecuado canal de información con los representantes de los afectados.

En cuanto a la problemática de la denominada cláusula suelo en los préstamos hipotecarios, entendemos que, con independencia de que pueda considerarse lícita como acuerdo contractual, lo cierto es que encierra en sí misma un enorme desequilibrio en las posiciones de las dos partes contratantes; es injusta con la parte más débil en la actual crisis económica, y, el perjudicado por la cláusula, cliente de los servicios bancarios, muchas veces padece una falta de información sobre las graves consecuencias que conlleva para la fijación de la cuota que debe pagar en los préstamos de interés variable.

12. Obras públicas y expropiaciones 1007 quejas

La visión que suele tener el afectado por un expediente expropiatorio es la falta de paralelismo o equilibrio entre la celeridad que manifiesta la administración en la efectividad del hecho en sí de la desposesión de los bienes expropiados, y la tardanza, a veces muy notable, en el efectivo resarcimiento del patrimonio del interesado. Esta demora, a veces bastante notoria, se produce fundamentalmente por los retrasos del pago del

justiprecio e intereses de demora, acreditándose como insuficientes los créditos presupuestarios que aprueba anualmente la administración para cubrir estas obligaciones de pago. Pero a veces esta demora todavía se agrava más por la posible acumulación de otros retrasos, como es el caso del que puede producirse por la tardía remisión por la administración de los expedientes de justiprecio al Xurado de Expropiación de Galicia, o también por las demoras que se producen en el procedimiento de fijación del justiprecio por este órgano administrativo.

En relación con otras quejas incluidas en esta área se advierte que las administraciones suelen demorarse en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, que ya de por sí son complejos al requerir informe previo del Consello Consultivo de Galicia. En lo que afecta a las obras públicas, en muchos casos se plantean problemas que afectan a la seguridad vial o que se refieren a los trazados adecuados para una carretera. En relación con estos expedientes, por parte de esta oficina del Valedor do Pobo, solicitamos información pormenorizada de los diferentes aspectos que preocupan a los reclamantes, y comprobamos si a la vista de la información facilitada por la administración afectada se han analizado o no los diferentes elementos o aspectos a los que se refieren las quejas.

13. Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil 255 quejas

El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceder a la información y documentación municipal es un derecho instrumental. Reiteradas sentencias ponen en valor la dialéctica, viva y permanente, que se mantiene entre las peticiones de información y de documentación formuladas por los grupos municipales de la oposición y las respuestas que reciben del presidente de la corporación local correspondiente. Esta dialéctica se hace notoria en los expedientes de queja tramitados en el año 2013 ante las corporaciones. Ayuntamientos de Arnoia, Melide, Santiago de Compostela, Antas de Ulla, Cambre, O Carballiño, Ares, Dumbría, Arzúa, Viveiro y Padrón además de la Diputación Provincial de A Coruña se han visto sometidos a investigación por parte de esta institución tras recibir reclamaciones al respecto.

Sin mediatizar su participación y con la finalidad de formar una opinión pública sólida y de instrumentar la solidaridad vecinal en los asuntos de la vida pública local, el reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales potencia el protagonismo de las asociaciones vecinales atribuyéndoles un conjunto de facultades de las que carecen otras entidades. Por ello, pueden ser convocadas para escuchar su parecer o recibir su informe sobre temas locales concretos, incluidos en las órdenes del día de una comisión informativa o de una sesión plenaria, recibir en su domicilio social las convocatorias de los órganos colegiados municipales, así como las publicaciones, periódicas o no que edite el ayuntamiento. Incluso tienen la posibilidad de obtener subvenciones para financiar su funcionamiento.

En un primer grupo de participación vecinal individual, destacamos las intervenciones mantenidas –en la defensa de su derecho de información y participación– ante los Ayuntamientos de Santiago de Compostela, Salceda de Caselas, Marín, Pontecesures, Guitiriz, As Neves e Pontedeume. En el cuanto a la participación a través de una asociación o entidad vecinal- anotamos las formuladas ante los ayuntamientos de Ferrol, A Laracha y Santiago de Compostela. En relación con este último municipio han sido tramitados 51 expedientes sobre la prohibición municipal de la divulgación por megafonía.

Precio del agua

El servicio de abastecimiento de agua a domicilio, causante de otra serie de actuaciones del Valedor. La conviviencia de criterios dispares en el precio a pagar por tal servicio forzó al Valedor do Pobo a presentar una queja de oficio ante la Consellería de Economía e Industria, con la finalidad de que fijase su posición ante siete expedientes de queja sobre la cuestión debatida. En todos ellos se formulaba una doble petición. Por un lado, requerir a la Dirección Xeral de Comercio la declaración de que las tasas/tarifas por suministro de agua, no autorizadas por dicho organismo, eran ilegales e ilícitas. Por otro lado que se solicitase al ayuntamiento la adecuación de la tarifa al coste real del servicio, absteniéndose de cobrarla mientras no se legalizase la situación descrita.

Algunos ayuntamientos arbitraron una solución razonable y proporcionada para la administración y para el usuario del servicio, posibilitando la tipificación en la ordenanza municipal de la figura denominada refacturación por avería. Para que el ciudadano afectado tenga derecho a esta refacturación deben 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.

La cuestión sometida a debate se ha agudizado en nuestra comunidad si tomamos como referente los expedientes de queja tramitados por facturación excesiva en los supuestos de avería y fuga de agua. Por este motivo entendemos que debe abrirse un diálogo entre la administración autonómica y la FEGAMP para que cooperen en la elaboración de una ordenanza tipo que incluya la figura de la refacturación por avería, propuesta que algunos ayuntamientos ya se han comprometido a incluir en la ordenanza fiscal o en el reglamento del servicio.

14. Menores
35 quejas

Los problemas que tienen que ver con los menores en situaciones que podríamos llamar extraordinarias, fuera del ámbito de una estructura familiar, escolar y social normalizada, deben ser la principal prioridad de los poderes públicos y de la sociedad.

Al hilo de los expedientes de queja tramitados este año cabe concluir que resulta urgente una revisión del programa de acogimiento familiar en Galicia con la finali-

dad de garantizar el óptimo funcionamiento de este recurso de protección. Sus objetivos inmediatos deben ser: incrementar el número de familias dispuestas a acoger a menores que no deben o no pueden permanecer temporalmente con su propia familia, suprimir en la medida posible el acogimiento residencial para menores de seis años de edad, asegurar una adecuada selección de esas familias (es muy importante que se proporcione a los menores un nuevo entorno familiar estable que suponga la plena integración del niño o niña en la vida de la familia), procurar una adecuada valoración de la idoneidad de las familias y garantizar el acompañamiento durante todo el proceso de acogida, reconocer a las familias acogedoras los mismos beneficios que a las familias numerosas y, por último, cuidar la fase de finalización, de modo que los menores y las familias acogedoras cuenten con todo el apoyo y la orientación necesarios para afrontar esta transición.

Puntos de encuentro

También se debe mejorar, por otra parte, el funcionamiento y la dotación de los puntos de encuentro familiar, recurso esencial en muchos casos para garantizar el derecho de los niños a obtener y mantener contacto y relación mutua de forma regular con sus padres, relación que solo puede ser restringida o excluida cuando sea necesario de acuerdo con el mejor interés del hijo. Es imprescindible, facilitando al máximo los canales de comunicación entre los juzgados y los puntos de encuentro familiares sobre la actividad jurisdiccional que afecta al régimen de visitas (sentencias, ceses

de órdenes de alejamiento, situaciones de urgencia, inicio inmediato de una intervención del punto de encuentro familiar, cese de la supervisión de las visitas...) y las demás circunstancias que puedan concurrir en dicho régimen.

La voluntad de la sociedad, de los legisladores, de los jueces y de la administración tiene que ser inquebrantable para combatir estos problemas. Por nuestra parte, renovamos nuestro compromiso en la tarea de procurar el bienestar y garantizar la protección de los intereses de los menores, tarea que dignifica a una comunidad.

15. Cultura y política lingüística 619 quejas

Las acciones emprendidas por el Valedor do Pobo en materia de cultura y patrimonio, evidencian la urgencia de impulsar un cambio de mentalidad en los ayuntamientos sobre su obligación de proteger, defender, realzar y dar a conocer el valor cultural de los bienes integrantes del patrimonio cultural de Galicia y sobre el deber legal de adoptar, en caso de urgencia, las medidas cautelares necesarias para salvaguardar los bienes del patrimonio cultural de Galicia que viesen su interés amenazado.

Entronca este llamamiento con la necesidad de controlar la gestión urbanística que pueda afectar a patrimonio cultural, supervisando cuidadosamente las solicitudes de licencia y los expedientes de legalización de obras en el entorno de bienes de interés cultural. También resulta necesario un mayor rigor en la puesta en marcha del régimen sancionador previsto en la ley de patrimonio cultural de Galicia, que puede tener efectos notablemente disuasorios en esta materia, así como fomentar una intensa colaboración con los cuerpos de seguridad del Estado para denunciar posibles delitos contra el patrimonio.

Dinamización lingüística

El Valedor do Pobo y la Secretaría Xeral de Política Lingüística firmaron durante la anualidad un acuerdo de colaboración en materia de dinamización lingüística. En virtud del mismo, desarrollaron en el año 2013 actuaciones de fomento de la lengua gallega para promover los derechos de los ciudadanos.

El Valedor do Pobo refuerza de este modo su defensa de los derechos lingüísticos en la comunidad y fomenta potenciar el empleo del gallego en todos los órdenes de la vida pública, cultural e informativa.

Con este fin colabora con la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para llevar a cabo acciones dinamizadoras en el ámbito de la lengua con un programa de actuaciones que se extenderán en el tiempo. La Secretaría Xeral de Política Lingüística presta apoyo y asesoramiento técnico en relación con los aspectos lingüísticos y terminológicos relacionados con las actividades de pedagogía de derechos.

Con este convenio el Valedor do Pobo refuerza su compromiso para con la salvaguarda de los derechos lingüísticos de los ciudadanos gallegos.

El acceso a la obtención de certificados de lengua gallega motivó, por otra parte, un conjunto de reclamaciones ciudadanas tratadas por el área. Desde la institución defendemos que llegue al mayor número de personas que sea posible, tanto a través de cursos como por medio de la realización de pruebas libres de nivel, arbitrando las medidas oportunas. Hemos emprendido asimismo actuaciones de defensa del idioma gallego en ámbitos de la administración que no colaboraban a su normalización.

16. Sociedad de la información 110 quejas

Desde el Valedor do Pobo hemos ratificado un ejercicio más nuestro compromiso para con el uso adecuado de las nuevas tecnologías, actuando con especial insistencia entre el núcleo de población de los adolescentes, más vulnerables ante posibles amenazas que les acechan. Todas nuestras campañas han tenido una gran acogida entre los ciudadanos, tanto en el ámbito de las publicaciones como de la organización de jornadas científicas dirigidas tanto a la comunidad escolar como al público en general para analizar las nuevas potencialidades de los sistemas de comunicación y sus posibles usos perniciosos.

Se ha apreciado en el área, con carácter general, un incremento en el número de quejas seriadas, es decir, que aglutinan a un grupo de ciudadanos sensibilizado con problemáticas comunes y que se dirigen al valedor. En este sentido se han tratado cuestiones principalmente relacionadas con la protección de datos y los contenidos televisados y de qué manera pueden afectar, por lo inapropiado, a los menores de edad.

En relación con los medios de comunicación, hemos emprendido actuaciones para evitar que en las informaciones de algunos ayuntamientos, y en el reflejo de las mismas en los medios impresos y audiovisuales, se cumpla con un compromiso deontológico y los informadores eviten mencionar de manera automática la nacionalidad de presuntos delincuentes, cuando resulte innecesario para las informaciones. En este sentido hemos encontrado receptividad por parte de las autoridades y la institución permanecerá vigilante para evitar estigmatizar a según que grupos de población.

Desde el valedor hemos podido conocer de manera exhaustiva el tratamiento que la televisión autonómica otorga a todos los complementos de la noticia, en especial en coberturas de especial calado social. Desde la

institución defendemos la exactitud tanto en las informaciones, tanto audio como vídeo, como en las leyendas sobreimpresas que acompañan a las mismas. En nuestras resoluciones al respecto, en concreto en la cobertura posterior a la tragedia ferroviaria de Santiago, hemos encontrado receptividad.

Algo similar se ha apreciado por parte de los responsables del canal autonómico al respecto de nuestro interés por conocer los códigos que aplican de protección al menor y de exposición de espectáculos con animales que son objeto de algún modo de violencia, incluida la tauromaquia. Hemos podido comprobar que la televisión autonómica tiene activos mecanismos suficientes para evitar la exposición de contenidos inapropiados ante los menores y omite televisar espectáculos taurinos. De todos modos, el compromiso de esta defensoría para con la protección de los niños/as, nos obliga a permanecer vigilantes y velar por el cumplimiento de tales protocolos.

Protección de datos

Intensas y numerosas resultaron nuestras actuaciones al respecto de los sistemas de videovigilancia y la protección de los derechos de las personas captadas por ellos. Así hemos tratado de encontrar explicación a las denuncias ciudadanas acerca de las instalaciones ubicadas en entidades financieras y en entidades públicas. Desde la defensoría siempre comprobamos en primer término la legalidad o no de estas instalaciones, en comunicación con el órgano estatal competente (la Agencia Española de Protección de Datos) en el que encontramos siempre la colaboración demandada, a pesar de tratarse de un órgano no supervisable por nosotros. En un segundo término insistimos ante las entidades objeto de denuncia en la necesaria proporcionalidad en la captación de imágenes de la vía pública y los accesos a las sedes para evitar interferir en los derechos de las personas afectadas. Nuestras resoluciones encuentran con carácter general la receptividad demandada.

4 Actividad investigadora

1. Actuaciones especiales

A) Desahucios

Si en el año 2012 pasado el Valedor do Pobo emprendía acciones encaminadas a amortiguar la grave situación a la que se veían abocadas cientos de familias privadas de su vivienda habitual, durante 2013 recurrió de nuevo a su capacidad mediadora y de presión para conseguir evitar casos especialmente preocupantes de personas necesitadas, con menores a su cargo e incluso algún tipo de discapacidad con deriva en situaciones injustas y especialmente perniciosas para su supervivencia.

La consolidación de nuestro papel mediador hizo que familias que atravesaban por situaciones de extrema necesidad y abocadas a la privación de su vivienda habitual confiasen en el trabajo que desarrolla este alto comisionado parlamentario. La intervención del valedor en algunos de estos casos permitió paralizar procedimientos especialmente graves y dar salidas razonables a familias afectadas. Como un paso más en este empeño en abril de este año, la institución puso a disposición de los interesados un teléfono directo 981 571 900 abierto las 24 horas para atender sus reclamaciones sobre procedimientos de desahucio.

Es imprescindible recordar que los derechos económicos y sociales son verdaderos derechos humanos que tienen que guiar las actuaciones de los poderes públicos. Entre ellos el derecho a la vivienda ocupa un lugar esencial, cubriendo un aspecto básico de la vida personal y familiar. La forma en como respondemos las exigencias de tal derecho es una buena muestra de la calidad de nuestra democracia. En época de crisis es donde se visualiza la verdadera fuerza del compromiso con los derechos, por lo que el Valedor apela a la máxima concienciación en ese sentido.

La función de mediación se centró en esta fase de maduración del problema en establecer contactos con representantes de las entidades financieras que operan en la comunidad. La institución conoció casos que afectaban a clientes que tenían contratadas hipotecas en Novagalicia Banco, Banco Popular (antiguo Banco Pastor), BBVA, Bankia, Banco Santander, Bankinter, Barclays, Caja España, la Caixa y Banesto. A pesar de la diferente receptividad apreciada en unos y en otros casos, responsables de la defensoría pudieron mantener encuentros con portavoces de las entidades y recibir información sobre las particularidades de cada caso.

Como resultado de estas reuniones ya el defensor gallego incidía en la necesidad de que se expulsasen de manera automática las cláusulas abusivas apreciadas en los contratos, como ocurrió con posterioridad. Ya a principios de año se creía conveniente que todas esas entidades llegasen a acuerdos para solventar las crisis de pago y, en su caso, abundar en salidas como la dación en pago y el alquiler social.

Las gestiones promovidas por la defensoría también permitieron encontrar colaboración en los colegios de abogados de la comunidad para garantizar la defensa jurídica de los afectados. Gracias a una reunión con el presidente del Consello Galego da Avogacía se obtuvo el compromiso de hacerlo por medio de las Oficinas de Intermediación Hipotecaria que tienen las entidades colegiales habilitadas al efecto.

El Valedor do Pobo mantuvo además una relación muy fluida con representantes de las plataformas anti-desahucios que operan en la comunidad, principal canal de llegada de quejas a la institución. El peso de las resoluciones del alto comisionado parlamentario y su capacidad de influir en los poderes públicos se convirtieron en dos de las ventajas a la hora de dar salida a las situaciones más dramáticas.

No menos habituales resultaron los contactos con los servicios sociales de diferentes localidades y con las autoridades municipales. En este último ámbito, el valedor recomendó a los ayuntamientos, ya en el mes de enero, que eximan de abonar el impuesto de plusvalía municipal sobre la venta de viviendas a las personas afectadas por desahucio. Personas afectadas por ejecuciones hipotecarias se dirigieron al *ombudsman* después de perder la casa y tras recibir órdenes de cobro de los ayuntamientos para que abonasen el impuesto municipal de plusvalía sobre las viviendas.

Tal y como trasladó el Valedor do Pobo a los ayuntamientos afectados y a la Fegamp, aunque exista una base legal, la actuación de los servicios de recaudación en estos casos colisiona con el criterio básico de justicia material. La total ausencia de capacidad contributiva en estos sujetos pasivos hace que este tipo de transmisiones forzosas deban estar exentas de tributación.

Para garantizar una atención directa a las familias afectadas por procedimientos de ejecución hipotecaria, el Valedor do Pobo habilitó una línea de teléfono especializada en estas cuestiones. A través del número 981 571 900, disponible las 24 horas también en el momento actual, los ciudadanos afectados por ejecuciones hipotecarias pueden plantear su situación a personal de la institución y tramitar la correspondiente queja al respecto. Estos casos se tratan con suma urgencia y activan los mecanismos de mediación con los que cuenta el valedor, que contacta con la entidad financiera o el resto de agentes implicados en el proceso.

B) Devolución del *tax lease* del sector naval

La institución del Valedor do Pobo se involucró en la defensa del sector naval gallego ante instancias europeas, tras conocer las dramáticas repercusiones económicas y sociales que la devolución del *tax lease* supondría para el sector naval y el conjunto de la sociedad gallega. Nos dirigimos en dos ocasiones a la defensoría del pueblo europea, para que actuase como órgano imparcial y supervisor de la actividad de las instituciones y órganos de la Unión Europea, solicitándole el inicio de las actuaciones de investigación para dirimir la posible vulneración de los principios de buena administración por parte de la Comisión Europea en el ejercicio del cumplimiento del derecho comunitario sobre competencia. La argumentación esgrimi-

da por el defensor gallego se basaba en cinco aspectos:

1.- La participación como inversor en el esquema de deducciones fiscales del *tax lease* no estuvo legalmente limitada a residentes del estado español sino que permaneció abierta a cualquier inversor comunitario que tuvo la posibilidad de integrarse en las agrupaciones de interés económico beneficiarias de este régimen por lo que parece difícil afirmar el carácter selectivo de las ayudas fiscales puestas en entredicho.

2.- Los beneficios fiscales derivados del *tax lease* no se reconocen exclusivamente a agrupaciones de inversores que financien la construcción de buques en astilleros españoles sino que está contemplada igual para la fabricación de buques en establecimientos situados en el resto del territorio de la Unión Europea.

3.- La posible devolución de las ayudas por parte de los beneficiarios, si eventualmente estas son consideradas contrarias al derecho de la Unión Europea, suponen una quiebra patente del principio de confianza legítima y una ruptura de la seguridad jurídica que debe amparar la toda persona, física o jurídica, en un estado de derecho.

4.- Resulta fundamental que la Comisión Europea pueda actuar con discrecionalidad en la defensa de la libre competencia y en la persecución de las distorsiones del mercado interior aunque para que el ejercicio de este poder no genere arbitrariedad resulta esencial que se produzca un respeto escrupuloso de los derechos de los administrados; y en el expediente del *tax lease* naval español la protección de estos derechos queda en entredicho.

En este caso no se trata de que, de acuerdo con una consolidada pero discutible práctica comunitaria, las empresas deban corresponsabilizarse de la recepción de ayudas cuando el Estado que las concedió no cumplió con el deber formal de notificarlas debidamente a la Comisión Europea, sino que en el asunto del *tax lease*, la situación de desprotección de los beneficiarios es aún más aguda puesto que esa entidad alega que las eventuales ayudas concedidas por la administración española son solo parcialmente ilegales, al sobrepasar los parámetros establecidos en el punto 11 de las directrices comunitarias sobre ayudas de estado al transporte marítimo, que fueron a su vez consideradas como ayudas legales.

A criterio de la institución, obligar a un operador económico a realizar el juicio material de determinar que parte de la ayuda recibida es conforme al derecho comunitario y que parte no lo es, resulta desproporcionado; sobre todo si tenemos en cuenta que cada operación fue visada y autorizada por la Agencia Tributaria del estado miembro, en este caso España.

5.- La confianza legítima de los operadores económicos beneficiarios de las deducciones en el sistema del *tax lease* español se vio además reforzada por la aceptación del esquema que hizo en diversas comunicaciones la anterior comisaria de la competencia, así como por el hecho de que la Comisión Europea no reaccionó ante la denuncia formulada en mayo de 2006 incluso el mes de junio de 2011, dando a entender -con su inactividad durante cinco años- la validez del siste-

ma. En un caso idéntico, la propia Comisión admitió tanto su responsabilidad a la hora de generar un *fumus bonis iuris* por relación a una ayuda de Estado como la consecuente necesidad de exonerar a los beneficiarios de la devolución de la misma.

En el ejercicio del derecho de petición señalado en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en una segunda fase de su actuación ante las instituciones europeas, el Valedor do Pobo se dirigió también directamente a la presidencia del Parlamento Europeo a la que instó a abrir un expediente para dirimir la posible vulneración de la legislación comunitaria por parte de la Comisión Europea tras exigir al sector naval español la devolución de las ayudas del denominado *tax lease*.

Finalmente las instituciones dieron respuesta a sus peticiones de información, pero las mismas se centraron en aspectos formales, sin entrar en el fondo del asunto ni en las graves repercusiones que la devolución, que ahora se encuentra recurrida por el Gobierno español, puede tener en concreto en el sector naval gallego.

C) Influencia en la tramitación de la ley de caza

Gracias a una investigación abierta por el Valedor do Pobo la institución consiguió ejercer su influencia para que la nueva ley de caza de Galicia evitase rebajar a 14 años la obtención de la licencia para la práctica de este deporte. La Xunta de Galicia decidió aplicar la sugerencia emitida para mantener en 16 años a edad mínima para poder cazar en la comunidad y evitar lo previsto inicialmente, de rebajar de 16 a 14 años la edad mínima exigible para obtener la correspondiente licencia. La decisión fue consecuencia de la actuación desarrollada por la defensoría y su insistencia en que el texto legal debería primar ante todo el interés superior del menor.

El conocimiento del medio natural y los valores que se adquieren en las actividades de naturaleza, como la caza, son cuestiones que no dependen del uso de armas de fuego. Cazar es una práctica deportiva que acerca a los jóvenes al medio natural y al mismo tiempo, los aleja de otras actividades menos saludables. A los 16 años no está legalmente autorizada ninguna actividad poco saludable.

D) Abusos de la banca

Una de las grandes líneas de actuación desplegadas por el Valedor do Pobo en el 2012 se centró en denunciar los abusos de la banca, en especial en lo referente a la comercialización de productos tóxicos y a las consecuencias abusivas de los impagos de los créditos hipotecarios. En el 2013 el trabajo se centró en hacer un seguimiento de toda esa problemática y de otros aspectos añadidos como la injusticia de las cláusulas suelo suscritas por miles de gallegos en sus préstamos de vivienda, y que impedían actualizar a la baja las cuotas a pesar de que el índice de referencia llegó a marcar mínimos históricos.

El defensor gallego en diciembre de 2012, en un documento de propuestas sobre la actuación de oficio relativa al problema social de los desahucios de viviendas habituales recogía literalmente que “debe promoverse una reforma en la estructura normativa de

las ejecuciones hipotecarias para cambiar la injusta desigualdad existente entre las posiciones del acreedor y el deudor, sobre todo para evitar la presencia de cláusulas abusivas en procedimiento de ejecución, sin solución en procesos posteriores, o la aplicación de intereses moratorios desproporcionados y costas procesales muy elevadas". Tres meses después una Sentencia del Tribunal de la Unión Europea fallaba en el mismo sentido resultando eliminadas, pocos meses después, de los contratos de miles de usuarios de tres entidades bancarias en concreto.

En este marco de actuación, el valedor reclamó a Novagalicia Banco (actual ABANCA) la retirada de las cláusulas suelo de sus contratos hipotecarios con motivo de una queja tramitada tras conocerse la Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo, relativa al carácter abusivo de las mismas. Como continuación de esa acción, el defensor gallego se comprometió a extender su labor de mediación en favor de los clientes y se dirigió a todas las entidades bancarias que operan en la comunidad con el fin de conocer cómo actuarían tras conocerse que tanto BBVA como Cajamar y Novagalicia Banco habían decidido anular estas cláusulas abusivas con carácter inmediato.

E) Apoyo técnico a la candidatura a Patrimonio de la Unesco de la Ribeira Sacra

En el segundo semestre del año el Valedor do Pobo activó una serie de actuaciones encaminadas a ensalzar el valor de la Ribeira Sacra y a reactivar la propuesta abandonada hace años para impulsar su candidatura a ser declarada Patrimonio de la Humanidad. Ya en el mes de agosto de 2013 inició los contactos con reputados investigadores del ámbito académico principalmente para que realicen sus aportaciones y estudios desde el punto de vista de diferentes ramas de la ciencia. A final de año, este grupo de trabajo se nutre de científicos, biólogos, historiadores, botánicos, edafólogos, economistas, expertos en viticultura y conservadores patrimoniales eclesiásticos.

La iniciativa del Valedor do Pobo ha recibido su reconocimiento por parte de diferentes administraciones implicadas en el proyecto que formalizaron su adhesión en un acto celebrado en Esgos (Ourense) el 14 de diciembre de 2013. En el mismo, y ante la presencia del valedor y el conselleiro de cultura, se firmó un convenio entre las diputaciones de Lugo y Ourense así como con el Consorcio de Turismo da Ribeira Sacra que representa a los 21 ayuntamientos implicados. Ese documento valora formalmente la aportación que la defensoría realizará de cara a fomentar la candidatura ante la Unesco.

2. Investigaciones de oficio

El Valedor do Pobo impulsó durante el año 2013 un total de 46 quejas de oficio. Ante el conocimiento de situaciones injustas para las personas en diferentes ámbitos, la institución decidió emprender investigaciones a propia iniciativa que, en la mayor parte de los casos, llegaron a buen puerto. En los casos contrarios, el mero hecho de interesarse por cuestiones que preocupan de una manera evidente a los ciudadanos y la difusión dada a las mismas por los diferentes canales de comunicación,

permite despertar el interés de los poderes públicos para con esas problemáticas. A continuación algunos ejemplos que demuestran esa actividad investigadora prolífica.

A) Restringir horarios de locales nocturnos

Uno de los mecanismos para acabar con las molestias de los locales de ocio nocturno, sobre todo en zonas saturadas por contaminación acústica, consiste en disminuir los horarios de los establecimientos y así se lo hicimos saber a las autoridades en la correspondiente queja de oficio. Esta medida permitiría paliar perjuicios que sufren los vecinos y valdría de estímulo para la autolimitación de las actividades en detrimento de la poco eficaz prohibición de nuevas licencias practicada por muchos municipios.

La Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza respondió positivamente a nuestras pretensiones. La ley de espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia, en fase de borrador, permitirá realizar ampliaciones o reducciones del marco general de horarios con carácter excepcional y por determinados motivos. Esperamos que en el plazo más breve posible se habilite esa posibilidad y comience a aplicarse, lo que será positivo para el control de la contaminación acústica donde resulta más difícil, en las zonas contaminadas.

B) Arsénico en el agua de Punxín

El Valedor do Pobo actuó preocupado por la posible contaminación por arsénico del agua en el ayuntamiento de Punxín, en Ourense. Los vecinos se dirigieron también por su cuenta a la institución añadiendo que además habían sufrido un incremento de hasta el 300 % en sus recibos de agua.

Con el primer informe municipal se confirmó la presencia de arsénico en el agua del suministro. Por ello proseguimos las actuaciones para que el ayuntamiento estableciera eventuales compensaciones por el suministro inadecuado (cuando se hacía con arsénico) o incompleto (cuando solo era para usos limitados), algo que en principio parecía razonable. El suministro no se hacía de una manera precaria, sino a través de un servicio normalizado y de supuesta calidad, por lo que en ese contexto deben resultar exigibles ya no solo el cumplimento estricto de las condiciones básicas establecidas en la ley, sino las propias de un servicio de calidad, que los vecinos pagaban de forma directa (tasa o precio público) e indirecta (subvención) a precios elevados. El precio abonado era desproporcionado.

También conocimos que la principal causa de la subida fue el abono del saneamiento y vertido y que la empresa promovió la ordenanza aprobada para la subida. Sin embargo, el ayuntamiento no aportó detalles que permitieran determinar que los servicios señalados se prestaban correctamente y que las cantidades a abonar fueran correctas.

C) Fuera del colegio por llegar tarde

Tres alumnos del CEIP A Uceira, en O Carballiño, no habían sido admitidos en el centro por llegar tarde al perder el transporte escolar. Existía información contradictorias sobre lo sucedido y consideramos imprescindible esclarecerlo con urgencia.

De las informaciones obtenidas por la inspección educativa, y que nos facilitó la consellería del ramo, se deduce que una vecina vio en la parada del autobús de la Veracruz a tres niños jugando, de modo que llamó a la Policía local para que se hiciera cargo de ellos. La Policía local se puso en contacto con los padres de uno de ellos y lo llevó a casa, mientras que los otros dos fueron llevados al centro educativo, hacia las 13:30 h.

El equipo directivo señala que un policía local entró con dos de los niños para pedir los datos de los padres (uno de ellos ya había sido llevado a su casa). La directora y la jefa de estudios entendieron que el asunto se solucionaría adecuadamente si el policía llevaba de vuelta a los niños, considerando que esta circunstancia no tenía mayor trascendencia dado que la jornada de mañana estaba a punto de finalizar, y afirman que no hubo orden alguna para que la policía local se llevara de vuelta a los niños. En el mismo sentido se manifiesta el tutor de uno de los alumnos, que estaba en la puerta del despacho en ese momento. El personal de la inspección educativa entrevistó también a los dos niños con autorización y en presencia de sus madres. Los alumnos afirmaron que entendieron que no podían quedarse en ese momento en el centro y que tenían que volver a sus casas hasta la sesión de la tarde.

De la información obtenida de la directora y de las entrevistas hechas a los padres de los niños se concluye que no fueron avisados desde el centro educativo sobre el incidente, ya que se entendió que iban a ser avisados por la policía local.

Después de analizar las directrices de entrada y salida del centro con el equipo directivo, la Inspección educativa dio indicaciones a la dirección del centro para que procediera de inmediato a la puesta en marcha de las medidas necesarias para modificar las normas del centro en lo relativo a impedir la entrada de los alumnos y alumnas en el recinto escolar con posterioridad a la hora oficial de entrada, con la finalidad de evitar que se repitieran hechos similares.

D) La dependencia de personas con discapacidad intelectual

Ciertas evaluaciones de niveles de dependencia de personas con discapacidad intelectual, psíquica o con déficit cognitivo no reflejan el grado real de su falta de autonomía. Esa disfunción se confirma habitualmente por las asociaciones que trabajan para la promoción de los derechos de los discapacitados y por sus técnicos. El problema no está en las normas, que prevén que se aprecien las principales especificidades de este tipo de discapacidades, sino en el modo en que se realizan las evaluaciones, que muchas veces no tienen en cuenta sus condiciones específicas.

Estas bajas valoraciones tienen consecuencias perjudiciales. A la vista de que existían numerosas quejas por esta causa y que todas resultaron justificadas iniciamos una queja de oficio con el objetivo de realizar una síntesis de todos los argumentos en favor de mejorar las valoraciones. La iniciativa se refería a los problemas que afectaban a los discapacitados intelectuales, pero resulta extensible a todo el colectivo de discapacitados por razones psíquicas o mentales.

Indicamos que las valoraciones no se ajustaban a las necesidades de las personas con discapacidad de carácter cognitivo debido a que se enfocan a evaluar las capacidades físicas. Sería necesario identificar las necesidades de las personas con discapacidades de este tipo, fundamentalmente la intelectual, y que los equipos de valoración cuenten con profesionales con conocimientos en ellas. Los grados reconocidos en muchos casos no se ajustan a la realidad de los beneficiarios y no se corresponden con sus necesidades reales. Recomendamos así a la Consellería de Traballo e Benesta que habilitase los medios que permitan corregir algunas valoraciones de dependencia que afectan a discapacitados intelectuales y que resultan demasiado bajas, y que para eso entre otras circunstancias se examine la conveniencia, e incluso la posible necesidad legal de la participación en las valoraciones, especialmente en las entrevistas y en la aportación de documentos, de técnicos de asociaciones de apoyo a cada uno de los colectivos de discapacidad intelectual (autismo, síndrome de Down ...), que pueden aportar algunos aspectos de forma complementaria y orientativa que se añadan a los ya manejados por los miembros comunes de los equipos, dada la especialización de aquellos y/o su conocimiento individual de la situación y las necesidades de apoyo de estos discapacitados.

Indicamos a la consellería que su criterio era acorde con la legalidad, pero la normativa daba un margen para mejorar las prácticas administrativas.

La Consellería de Traballo e Benestar aceptó la recomendación. Señaló que en las valoraciones de personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental recabará los informes de los técnicos de las diferentes asociaciones y entidades gestoras de centros y servicios especializados en los distintos tipos de discapacidad que traten al interesado, y considerará su presencia en la entrevista en el domicilio junto con los padres, ya que todo ello puede aportar un evidente valor añadido al proceso de valoración. Además señaló que trasladaría la recomendación a los órganos de valoración de la dependencia para que actúen de esa manera. También se está estudiando la posibilidad de especializar a los valoradores, determinando su perfil según la condición de salud y la edad de las personas a evaluar.

E) Saturación de los servicios de urgencias

En el área sanitaria, la mayor parte de las quejas iniciadas de oficio se enmarcan en el epígrafe correspondiente al servicio de urgencias. Entendemos que tal servicio de urgencias de los centros médicos es uno de los que exige que nuestra labor de supervisión y control sea estricta y continua, debido al riesgo vital que se deriva de las situaciones de emergencia, cuya respuesta debe ser rápida, eficaz y precisa.

En el año 2013, se iniciaron tres expedientes motivados por el malestar de la ciudadanía ante el funcionamiento de los servicios de urgencias de los Complejos Hospitalarios Universitarios de A Coruña (CHUAC), de Vigo (CHUVI) y de Lugo (HULA), debido a los retrasos y saturaciones en ellos registrados.

Así, investigamos en primer lugar la situación de colapso en el servicio de urgencias

del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña (CHUAC), donde el número de pacientes en espera era demasiado alto, el tiempo de espera excesivo, y los medios personales y materiales insuficientes. Se exigió a la administración una explicación sobre el funcionamiento de los servicios de urgencias de la Comunidad Autónoma gallega, haciendo especial referencia a la problemática del CHUAC, sobre los criterios o medidas a adoptar para solventar esta situación, sobre la incidencia de los ajustes económicos en estos servicios y las perspectivas de futuro.

La administración puso de manifiesto que la afluencia masiva de pacientes se produjo por el repunte del número de demandas propio de la época del año (enero y febrero), y los datos comparativos del año anterior demostraron un promedio inferior en el 2013. Ante los datos remitidos sobre el número de facultativos disponibles actualmente, y con la previsión de un inminente traslado a las nuevas instalaciones cuyas obras estaban a punto de finalizar, concluimos nuestra investigación al no apreciar retrasos y saturaciones de carácter estructural en el servicio.

La segunda actuación se abrió a raíz del fallecimiento de una paciente en el servicio de urgencias del hospital de Vigo en un día en que las urgencias estaban aquejadas de sobre demanda. Según los informes conocidos la causa de la defunción se debió a una muerte súbita, provocada por la arritmia cardíaca –fibrilación ventricular– de la paciente, probablemente por su avanzada cardiopatía. El hecho de que el deceso se produjera en la sala de espera se debió a la sobrecarga de demanda registrada esa noche, que provocó la ocupación masiva de boxes y camas de observación. No obstante, de las actuaciones realizadas y de los peritajes médicos solicitados, se desprende que la muerte de la paciente se hubiese producido independientemente del espacio en que se encontrase, no habiendo negligencia en la clasificación de la urgencia ni en su atención.

En el tercer expediente mencionado se investigó la posible saturación en el servicio de urgencias del HULA, concluyéndose que el cierre de camas en la época estival estaba suficientemente justificado y no tuvo ninguna repercusión en el área de urgencias, tal y como se desprende de los datos estadísticos remitidos por la Consellería de Sanidade.

F) Intoxicaciones etílicas con tampones

El Valedor se hizo eco de la alarma social generada y se interesó por el posible registro en los servicios de urgencias de los centros sanitarios gallegos de casos de intoxicaciones etílicas entre menores, utilizando prácticas conocidas en las redes sociales como *Tampodka*, o *slimming*, consistente en la introducción, vía anal o vaginal, de tampones impregnados previamente con alguna bebida alcohólica, con el fin de alcanzar estados de embriaguez de forma rápido y sin que pueda controlarse por el aliento. La Consellería de Sanidade confirmó que no se había registrado ningún supuesto de este tipo, por lo que archivamos del expediente.

G) Asistencia jurídica a afectados por desahucio

El Valedor do Pobo inició una queja de oficio en relación con la asistencia jurídica a los ciu-

dadanos afectados por situación de desahucios y ejecuciones hipotecarias en nuestra Comunidad Autónoma. El tema se planteó primeramente en una reunión con el presidente del Consello da Avogacía Galega para tratar este asunto y conseguir que dentro de los colegios profesionales de la abogacía radicados en nuestra Comunidad Autónoma se dispusiera de profesionales que, gratuitamente y de forma permanente, pudieran prestar el asesoramiento jurídico y procesal para aquellas personas afectadas por esta situación. Tras este primer contacto, remitimos escrito a todos los colegios de abogados radicados en nuestra Comunidad Autónoma para que nos informaran de las medidas que en su caso hubieran adoptado o de los mecanismos que piensan poner en funcionamiento para auxiliar a los ciudadanos que sufrían esta dramática situación.

Después de diversos contactos con aquellos colegios profesionales nos informaron de las medidas adoptadas por cada uno de ellos ante este grave problema social. Todos ellos habían decidido actuar poniendo en marcha oficinas de intermediación hipotecaria, tramitando los expedientes de justicia gratuita por la vía de urgencia o con la activación de una guardia letrada entre otras medidas.

H) Solapamiento del cobro de impuestos municipales

En esta institución también se inició un expediente de oficio como consecuencia de la información que llegó a esta oficina del Valedor do Pobo sobre el solapamiento producido en el cobro por el Concello de Santiago de Compostela del impuesto de vehículos de tracción mecánica y del impuesto de bienes inmuebles en 2013.

Al parecer, se había procedido por el ayuntamiento al cobro en un espacio de tiempo muy corto del IVTM y del IBI –cuando menos en este último caso de uno de los plazos a los que se había acogido voluntariamente cada contribuyente– lo que motivó manifestaciones de descontento de muchos contribuyentes expresadas en los medios de comunicación o en algunas llamadas telefónicas efectuadas a esta oficina del Valedor do Pobo, en tanto que la coincidencia en el tiempo de estas exacciones fiscales suponía una sobrecarga muy gravosa para muchas familias con problemas derivados de la crisis económica actual.

El ayuntamiento se comprometió a abrir una campaña informativa que incentive a los contribuyentes a acogerse al sistema de pagos fraccionados. Es cierto que en ese año de cambio, el nuevo calendario fiscal supuso un adelanto en el período de cobro para los no acogidos al novedoso sistema especial, pero ya no se volverá a producir en los próximos ejercicios al mantener las fechas de cobro.

I) Insuficientes plazas para internar a menores infractores

En el mes de febrero abrimos una queja de oficio ante el conocimiento, por distintas vías, de la situación de saturación en la que se encuentran los centros de internamiento de menores de la Xunta de Galicia, por la insuficiencia de las plazas existentes en relación con el incremento del número de adolescentes a los que se les han impuesto medidas judiciales.

Fruto de la investigación abierta y tras reunir los informes necesarios se concluyó que la administración no cumple adecuadamente su obligación de proporcionar a los menores infractores los recursos necesarios. A pesar de que siguen siendo de utilización preferente las medidas alternativas a las privativas de libertad, en concordancia con las recomendaciones internacionales sobre la materia (libertad vigilada, prestaciones en beneficio de la comunidad, amonestación...), la escasez de recursos condiciona decisivamente el adecuado cumplimiento de las condenas. La medida de internamiento en centro cerrado sigue aplicándose de modo restrictivo, y continúa su evolución a la baja. Dentro de las medidas privativas de libertad en general, el internamiento en centro semiabierto sigue siendo la medida a la que más se acude y la que mantiene unas cifras más estables.

En pocas ocasiones se recurre al internamiento en régimen abierto, siendo escasa la previsión de plazas para esta modalidad. Otra situación que debe corregirse es la ausencia total de un recurso que se ha revelado como una medida especialmente indicada para el tratamiento de menores infractores como es la convivencia con otra persona, familia o grupo educativo.

Al igual que se considera insoslayable establecer una oferta de plazas escolares adecuada a la demanda potencial de escolarización, la abundante y minuciosa información que las Fiscalías de menores proporcionan sobre los procedimientos en los que intervienen debería ser analizada para dar adecuada respuesta a un problema social de primer orden como es la respuesta administrativa ante la responsabilidad penal de los menores.

3. Actuaciones relacionadas con la mujer

La institución del Valedor do Pobo tiene, entre sus cometidos de defensa de los derechos de las personas, la función de defender y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de las mujeres y exigir, además, a todos los poderes públicos gallegos que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo no se limite a ser un postulado formal, sino que se materialice de manera real y efectiva, removiendo activamente para ello los obstáculos que dificulten dicho objetivo.

En consecuencia con lo anterior, las funciones del Valedor do Pobo se centran esencialmente en controlar las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas por lo que respecta a cualquier conculcación del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material.

La tarea de supervisión, investigación y promoción en materia de derechos humanos convierte a nuestra institución en un observatorio privilegiado de esta problemática social. Tenemos la oportunidad –y la responsabilidad– de descubrir cuáles son los grupos de población cuya situación es particularmente frágil o vulnerable y que, por tanto, precisan una atención especial.

La perspectiva de género puede matizar y enriquecer las intervenciones de nuestras instituciones en la resolución de las reclamaciones y demandas concretas que reciben de la ciudadanía.

Por lo que a Galicia se refiere, se constata que las mujeres se dirigen a la institución en proporción similar a la de los conciudadanos varones. El año 2013 ha tenido un mayor número de quejas presentadas por mujeres, aunque el porcentaje no difiere en sobremanera de los datos de 2012.

La violencia de género constituye una preocupación central para esta institución y ocupa, en consecuencia, buena parte del trabajo. Dentro de las funciones adquieren una relevancia prioritaria la lucha y los esfuerzos dirigidos a su erradicación, conscientes de que la causa de la violencia contra las mujeres está en la desigualdad estructural entre hombres y mujeres.

Los casos de violencia machista, entre adolescentes aumentaron un 33% en el año 2012, según estudio anual de la Fiscalía General del Estado, es decir, de las 473 diligencias incoadas en 2011 se pasaron a 632 en 2012. La perspectiva para el 2013 no es de mejora, sino todo lo contrario.

En la mayoría de los casos los menores reproducen roles característicos de la violencia contra la mujer en adultos.

Los expertos coinciden en que hay casos de violencia machista en cualquier capa de la sociedad, sin embargo, en algunas culturas, como la latina, es más difícil identificar la violencia machista porque el rol de la mujer fue siempre de sumisión hacia hombre.

Los sustratos de la violencia, el control de la pareja y la sumisión de la víctima son comunes en todas las edades. En los adolescentes, es el uso de las nuevas tecnologías el arma a combatir.

Para la realización de nuestra labor hemos contado con un importante grado de cooperación de las diferentes administraciones públicas y colegios profesionales en las relaciones con esta Institución, y también su ánimo de encontrar soluciones a las quejas presentadas por los ciudadanos que afectan a derechos fundamentales tan sensibles como los que se conectan en esta materia.

Debe ponerse de manifiesto la fluidez en las comunicaciones entre esta institución y el Defensor del Pueblo del Reino de España, dado el estrecho margen competencial de supervisión que respecto de la administración de justicia, por ejemplo, tiene este comisionado, lo que repercute en una mejor atención a los ciudadanos que acuden a nuestra sede con asuntos relativos a esta materia.

Manifestar nuestra creencia en que, para lograr avanzar en estos objetivos también parece imprescindible el dialogo con todos los agentes, operadores y profesionales, cuya actividad contribuye de manera meritoria minorar esta lacra.

5 Actividad institucional

El informe ordinario de Valedor do Pobo somete cada año a repaso las principales actuaciones de las desplegadas en el ámbito de las relaciones institucionales, la comunicación, la actividad protocolaria y los contactos con redes ciudadanas, asociaciones y otras defensorías. En una ocasión más el alto comisionado de la cámara gallega ha dado cumplimiento a todas sus obligaciones parlamentarias al comparecer en tiempo y forma ante los diferentes órganos representativos y completar, de este modo, la tramitación de informes ordinarios, extraordinarios y demás iniciativas.

La pedagogía de derechos se ha ejercido por medio de los múltiples instrumentos con los que cuenta el **ombudsman** gallego que van desde el lanzamiento de publicaciones, dípticos o cómics con alta carga didáctica hasta la convocatoria de seminarios técnicos y de promoción del intercambio científico de conocimientos en áreas como la de los derechos sociales o las tecnologías seguras.

La defensa de los derechos de la mujer frente a abusos, situaciones de trata y/o violencia ha resultado intensificada en la anualidad. Se han promovido iniciativas innovadoras e incluso ambiciosos encuentros de profesionales para profundizar en los nuevos instrumentos con los que se ejerce en la actualidad la violencia contra la mujer, como pueden ser las nuevas tecnologías.

Los menores y sus vulnerabilidades también han estado presentes en muchas de las actuaciones divulgativas.

1. Difusión de derechos

En la difusión de derechos se han ampliado fronteras. El valedor ha podido colaborar con instituciones europeas tanto en la promoción de los derechos en Galicia de la ciudadanía europea como en la defensa contra la violencia sexual contra los menores de edad.

Sin salir del ámbito autonómico numerosos han sido los convenios de colaboración suscritos tanto con consellerías, universidades, órgano de competencia, órganos ejecutivos, etc. Estas prácticas resultan cada vez más habituales dada la transversalidad de las actuaciones de defensa de derechos ciudadanos,

de aplicación de justicia material o de valorización de nuestro entorno.

Medioambiente, asuntos sociales, necesidades asistenciales, derechos cívicos, trabajo de entidades sin ánimo de lucro… han centrado gran parte de los contactos con organizaciones del tercer sector, que se han intensificado más si cabe en la anualidad sometida a repaso, con resultados muy favorables.

A) Seminario sobre adolescentes y nuevas tecnologías

Profesionales, investigadores e instituciones vienen mostrando en los últimos años una creciente preocupación por el uso que los menores hacen de internet y las nuevas tecnologías. Su impacto a nivel psicológico y conductual se traduce a menudo en la aparición de comportamientos adictivos y/o de riesgo, fracaso escolar y problemas familiares.

Habida cuenta el interés que el tema viene despertando a diferentes niveles, en 2011 el Valedor do Pobo y la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria promovieron la realización de un ambicioso estudio con un doble objetivo: (1) disponer de datos fiables que permitieran conocer cuales son las actitudes, percepciones y usos de internet y las redes sociales entre los adolescentes gallegos (calibrando así la verdadera magnitud del problema) y (2) profundizar en su comprensión, contribuyendo al diseño de estrategias que favorezcan un uso más racional y saludable de la red.

Los datos recogidos permitieron estimar en alrededor de un 15% de los adolescentes podrían estar haciendo un uso poco recomendable de internet, a lo que habría que añadir un 5% que presentarían signos de uso patológico, lo que supondría que cerca de 4000 hogares gallegos tendrían un problema importante la este nivel. Estos datos advirtieron de la necesidad de poner en marcha planes de acción concretos de manera inmediata.

Los desafíos son fundamentalmente dos: por un lado sensibilizar a padres y educadores de esta realidad y por otro favorecer la prevención y detección precoz de los posibles casos problemáticos.

Impulsado por el Valedor do Pobo se creó un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar, con el objetivo de atacar con el máximo rigor y eficacia ambos aspectos. Seis de estos expertos compartieron su experiencia, conocimientos y opiniones en el seminario Adolescentes y nuevas tecnologías, una responsabilidad compartida, celebrado en Santiago de Compostela el 6 de abril de 2013, intentando proporcionarles una visión objetiva e integral del problema desde diferentes puntos de vista, con la finalidad última de acercarles algunas claves y herramientas útiles para su día a día.

El encuentro, organizado en colaboración con la Universidade de Santiago y la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria reunió en la sede de la Escola Galega de Administracións Públicas a más de doscientas personas, principalmente profesores y orientadores de centros educativos de Secundaria.

Dado el éxito cosechado, la institución ha editado una publicación con el contenido de las ponencias desarrolladas en el mismo para su distribución durante este 2014 entre los profesionales que trabajan cerca de los más jóvenes.

B) Convenios de colaboración

Conscientes de la importancia de la aplicación de la ley de normalización lingüística y de que las instituciones deben colaborar la implantar el Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega, la defensoría y la Secretaría Xeral de Política Lingüística acordaron durante esta anualidad colaborar en el desarrollo de campañas de dinamización lingüística para contribuir a difundir los derechos de los ciudadanos. Ambas entidades por medio de sus titulares firmaron un convenio de colaboración para desarrollar en 2013 acciones con el fin último de conseguir extender el uso del gallego en todos los niveles de la sociedad.

El 2013 también ha permitido al Valedor do Pobo fijar los mecanismos de coordinación necesarios para defender los derechos de los universitarios gallegos y pudo sentar las bases de un convenio para con los tres defensores universitarios de la comunidad. Fruto de los contactos con los representantes de los entes académicos de A Coruña, Santiago y Vigo se ha formalizado un protocolo de colaboración para establecer canales de comunicación entre todas estas instituciones con el objetivo de acelerar y hallar soluciones de manera conjunta a problemas que plantean los miembros de la comunidad académica.

El valedor do pobo, José Julio Fernández Rodríguez, y el presidente del Consello Galego da Competencia, Francisco Hernández Rodríguez, también firmaron durante la anualidad un protocolo de colaboración para el desarrollo de acciones conjuntas dirigidas a promover una competencia efectiva en los mercados de la comunidad en beneficio de los consumidores y de la sociedad en general.

Las acciones se concretaron en el establecimiento de un marco de colaboración y coordinación de actuaciones entre las dos entidades, conscientes de que el funcionamiento competitivo de los mercados mejora la asignación de recursos y fortalece la eficiencia económica, aumentando el bienestar de los consumidores y usuarios y de los ciudadanos en general y favoreciendo un mayor desarrollo económico y social.

C) Jornada: Violencia de género entre adolescentes

El Valedor do Pobo celebró el 27 de noviembre de 2013 en el Salón dos Reis del Parlamento de Galicia la jornada científica *Violencia de género entre adolescentes: las nuevas*

tecnologías como instrumento. El acto se enmarcó en el conjunto de acciones que la defensoría desarrolló durante el mes de noviembre de divulgación de los derechos de la mujer con motivo de la conmemoración la jornada del 25 del Día Internacional para la eliminación de la violencia de género. Para la cita se contó con reputados representantes de la magistratura, comunicadores, psicólogos y policías, todos ellos expertos en la materia. La jornada fue clausurada además por la defensora del pueblo, Soledad Becerril.

El diseño de una estrategia específica de defensa de derechos de la mujer es uno de los objetivos que se ha marcado la defensoría. A esta iniciativa pionera por el contenido del programa, se sumaron campañas de divulgación de los derechos de la mujer y la inclusión de un capítulo específico dedicado a ella en este informe ordinario.

La institución del Valedor do Pobo viene impulsando la creación de un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar con el objetivo de atacar con el mayor rigor el abordaje de los problemas derivados de usos patológicos el problemáticos de nuevas tecnologías por parte de los adolescentes.

Como resultado de este proyecto y del trabajo que la institución realiza en el ámbito de la protección de los menores y la mujer, se han identificado conductas típicas de la violencia de género que se están produciendo de modo creciente entre adolescentes y que tienen como instrumento las nuevas tecnologías, empleadas como herramienta de control, de sumisión, de eliminación de espacios personales, de venganza, de amenaza, de maltrato, en definitiva, de violencia contra la pareja y de reproducción de conductas contrarias la igualdad entre hombres y mujeres.

D) Conmemoración de los derechos humanos

El valedor do pobo, José Julio Fernández Rodríguez, quiso conmemorar el 10 de diciembre el aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, participando en un acto público celebrado en el Pazo de Fonseca, en Santiago. En el transcurso del mismo destacó el hito que supuso hace 65 años la ratificación de la declaración así como la importancia de promover acciones que contribuyan a hacer pedagogía de todos esos derechos, así como de su cumplimiento.

El alto comisionado parlamentario quiso personalizar en Nelson Mandela, el líder sudafricano fallecido en diciembre su capacidad de lucha por todos esos derechos, en especial por el de igualdad en su país y en todo el continente africano.

E) Visitas guiadas a la institución

Un año más, la sede del Valedor do Pobo abrió sus puertas a grupos de estudiantes y/o colectivos que solicitaron acercarse a la institución para formarse e informarse acerca de su historia, finalidad y objetivo y conocer su funcionamiento.

Los más representados han sido los grupos de alumnos de diferentes centros escolares de Galicia, acompañados de su personal docente. Se acercaron a la institución alumnos de Bachillerato del Instituto de Arzúa y de 3º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Río Cabe de Monforte que aprovecharon sus visitas a las dependencias del Parlamento de Galicia para conocer asimismo el funcionamiento de su alto comisionado.

En cuanto a la representación universitaria, alumnos de la Facultad de Derecho de Ourense, así como de la Facultad de Ciencias Sociales de Universidade de Vigo, y de Santiago de Compostela, acudieron acompañados de sus profesores a la actividad guiada por la sede del Valedor do Pobo.

Completaron la agenda de visitas guiadas medio centenar de jóvenes de entre 18 y 30 años procedentes de Italia, Turquía, Hungría, Bulgaria y España que se encontraban en Galicia en el marco del programa *Eco-youthdemocracy* cofinanciado por la Comisión Europea y con el que colaboraron el Concello de Padrón y la Asociación Cultural Cruceiro de Monte.

La organización seleccionó la visita a las dependencias de la defensoría en el marco de las actividades previstas dentro del proyecto que se desarrolló entre el 29 de junio y el 6 de julio con el objetivo de fomentar y promocionar la ciudadanía activa europea, promocionando el diálogo entre la juventud y las instituciones políticas así como promover el entendimiento entre jóvenes de diversa procedencia.

F) Campaña del Consejo de Europa

Al cierre del año el Valedor do Pobo se sumó a una campaña para frenar la violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes iniciada por el Consejo de Europa el 29 de noviembre de 2010 en Roma y siendo sus principales objetivos promover la firma, confirmación y aplicación del convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual y proporcionar a los niños, sus familias y cuidadores y las sociedades conocimientos y herramientas para prevenir la violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes. De este modo persigue crear conciencia acerca de todo lo que constituye violencia sexual contra las personas menores de edad.

A través de esta campaña, el ente europeo pretende atribuir competencias a los gobiernos, parlamentarios, redes profesionales, la sociedad civil, los padres, madres, familias y a los niños, con el fin de que pueda tomar las medidas necesarias para frenar la violencia sexual contra la infancia.

En España, la iniciativa está siendo coordinada por la Federación de asociaciones para la prevención del maltrato infantil (FAPMI), con la colaboración del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

2. Encuentros con entidades del Tercer Sector

El desempeño de las actividades propias de los intereses de la ciudadanía así como la defensa de sus derechos constitucionales exige el desarrollo de medidas de acercamiento a colectivos con intereses legítimos y diversos, organizados en torno a causas comunes. En este sentido, cada año la defensoría se empeña por conocer la labor desplegada por colectivos que trabajan con personas vulnerables o intentan influir en mejorar las políticas públicas al respecto de muy diversos asuntos.

José Julio Fernández, titular en funciones de la defensoría, ha mantenido durante la anualidad numerosos encuentros de trabajo. De los mismos se han extraído conclusiones relevantes e incluso aplicables a la resolución de conflictos acercados por los ciudadanos a la institución.

Con representantes de Adega

Programa familias acogedoras de Cruz Roja

Miembros de la Fundación Secretariado Gitano

Con Rosa Verdugo de la plataforma Esculca

Representantes de Witness to innocence

Con el representante de la Mesa de normalización lingüística

3. Publicaciones

El Valedor do Pobo editó un año más la versión abreviada de su informe ordinario. Distribuyó gran parte de los 500 ejemplares editados con su envío a todos los municipios de Galicia y a órganos que componen la administración pública de la comunidad.

Díptico sobre los derechos del ciudadano europeo

En colaboración con la Secretaría Xeral de Política Lingüística el Valedor distribuyó medio centenar de folletos conmemorativos de la celebración en 2013 del Año de la Ciudadanía Europea. Se trataba de hacer llegar a los ciudadanos los derechos que les corresponden como miembros de la Unión Europea. Para ello, el Valedor tomó la iniciativa para colaborar con la Xunta de Galicia, en concreto con la Secretaría Xeral de Política Lingüística, en la divulgación en gallego de esos principios básicos que nacen de los derechos fundamentales de las personas y que son propios de los ciudadanos europeos, como los que guardan relación con su participación ante instituciones de la UE, derechos transfronterizos o de protección y fomento de las lenguas regionales o minoritarias.

El díptico se remitió a organizaciones sin ánimo de lucro, entidades asistenciales, asociaciones juveniles, foros cívicos y entidades sociales, entre otros, con el objeto de obtener

un alcance importante y que se favoreciese la divulgación de todos esos derechos.

Cómic: *Os perigos de internet*

Coincidiendo con el inicio del curso escolar 2013-2014 la institución lanzó la primera edición del cómic *Os perigos de internet*, una historieta que pretendía acercar por medio de las vivencias de una familia con hijos adolescentes las amenazas reales que se pueden encontrar los menores de edad en el uso de las tecnologías y explicar la incidencia de estos comportamientos en la convivencia familiar. La primera edición del tebeo contó con una extensión de 16 páginas y una tirada de 30.000 ejemplares, dirigidos a estudiantes que cursan ESO en la comunidad, por medio de sus centros educativos.

Guionizado por la santiaguesa Gemma Sesar e ilustrado con los dibujos del lucense Ramón Marcos, *Os perigos de internet* nació de la idea de editar un cómic sobre el ciberacoso para tratar de advertir los adolescentes sobre los riesgos que pueden acarrear las tecnologías a su alcance. Preocupaba en especial la importante brecha generacional apreciada en investigaciones previas desarrolladas por la defensoría entre padres y madres y sus hijos e hijas. Muchas veces el desconocimiento de las herramientas digitales por parte de los progenitores incide en la ausencia de vigilancia.

Además de distribuir 30.000 ejemplares, y obtener el reconocimiento de múltiples miembros de la comunidad educativa, la versión electrónica del documento registró solo en los tres últimos meses del año un total de 1.500 descargas.

6 Lo que necesitas saber sobre el Valedor do Pobo

¿Qué es?

Es el defensor del pueblo de Galicia. Un alto comisionado del Parlamento de Galicia al servicio del ciudadano, para garantizar, con independencia, los derechos constitucionales y estatutarios y el principio de buena administración.

Si te niegan un derecho, te sientes discriminado o eres víctima de abuso, pídenos ayuda, podemos defenderte.

¿Qué puede hacer por mí?

Defender tus derechos como ciudadano, e investigar si la administración pública gallega ha cometido contigo alguna irregularidad, error, abuso, arbitrariedad o negligencia.

En caso de que así sea, puede intervenir para que el órgano afectado (ayuntamiento, consellería, diputación, universidad etc.) corrija su actuación.

Podemos realizar también sugerencias o recomendaciones para que los poderes públicos realicen mejoras que beneficien a todos.

¿Cómo actúa?

El Valedor do Pobo ofrece un servicio gratuito de atención a las personas que asiste a todo el mundo que se acerca a él para realizar una consulta o presentar una queja.

Escuchamos siempre a la gente que se dirige a la institución y estamos en permanente contacto con entidades que representan a colectivos necesitados de atención.

Abrimos nuestras investigaciones a propia iniciativa o a través de vuestras quejas. En función de las mismas podemos solicitar informes a las partes y emitir resoluciones para corregir actuaciones de las administraciones gallegas, en caso de ser necesario.

Como alto comisionado del Parlamento de Galicia, estamos obligados a enviar y resumir ante el pleno de la Cámara un informe anual de la actividad y/o los que con carácter extraordinario (sobre temas socialmente alarmantes) podamos emitir en cada momento.

¿En qué casos puedo acudir?

“No he podido matricularme en la universidad por un error en el sistema informático”

“No puedo ocuparme de mi hijo discapacitado y no me conceden ayudas cuando las merezco”

“Tengo problemas de movilidad y vivo en una calle muy poco accesible”

"Estoy en lista de espera para una operación desde hace meses"

"Mi ayuntamiento me ha sancionado por estacionar mal y se ha equivocado"

"He presentado un escrito al ayuntamiento y no me hacen caso"

"Estoy desesperado porque voy a perder mi vivienda hipotecada y no encuentro una solución"

"Estoy esperando por un juicio desde hace meses"

Estos son solo algunos ejemplos de situaciones con las que nos encontramos cada día en nuestra relación con los ciudadanos.

¿Cómo presento mi queja?

Simplemente necesitas identificarte y describir tu problema bien en persona en la sede de la defensoría (Rúa do Hórreo número 65 de Santiago de Compostela) o remitirnos tu caso por las siguientes vías:

Por carta a la dirección: Valedor do Pobo. Rúa do Hórreo 65. 15700 Santiago de Compostela.
Por fax al número: 981 572 335.

Si nos llamas al 981 569 740 tomaremos nota de tu reclamación.

Por correo electrónico a: valedor@valedordopobo.com

Cubriendo el formulario disponible en nuestra web: www.valedordopobo.gal o www.valedordopobo.com

Por medio de las redes sociales, enviando un mensaje privado a twitter (@Valedordopobo) o Facebook (Valedor do Pobo).

Ten en cuenta que:

La presentación de una queja ante el Valedor do Pobo:

1. No interrumpe los plazos para interponer los recursos posibles en vía administrativa, ante el correspondiente organismo público, o en vía judicial, ante los tribunales de justicia.

2. No suspende ni interrumpe la ejecución de las resoluciones o actos a los que se refiere la queja.

El Valedor no puede intervenir:

1.- Cuando no haya existido intervención alguna de ninguna administración pública.

2.- Cuando la queja a tramitar se encuentre pendiente de algún procedimiento judicial o cuando se trate de asuntos ya juzgados.

3.- Cuando haya transcurrido más de un año desde el momento en que el ciudadano haya tenido conocimiento de los hechos del objeto de su queja.

4.- Cuando se trate de quejas anónimas, o sin pretensión concreta, o en las que se aprecie mala fe o aquellas cuya tramitación pueda acarrear perjuicios al legítimo derecho de terceros.

2013

Revista resumo

Informe ordinario do Valedor do Pobo

Valedor do Pobo
Galicia

Textos: Gabinete de comunicación Valedor do Pobo

Fotografías: Valedor do Pobo | Dominio público

Depósito Legal: C. 2224-2011

Imprime:
Galigraf Galicia

Santiago de Compostela, setembro 2014

Contido

1. Introdución 5

2. O ano en cifras 7
   1. Estatísticas xerais 7
   2. Desde o punto de vista sociolóxico 8
   3. Áreas temáticas 10
   4. Administracións afectadas 11
   5. Eficacia da intervención 12

3. Queixas por áreas: as preocupacións dos galegos 13
   1. Emprego público e interior 13
   2. Urbanismo e vivenda 14
   3. Medio ambiente 15
   4. Educación 16
   5. Industria, comercio e turismo 17
   6. Agricultura, gandería e pesca 19
   7. Servizos sociais 19
   8. Emigración e traballo 20
   9. Sanidade 21
   10. Xustiza 22
   11. Administración económica e transportes 22
   12. Obras públicas e expropiacións 23
   13. Corporacións locais, servizos municipais e protección civil 24
   14. Menores 25
   15. Cultura e política lingüística 27
   16. Sociedade da información 28

4. Actividade investigadora 31
   1. Actuacións especiais 31
   2. Investigacións de oficio 35
   3. Actuacións relacionadas coa muller 41

5. Actividade institucional 43
   1. Difusión de dereitos 43
   2. Encontros con entidades do Terceiro Sector 48
   3. Publicacións 49

6. O que necesitas saber sobre o Valedor do Pobo 51
   Que e? 51
   Que pode facer por min? 51
   En que casos podo acudir? 51
   Como presento a miña queixa? 52
   Ten en conta que 52

1 Introdución

A actividade do Valedor do Pobo durante 2013 evidencia con suma nitidez a confianza que a cidadanía ten depositada en nós. Así colíxese das múltiples iniciativas desenvolvidas e dos problemas que resolvemos. Iso, por unha banda, satisfainos, pero por outro esíxenos un esforzo adicional de dedicación e compromiso, que aceptamos gustosamente sabedores do moito que as galegas e os galegos esperan desta institución.

Durante os últimos anos, desde unha perspectiva global, os dereitos sociais víronse sometidos a tensións diversas. A discusión sobre a súa propia natureza non favoreceu a solución de tales tensións. Por iso, no Valedoreste tipo de dereitos son o eixo central das actuacións emprendidas. Neste sentido, as persoas con necesidades especiais ou con diversidade funcional ocupan o núcleo básico do noso traballo. A adecuada atención a tales colectivos permitirá o progreso da sociedade democrática avanzada da que fala o preámbulo constitucional.

Unha relevante novidade no presente informe é a inclusión dun capítulo específico dedicado aos dereitos das mulleres. Nel abordamos diversas cuestións, sen afán sistemático, co ánimo de ofrecer solucións e identificar obxectivos. Trátase dun punto de partida para seguir avanzando en densidade analítica nos devanditos temas. No século XXI non se pode tolerar que sigan existindo

comportamentos que discriminan á muller e que a agriden polo feito de ser muller, física ou psíquicamente. No Valedor estamos empeñados en acabar con esta secuela.

A figura do Ombudsman, como garante institucional dos dereitos, presenta, ademais da súa lexitimación de orixe, ancorada nun ordenamento xurídico democrático, unha lexitimación de exercicio, baseada na eficacia e as fortalezas do seu traballo. Este informe exemplifica o segundo aspecto. Na mesma liña queremos destacar as distintas medidas que estamos a adoptar para mellorar os nosos procesos de xestión interna, e, así, incrementar a eficiencia e a eficacia nas respostas ás persoas que acoden a nós

en busca de axuda. Trátase de integrar na cultura organizacional métodos de traballo sofisticados, con ferramentas dinámicas e mecanismos de avaliación e innovación. Estes procesos de mellora continua permitirán ofrecer solucións de calidade en escenarios de contención orzamentaria. Así as cousas, traballamos para avanzar na administración electrónica, no aforro enerxético e nas mellores prácticas, tales como a sustentabilidade, a transparencia, a publicidade ou a accesibilidade.

O informe do Valedor é un instrumento de información que esperamos sirva para progresar no servizo da cidadanía. A defensa dos dereitos humanos é un reto permanente. Día a día esforzámonos para que a xustiza e a solidariedade sexan valores que brillen con forza na sociedade e nas políticas públicas. Os devanditos valores, ademais de servir de fonte de lexitimidade adicional para o Valedor, móstranse como inescusables para a defensa da dignidade da persoa. Agardamos que este informe axude en tal elevada tarefa.

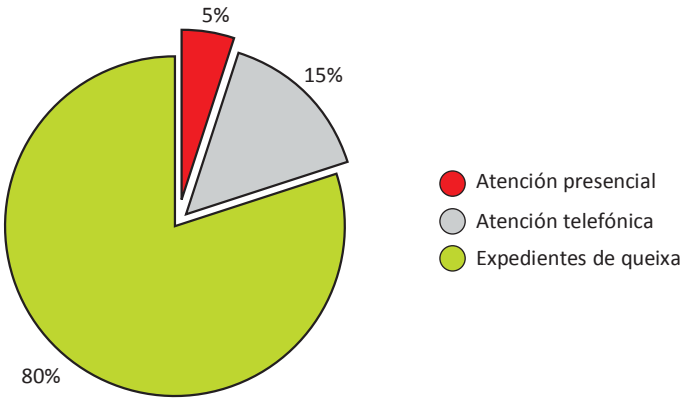
José Julio Fernández Rodríguez

Valedor do Pobo (e. f.)

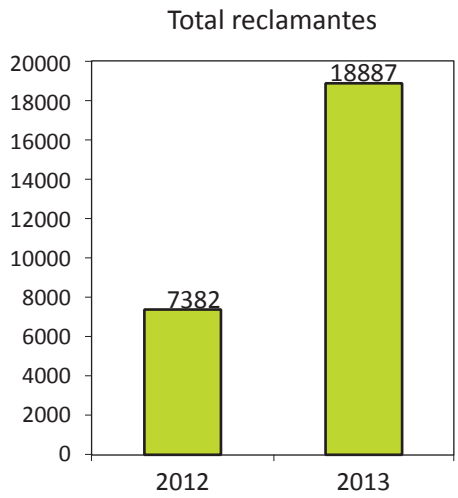
2 O ano en cifras

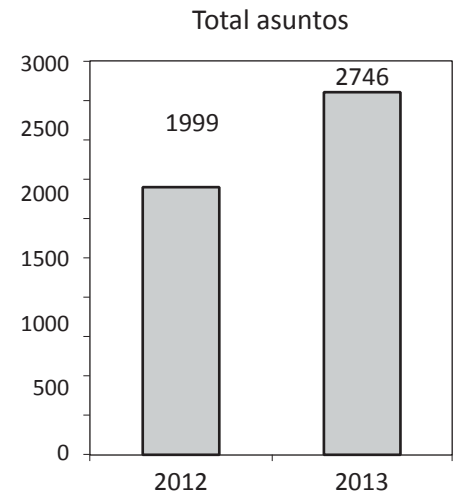
1. Estatísticas xerais

Durante 2013 o Valedor do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención ao cidadán. Un total de 23.554 persoas dirixíronse á institución para presentar reclamacións ou pedir orientación e asesoramento sobre os seus problemas. Aínda que os expedientes de queixas constituíron o 80% das actuacións, incrementouse, respecto de exercicios anteriores, o número de usuarios dos servizos de atención presencial e telefónica.



O número de expedientes iniciados polo Valedor do Pobo de oficio ou a proposta dos cidadáns durante 2013 ascendeu a 18.887, co cal aumenta considerablemente o número de iniciativas respecto de exercicios precedentes. O número de asuntos coñecidos foron 2746 e as queixas iniciadas de oficio pola defensoría, 46.



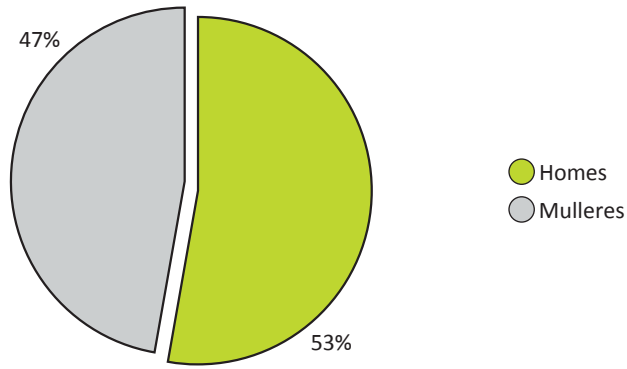


O cambio de metodoloxía estatística so permite realizar a comparación co exercicio precedente

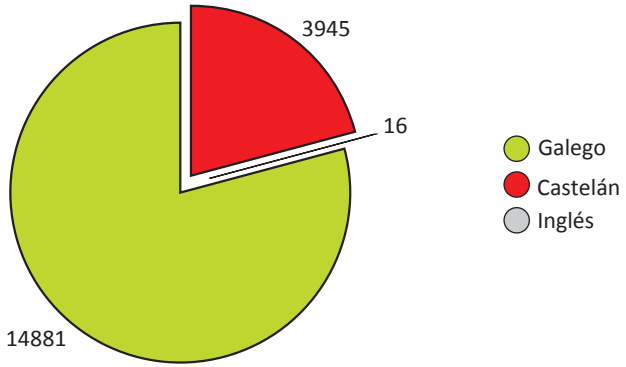
2. Desde o punto de vista sociolóxico

A iniciativa cidadá consolídase como a principal vía de entrada de reclamacións na institución. A procedencia, idade e outras características das persoas que se dirixen ao Valedor do Pobo permiten debuxar un perfil que tende a reiterarse exercicio tras exercicio. Existen excepcións relacionadas especialmente co modo de presentar as queixas. A posta a disposición de novas ferramentas telemáticas, como é evidente, facilita este achegamento e favorece, por outra banda, o incremento da actividade reclamante.

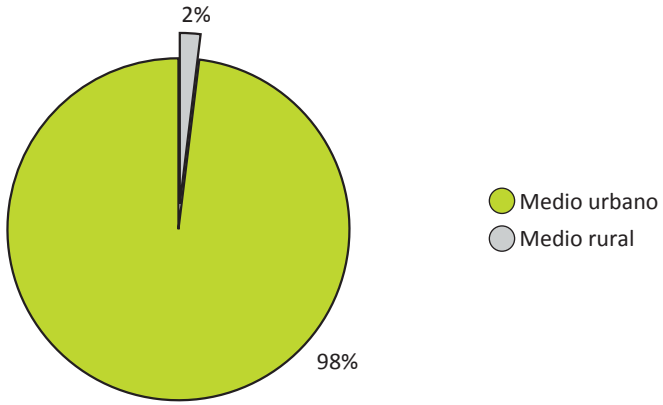
XÉNERO DOS RECLAMANTES



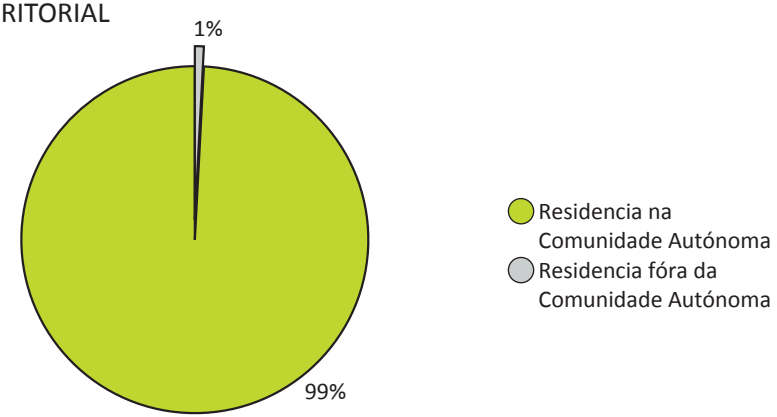
IDIOMA



MEDIO DO RECLAMANTE



PROCEDENCIA TERRITORIAL



3. Áreas temáticas

Un ano máis, o capítulo dedicado ás cifras no informe ordinario do valedor distribúe o número de queixas iniciadas segundo as áreas temáticas ás que fan referencia. Así, en canto a número, un maior número de reclamantes versaron sobre deficiencias no servizo sanitario, a área da educación e a acometida de obras públicas e expropiacións.

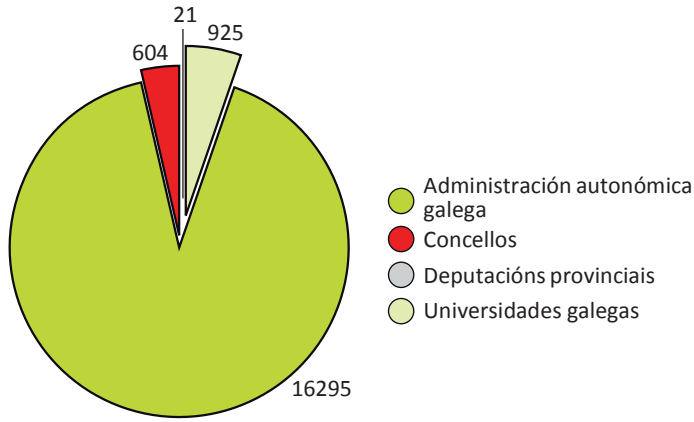
ÁREAS	PORCENTAXE
Emprego público e interior	2,51
Urbanismo e vivenda	1,51
Medio ambiente	4,26
Educación	15,16
Industria, comercio e turismo	4,61
Agricultura, gandería e pesca	0,22
Servizos sociais	1,10
Emigración e traballo	0,34
Sanidade	57,73
Xustiza	0,83
Administración económica e transportes	1,00
Obras públicas e expropiacións	5,33
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	1,35
Menores	0,19
Cultura e política lingüística	3,28
Sociedade da información	0,58

Non obstante esta clasificación sofre variacións se se ten en conta o número de asuntos, é dicir, a variedade destes. Entón as áreas con máis volume son medio ambiente, con 655, emprego público e interior, con 261, e urbanismo e vivenda, con 251.

ÁREAS	PORCENTAXE
Emprego público e interior	9,50
Urbanismo e vivenda	9,14
Medio ambiente	23,85
Educación	6,19
Industria, comercio e turismo	4,44
Agricultura, gandería e pesca	1,49
Servizos sociais	7,57
Emigración e traballo	2,33
Sanidade	5,35
Xustiza	5,72
Administración económica e transportes	6,88
Obras públicas e expropiacións	2,15
Corporacións locais, servizos municipais e protección civil	7,47
Menores	1,27
Cultura e política linguística	2,62
Sociedade da información	4,01

4. Administracións afectadas

Un total de 18.709 actuacións gardaron relación coa actividade dalgunha administración galega, entendéndose por tales, non só os órganos do executivo autonómico, senón tamén concellos, deputacións, universidades e concellos. Máis do 90% das reclamacións, con todo, afectaron a algún departamento ou entidade dependente da Xunta de Galicia.

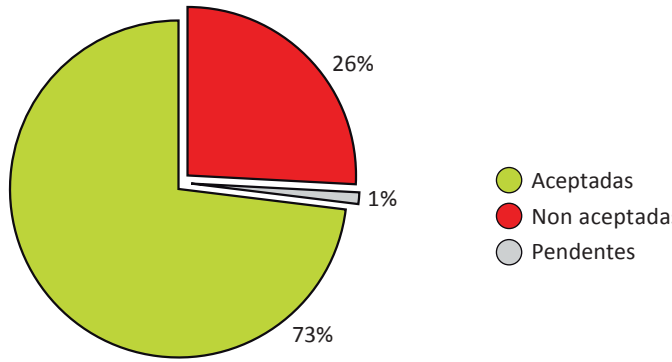


5. Eficacia da intervención

Con base nas súas investigacións, o Valedor do Pobo pode formular ás autoridades e funcionarios das administracións públicas advertencias, recomendacións, recordatorios de deberes legais e suxestións para a adopción de novas medidas. Funcionarios e autoridades públicas teñen o deber de responder sempre a estas resolucións. É a través deste mecanismo como se pode valorar o cumprimento da súa obrigación e a porcentaxe de corrección dos actos administrativos cuestionados por medio da queixa.

Durante 2013 a institución emitiu un total de 157 recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións. De todos eles foron aceptados 115, máis do 73%. Un total de 41 foron rexeitados ou non tiveron efectividade.

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



3 Queixas por áreas: as preocupacións dos galegos

1. Emprego público e interior 475 queixas

A situación socioeconómica influíu de maneira determinante no incremento da actividade supervisora que desenvolve o Valedor do Pobo nesta materia. As transcendentais modificacións normativas para a contención do gasto público afectan as condicións laborais dos traballadores das administracións públicas, o que provocou discrepancias na aplicación destas por parte dos afectados. O labor da institución neste sentido debe ser escrupulosa a fin de controlar a correcta aplicación de medidas que xa de seu poden xerar situacións conflitivas.

As normas de adecuación do déficit público establecen tamén limitacións severas para a oferta pública de emprego o que, unido á escaseza de oferta laboral no ámbito privado, provoca o incremento de aspirantes ás escasas prazas convocadas polas diferentes administracións. Aínda que o noso labor de control nos procesos selectivos para acceder a unha praza no sector público sempre foi rigorosa é certo que, co nivel de desemprego actual, os cidadáns requiren con maior intensidade da nosa intervención. De todos os xeitos, hai que destacar que, na maior parte das queixas interpostas neste sentido, non se puido apreciar vulneración dos principios reguladores do acceso á función pública e que, nos supostos nos que podía reprocharse á administración algunha irregularidade na súa actuación, recibiuse na maioría dos casos unha pronta e satisfactoria resposta administrativa ante o labor tuitivo despregado polo Valedor.

Como en anos anteriores, foi habitual tamén durante 2013 que a administración procedese a remediar as infraccións cometidas no exercicio das súas atribucións, no momento en que recibe a solicitude de informe por parte desta institución, sen que sexa necesario chegar a emitir recomendación ou suxestión pola nosa banda. Neste sentido, queremos facer fincapé en que sería desexable que os organismos públicos atendesen con maior celeridade e rigor as reclamacións dos cidadáns, evitando dilacións e intervencións doutras instancias supervisoras, pois en máis ocasións das desexadas, prodúcese unha demora no estudo do problema que obriga ao afectado a solicitar a nosa axuda.

2. Urbanismo e vivenda
285 queixas

Á luz das queixas que en materia de urbanismo chegan a esta oficina podemos concluír que a imaxe que moitos teñen da administración encargada de vixiar o cumprimento das normas urbanísticas, que na maioría dos casos é a administración municipal, é a dunha administración moi premiosa na súa reacción ante unha obra ilegal. Así, a premisa fundamental neste terreo é a de conseguir que a administración se adiante aos feitos, e que a reacción xurídico-administrativa ante unha infracción urbanística sexa o máis rápida posible para evitar os feitos consumados, que serán despois de moi difícil restauración. Esta consolidación dos ilícitos urbanísticos, como é sabido, carrexa consecuencias negativas de toda orde tanto no que se refire á racionalización da propia actividade urbanística e a súa sustentabilidade ambiental, como na execución de infraestruturas ou prestación de servizos.

En consecuencia deben potenciarse ao máximo as actuacións de inspección urbanística, para tratar de exercer un control das actuacións urbanísticas na súa primeira fase, na medida en que é máis fácil atallar unha infracción urbanística nos seus primeiros pasos. Estariamos a mandar ademais unha mensaxe a futuros infractores de que non o van a ter nada fácil.

Por outra banda, e unha vez iniciado o expediente de reposición da legalidade urbanística, consideramos que a administración debe velar pola efectividade

das medidas cautelares necesarias para garantir a total interrupción da actividade, e de ser o caso de que non se acate a orde de paralización impoñer xa multas coercitivas nesa primeira etapa do expediente administrativo. En xeral, deben axilizarse os trámites para evitar a indesexable consecuencia da obra ilegal consolidada.

Desafiuzamentos

En relación coa materia de vivenda é relevante aludir ao gravísimo problema dos desafiuzamentos de vivenda habitual por falta de pagamento da débeda hipotecaria, en tanto que se trata dun problema de plena actualidade e de gravísimo alcance social.

É evidente que non podemos permanecer inactivos ante esta problemática. Neste sentido, neste ano 2013 seguimos en contacto cos colectivos sociais que tratan deste problema, e chegamos desta maneira aos afectados por un desafiuzamento.

En canto á colaboración das entidades acredoras, nun primeiro momento mostráronse reticentes, posteriormente celebráronse varias reunións nesta oficina do Valedor do Pobo con representantes das entidades, aínda que é bastante dificultosa a fluidez destes contactos.

Por último, nesta materia de vivenda tamén debemos aludir á situación xurdida coa supresión das axudas de subsidiación dos préstamos convidos para a adquisición de vivendas de protección pública. Neste caso, o problema que se expuxo nun grupo de queixas que chegaron a esta oficina do Valedor do Pobo, era o que afectaba a aquelas familias que recibiran a axuda con anterioridade á normativa que a suprimía, e aos que agora se lles denegaba a ampliación desta axuda porque se entendía que a supresión tamén afectaba a estes casos. Non parecía xusto que quen recibiu unha axuda para adquirir unha vivenda, porque cumpría entre outras as condicións económicas esixidas, se lle denegue agora a posibilidade dunha prórroga nun momento de maiores dificultades económicas.

3. Medio ambiente 804 queixas

A oposición aos proxectos de plan de ordenación mineira e de determinadas explotacións tivo unha relevancia considerable na nosa actividade en materia de medio ambiente, como o proban as case 650 queixas que coñecemos por este motivo. Destacaron as moitas queixas recibidas contra o proxecto de mina de ouro de Corcoesto, que argumentaban que con el se darían prexuízos sociais e económicos, máis contaminación da auga e danos na zona protexida, e que o proceso de análise ambiental non cumprira ningún requisito do trámite de información pública ou que a avaliación dos aspectos culturais foi inadecuada. Algunhas destas circunstancias foron confirmadas nas investigacións.

Tamén confirmamos a realidade dun bo número de queixas por deficiencias en materia de participación cidadá e acceso á información ambiental en poder das administracións. Os órganos consultivos e de participación social nesta materia non se convocaron nos prazos previstos, circunstancia que conseguimos corrixir despois da correspondente recomendación.

Idade para cazar

A reforma prevista da lei da caza contemplaba unha rebaixa da idade a partir da cal se permite asistir ás cacerías. Iso levounos a reclamar da Xunta que non se fixese tal cousa. Aceptouse a nosa argumentación e por iso modificouse o proxecto de lei, de tal forma que a versión finalmente elevada ao Parlamento de Galicia fixaba a idade legal en 16 anos, o que finalmente se aprobou.

Como aspecto positivo en materia de contaminación acústica seguimos apreciando unha boa predisposición municipal para tratar os prexuízos dos botellóns ou as zonas acusticamente contaminadas, o que reclamamos desde hai tempo. Moitos concellos actuaron para evitar ou diminuír os efectos negativos deses fenómenos, aínda

que é certo -como eles mesmos sinalan- que unha actuación sostida no tempo só poderá mellorar a situación, pero non evitar todas as posibles infraccións. Nalgúns continúan os problemas de ruído na vía pública como consecuencia deses dous fenómenos, con importantes prexuízos para os veciños afectados.

4. Educación
2864 queixas

Hai que insistir no carácter prioritario do servizo público educativo en todo o relacionado coas prestacións administrativas vinculadas ao contido esencial do dereito fundamental, sen que caiba aplicar aquí restricións ou reducións: profesorado ordinario e de apoio, bolsas e axudas, condicións materiais dos centros e, en xeral, das instalacións docentes; recursos educativos (libros de texto, bibliotecas, laboratorios, recursos dixitais...), etc.

En canto aos recursos educativos complementarios, esta institución insistiu en que debe garantirse a prestación sempre que teña un carácter compensatorio de desigualdades ou sexa imprescindible para o exercicio do dereito fundamental á educación, atendendo ás condicións socioeconómicas que xustifican o gasto público na subvención destes recursos.

Deben reforzarse as medidas de apoio educativo nos supostos previstos na normativa reguladora e avanzar na atención á diversidade, en especial, a escolarización de alumnos diabéticos e a escolarización de

nenos con trastornos de espectro autista, como os alumnos con síndrome de Asperger, outras alteracións cognitivas ou trastornos xeneralizados do desenvolvemento.

Unidades rurais

A progresiva diminución do alumnado das escolas situadas en pequenas localidades leva á supresión de unidades, co agrupamento de alumnos de distintas etapas e niveis, e á redución do profesorado destes centros. Esta situación é percibida polas familias como unha evidente falta de apoio á opción de vivir en aldeas e pobos pequenos dependendo dunha actividade económica vinculada ao sector primario. Debemos insistir na urxencia de articular novas políticas públicas que favorezan un crecemento demográfico equilibrado, con especial atención ao medio rural.

Acoso escolar

A criterio desta institución, é fundamental avanzar na loita contra a violencia escolar porque nada hai máis oposto á formación que debe transmitirse nos centros educativos que a intolerancia, calquera que sexa o seu grao, con condutas que atenten contra a dignidade dos alumnos. Non cabe falar xa só de comportamentos típicos da adolescencia senón que coñecemos queixas nas que quen acosaba a un compañeiro ou compañeira eran nenos de primaria. A violencia escolar é tamén social e psicolóxica. Aínda que se producen agresións físicas, intimidación e coacción, é moi frecuente a exclusión social, o illamento, ou condutas como a de ridiculizar, humillar, poñer alcumes, non deixar participar en actividades, enfrontar aos compañeiros contra a vítima, facer correr rumores, etc. Confiamos en que a entrada en vigor do Protocolo xeral de prevención, detección e tratamento do acoso escolar e do ciberacoso nos centros docentes de niveis non universitarios sostidos con fondos públicos da Comunidade Autónoma de Galicia e das súas instrucións, aprobados ambos os documentos este ano, contribúa a eliminar estes comportamentos intolerables.

É esixible, noutra orde de cousas, ás universidades un esforzo para corrixir unha inadecuada aplicación das reducións salariais á pluralidade de situacións laborais e tipos de vinculación contractual que se dan entre os seus traballadores; un esforzo de maior rigor na denominación dos títulos expedidos que elimine calquera tipo de confusión sobre a súa natureza (se se trata ou non de títulos oficiais con validez en todo o territorio nacional ou son títulos propios) e sobre os seus efectos académicos e profesionais. É imprescindible unha ampla difusión do novo marco de titulacións, da natureza, recoñecemento oficial e efectos de cada título e das posibilidades formativas que levan. É preciso que as universidades, no ámbito dos títulos non oficiais que poden expedir, e as escolas superiores, utilicen con rigor as denominacións legalmente adecuadas á natureza dos títulos que expiden.

5. Industria, comercio e turismo 870 queixas

A subministración de enerxía eléctrica ao consumidor configúrase como a entrega de enerxía a través das redes de transporte e distribución mediante unha contraprestación económica que financie a súa cobertura nas condicións de regularidade e calidade que resulten esixibles.

Durante o ano 2013, as empresas eléctricas calcularon o prezo do recibo eléctrico -dentro dun marco xurídico en continua evolución- atendendo a tres factores: o custo de produción da enerxía, o cal representa o 40% da factura da luz; as peaxes destinadas a cubrir o custo das actividades de transporte e distribución da enerxía eléctrica e os que cobren os custos de actividade do sistema eléctrico e, por último, os custos de comercialización, dentro dos cales hai que incluír o pago de impostos.

No outro lado da relación comercial atópase o consumidor e dentro deste grupo, ocupa

unha posición especial o destinatario do bono social (usuarios da tarifa de último recurso) que incumbe ás persoas físicas cunha potencia instalada na súa vivenda habitual inferior a 3KW; os consumidores con 60 ou máis anos de idade, que acrediten ser pensionistas do sistema da seguridade social por xubilación, incapacidade permanente e viuvez, que son perceptores das contías mínimas vixentes; e os titulares de pensións non contributivas de xubilación e invalidez maiores de 60 anos. Tamén se inclúen neste grupo, as familias numerosas e os consumidores que formen parte dunha unidade familiar na que todos os seus membros se atopen en situación de desemprego.

Desde xaneiro de 2014 hai un cambio de modelo. Tras dous exercicios nos que se modificaron as actividades reguladas, estamos agora coa reforma do mercado. Todo iso supón que a parte do recibo da luz correspondente ao consumo de enerxía (en torno ao 40% do custo total) pasa a depender directamente do que fixe o mercado, onde, cada día, as empresas produtoras venden a electricidade ás comercializadoras que, á súa vez, formalizan os seus contratos coas vivendas e negocios necesitados da subministración de enerxía.

Pobreza enerxética

A Asociación de Ciencias Ambientais declara que un fogar se atopa en situación de pobreza enerxética cando é incapaz de pagar unha cantidade de servizo da enerxía suficiente para a satisfacción das súas necesidades domésticas e/ou cando se ve obrigado a destinar unha parte excesiva dos seus ingresos para pagar a facturación enerxética da súa vivenda. Estamos, por tanto, en presenza dun problema actual que sofren algunhas familias con persoas desempregadas, xubiladas ou de avanzada idade con escasos recursos económicos.

Con carácter xeral as causas xeradoras desta precariedade son diversas: baixos ingresos do fogar, calidade insuficiente da vivenda, prezos elevados da enerxía ou prezos elevados dos alugueiros. As súas consecuencias son tamén variadas: temperatura inadecuada da vivenda, incidencia sobre a saúde física e mental, con especial referencia aos nenos e anciáns, risco de endebedamento, malgasto de enerxía, degradación dos edificios, etc..

Este problema na nosa Comunidade Autónoma permaneceu en estado latente, pero a crise económica puxo de manifesto a súa existencia e a necesidade dunha atención específica como tivemos ocasión de estudar na tramitación dalgúns expedientes de queixa. A normativa preceptúa que se dispensará especial atención ás familias con dificultades derivadas da súa estrutura ou das súas circunstancias e a aquelas que se atopen en situación de especial vulnerabilidade ou en risco de exclusión social. É deber dos poderes públicos recoñecer e amparar á familia e a todas as súas manifestacións e formas de organización, dándolles un especial apoio e protección.

6. Agricultura, gandería e pesca
41 queixas

Os informes facilitados pola administración evidencian a excesiva duración dos procesos de concentración parcelaria nalgunhas zonas, circunstancia que afecta ao dereito constitucional á propiedade entre outros principios de legalidade e eficacia na actuación da administración pública. Por tanto, hai que reforzar os medios persoais e materiais para acelerar o proceso de conclusión das zonas decretadas en concentración parcelaria. A necesidade desta medida recóllense cifras que traspasaron á opinión pública e que calculan que están pendentes e en tramitación 171 proxectos de concentración na comunidade que afectan a 120.000 propietarios de parcelas rurais.

En materia de pesca, merecen mención as actuacións da defensoría relacionadas co marisqueo a pé.

O sector do marisqueo a pé profesionalizouse a partir da década dos 90, pasando de ser unha actividade individual e meramente extractiva a outra organizada e na que se realizan os traballos necesarios para unha explotación sustentable dos bancos marisqueiros como son: traslados de semente, limpezas e outras actividades de semicultivo, coidado, control, seguimento, protección e vixilancia dos bancos marisqueiros. Estas actuacións son consideradas propias do marisqueo, e están amparadas polos mecanismos de cobertura do Réxime Especial da Seguridade Social dos Traballadores do Mar, tendo para todos os efectos a consideración de actividades extractivas de conformidade coa normativa vixente.

7. Servizos sociais
208 queixas

As queixas por motivos sociais diminuíron en número. Con todo, dedicámoslles unha atención preferente debido ás situacións que reflectían, á confirmación dun bo número delas, moitas sobre atrasos en materia de dependencia e axudas sociais, e á necesidade evidente de darlles rápida solución.

Ademais, nun importante número de supostos coñecidos nesta área tratábase de restaurar aspectos que afectaban os dereitos humanos dos prexudicados, como sucedeu en moitos casos nos que se reclamaba a efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade. A maioría das veces a resposta da administración resultou satisfactoria.

A través do curso das queixas apreciamos as graves consecuencias da crise, que obrigou a moitas persoas para pedir auxilio das administracións e as organizacións solidarias. Reclamamos das primeiras que se produzan os incrementos orzamentarios precisos para atender esas necesidades crecentes, o que tivo unha resposta positiva, como reflicte o informe. Con todo, este incremento non foi suficiente para atender nos prazos requiridos todas as solicitudes de prestacións, rendas sociais ou axudas, como tamén reflectimos. Con iso, o rol das organizacións de axuda social, como Cáritas, Cruz Vermella, bancos de alimentos, etc., resulta imprescindible

para amortecer os atrasos e demais carencias das administracións.

O dereito á vivenda foi un dos máis prexudicados pola crise, ao que se uniu a pobreza enerxética que sofren moitos fogares debido á subida dos prezos e á diminución de moitas economías domésticas.

Dependencia

En materia de dependencia seguen apreciándose importantes incumprimentos, aínda que houbo menos queixas e por tanto tamén menos resolucións dirixidas por este motivo. Conseguimos a rectificación da actuación da administración nun bo número de ocasións, aínda que resultan insuficientes, posto que noutros casos non se dá efectividade ás nosas recomendacións. Apreciamos que continúan os atrasos nos procedementos, sobre todo á hora de facer efectivos os servizos.

En materia de discapacidade, apréciase un aumento da concienciación das propias persoas con discapacidade acerca dos seus propios dereitos e un evidente progreso legal, trae consigo un aumento das súas lexítimas reclamacións e por tanto tamén das súas queixas, normalmente xustificadas, segundo comprobamos ao analizar aspectos como a accesibilidade nas rúas, os edificios, os medios de transporte ou no fomento do gozar inclusivo do lecer, o deporte e a cultura, dereitos aínda sen plena efectividade.

En canto á mobilidade das persoas con discapacidade, as moitas reclamacións recibidas contra o 065 deron lugar a actuacións de diferente tipo e resolucións para corrixir as carencias apreciadas. A Consellería de Traballo e Benestar recoñeceu esas carencias e na actualidade realiza unha reforma do servizo que aínda non se concretou en todos os seus termos e á que permanecemos atentos.

Co informe monográfico titulado Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia realizamos unha análise da situación deste colectivo especialmente vulnerable e describimos os aspectos da súa vida nos que resulta necesaria a promoción e protección dos seus dereitos.

8. Emigración e traballo 64 queixas

A actual conxuntura de crise económica e a taxa de desemprego rexistrada repercuten directamente nas queixas tramitadas no ano 2013 pois o elevado número de desempregados que aspiran non só a un posto de traballo senón tamén a participar en accións formativas orientadas ao acceso ao emprego e á posta en marcha de novas empresas e actividades comerciais supuxo a parte máis numerosa desta materia.

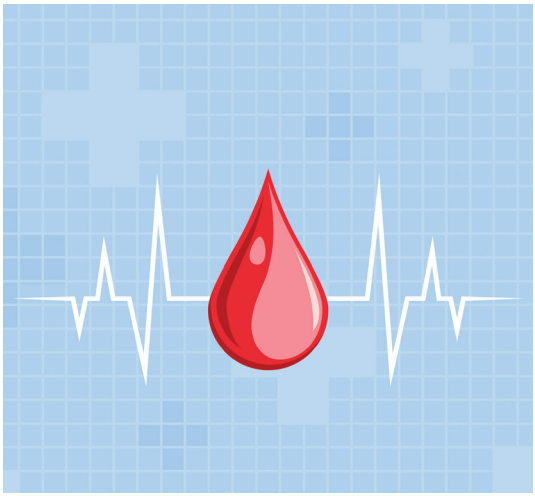
A pesar de que a administración se limita á aplicación estrita da normativa vixente nesta materia convén que este ámbito debe rexer un especial esmero no trato ao cidadán por parte dos responsables encargados dos postos de atención ao público. En efecto, nalgunhas das queixas analizadas subxace un claro reproche nas formas e trato ao dirixirse ao interesado. A actual situación

socioeconómica obriga, cando menos, a extremar este trato.

Polo anterior, consideramos fundamental o seguimento e cumprimento de boas prácticas no servizo de atención ao cidadán, facilitando a información de forma clara e detallada sobre o solicitado, ademais de cun especial celo no trato. Este debe ser coidado, fluído, comprensivo e atento para lograr que tal información se transmita e reciba adecuadamente. Aínda que tal consideración debería aplicarse en calquera circunstancia e lugar, non deixa de ser certo que en momentos de dificultades económicas como os actuais, o alto grao de convulsión social xera situacións máis complexas nas que o estado emocional inflúe considerablemente nas relacións entre administración e cidadanía, incidindo sobre todo a perda de emprego xeneralizada e os axustes económicos actuais sobre os máis necesitados e que se perciben de forma importante nesta área.

9. Sanidade
10.904 queixas

É incuestionable que o sistema público de saúde constitúe un dos alicerces fundamentais do noso estado de benestar, e que as medidas adoptadas nun marco de crise económica como o actual deben contribuír ao mantemento deste sistema buscando a maior eficiencia na prestación de servizos. Esta formulación resulta certamente complexa tendo en conta que o obxectivo de dar continuidade ás actuais prestacións sanitarias debe conxugarse co necesario proceso de axuste do déficit público.



Entendemos que a conxuntura económica actual require cambios no sector sanitario para mellorar a eficiencia e o bo uso dos recursos. Pero é preciso que calquera medida sexa adoptada baixo criterios racionais e responsables que contribúan, a longo prazo, a preservar un sistema de saúde eficaz, equitativo e solvente.

Algunhas das medidas adoptadas a través das recentes reformas lexislativas xeraron claras desavinzas na cidadanía e que orixinaron un incremento da actividade supervisora por parte do Valedor do Pobo. Consideramos fundamental que os poderes públicos avalíen as consecuencias que certas medidas poden ter nos colectivos máis vulnerables.

Así, dentro do sistema do copago farmacéutico, e partindo de que efectivamente cremos necesario poñer en marcha medidas que potencien as boas prácticas no uso dos medicamentos e conteñan o gasto superfluo, debe terse en

conta que, por exemplo hai unha clase de desempregados que queda desamparado co novo sistema de financiamento.

A posible minoración de persoal sanitario sen un rigoroso proceso de análise de todos os factores no seu conxunto, pode implicar claros prexuízos a unha parte da poboación.

A xestión das listas de espera debe realizarse con base en criterios complexos de priorización e con total transparencia.

É fundamental, por outra banda, que as carteiras de servizos nas diferentes comunidades autónomas se unifiquen de forma que non existan diverxencias nos niveis de coberturas segundo o territorio de residencia.

Ante un reto tan importante como é o de lograr un sistema sanitario de calidade, eficiente e universal, é preciso insistir no compromiso e sensibilidade desta institución para levar a cabo a súa tarefa supervisora ante a actuación da administracións públicas competentes nesta materia.

10. Xustiza
157 queixas

O grave problema dos atrasos xudiciais mantense ao longo do tempo. Este atraso pode afectar á eficacia da defensa xudicial, polo que é unha cuestión de suma importancia. Faise necesario, por tanto, apostar pola modernización permanente da xustiza, baseándose na implantación da tecnoloxía dixital, desenvolvemento dos instrumentos tecnolóxicos necesarios e na consolidación da nova oficina xudicial, achegando as administracións e institucións competentes en materia de Administración de Xustiza os medios materiais e humanos precisos para a consecución dese obxectivo. Só con este interese e atención continua poderase conseguir unha xustiza de calidade próxima á cidadanía.

Para lograr avanzar nestes obxectivos tamén parece imprescindible o diálogo con todos os operadores e profesionais pertencentes ao mundo do dereito, cuxa actividade contribúe de maneira meritoria á acción da xustiza.

Tampouco hai que esquecer que a normativa vixente limita de maneira relevante as competencias do Valedor no ámbito da xustiza, aínda que iso está en boa medida xustificado, sobre todo polas esixencias que dimanan do principio constitucional de independencia xudicial.

11. Administración económica e transportes
189 queixas

En materia tributaria, e polo que afecta á facenda autonómica segue habendo un número relevante de queixas que se refiren á liquidación de tributos cuxa base impoñible fai referencia a un ben inmoble (imposto de transmisións patrimoniais, imposto de sucesións). O problema que adoita exporse aquí é o da valoración destes bens inmobles.

A Consellería de Facenda utiliza habitualmente como criterio de valoración o

referido aos prezos medios no mercado. A través dunha orde da consellería apróbanse unhas táboas de valores cuns coeficientes singularizadores ou correctores. Consideramos nesta oficina do Valedor do Pobo que é moi importante que cando a administración, nos procedementos de comprobación de valores, propón valores superiores aos que figuran na autoliquidación, se expliciten e detallen os motivos de forma que o contribuínte poida formular as súas alegacións ou recursos de forma fundamentada. Doutra banda non deixamos de insistir, como xa o fixemos noutras ocasións, en que cun mercado inmobiliario sumido nunha profunda depresión a Consellería de Facenda debe dotar a este sistema da maior flexibilidade posible para achegar estes valores oficiais o máximo posible aos valores reais no mercado actual.

Produtos bancarios

En relación co problema dos afectados pola adquisición de determinados produtos financeiros, como as participacións preferentes e as obrigacións subordinadas, e unha vez rematado o proceso de arbitraxes de consumo, e efectuada a quita no diñeiro investido polos afectados, o certo é que se mantén o descontento por aqueles que non viron satisfeitas as súas expectativas de recuperación das cantidades que confiaran á entidade. A este respecto, ademais dos acordos aos que se poida chegar en vía xudicial, esperamos que pola entidade NCG Banco (agora ABANCA) se dean os pasos adecuados de cara a unha xusta solución do problema, polo que entendemos prioritaria unha pronta apertura do proceso de coordinación con outras instancias ou organismos, como é o caso do FROB, para tentar unha solución do problema, así como tamén a necesidade de que canto antes se estableza unha adecuada canle de información cos representantes dos afectados.

En canto á problemática da denominada cláusula chan nos préstamos hipotecarios, entendemos que, con independencia de que poida considerarse lícita como acordo contractual, o certo é que encerra en si mesma un enorme desequilibrio nas posicións das dúas partes contratantes; é inxusta coa parte máis débil na actual crise económica, e, o prexudicado pola cláusula, cliente dos servizos bancarios, moitas veces padece unha falta de información sobre as graves consecuencias que leva para a fixación da cota que debe pagar nos préstamos de xuro variable.

12. Obras públicas e expropiacións 1007 queixas

A visión que adoita ter o afectado por un expediente expropiatorio é a falta de paralelismo ou equilibrio entre a celeridade que manifesta a administración na efectividade do feito en si do desposuimento dos bens expropiados, e a tardanza, ás veces moi notable, no efectivo resarcimento do patrimonio do interesado. Esta demora, ás veces bastante notoria, prodúcese fundamentalmente polos atrasos do pago do prezo xusto e xuros de mora, acreditándose como insuficientes os créditos

orzamentarios que aproba anualmente a administración para cubrir estas obrigacións de pago. Pero ás veces esta demora aínda se agrava máis pola posible acumulación doutros atrasos, como é o caso do que pode producirse pola tardía remisión pola administración dos expedientes de prezo xusto ao Xurado de Expropiación de Galicia, ou tamén polas demoras que se producen no procedemento de fixación do prezo xusto por este órgano administrativo.

En relación con outras queixas incluídas nesta área advírtese que as administracións adoitan demorarse na tramitación dos expedientes de responsabilidade patrimonial, que xa de seu son complexos ao requirir informe previo do Consello Consultivo de Galicia. No que afecta as obras públicas, en moitos casos expóñense problemas que afectan á seguridade viaria ou que se refiren aos trazados adecuados para unha estrada. En relación con estes expedientes, por parte desta oficina do Valedor do Pobo, solicitamos información pormenorizada dos diferentes aspectos que preocupan aos reclamantes, e comprobamos se á vista da información facilitada pola administración afectada se analizaron ou non os diferentes elementos ou aspectos aos que se refiren as queixas.

13. Corporacións locais, servizos municipais e protección civil 255 queixas

O dereito dos membros das corporacións locais de acceder á información e documentación municipal é un dereito instrumental. Reiteradas sentenzas poñen en valor a dialéctica, viva e permanente, que se mantén entre as peticións de información e de documentación formuladas polos grupos municipais da oposición e as respostas que reciben do presidente da corporación local correspondente. Esta dialéctica faise notoria nos expedientes de queixa tramitados no ano 2013 ante as corporacións. Concellos de Arnoia, Melide, Santiago de Compostela, Antas de Ulla, Cambre, O Carballiño, Ares, Dumbría, Arzúa, Viveiro e Padrón ademais da Deputación Provincial da Coruña víronse sometidos a investigación por parte desta institución tras recibir reclamacións respecto diso.

Sen mediatizar a súa participación e coa finalidade de formar unha opinión pública ben formada e de instrumentar a solidariedade veciñal nos asuntos da vida pública local, o regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais potencia o protagonismo das asociacións veciñais atribuíndolles un conxunto de facultades das que carecen outras entidades. Por iso, poden ser convocadas para escoitar o seu parecer ou recibir o seu informe sobre temas locais concretos, incluídos nas ordes do día dunha comisión informativa ou dunha sesión plenaria, recibir no seu domicilio social as convocatorias dos órganos colexiados municipais, así como as publicacións, periódicas ou non que edite o concello. Mesmo teñen a posibilidade de obter subvencións para financiar o seu funcionamento.

Nun primeiro grupo de participación veciñal individual, destacamos as intervencións mantidas -na defensa do seu dereito de información e participación- ante os

Concellos de Santiago de Compostela, Salceda de Caselas, Marín, Pontecesures, Guitiriz, As Neves e Pontedeume. En canto á participación a través dunha asociación ou entidade veciñal- anotamos as formuladas ante os concellos de Ferrol, A Laracha e Santiago de Compostela. En relación con este último municipio foron tramitados 51 expedientes sobre a prohibición municipal da divulgación por megafonía.

Prezo da auga

O servizo de abastecemento de auga a domicilio, causante doutra serie de actuacións do Valedor. A convivencia de criterios dispares no prezo para pagar por tal servizo forzou ao Valedor do Pobo a presentar unha queixa de oficio ante a Consellería de Economía e Industria, coa finalidade de que fixase a súa posición ante sete expedientes de queixa sobre a cuestión debatida. En todos eles formulábase unha dobre petición. Por unha banda, requirir á Dirección Xeral de Comercio a declaración de que as taxas/tarifas por subministración de auga, non autorizadas polo devandito organismo, eran ilegais e ilícitas. Doutra banda que se solicitase ao concello a adecuación da tarifa ao custo real do servizo, absténdose de cobrala mentres non se legalizase a situación descrita.

Algúns concellos arbitraron unha solución razoable e proporcionada para a administración e para o usuario do servizo, posibilitando a tipificación na ordenanza municipal da figura denominada refacturación por avaría. Para que o cidadán afectado teña dereito a esta refacturación deben concorrer un conxunto de causas obxectivas, tales como consumo desproporcionado, alleo á súa vontade ou descoñecido, xustificación do exceso por unha fuga ou rotura na condución e dilixente adopción polo interesado de medidas para corrixir as deficiencias observadas.

A cuestión sometida a debate agudizouse na nosa comunidade se tomamos como referente os expedientes de queixa tramitados por facturación excesiva nos supostos de avaría e fuga de auga. Por este motivo entendemos que debe abrirse un diálogo entre a administración autonómica e a FEGAMP para que cooperen na elaboración dunha ordenanza tipo que inclúa a figura da refacturación por avaría, proposta que algúns concellos xa se comprometeron a incluír na ordenanza fiscal ou no regulamento do servizo.

14. Menores
35 queixas

Os problemas que teñen que ver cos menores en situacións que poderiamos chamar extraordinarias, fóra do ámbito dunha estrutura familiar, escolar e social normalizada, deben ser a principal prioridade dos poderes públicos e da sociedade.

Ao fío dos expedientes de queixa tramitados este ano cabe concluír que resulta urxente unha revisión do programa de acollemento familiar en Galicia coa finalidade de garantir o óptimo funcionamento deste recurso de protección. Os seus obxectivos inmediatos deben ser: incrementar o número de familias

dispostas a acoller a menores que non deben ou non poden permanecer temporalmente coa súa propia familia, suprimir na medida posible o acollemento residencial para menores de seis anos de idade, asegurar unha adecuada selección desas familias (é moi importante que se proporcione aos menores unha nova contorna familiar estable que supoña a plena integración do neno ou nena na vida da familia), procurar unha adecuada valoración da idoneidade das familias e garantir o acompañamento durante todo o proceso de acollida, recoñecer ás familias acolledoras os mesmos beneficios que ás familias numerosas e, por último, coidar a fase de finalización, de modo que os menores e as familias acolledoras conten con todo o apoio e a orientación necesarios para afrontar esta transición.

Puntos de encontro

Tamén se debe mellorar, por outra banda, o funcionamento e a dotación dos puntos de encontro familiar, recurso esencial en moitos casos para garantir o dereito dos nenos para obter e manter contacto e relación mutua de forma regular cos seus pais, relación que só pode ser restrinxida ou excluída cando sexa necesario de acordo co mellor interese do fillo. É imprescindible, facilitando ao máximo as canles de comunicación entre os xulgados e os puntos de encontro familiares sobre a actividade xurisdicional que afecta o réxime de visitas (sentenzas, cesamentos de ordes de afastamento, situacións de urxencia, inicio inmediato dunha intervención do punto de encontro familiar, cesamento da supervisión das visitas...) e as demais circunstancias que poidan concorrer no devandito réxime.

A vontade da sociedade, dos lexisladores, dos xuíces e da administración ten que ser inquebrantable para combater estes problemas. Pola nosa banda, renovamos o noso compromiso na tarefa de procurar o benestar e garantir a protección dos intereses dos menores, tarefa que dignifica a unha comunidade.

15. Cultura e política lingüística 619 queixas

As accións emprendidas polo Valedor do Pobo en materia de cultura e patrimonio, evidencian a urxencia de impulsar un cambio de mentalidade nos concellos sobre a súa obrigación de protexer, defender, realzar e dar a coñecer o valor cultural dos bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia e sobre o deber legal de adoptar, en caso de urxencia, as medidas cautelares necesarias para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia que visen o seu interese ameazado.

Entronca este chamamento coa necesidade de controlar a xestión urbanística que poida afectar a patrimonio cultural, supervisando coidadosamente as solicitudes de licenza e os expedientes de legalización de obras na contorna de bens de interese cultural. Tamén resulta necesario un maior rigor na posta en marcha do réxime sancionador previsto na lei de patrimonio cultural de Galicia, que pode ter efectos notablemente disuasorios nesta materia, así como fomentar unha intensa colaboración cos corpos de seguridade do Estado para denunciar posibles delitos contra o patrimonio.

Dinamización lingüística

O Valedor do Pobo e a Secretaría Xeral de Política Lingüística asinaron durante a anualidade un acordo de colaboración en materia de dinamización lingüística. En virtude do mesmo, desenvolveron no ano 2013 actuacións de fomento da lingua galega para promover os dereitos dos cidadáns.

O Valedor do Pobo reforza deste xeito a súa defensa dos dereitos lingüísticos na comunidade e fomenta potenciar o emprego do galego en todas as ordes da vida pública, cultural e informativa.

Con este fin colabora coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para levar a cabo accións dinamizadoras no ámbito da lingua cun programa de actuacións que se estenderán no tempo. A Secretaría Xeral de Política Lingüística presta apoio e asesoramento técnico en relación cos aspectos lingüísticos e terminolóxicos relacionados coas actividades de pedagoxía de dereitos.

Con este convenio o Valedor do Pobo reforza o seu compromiso para coa salvagarda dos dereitos lingüísticos dos cidadáns galegos.

O acceso á obtención de certificados de lingua galega motivou, por outra banda, un conxunto de reclamacións cidadás tratadas pola área. Desde a institución defendemos que chegue ao maior número de persoas que sexa posible, tanto a través de cursos como por medio da realización de probas libres de nivel, arbitrando as medidas oportunas. Emprendemos así mesmo actuacións de

defensa do idioma galego en ámbitos da administración que non colaboraban á súa normalización.

16. Sociedade da información 110 queixas

Desde o Valedor do Pobo ratificamos un exercicio máis o noso compromiso para co uso adecuado das novas tecnoloxías, actuando con especial insistencia entre o núcleo de poboación dos adolescentes, máis vulnerables ante posibles ameazas que os axexan. Todas as nosas campañas tiveron unha gran acollida entre os cidadáns, tanto no ámbito das publicacións como da organización de xornadas científicas dirixidas tanto á comunidade escolar como ao público en xeral para analizar as novas potencialidades dos sistemas de comunicación e os seus posibles usos perniciosos.

Apreciouse na área, con carácter xeral, un incremento no número de queixas seriadas, é dicir, que aglutinan a un grupo de cidadáns sensibilizado con problemáticas comúns e que se dirixen ao valedor. Neste sentido tratáronse cuestións principalmente relacionadas coa protección de datos e os contidos televisados e de que maneira poden afectar, polo inapropiado, aos menores de idade.

En relación cos medios de comunicación, emprendemos actuacións para evitar que nas informacións dalgúns concellos, e no reflexo das mesmas nos medios impresos e audiovisuais, se cumpra cun compromiso deontolóxico e os informadores eviten mencionar de maneira automática a nacionalidade de presuntos delincuentes, cando resulte innecesario para as informacións. Neste sentido atopamos receptividade por parte das autoridades e a institución permanecerá vixiante para evitar estigmatizar a segundo que grupos de poboación.

Desde o valedor puidemos coñecer de maneira exhaustiva o tratamento que a televisión autonómica outorga a todos os complementos da noticia, en especial en coberturas de especial calado social. Desde a institución defendemos a exactitude tanto nas informacións, tanto audio como vídeo, como nas lendas sobreimpresas que acompañan ás mesmas. Nas nosas resolucións respecto diso, en concreto na cobertura posterior á traxedia ferroviaria de Santiago, atopamos receptividade.

Algo similar se apreciou por parte dos responsables da canle autonómica respecto

do noso interese por coñecer os códigos que aplican de protección ao menor e de exposición de espectáculos con animais que son obxecto dalgún modo de violencia, incluída a tauromaquia. Puidemos comprobar que a televisión autonómica ten activos mecanismos suficientes para evitar a exposición de contidos inapropiados ante os menores e omite televisar espectáculos taurinos. De todos os xeitos, o compromiso desta defensoría para coa protección dos nenos/as, obríganos a permanecer vixiantes e velar polo cumprimento de tales protocolos.

Protección de datos

Intensas e numerosas resultaron as nosas actuacións respecto dos sistemas de videovixilancia e a protección dos dereitos das persoas captadas por eles. Así tratamos de atopar explicación ás denuncias cidadás acerca das instalacións situadas en entidades financeiras e en entidades públicas. Desde a defensoría sempre comprobamos en primeiro termo a legalidade ou non destas instalacións, en comunicación co órgano estatal competente (a Axencia Española de Protección de Datos) no que atopamos sempre a colaboración demandada, a pesar de tratarse dun órgano non supervisable por nós. Nun segundo termo insistimos ante as entidades obxecto de denuncia na necesaria proporcionalidade na captación de imaxes da vía pública e os accesos ás sedes para evitar interferir nos dereitos das persoas afectadas. As nosas resolucións atopan con carácter xeral a receptividade demandada.

4 Actividade investigadora

1. Actuacións especiais

A) Desafiuzamentos

Se no ano 2012 pasado o Valedor do Pobo emprendía accións encamiñadas a amortecer a grave situación á que se vían abocadas centos de familias privadas da súa vivenda habitual, durante 2013 recorreu de novo á súa capacidade mediadora e de presión para conseguir evitar casos especialmente preocupantes de persoas necesitadas, con menores ao seu cargo e mesmo algún tipo de discapacidade con deriva en situacións inxustas e especialmente perniciosas para a súa supervivencia.

A consolidación do noso papel mediador fixo que familias que atravesaban por situacións de extrema necesidade e abocadas á privación da súa vivenda habitual confiasen no traballo que desenvolve este alto comisionado parlamentario. A intervención do valedor nalgúns destes casos permitiu paralizar procedementos especialmente graves e dar saídas razoables a familias afectadas. Como un paso máis neste empeño en abril deste ano, a institución puxo a disposición dos interesados un teléfono directo 981 571 900 aberto as 24 horas para atender as súas reclamacións sobre procedementos de desafiuzamento.

É imprescindible lembrar que os dereitos económicos e sociais son verdadeiros dereitos humanos que teñen que guiar as actuacións dos poderes públicos. Entre eles o dereito á vivenda ocupa un lugar esencial, cubrindo un aspecto básico da vida persoal e familiar. A forma en como respondemos as esixencias de tal dereito é unha boa mostra da calidade da nosa democracia. En época de crise é onde se visualiza a verdadeira forza do compromiso cos dereitos, polo que o Valedor apela á máxima concienciación nese sentido.

A función de mediación centrouse nesta fase de maduración do problema en establecer contactos con representantes das entidades financeiras que operan na comunidade. A institución coñeceu casos que afectaban a clientes que tiñan contratadas hipotecas en Novagalicia Banco, Banco Popular (antigo Banco Pastor), BBVA, Bankia, Banco Santander, Bankinter, Barclays, Caixa España, La Caixa e Banesto. A pesar da diferente receptividade apreciada nuns e noutros casos, responsables da defensoría puideron manter encontros con portavoces das entidades e recibir información sobre as particularidades de cada caso.

Como resultado destas reunións xa o defensor galego incidía na necesidade de que se expulsasen de maneira automática as cláusulas abusivas apreciadas nos contratos, como ocorreu con posterioridade. Xa no principio do ano críase conveniente que todas esas entidades chegasen a acordos

para liquidar as crises de pago e, no seu caso, abundar en saídas como a dación en pago e o alugueiro social.

As xestións promovidas pola defensoría tamén permitiron atopar colaboración nos colexios de avogados da comunidade para garantir a defensa xurídica dos afectados. Grazas a unha reunión co presidente do Consello Galego da Avogacía obtívose o compromiso de facelo por medio das Oficinas de Intermediación Hipotecaria que teñen as entidades colexiais habilitadas para o efecto.

O Valedor do Pobo mantivo ademais unha relación moi fluída con representantes das plataformas anti-desafiuzamentos que operan na comunidade, principal canle de chegada de queixas á institución. O peso das resolucións do alto comisionado parlamentario e a súa capacidade de influír nos poderes públicos convertéronse en dúas das vantaxes á hora de dar saída ás situacións máis dramáticas.

Non menos habituais resultaron os contactos cos servizos sociais de diferentes localidades e coas autoridades municipais. Neste último ámbito, o valedor recomendou aos concellos, xa no mes de xaneiro, que eximan de aboar o imposto de plusvalía municipal sobre a venda de vivendas ás persoas afectadas por desafiuzamento. Persoas afectadas por execucións hipotecarias dirixíronse ao *ombudsman* despois de perder a casa e tras recibir ordes de cobro dos concellos para que aboasen o imposto municipal de plusvalía sobre as vivendas.

Tal e como trasladou o Valedor do Pobo aos concellos afectados e á Fegamp, aínda que exista unha base legal, a actuación dos servizos de recadación nestes casos choca co criterio básico de xustiza material. A total ausencia de capacidade contributiva nestes suxeitos pasivos fai que este tipo de transmisións forzosas deban estar exentas de tributación.

Para garantir unha atención directa ás familias afectadas por procedementos de execución hipotecaria, o Valedor do Pobo habilitou unha liña de teléfono especializada nestas cuestións. A través do número 981 571 900, dispoñible as 24 horas tamén no momento actual, os cidadáns afectados por execucións hipotecarias poden expor a súa situación a persoal da institución e tramitar a correspondente queixa respecto diso. Estes casos trátanse con suma urxencia e activan os mecanismos de mediación cos que conta o valedor, que contacta coa entidade financeira ou o resto de axentes implicados no proceso.

B) Devolución do tax lease do sector naval

A institución do Valedor do Pobo involucrouse na defensa do sector naval galego ante instancias europeas, tras coñecer as dramáticas repercusións económicas e sociais que a devolución do *tax lease* suporía para o sector naval e o conxunto da sociedade galega. Dirixímonos en dúas ocasións á defensoría do pobo europea, para que actuase como órgano imparcial e supervisor da actividade das institucións e órganos da Unión Europea, solicitándolle o inicio das actuacións de investigación para

dirimir a posible vulneración dos principios de boa administración por parte da Comisión Europea no exercicio do cumprimento do dereito comunitario sobre competencia. A argumentación esgrimida polo defensor galego baseábase en cinco aspectos:

1.- A participación como investidor no esquema de deducións fiscais do *tax lease* non estivo legalmente limitada a residentes do estado español senón que permaneceu aberta a calquera investidor comunitario que tivo a posibilidade de integrarse nas agrupacións de interese económico beneficiarias deste réxime polo que parece difícil afirmar o carácter selectivo das axudas fiscais postas en dúbida.

2.- Os beneficios fiscais derivados do *tax lease* non se recoñecen exclusivamente a agrupacións de investidores que financien a construción de buques en estaleiros españois senón que está contemplada igual para a fabricación de buques en establecementos situados no resto do territorio da Unión Europea.

3.- A posible devolución das axudas por parte dos beneficiarios, se eventualmente estas son consideradas contrarias ao dereito da Unión Europea, supoñen unha quebra patente do principio de confianza lexítima e unha ruptura da seguridade xurídica que debe amparar a toda persoa, física ou xurídica, nun estado de dereito.

4.- Resulta fundamental que a Comisión Europea poida actuar con discrecionalidade na defensa da libre competencia e na persecución das distorsións do mercado interior aínda que para que o exercicio deste poder non xere arbitrariedade resulta esencial que se produza un respecto escrupuloso dos dereitos dos administrados; e no expediente do *tax lease* naval español a protección destes dereitos queda en dúbida.

Neste caso non se trata de que, de acordo cunha consolidada pero discutible práctica comunitaria, as empresas deban corresponsabilizarse da recepción de axudas cando o Estado que as concedeu non cumpriu co deber formal de notificalas debidamente á Comisión Europea, senón que no asunto do *tax lease*, a situación de desprotección dos beneficiarios é aínda máis aguda posto que esa entidade alega que as eventuais axudas concedidas pola administración española son só parcialmente ilegais, ao exceder os parámetros establecidos no punto 11 das directrices comunitarias sobre axudas de estado ao transporte marítimo, que foron á súa vez consideradas como axudas legais.

A criterio da institución, obrigar a un operador económico a realizar o xuízo material de determinar que parte da axuda recibida é conforme ao dereito comunitario e que parte non o é, resulta desproporcionado; sobre todo se temos en conta que cada operación foi visada e autorizada pola Axencia Tributaria do estado membro, neste caso España.

5.- A confianza lexítima dos operadores económicos beneficiarios das deducións no sistema do *tax lease* español viuse ademais reforzada pola aceptación do esquema que fixo en diversas comunicacións a anterior comisaria da competencia, así como polo feito de que a Comisión Europea non reaccionou ante a

denuncia formulada en maio de 2006 incluso o mes de xuño de 2011, dando a entender -coa súa inactividade durante cinco anos- a validez do sistema. Nun caso idéntico, a propia Comisión admitiu tanto a súa responsabilidade á hora de xerar un *fumus bonis iuris* por relación a unha axuda de Estado como a consecuente necesidade de exonerar os beneficiarios da devolución da mesma.

No exercicio do dereito de petición sinalado no Tratado de Funcionamento da Unión Europea, nunha segunda fase da súa actuación ante as institucións europeas, o Valedor do Pobo dirixiuse tamén directamente á presidencia do Parlamento Europeo á que instou a abrir un expediente para dirimir a posible vulneración da lexislación comunitaria por parte da Comisión Europea tras esixir ao sector naval español a devolución das axudas do denominado *tax lease*.

Finalmente as institucións deron resposta ás súas peticións de información, pero estas centráronse en aspectos formais, sen entrar no fondo do asunto nin nas graves repercusións que a devolución, que agora se atopa recorrida polo Goberno español, pode ter en concreto no sector naval galego.

C) Influencia na tramitación da lei de caza

Grazas a unha investigación aberta polo Valedor do Pobo a institución conseguiu exercer a súa influencia para que a nova lei de caza de Galicia evitase rebaixar a 14 anos a obtención da licenza para a práctica deste deporte. A Xunta de Galicia decidiu aplicar a suxestión emitida para manter en 16 anos a idade mínima para poder cazar na comunidade e evitar o previsto inicialmente, de rebaixar de 16 a 14 anos a idade mínima esixible para obter a correspondente licenza. A decisión foi consecuencia da actuación desenvolvida pola defensoría e a súa insistencia en que no texto legal debería primar ante todo o interese superior do menor.

O coñecemento do medio natural e os valores que se adquiren nas actividades de natureza, como a caza, son cuestións que non dependen do uso de armas de fogo. Cazar é unha práctica deportiva que achega os mozos ao medio natural e ao mesmo tempo, afástaos doutras actividades menos saudables. Aos 16 anos non está legalmente autorizada ningunha actividade pouco saudable.

D) Abusos da banca

Unha das grandes liñas de actuación despregadas polo Valedor do Pobo no 2012 centrouse en denunciar os abusos da banca, en especial no referente á comercialización de produtos tóxicos e ás consecuencias abusivas da falta de pagamentos dos créditos hipotecarios. No 2013 o traballo centrouse en facer un seguimento de toda esa problemática e doutros aspectos engadidos como a inxustiza das cláusulas chan subscritas por miles de galegos nos seus préstamos de vivenda, e que impedían actualizar á baixa as cotas a pesar de que o índice de referencia chegou a marcar mínimos históricos.

O defensor galego en decembro de 2012, nun documento de propostas sobre a actuación de oficio relativa ao problema social dos desafiuzamentos de vivendas habituais

recollía literalmente que "debe promoverse unha reforma na estrutura normativa das execucións hipotecarias para cambiar a inxusta desigualdade existente entre as posicións do acredor e o debedor, sobre todo para evitar a presenza de cláusulas abusivas en procedemento de execución, sen solución en procesos posteriores, ou a aplicación de intereses moratorios desproporcionados e costas procesuais moi elevadas". Tres meses despois unha Sentenza do Tribunal da Unión Europea fallaba no mesmo sentido resultando eliminadas, poucos meses despois, dos contratos de miles de usuarios de tres entidades bancarias en concreto.

Neste marco de actuación, o valedor reclamou a Novagalicia Banco (actual ABANCA) a retirada das cláusulas chan dos seus contratos hipotecarios con motivo dunha queixa tramitada tras coñecerse a Sentenza do Tribunal Supremo de 9 de maio, relativa ao carácter abusivo das mesmas. Como continuación desa acción, o defensor galego comprometeuse a estender o seu labor de mediación en favor dos clientes e dirixiuse a todas as entidades bancarias que operan na comunidade co fin de coñecer como actuarían tras coñecerse que tanto BBVA como Cajamar e Novagalicia Banco decidiran anular estas cláusulas abusivas con carácter inmediato.

E) Apoio técnico á candidatura a Patrimonio da Unesco da Ribeira Sacra

No segundo semestre do ano o Valedor do Pobo activou unha serie de actuacións encamiñadas a enxalzar o valor da Ribeira Sacra e a reactivar a proposta abandonada hai anos para impulsar a súa candidatura para ser declarada Patrimonio da Humanidade. Xa no mes de agosto de 2013 iniciou os contactos con reputados investigadores do ámbito académico principalmente para que realicen as súas achegas e estudos desde o punto de vista de diferentes ramas da ciencia. A final de ano, este grupo de traballo nútrese de científicos, biólogos, historiadores, botánicos, edafólogos, economistas, expertos en viticultura e conservadores patrimoniais eclesiásticos.

A iniciativa do Valedor do Pobo recibiu o seu recoñecemento por parte de diferentes administracións implicadas no proxecto que formalizaron a súa adhesión nun acto celebrado en Esgos (Ourense) o 14 de decembro de 2013. No mesmo, e ante a presenza do valedor e o conselleiro de cultura, asinouse un convenio entre as deputacións de Lugo e Ourense así como co Consorcio de Turismo da Ribeira Sacra que representa aos 21 concellos implicados. Ese documento valora formalmente a achega que a defensoría realizará para fomentar a candidatura ante a Unesco.

2. Investigacións de oficio

O Valedor do Pobo impulsou durante o ano 2013 un total de 46 queixas de oficio. Ante en coñecemento de situacións inxustas para as persoas en diferentes ámbitos, a institución decidiu emprender investigacións a propia iniciativa que, na maior parte dos casos, chegaron a bo porto. Nos casos contrarios, o mero feito de interesarse por cuestións que preocupan dunha maneira evidente

aos cidadáns e a difusión dada a estas polas diferentes canles de comunicación, permite espertar o interese dos poderes públicos para con esas problemáticas. A continuación algúns exemplos que demostran esa actividade investigadora prolífica.

A) Restrinxir horarios de locais nocturnos

Un dos mecanismos para acabar coas molestias dos locais de lecer nocturno, sobre todo en zonas saturadas por contaminación acústica, consiste en diminuír os horarios dos establecementos e así llo fixemos saber ás autoridades na correspondente queixa de oficio. Esta medida permitiría paliar prexuízos que sofren os veciños e valería de estímulo para a autolimitación das actividades en detrimento de a pouco eficaz prohibición de novas licenzas practicada por moitos municipios.

A Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza respondeu positivamente ás nosas pretensións. A lei de espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia, en fase de borrador, permitirá realizar ampliacións ou reducións do marco xeral de horarios con carácter excepcional e por determinados motivos. Esperamos que no prazo máis breve posible se habilite esa posibilidade e comece a aplicarse, o que será positivo para o control da contaminación acústica onde resulta máis difícil, nas zonas contaminadas.

B) Arsénico na auga de Punxín

O Valedor do Pobo actuou preocupado pola posible contaminación por arsénico da auga no concello de Punxín, en Ourense. Os veciños dirixíronse tamén pola súa conta á institución engadindo que ademais sufriran un incremento de ata o 300 % nos seus recibos de auga.

Co primeiro informe municipal confirmouse a presenza de arsénico na auga da subministración. Por iso proseguimos as actuacións para que o concello establecese eventuais compensacións pola subministración inadecuada (cando se facía con arsénico) ou incompleto (cando só era para usos limitados), algo que en principio parecía razoable. A subministración non se facía dunha maneira precaria, senón a través dun servizo normalizado e de suposta calidade, polo que nese contexto deben resultar esixibles xa non só o cumprimento estrito das condicións básicas establecidas na lei, senón as propias dun servizo de calidade, que os veciños pagaban de forma directa (taxa ou prezo público) e indirecta (subvención) a prezos elevados. O prezo aboado era desproporcionado.

Tamén coñecemos que a principal causa da subida foi o aboamento do saneamento e vertedura e que a empresa promoveu a ordenanza aprobada para a subida. Con todo, o concello non achegou detalles que permitisen determinar que os servizos sinalados se prestaban correctamente e que as cantidades para abonar fosen correctas.

C) Fóra do colexio por chegar tarde

Tres alumnos do CEIP A Uceira, no Carballiño, non foran admitidos no centro por chegar tarde ao perder o transporte escolar. Existía información contraditoria sobre o sucedido e consideramos imprescindible esclarecelo con urxencia.

Das informacións obtidas pola inspección educativa, e que nos facilitou a consellería do ramo, dedúcese que unha veciña viu na parada do autobús da Veracruz a tres nenos xogando, de modo que chamou á Policía local para que se fixese cargo deles. A Policía local púxose en contacto cos pais dun deles e levouno a casa, mentres que os outros dous foron levados ao centro educativo, cara ás 13:30 h.

O equipo directivo sinala que un policía local entrou con dous dos nenos para pedir os datos dos pais (un deles xa fora levado á súa casa). A directora e a xefa de estudos entenderon que o asunto se solucionaría adecuadamente se o policía levaba de volta aos nenos, considerando que esta circunstancia non tiña maior transcendencia dado que a xornada de mañá estaba a piques de finalizar, e afirman que non houbo orde ningunha para que a policía local levase de volta aos nenos. No mesmo sentido manifestase o titor dun dos alumnos, que estaba na porta do despacho nese momento. O persoal da inspección educativa entrevistou tamén aos dous nenos con autorización e en presenza das súas nais. Os alumnos afirmaron que entenderon que non podían quedar nese momento no centro e que tiñan que volver ás súas casas ata a sesión da tarde.

Da información obtida da directora e das entrevistas feitas aos pais dos nenos conclúese que non foron avisados desde o centro educativo sobre o incidente, xa que se entendeu que ían ser avisados pola policía local.

Despois de analizar as directrices de entrada e saída do centro co equipo directivo, a Inspección educativa deu indicacións á dirección do centro para que procedese de inmediato á posta en marcha das medidas necesarias para modificar as normas do centro no relativo a impedir a entrada dos alumnos e alumnas no recinto escolar con posterioridade á hora oficial de entrada, coa finalidade de evitar que se repetisen feitos similares.

D) A dependencia de persoas con discapacidade intelectual

Certas avaliacións de niveis de dependencia de persoas con discapacidade intelectual, psíquica ou con déficit cognitivo non reflicten o grao real da súa falta de autonomía. Esa disfunción confírmase habitualmente polas asociacións que traballan para a promoción dos dereitos dos discapacitados e polos seus técnicos. O problema non está nas normas, que prevén que se aprecien as principais especificidades deste tipo de discapacidades, senón no modo en que se realizan as avaliacións, que moitas veces non teñen en conta as súas condicións específicas.

Estas baixas valoracións teñen consecuencias prexudiciais. Á vista de que existían numerosas queixas por esta causa e que todas resultaron xustificadas iniciamos unha queixa de oficio co obxectivo de realizar unha síntese de todos os argumentos en favor de mellorar as valoracións. A iniciativa referíase aos problemas que afectaban os discapacitados intelectuais, pero resulta extensible a todo o colectivo de discapacitados por razóns psíquicas ou mentais.

Indicamos que as valoracións non se axustaban ás necesidades das persoas con

discapacidade de carácter cognitivo debido a que se enfocan a avaliar as capacidades físicas. Sería necesario identificar as necesidades das persoas con discapacidades deste tipo, fundamentalmente a intelectual, e que os equipos de valoración conten con profesionais con coñecementos nelas. Os graos recoñecidos en moitos casos non se axustan á realidade dos beneficiarios e non se corresponden coas súas necesidades reais. Recomendamos así á Consellería de Traballo e Benestar que habilitase os medios que permitan corrixir algunhas valoracións de dependencia que afectan a discapacitados intelectuais e que resultan demasiado baixas, e que para iso entre outras circunstancias se examine a conveniencia, e mesmo a posible necesidade legal da participación nas valoracións, especialmente nas entrevistas e na achega de documentos, de técnicos de asociacións de apoio a cada un dos colectivos de discapacidade intelectual (autismo, síndrome de Down ...), que poden achegar algúns aspectos de forma complementaria e orientativa que se engadan aos xa manexados polos membros comúns dos equipos, dada a especialización daqueles e/ou o seu coñecemento individual da situación e as necesidades de apoio destes discapacitados.

Indicamos á consellería que o seu criterio era acorde coa legalidade, pero a normativa daba unha marxe para mellorar as prácticas administrativas.

A Consellería de Traballo e Benestar aceptou a recomendación. Sinalou que nas valoracións de persoas con discapacidade intelectual ou enfermidade mental solicitará os informes dos técnicos das diferentes asociacións e entidades xestoras de centros e servizos especializados nos distintos tipos de discapacidade que traten ao interesado, e considerará a súa presenza na entrevista no domicilio xunto cos pais, xa que todo iso pode achegar un evidente valor engadido ao proceso de valoración. Ademais sinalou que trasladaría a recomendación aos órganos de valoración da dependencia para que actúen desa maneira. Tamén se está estudando a posibilidade de especializar aos valoradores, determinando o seu perfil segundo a condición de saúde e a idade das persoas para avaliar.

E) Saturación dos servizos de urxencias

Na área sanitaria, a maior parte das queixas iniciadas de oficio enmárcanse no epígrafe correspondente ao servizo de urxencias. Entendemos que tal servizo de urxencias dos centros médicos é un dos que esixe que o noso labor de supervisión e control sexa estrito e continuo, debido ao risco vital que se deriva das situacións de emerxencia, cuxa resposta debe ser rápida, eficaz e precisa.

No ano 2013, iniciáronse tres expedientes motivados polo malestar da cidadanía ante o funcionamento dos servizos de urxencias dos Complexos Hospitalarios Universitarios da Coruña (CHUAC), de Vigo (CHUVI) e de Lugo (HULA), debido aos atrasos e saturacións neles rexistrados.

Así, investigamos en primeiro lugar a situación de colapso no servizo de urxencias do Complexo Hospitalario Universitario da Coruña (CHUAC), onde o número de

pacientes en espera era demasiado alto, o tempo de espera excesivo, e os medios persoais e materiais insuficientes. Esixiuse á administración unha explicación sobre o funcionamento dos servizos de urxencias da Comunidade Autónoma galega, facendo especial referencia á problemática do CHUAC, sobre os criterios ou medidas a adoptar para liquidar esta situación, sobre a incidencia dos axustes económicos nestes servizos e as perspectivas de futuro.

A administración puxo de manifesto que a afluencia masiva de pacientes se produciu polo repunte do número de demandas propio da época do ano (xaneiro e febreiro), e os datos comparativos do ano anterior demostraron unha media inferior no 2013. Ante os datos remitidos sobre o número de facultativos dispoñibles actualmente, e coa previsión dun inminente traslado ás novas instalacións cuxas obras estaban a piques de finalizar, concluímos a nosa investigación ao non apreciar atrasos e saturacións de carácter estrutural no servizo.

A segunda actuación abriuse a raíz do falecemento dunha paciente no servizo de urxencias do hospital de Vigo nun día en que as urxencias estaban afectadas de sobre demanda. Segundo os informes coñecidos a causa da defunción debeuse a unha morte súbita, provocada pola arritmia cardíaca-fibrilación ventricular- da paciente, probablemente pola súa avanzada cardiopatía. O feito de que o deceso se producise na sala de espera debeuse á sobrecarga de demanda rexistrada esa noite, que provocou a ocupación masiva de cubículo e camas de observación. Con todo, das actuacións realizadas e das peritaxes médicas solicitadas, despréndese que a morte da paciente se produciu independentemente do espazo en que se atopase, non habendo neglixencia na clasificación da urxencia nin na súa atención.

No terceiro expediente mencionado investigouse a posible saturación no servizo de urxencias do HULA, concluíndose que o peche de camas na época estival estaba suficientemente xustificado e non tivo ningunha repercusión na área de urxencias, tal e como se desprende dos datos estatísticos remitidos pola Consellería de Sanidade.

F) Intoxicacións etílicas con tampóns

O Valedor fíxose eco da alarma social xerada e interesouse polo posible rexistro nos servizos de urxencias dos centros sanitarios galegos de casos de intoxicacións etílicas entre menores, utilizando prácticas coñecidas nas redes sociais como *Tampodka*, ou *slimming*, consistente na introdución, vía anal ou vaxinal, de tampóns impregnados previamente con algunha bebida alcohólica, co fin de alcanzar estados de embriaguez de forma rápida e sen que poida controlarse polo alento. A Consellería de Sanidade confirmou que non se rexistrou ningún suposto deste tipo, polo que arquivamos do expediente.

G) Asistencia xurídica a afectados por desafiuzamento

O Valedor do Pobo iniciou unha queixa de oficio en relación coa asistencia xurídica aos cidadáns afectados por situación de

desafiuzamentos e execucións hipotecarias na nosa Comunidade Autónoma. O tema expúxose primeiramente nunha reunión co presidente do Consello da Avogacía Galega para tratar este asunto e conseguir que dentro dos colexios profesionais da avogacía radicados na nosa Comunidade Autónoma se dispuxese de profesionais que, gratuitamente e de forma permanente, puidesen prestar o asesoramento xurídico e procesual para aquelas persoas afectadas por esta situación. Tras este primeiro contacto, remitimos escrito a todos os colexios de avogados radicados na nosa Comunidade Autónoma para que nos informasen das medidas que no seu caso adoptasen ou dos mecanismos que pensan poñer en funcionamento para auxiliar os cidadáns que sufrían esta dramática situación.

Despois de diversos contactos con aqueles colexios profesionais informáronnos das medidas adoptadas por cada un deles ante este grave problema social. Todos eles decidiran actuar poñendo en marcha oficinas de intermediación hipotecaria, tramitando os expedientes de xustiza gratuíta pola vía de urxencia ou coa activación dunha garda letrada entre outras medidas.

H) Solapamento do cobro de impostos municipais

Nesta institución tamén se iniciou un expediente de oficio como consecuencia da información que chegou a esta oficina do Valedor do Pobo sobre o solapamento producido no cobro polo Concello de Santiago de Compostela do imposto de vehículos de tracción mecánica e do imposto de bens inmobles en 2013.

Ao parecer, procedeuse polo concello ao cobro nun espazo de tempo moi curto do IVTM e do IBI –cando menos neste último caso dun dos prazos aos que se acolleu voluntariamente cada contribuínte –o que motivou manifestacións de descontento de moitos contribuíntes expresadas nos medios de comunicación ou nalgunhas chamadas telefónicas efectuadas a esta oficina do Valedor do Pobo, en tanto que a coincidencia no tempo destas exaccións fiscais supoñía unha sobrecarga moi gravosa para moitas familias con problemas derivados da crise económica actual.

O concello comprometeuse a abrir unha campaña informativa que incentive os contribuíntes para acollerse ao sistema de pagos fraccionados. É certo que nese ano de cambio, o novo calendario fiscal supuxo un adianto no período de cobro para os non acollidos ao novo sistema especial, pero xa non se volverá a producir nos próximos exercicios ao manter as datas de cobro.

I) Insuficientes prazas para internar a menores infractores

No mes de febreiro abrimos unha queixa de oficio ante o coñecemento, por distintas vías, da situación de saturación na que se atopan os centros de internamento de menores da Xunta de Galicia, pola insuficiencia das prazas existentes en relación co incremento do número de adolescentes aos que se lles impuxeron medidas xudiciais.

Froito da investigación aberta e tras reunir os informes necesarios concluíuse que a administración non cumpre adecuadamente a súa obrigación de proporcionar aos menores infractores os recursos necesarios. A pesar de que seguen sendo de utilización preferente as medidas alternativas ás privativas de liberdade, en concordancia coas recomendacións internacionais sobre a materia (liberdade vixiada, prestacións en beneficio da comunidade, amoestación...), a escaseza de recursos condiciona decisivamente o adecuado cumprimento das condenas. A medida de internamento en centro pechado segue aplicándose de modo restritivo, e continúa a súa evolución á baixa. Dentro das medidas privativas de liberdade en xeral, o internamento en centro semiabierto segue sendo a medida á que máis se acode e a que mantén unhas cifras máis estables.

En poucas ocasións se recorre ao internamento en réxime aberto, sendo escasa a previsión de prazas para esta modalidade. Outra situación que debe corrixirse é a ausencia total dun recurso que se revelou como unha medida especialmente indicada para o tratamento de menores infractores como é a convivencia con outra persoa, familia ou grupo educativo.

Do mesmo xeito que se considera ineludible establecer unha oferta de prazas escolares adecuada á demanda potencial de escolarización, a abundante e minuciosa información que as Fiscalías de menores proporcionan sobre os procedementos nos que interveñen debería ser analizada para dar adecuada resposta a un problema social de primeira orde como é a resposta administrativa ante a responsabilidade penal dos menores.

3. Actuacións relacionadas coa muller

A institución do Valedor do Pobo ten, entre os seus labores de defensa dos dereitos das persoas, a función de defender e asegurar o cumprimento do principio constitucional de igualdade das mulleres e esixir, ademais, a todos os poderes públicos galegos que articulen as medidas necesarias para que o devandito principio de igualdade e non discriminación por razón de sexo non se limite a ser un postulado formal, senón que se materialice de maneira real e efectiva, removendo activamente para iso os obstáculos que dificulten o devandito obxectivo.

En consecuencia co anterior, as funcións do Valedor do Pobo céntranse esencialmente en controlar as actuacións, ou no seu caso a inactividade, das administracións públicas polo que respecta a calquera conculcación do dereito de igualdade e non discriminación por razón de sexo, tanto desde unha perspectiva formal como material.

A tarefa de supervisión, investigación e promoción en materia de dereitos humanos converte á nosa institución nun observatorio privilexiado desta problemática social. Temos a oportunidade -e a responsabilidade- de descubrir cales son os grupos de poboación cuxa situación é particularmente fráxil ou vulnerable e que, polo tanto, precisan unha atención especial.

A perspectiva de xénero pode matizar e enriquecer as intervencións das nosas institucións na resolución das reclamacións e demandas concretas que reciben da cidadanía.

Polo que a Galicia se refire, constátase que as mulleres se dirixen á institución en proporción similar á dos concidadáns homes. O ano 2013 tivo un maior número de queixas presentadas por mulleres, aínda que a porcentaxe non difire en excesivamente dos datos de 2012.

A violencia de xénero constitúe unha preocupación central para esta institución e ocupa, en consecuencia, boa parte do traballo. Dentro das funcións adquiren unha relevancia prioritaria a loita e os esforzos dirixidos á súa erradicación, conscientes de que a causa da violencia contra as mulleres está na desigualdade estrutural entre homes e mulleres.

Os casos de violencia machista, entre adolescentes aumentaron un 33% no ano 2012, segundo estudo anual da Fiscalía Xeral do Estado, é dicir, das 473 dilixencias incoadas en 2011 pasáronse a 632 en 2012. A perspectiva para o 2013 non é de mellora, senón todo o contrario.

Na maioría dos casos os menores reproducen roles característicos da violencia contra a muller en adultos.

Os expertos coinciden en que hai casos de violencia machista en calquera capa da sociedade, con todo, nalgunhas culturas, como a latina, é máis difícil identificar a violencia machista porque o rol da muller foi sempre de submisión cara a home.

Os substratos da violencia, o control da parella e a submisión da vítima son comúns en todas as idades. Nos adolescentes, é o uso das novas tecnoloxías a arma a combater.

Para a realización do noso labor contamos cun importante grao de cooperación das diferentes administracións públicas e colexios profesionais nas relacións con esta Institución, e tamén o seu ánimo de atopar solucións ás queixas presentadas polos cidadáns que afectan a dereitos fundamentais tan sensibles como os que se conectan nesta materia.

Debe poñerse de manifesto a fluidez nas comunicacións entre esta institución e o Defensor del Pueblo del Reino de España, dado a estreita marxe competencial de supervisión que respecto da administración de xustiza, por exemplo, ten este comisionado, o que repercute nunha mellor atención aos cidadáns que acoden á nosa sede con asuntos relativos a esta materia.

Manifestar a nosa crenza en que, para lograr avanzar nestes obxectivos tamén parece imprescindible o dialogo con todos os axentes, operadores e profesionais, cuxa actividade contribúe de maneira meritoria minorar esta secuela.

5 Actividade institucional

O informe ordinario de Valedor do Pobo somete cada ano a repaso as principais actuacións das despregadas no ámbito das relacións institucionais, a comunicación, a actividade protocolaria e os contactos con redes cidadás, asociacións e outras defensorías. Nunha ocasión máis o alto comisionado da cámara galega deu cumprimento a todas as súas obrigacións parlamentarias ao comparecer en tempo e forma ante os diferentes órganos representativos e completar, deste xeito, a tramitación de informes ordinarios, extraordinarios e demais iniciativas.

A pedagoxía de dereitos exerceuse por medio dos múltiples instrumentos cos que conta o *ombudsman* galego que van desde o lanzamento de publicacións, dípticos ou cómics con alta carga didáctica ata a convocatoria de seminarios técnicos e de promoción do intercambio científico de coñecementos en áreas como a dos dereitos sociais ou as tecnoloxías seguras.

A defensa dos dereitos da muller fronte a abusos, situacións de trata e/ou violencia resultou intensificada na anualidade. Promovéronse iniciativas innovadoras e mesmo ambiciosos encontros de profesionais para profundar nos novos instrumentos cos que se exerce na actualidade a violencia contra a muller, como poden ser as novas tecnoloxías.

Os menores e as súas vulnerabilidades tamén estiveron presentes en moitas das actuacións divulgativas.

1. Difusión de dereitos

Na difusión de dereitos ampliáronse fronteiras. O valedor puido colaborar con institucións europeas tanto na promoción dos dereitos en Galicia da cidadanía europea como na defensa contra a violencia sexual contra os menores de idade.

Sen saír do ámbito autonómico numerosos foron os convenios de colaboración subscritos tanto con consellerías, universidades, órgano de competencia, órganos executivos, etc. Estas prácticas resultan cada vez máis habituais dada a transversalidade das actuacións de defensa de dereitos cidadáns,

de aplicación de xustiza material ou de valorización da nosa contorna.

Medio ambiente, asuntos sociais, necesidades asistenciais, dereitos cívicos, traballo de entidades sen ánimo de lucro… centraron gran parte dos contactos con organizacións do terceiro sector, que se intensificaron aínda máis na anualidade sometida a repaso, con resultados moi favorables.

A. Seminario sobre adolescentes e novas tecnoloxías

Profesionais, investigadores e institucións veñen mostrando nos últimos anos unha crecente preocupación polo uso que os menores fan de internet e as novas tecnoloxías. O seu impacto a nivel psicolóxico e condutual tradúcese a miúdo na aparición de comportamentos adictivos e/ou de risco, fracaso escolar e problemas familiares.

Tendo en conta o interese que o tema vén espertando nos diferentes niveis, en 2011 o Valedor do Pobo e a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria promoveron a realización dun ambicioso estudo cun dobre obxectivo: (1) dispoñer de datos fiables que permitisen coñecer cales son as actitudes, percepcións e usos de internet e as redes sociais entre os adolescentes galegos (calibrando así a verdadeira magnitude do problema) e (2) profundar na súa comprensión, contribuíndo ao deseño de estratexias que favorezan un uso máis racional e saudable da rede.

Os datos recollidos permitiron estimar en ao redor dun 15% dos adolescentes poderían estar a facer un uso pouco recomendable de internet, ao que habería que engadir un 5% que presentarían signos de uso patolóxico, o que supoñería que preto de 4000 fogares galegos terían un problema importante a este nivel. Estes datos advertiron da necesidade de poñer en marcha plans de acción concretos de maneira inmediata.

Os desafíos son fundamentalmente dous: por unha banda sensibilizar a pais e educadores desta realidade e por outro favorecer a prevención e detección precoz dos posibles casos problemáticos.

Impulsado polo Valedor do Pobo creouse un grupo de traballo de carácter multidisciplinar, co obxectivo de atacar co máximo rigor e eficacia ambos os aspectos. Seis destes expertos compartiron a súa experiencia, coñecementos e opinións no seminario Adolescentes e novas tecnoloxías, unha responsabilidade compartida, celebrado en Santiago de Compostela o 6 de abril de 2013, tentando proporcionarlles unha visión obxectiva e integral do problema desde diferentes puntos de vista, coa finalidade última de achegarlles algunhas claves e ferramentas útiles para a súa día a día.

O encontro, organizado en colaboración coa Universidade de Santiago e a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria reuniu na sede da Escola Galega de Administracións Públicas a máis de duascentas persoas, principalmente profesores e orientadores de centros educativos de Secundaria.

Dado o éxito cultivado, a institución editou unha publicación co contido dos relatorios desenvolvidos no mesmo para a súa distribución durante este 2014 entre os profesionais que traballan preto dos máis novos.

B. Convenios de colaboración

Conscientes da importancia da aplicación da lei de normalización lingüística e de que as institucións deben colaborar a implantar o Plan Xeral de Normalización da Lingua Galega, a defensoría e a Secretaría Xeral de Política Lingüística acordaron durante esta anualidade colaborar no desenvolvemento de campañas de dinamización lingüística para contribuír a difundir os dereitos dos cidadáns. Ambas as entidades por medio dos seus titulares asinaron un convenio de colaboración para desenvolver en 2013 accións co fin último de conseguir estender o uso do galego en todos os niveis da sociedade.

O 2013 tamén permitiu ao Valedor do Pobo fixar os mecanismos de coordinación necesarios para defender os dereitos dos universitarios galegos e puido sentar as bases dun convenio para cos tres defensores universitarios da comunidade. Froito dos contactos cos representantes dos entes académicos da Coruña, Santiago e Vigo formalizouse un protocolo de colaboración para establecer canles de comunicación entre todas estas institucións co obxectivo de acelerar e achar solucións de maneira conxunta a problemas que expoñen os membros da comunidade académica.

O valedor do pobo, José Julio Fernández Rodríguez, e o presidente do Consello Galego da Competencia, Francisco Hernández Rodríguez, tamén asinaron durante a anualidade un protocolo de colaboración para o desenvolvemento de accións conxuntas dirixidas a promover unha competencia efectiva nos mercados da comunidade en beneficio dos consumidores e da sociedade en xeral.

As accións concretáronse no establecemento dun marco de colaboración e coordinación de actuacións entre as dúas entidades, conscientes de que o funcionamento competitivo dos mercados mellora a asignación de recursos e fortalece a eficiencia económica, aumentando o benestar dos consumidores e usuarios e dos cidadáns en xeral e favorecendo un maior desenvolvemento económico e social.

C. Xornada: Violencia de xénero entre adolescentes

O Valedor do Pobo celebrou o 27 de novembro de 2013 no Salón dos Reis do

Parlamento de Galicia a xornada científica *Violencia de xénero entre adolescentes: as novas tecnoloxías como instrumento*. O acto enmarcouse no conxunto de accións que a defensoría desenvolveu durante o mes de novembro de divulgación dos dereitos da muller con motivo da conmemoración da xornada do 25 do Día Internacional para a eliminación da violencia de xénero. Para a cita contouse con reputados representantes da maxistratura, comunicadores, psicólogos e policías, todos eles expertos na materia. A xornada foi clausurada ademais pola defensora do pobo, Soledad Becerril.

O deseño dunha estratexia específica de defensa de dereitos da muller é un dos obxectivos que se marcou a defensoría. A esta iniciativa pioneira polo contido do programa, sumáronse campañas de divulgación dos dereitos da muller e a inclusión dun capítulo específico dedicado a ela neste informe ordinario.

A institución do Valedor do Pobo vén impulsando a creación dun grupo de traballo de carácter multidisciplinar co obxectivo de atacar co maior rigor a abordaxe dos problemas derivados de usos patolóxicos o problemáticos de novas tecnoloxías por parte dos adolescentes.

Como resultado deste proxecto e do traballo que a institución realiza no ámbito da protección dos menores e a muller, identificáronse condutas típicas da violencia de xénero que se están producindo de modo crecente entre adolescentes e que teñen como instrumento as novas tecnoloxías, empregadas como ferramenta de control, de submisión, de eliminación de espazos persoais, de vinganza, de ameaza, de malos tratos, en definitiva, de violencia contra a parella e de reprodución de condutas contrarias á igualdade entre homes e mulleres.

D. Conmemoración dos dereitos humanos

O valedor do pobo, José Julio Fernández Rodríguez, quixo conmemorar o 10 de decembro o aniversario da Declaración Universal dos Dereitos Humanos, participando nun acto público celebrado no Pazo de Fonseca, en Santiago. No transcurso do acto destacou o fito que supuxo hai 65 anos a ratificación da declaración así como a importancia de promover accións que contribúan a facer pedagoxía de todos eses dereitos, así como do seu cumprimento.

O alto comisionado parlamentario quixo personalizar en Nelson Mandela, o líder surafricano falecido en decembro, a súa capacidade de loita por todos eses dereitos, en especial polo de igualdade no seu país e en todo o continente africano.

E. Visitas guiadas á institución

Un ano máis, a sede do Valedor do Pobo abriu as súas portas a grupos de estudantes e/ou colectivos que solicitaron achegarse á institución para formarse e informarse acerca da súa historia, finalidade e obxectivo e coñecer o seu funcionamento.

Os máis representados foron os grupos de alumnos de diferentes centros escolares de Galicia, acompañados do seu persoal docente. Achegáronse á institución alumnos de Bacharelato do Instituto de Arzúa e de 3º de ESO do Instituto de Educación Secundaria Río Cabe de Monforte que aproveitaron as súas visitas ás dependencias do Parlamento de Galicia para coñecer así mesmo o funcionamento do seu alto comisionado.

En canto á representación universitaria, alumnos da Facultade de Dereito de Ourense, así como da Facultade de Ciencias Sociais de Universidade de Vigo, e de Santiago de Compostela, acudiron acompañados dos seus profesores á actividade guiada pola sede do Valedor do Pobo.

Completaron a axenda de visitas guiadas medio centenar de mozos de entre 18 e 30 anos procedentes de Italia, Turquía, Hungría, Bulgaria e España que se atopaban en Galicia no marco do programa *Eco-youthdemocracy* cofinanciado pola Comisión Europea e co que colaboraron o Concello de Padrón e a Asociación Cultural Cruceiro de Monte.

A organización seleccionou a visita ás dependencias da defensoría no marco das actividades previstas dentro do proxecto que se desenvolveu entre o 29 de xuño e o 6 de xullo co obxectivo de fomentar e promocionar a cidadanía activa europea, promocionando o diálogo entre a mocidade e as institucións políticas así como promover o entendemento entre mozos de diversa procedencia.

F. Campaña do Consello de Europa

Ao peche do ano o Valedor do Pobo sumouse a unha campaña para frear a violencia sexual contra os nenos, nenas e adolescentes iniciada polo Consello de Europa o 29 de novembro de 2010 en Roma e sendo os seus principais obxectivos promover a firma, confirmación e aplicación do convenio do Consello de Europa para a protección dos nenos contra a explotación e o abuso sexual e proporcionar aos nenos, as súas familias e coidadores e as sociedades, coñecementos e ferramentas para previr a violencia sexual contra os nenos, nenas e adolescentes. Deste xeito persegue crear conciencia acerca de todo o que constitúe violencia sexual contra as persoas menores de idade.

A través desta campaña, o ente europeo pretende atribuír competencias aos gobernos, parlamentarios, redes profesionais, a sociedade civil, os pais, nais, familias e aos nenos, co fin de que poida tomar as medidas necesarias para frear a violencia sexual contra a infancia.

En España, a iniciativa está a ser coordinada pola Federación de asociacións para a prevención dos malos tratos infantís (FAPMI), coa colaboración do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade.

2. Encontros con entidades do Terceiro Sector

O desempeño das actividades propias dos intereses da cidadanía así como a defensa dos seus dereitos constitucionais esixe o desenvolvemento de medidas de achegamento a colectivos con intereses lexítimos e diversos, organizados ao redor de causas comúns. Neste sentido, cada ano a defensoría empéñase por coñecer o labor despregado por colectivos que traballan con persoas vulnerables ou tentan influír en mellorar as políticas públicas respecto diso de moi diversos asuntos.

José Julio Fernández, titular en funcións da defensoría, mantivo durante a anualidade numerosos encontros de traballo. Destes extraéronse conclusións relevantes e mesmo aplicables á resolución de conflitos achegados polos cidadáns á institución.

Con representantes de Adega

Programa familias acolledoras de Cruz Vermella

Membros da Fundación Secretariado Gitano

Con Rosa Verdugo da plataforma Esculca

Representantes de Witness to innocence

Co representante da Mesa
de normalización lingüística

3. Publicacións

O Valedor do Pobo editou un ano máis a versión abreviada do seu informe ordinario. Distribuíu gran parte dos 500 exemplares editados co seu envío a todos os municipios de Galicia e a órganos que compoñen a administración pública da comunidade.

Díptico sobre os dereitos do cidadán europeo

En colaboración coa Secretaría Xeral de Política Lingüística o Valedor distribuíu medio centenar de folletos conmemorativos da celebración en 2013 do Ano da Cidadanía Europea. Tratábase de facer chegar aos cidadáns os dereitos que lles corresponden como membros da Unión Europea. Para iso, o Valedor tomou a iniciativa para colaborar coa Xunta de Galicia, en concreto coa Secretaría Xeral de Política Lingüística, na divulgación en galego deses principios básicos que nacen dos dereitos fundamentais das persoas e que son propios dos cidadáns europeos, como os que gardan relación coa súa participación ante institucións da UE, dereitos transfronteirizos ou de protección e fomento das linguas rexionais ou minoritarias.

O díptico remitiuse a organizacións sen ánimo de lucro, entidades asistenciais, asociacións xuvenís, foros cívicos e entidades sociais, entre outros, co obxecto de obter un alcance

importante e que se favorecese a divulgación de todos eses dereitos.

Cómic: *Os perigos de internet*

Coincidindo co inicio do curso escolar 2013-2014 a institución lanzou a primeira edición do cómic *Os perigos de internet*, unha historieta que pretendía achegar por medio das vivencias dunha familia con fillos adolescentes as ameazas reais que se poden atopar os menores de idade no uso das tecnoloxías e explicar a incidencia destes comportamentos na convivencia familiar. A primeira edición do cómic contou cunha extensión de 16 páxinas e unha tirada de 30.000 exemplares, dirixidos a estudantes que cursan ESO na comunidade, por medio dos seus centros educativos.

Guionizado pola santiaguesa Gemma Sesar e ilustrado cos debuxos do lucense Ramón Marcos, *Os perigos de internet* naceu da idea de editar un cómic sobre o ciberacoso para tratar de advertir os adolescentes sobre os riscos que poden carrexar as tecnoloxías ao seu alcance. Preocupaba en especial a importante brecha xeracional apreciada en investigacións previas desenvolvidas pola defensoría entre pais e nais e os seus fillos e fillas. Moitas veces o descoñecemento das ferramentas dixitais por parte dos proxenitores incide na ausencia de vixilancia.

Ademais de distribuír 30.000 exemplares, e obter o recoñecemento de múltiples membros da comunidade educativa, a versión electrónica do documento rexistrou só nos tres últimos meses do ano un total de 1.500 descargas.

6 O que necesitas saber sobre o Valedor do Pobo

Que e?

É o defensor do pobo de Galicia. Un alto comisionado do Parlamento de Galicia ao servizo do cidadán, para garantir, con independencia, os dereitos constitucionais e estatutarios e o principio de boa administración.

Se che negan un dereito, sénteste discriminado ou es vítima de abuso, pídenos axuda, podemos defenderte.

Que pode facer por min?

Defender os teus dereitos como cidadán, e investigar se a administración pública galega cometeu contigo algunha irregularidade, erro, abuso, arbitrariedade ou neglixencia.

No caso de que así sexa, pode intervir para que o órgano afectado (concello, consellería, deputación, universidade etc.) corrixa a súa actuación.

Podemos realizar tamén suxestións ou recomendacións para que os poderes públicos realicen melloras que beneficien a todos.

Como actúa?

O Valedor do Pobo ofrece un servizo gratuíto de atención ás persoas que asiste a todo o mundo que se achega a el para realizar unha consulta ou presentar unha queixa.

Escoitamos sempre á xente que se dirixe á institución e estamos en permanente contacto con entidades que representan a colectivos necesitados de atención.

Abrimos as nosas investigacións a propia iniciativa ou a través das vosas queixas. En función destas podemos solicitar informes ás partes e emitir resolucións para corrixir actuacións das administracións galegas, en caso de ser necesario.

Como alto comisionado do Parlamento de Galicia, estamos obrigados a enviar e resumir ante o pleno da Cámara un informe anual da actividade e/ou os que con carácter extraordinario (sobre temas socialmente alarmantes) podamos emitir en cada momento.

En que casos podo acudir?

“Non puiden matricularme na universidade por un erro no sistema informático”

“Non podo ocuparme do meu fillo discapacitado e non me conceden axudas cando as merezo”

“Teño problemas de mobilidade e vivo nunha rúa moi pouco accesible”

"Estou en lista de espera para unha operación desde hai meses"

"O meu concello sancionoume por estacionar mal e equivocouse"

"Presentei un escrito ao concello e non me fan caso"

"Estou desesperado porque vou perder a miña vivenda hipotecada e non atopo unha solución"

"Estou a esperar por un xuízo desde hai meses"

Estes son só algúns exemplos de situacións coas que nos atopamos cada día na nosa relación cos cidadáns.

Como presento a miña queixa?

Simplemente necesitas identificarte e describir o teu problema ben en persoa na sede da defensoría (Rúa do Hórreo número 65 de Santiago de Compostela) ou remitirnos tu caso polas seguintes vías:

Por carta ao enderezo: Valedor do Pobo. Rúa do Hórreo 65. 15700 Santiago de Compostela. Por fax ao número: 981 572 335.

Se nos chamas ao 981 569 740 tomaremos nota da túa reclamación.

Por correo electrónico a: valedor@valedordopobo.com

Cubrindo o formulario dispoñible na nosa web: www.valedordopobo.gal o www.valedordopobo.com

Por medio das redes sociais, enviando unha mensaxe privado a twitter (@Valedordopobo) o Facebook (Valedor do Pobo).

Ten en conta que:

A presentación dunha queixa ante o Valedor do Pobo:

1. Non interrompe os prazos para interpoñer os recursos posibles en vía administrativa, ante o correspondente organismo público, ou en vía xudicial, ante os tribunais de xustiza.

2. Non suspende nin interrompe a execución das resolucións ou actos aos que se refire a queixa.

O Valedor non pode intervir:

1.- Cando non existise intervención de ningunha administración pública.

2.- Cando a queixa para tramitar se atope pendente dalgún procedemento xudicial ou cando se trate de asuntos xa xulgados.

3.- Cando transcorrese máis dun ano desde o momento en que o cidadán tivese coñecemento dos feitos do obxecto da súa queixa.

4.- Cando se trate de queixas anónimas, ou sen pretensión concreta, ou nas que se aprecie mala fe ou aquelas cuxa tramitación poida carrexar prexuízos ao lexítimo dereito de terceiros.