Valedor do Pobo
Galicia

INFORME DEL VALEDOR DO POBO AL PARLAMENTO DE GALICIA

AÑO 2017

INDICE GENERAL

Página

PRESENTACIÓN 1

CAPITULO 1. LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO EN CIFRAS 3

I. Introducción 5
II. Atención al ciudadano 6
III. Datos generales 7
1. Expedientes iniciados en el año 2017 7
2. Entradas y salidas de documentos 8
IV. Quejas recibidas en 2017 10
1. Comparación con ejercicios anteriores (de 1990 a 2011) 10
2. Comparación de los ejercicios 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 12
3. Datos sociológicos reflejados en las quejas 13
V. Distribución de las quejas por razón de las provincias y municipios de procedencia 17
1. Por provincias 17
2. Por ayuntamientos 19
VI. Curso dado a las quejas recibidas 27
VII. Estadísticas por área temática 29
1. Distribución de quejas según las áreas temáticas a las que se refieren 29
2. Curso de las queja por áreas 32
3. Las causas de no admisión por áreas 33
VIII. Estadística por administraciones afectadas 34
1. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren y por su estado (concluidas o en trámite) 34
2. Distribución de quejas entre las administraciones galegas 35
3. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según las consellerías 37
4. Distribución de las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos 42
A. Quejas referidas a las diputaciones provinciales 42
B. Quejas referidas a los ayuntamientos 42
a. A Coruña 42
b. Lugo 45
c. Ourense 47
d. Pontevedra 49
IX. Actuaciones de oficio 51
1. Quejas de oficio de 2017 51
2. Comparativa con otros años 52
X. Resoluciones do Valedor do Pobo 53
XI. Estadísticas relacionadas con el deber de colaboración 55

Página

XII. Estadísticas relacionadas con el deber de informar 60
XIII. Estadísticas de la página web do Valedor do Pobo 63
XIV. Estadísticas de las redes sociales 64
1. TWITTER 64
A) Tweets enviados en 2017 64
B) Seguidores 64
C) Visitas al perfil 65
D) Impresiones de los tweets 65
E) Menciones al perfil del Valedor do Pobo 66
F) Tweets con mayor cantidad de impresiones 66
G) Tipología de los seguidores en Twitter 68
2. FACEBOOK 68
A) Total de "me gusta" en Facebook 68
B) Total de usuarios que interactúan con la página 68
C) Alcance totales del perfil de Facebook 69
D) Publicaciones realizadas por el Valedor do Pobo en su perfil de Facebook 69
E) Alcance de las publicaciones del perfil de Facebook del Valedor 70

CAPÍTULO 2. RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS 71

Área de empleo público e interior 73
I. Introducción 75
II. Datos cuantitativos 76
III. Actividad de supervisión 77
1. Acceso al empleo público 77
A) Bases de las convocatorias en el acceso al empleo público. 78
B) Desarrollo de los procesos selectivos 88
C) Listas de contratación temporal. 93
D) Promoción interna y carrera profesional. 106
E) Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. 109
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 117
V. Consideraciones finales 118

Área de urbanismo 121
I. Introducción 123
II. Datos cuantitativos 125
III. Actividad de supervisión 126
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 139
V. Consideraciones finales 141

Página

Área de medio ambiente 143
I. Introducción 145
II. Datos cuantitativos 145
III. Actividad de supervisión 146
1. La protección de los derechos frente a los ruidos 146
2. La defensa de la transparencia en materia ambiental 153
3. La contaminación atmosférica y de los suelos 154
4. La ola de incendios forestales 154
5. La depuración de las aguas residuales 155
6. La protección de la fauna y el tratamiento de sus daños 155
7. Las explotaciones mineras 156
8. Otras actividades molestas 156
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 156
V. Consideraciones finales 157

Área de educación 159
I. Introducción 161
II. Datos cuantitativos 163
III. Actividad de supervisión 167
1. Educación no universitaria 167
A) Realización de la Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad 167
B) Reorganización de centros docentes de determinadas localidades 183
C) Denegación de solicitudes de cambios de libros de texto 189
D) Acceso al comedor escolar por el alumnado de los centros adscritos 194
E) Falta de profesorado especialista y de apoyo 199
F) Incremento de ratio en el CEIP Camino Inglés 205
G) El mantenimiento de las instalaciones de las escuelas infantiles 208
H) La participación de las familias en los proyectos educativos de las escuelas infantiles 214
I) Seguimiento de quejas colectivas del año 2016 concluidas en 2017 217
2. Educación universitaria 228
A) Falta de cuota de reserva para alumnos con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de septiembre 228
B) Falta de armonización en los calendarios académicos de las universidades 233
C) Exclusión de los alumnos de máster en la convocatoria de las ayudas de apoyo a la etapa predoctoral 236
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 238
V. Consideraciones finales 239

Página

Área de industria, comercio e turismo 245
I. Introducción 247
1. En industria 247
2. En comercio y consumo 247
3. En turismo 248
II. Datos cuantitativos 248
III. Actividad de supervisión 249
1. Industria 249
A) Derecho al suministro de energía eléctrica 249
B) Comunicaciones telefónicas y electrónicas como servicio universal 259
2. Consumo 261
3. Comercio 261
4. Turismo 261
5. Quejas inadmitidas. Causas 262
V. Consideraciones finales 262

Área de agricultura, ganadería y pesca 265
I. Introducción 267
II. Datos cuantitativos 268
1. Quejas recibidas 268
2. Estado de tramitación el 31 de diciembre de 2017 269
III. Actividad de supervisión 269
1. Sector agropecuario 269
2. Una gestión forestal sustentable 271
3. Fomento y protección de la actividad extractiva, pesquera y marisquera en el dominio público marítimo. 273
V. Consideraciones finales 275

Área de servicios sociales 283
I. Introducción 285
II. Datos cuantitativos 285
III. Actividad de supervisión 286
1. Las rentas y ayudas sociales autonómicas y locales 286
2. La situación de la protección a la dependencia 292
3. La promoción del empleo personas con discapacidad 301
4. La necesidad de equiparación de las personas incapacitadas laboralmente y las personas con discapacidad 303
5. Los importantes retrasos en las valoraciones de discapacidad 305
6. Otros problemas en las valoraciones de discapacidad 308
7. La necesidad de resolver las carencias de accesibilidad 309

Página

8. La llegada de refugiados y la necesidad de mejorar las políticas de apoyo 315
9. El agravamiento de las situaciones consecuencia del prolongado impago de las pensiones de Venezuela 316
10. La atención a las personas sin techo 319
11. La atención sociosanitaria a la personas con enfermedad mental 320
12. La atención social en medio rural 321
13. Peticiones para la reforma de la Constitución en materia de pensiones 322
14. Problemas sociales asociados a las infraestructuras 323
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo 326
V. Consideraciones finales 328

Área de emigración y trabajo 331
I. Introducción 333
II. Datos cuantitativos 334
III. Actividad de supervisión 334
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 342
V. Consideraciones finales 342

Área de sanidad 345
I. Introducción 347
II. Datos cuantitativos 348
III. Actividad de supervisión 350
1. Tiempos de espera asistencial 350
2. Praxis médica 352
3. Responsabilidad patrimonial 356
4. Relación entre profesionales sanitarios y pacientes/usuarios 357
5. Derechos de los usuarios 360
A) Derecho a la asistencia sanitaria 360
B) Derecho a la formulación de Reclamaciones 363
C) Derecho de acceso a la información 364
6. Planificación de los Recursos Humanos 365
7. Infraestructuras sanitarias 371
8. Gestión sanitaria 374
9. Ámbito socio-sanitario 380
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo 381
V. Consideraciones finales 381

Área de justicia 385
I. Introducción 387

Página

II. Datos cuantitativos 388
III. Actividad de supervisión 388
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 394
V. Consideraciones finales 394

Área de administración económica y transportes 395
I. Introducción 397
II. Datos cuantitativos 401
III. Actividad de supervisión 402
1. Entidades financieras 403
2. Tributos estatales 405
3. Hacienda autonómica 406
4. Tributos locales 407
5. Pago de cantidades pendientes a propietarios de fincas. 410
6. Transporte 410
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 415
V. Consideraciones finales 415

Área de obras públicas y expropiaciones 419
I. Introducción 421
II. Datos cuantitativos 424
III. Actividad de supervisión 425
1. Carreteras 425
2. Expropiaciones 426
3. Aguas 428
4. Paralización de un proyecto de mejora de la seguridad viaria en Xinzo de Limia, que implicaría la tala de árboles centenarios 430
5. Falta de respuesta a un recurso de alzada presentado ante la Axencia Galega de Infraestruturas 430
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo 431
V. Consideraciones finales 431

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil 433
I. Introducción 435
II. Datos cuantitativos 436
III. Actividad de supervisión 437
1. Derecho de participación en las corporaciones locales 438
A El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceder a la información y documentación municipal 438

Página

B) El derecho de participación del vecino en la actividad municipal 438
2. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales 439
3. Régimen jurídico de los servicios públicos locales 446
A) Humanización del servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio 446
B) Prestación del servicio de recogida de basura y limpieza viaria 448
C) Limpieza de fincas próximas y de accesos a viviendas y edificaciones 448
D) Prestación de los servicios de saneamiento y depuración 449
E) Reparación de vías públicas e iluminación 450
F) Recuperación e utilización de caminos públicos y de espacios libres 450
4. Quejas no admitidas a trámite. Causas justificativas 451
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo 452
V. Consideraciones finales 453

Área de menores 455
I. Introducción 457
II. Datos cuantitativos 458
III. Actividad de supervisión 459
1. Políticas públicas de apoyo a la natalidad y a las familias 459
A) Estrategia de apoyo a las familias numerosas 460
B) Programas de apoyo a la natalidad 466
a- Tarjeta Benvida 466
C) El sistema de protección: la urgencia de incrementar sus recursos 470
a- El ejercicio de la guarda por la Entidad Pública 471
b- Unidades de primera acogida y centros para menores con problemas de conducta 472
c- Acogimientos 476
d- La delegación de guarda con fines de adopción y problemas con las adopciones internacionales 477
D) Tratamiento del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen de los menores 481
E) Empadronamiento de menores de edad sin el consentimiento de ambos progenitores 488
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 490
V. Consideraciones finales 490

Área de cultura y derechos lingüísticos 493
I. Introducción 495
II. Datos cuantitativos 498
III. Actividad de supervisión 501

Página

1. Cultura y patrimonio cultural 501
2. Derechos lingüísticos 505
A) Quejas presentadas por A Mesa en relación con la ausencia del gallego en servicios y dependencias de la Consellería de Sanidad y del SERGAS 505
B) Ausencia de la lengua gallega en los materiales didácticos de un curso de teleformación 508
C) Reducción de las horas de gallego de la LOMCE 510
D) El empleo del término Galiza 511
E) Las señales viarias en Gondomar 513
F) Otras quejas en materia de señalización por toponimia incorrecta 513
G) Quejas por vulneración de los derechos lingüísticos 514
H) Quejas por no utilizar el castellano 520
3. Deportes 520
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo 523
V. Consideraciones finales 523

Área de sociedad de la información 527
I. Introducción 529
II. Datos cuantitativos 531
III. Actividad de supervisión 532
1. Regularización de videocámaras en los municipios gallegos 532
2. Deficiencias con la cobertura de redes móviles, telefonía fija e Internet 536
3. Protección de datos personales 537
4. Contenidos televisados inapropiados 538
5. Uso de las redes sociales por parte de la administración local 539
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 540
V. Consideraciones finales 540

Área de discriminación por razón de identidad sexual e identidad de género 543
I. Introducción 545
II. Datos cuantitativos 548
III. Actividad de supervisión 549
1. Los problemas de los menores trans cuando no existe acuerdo entre los progenitores sobre la expresión del género sentido 549
2. La presencia y representatividad de las mujeres en el ámbito público 551
3. Polémica entre el colectivo “Hazte Oir” y la Asociación por la Libertad Afectiva y Sexual de A Coruña- A.L.A.S.- 553
IV. Resoluciones do Valedor do Pobo 554
V. Consideraciones finales 554

Página

Área de transparencia 557
I. Introducción 559
II. Datos cuantitativos 559
III. Actividad de supervisión 560
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 565
V. Consideraciones finales 566

Área de vivienda y desahucios 567
I. Introducción 569
II. Datos cuantitativos 573
III. Actividad de supervisión 574
1. Desahucios en vivienda habitual 575
A) Mediación con entidades bancarias 575
B) Acuerdo de colaboración con el IGVS para el intercambio de información en ejecuciones hipotecarias y desahucios por falta de pago de rentas de alquiler 577
2. Deficiencias en viviendas de protección oficial 578
3. Expediente sancionador a una promotora por sobreprecios en viviendas de protección autonómica 579
4. Actuaciones de oficio 580
5. Modificaciones normativas para suprimir el IRPH entidades como referencia para la aplicación de tipo de interés en préstamos vivienda convenidos 590
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 590
V. Consideraciones finales 591

Área de interior, seguridad ciudadana y protección civil 595
I. Introducción 597
II. Datos cuantitativos 597
III. Actividad de supervisión 598
1. Interior 598
2. Seguridad ciudadana 600
A) Seguridad vial 600
B) Tráfico 602
3. Protección Civil 603
IV. Resoluciones del Valedor do Pobo 605
V. Consideraciones finales 605

Quejas de oficio 607

Página

CAPÍTULO 3. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA 669

I. Introducción 671
II. La Valedora do Pobo como comisionada de la transparencia 674
1. Reclamaciones por incumplimientos en materia de publicidad activa 674
2. Evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad..... 699
III. La Transparencia de la Institución del Valedor do Pobo 700
IV. La Comisión da Transparencia 701
1-Los recursos conocidos por la Comisión da Transparencia 701
2- Criterios de la Comisión da Transparencia 704
3- Datos de las reclamaciones ante la Comisión da Transparencia 706
V. El informe de la Xunta de Galicia sobre transparencia 712
VI. Consideraciones finales 728

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN 731

I. El deber legal de colaboración en las investigaciones de la institución 733
1. El deber de colaboración, en general 733
2. Las advertencias urgentes 733
3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones y número de quejas en que tal circunstancia se dio 739

CAPÍTULO 5. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO 743

I. Las respuestas de las administraciones, órganos y empresas de servicios a los que se dirigió alguna resolución 745
1. Introducción 745
2. Respuestas de las diferentes administraciones, órganos y empresas de servicios a las resoluciones del Valedor do Pobo 747
II. Resumen de las resoluciones del Valedor do Pobo y de su aceptación por las correspondientes administraciones..... 749
III. Las respuestas a las resoluciones 752
1. Recordatorios de deberes legales..... 752
2. Recomendaciones 753
3. Sugerencias 758

Página

CAPÍTULO 6. RELACIONES INSTITUCIONALES 761
I. Introducción 763
II. Comparecencias ante el parlamento de Galicia 763
III. Relaciones con organizaciones sociales y colaboración institucional..... 763
1. Reuniones con representantes de la administración autonómica, municipal y de otros servicios públicos 764
2. Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanas 766
IV. Encuentros y actos oficiales 767
V. Actividades de colaboración, divulgación y pedagogía de derechos 767
1. Grupo de trabajo sobre accesibilidad universal 768
2. Actuaciones focalizadas al entorno rural..... 768
3. Trabajando en la prevención de consumos nocivos de los más jóvenes 769
4. Avance en derechos de las personas con discapacidad 770
5. Convenio para asistir a personas en riesgo de perder la vivienda 771
6. Haciendo pedagogía entre la población reclusa..... 771
7. Visitas a los ayuntamientos 772
8. Desplazamientos de los altos cargos 773
9. Declaraciones institucionales 774
10. Publicaciones 775
VI- Jornadas de coordinación de Defensores en Santiago..... 775
VII- Otras relaciones con defensorías 777
VIII- Redes internacionales y programas de cooperación 778
1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) 778
2. Instituto Internacional de Ombudsman (IIO) 780
3. Red europea de defensores del pueblo 781
4. *International Association of Language Commisioners* (IALC)..... 782
IX- Visitas culturales a la institución..... 782
X- Funcionamiento y organización de la institución 783
1- Formación de personal 783
2- Nuevo reglamento de organización y funcionamiento 784
3- Iniciativa solidaria 784
4- Instalación de equipos de reanimación 785
XI- Convenios suscritos por la institución 785
XII- Compromiso con la transparencia..... 785
1. Publicidad activa 786
2. Premio a la transparencia 788
3. Relaciones con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno..... 789
4. Congreso Internacional de Transparencia 789

Anexo. Liquidación del presupuesto (artigo 37.4 da Ley 6/84)..... **791**

PRESENTACIÓN

El informe que se presenta ofrece al Parlamento de Galicia y a todos los ciudadanos gallegos interesados en el trabajo de esta institución, el conjunto de actuaciones realizadas por la oficina del Valedor do Pobo durante el año de 2017. Su contenido responde al encargo de servir a la sociedad gallega velando por el eficaz disfrute de sus derechos, especialmente cuando éstos no se perciben por los interesados como adecuadamente atendidos por la Administración. El cumplimiento de este encargo se corresponde con la función del Valedor do Pobo. La Institución del Valedor continúa trabajando y asentando su presencia en la sociedad gallega. No se debe olvidar que el ámbito de funcionamiento de esta Institución se sitúa en la autoridad y no en la potestad. En el convencimiento y no en el mandato. En la persuasión y no en la sanción. Por eso su implantación en la sociedad debe seguir el mismo camino. Camino que solo podrá recorrer de la forma adecuada ganando la confianza de los ciudadanos y el respeto del resto de las Instituciones. Aspiramos a conseguir una sociedad en la que la actuación de la Valedora sea algo habitual y necesario pues solo así se garantizará el pleno disfrute de los derechos fortaleciendo con ello el Estado de Derecho.

En el año de 2017 la institución atendió las quejas de un total de 29.365 personas.

Asimismo inició 34.415 actuaciones incluyendo en ellas tanto las reclamaciones en sí mismas como la atención presencial o telefónica. Estos datos muestran que somos una institución eficaz y necesaria para la sociedad gallega. Trabajamos con dedicación para atender sus demandas de una forma ágil, clara, gratuita, objetiva e imparcial. Nos preocupamos también de mostrar una atención extremadamente cuidada al ciudadano que se acerca a nosotros, no sólo porque somos una institución proactiva en lo que a la defensa de los ciudadanos se refiere sino también porque es lo que los ciudadanos merecen y lo que resulta acorde con su dignidad de personas. La sociedad lo sabe y por eso acude a nosotros conscientes de que no vamos a juzgarlos, sino únicamente a escucharlos y a ayudarlos en lo que esté en nuestras manos.

Además de las quejas presentadas por los ciudadanos nos ocupamos de observar a la sociedad tratando de adelantarnos en la medida de lo posible a sus problemas e incluso tratando de evitarlos si eso fuera posible. Por eso este año hemos iniciado 224 quejas de oficio en las que nos hemos acercado de forma especial al mundo rural como una de las prioridades que mantuvimos en nuestras actuaciones.

En el informe extenso que ahora se presenta y que está a disposición de sus señorías y es de público conocimiento, están recogidas las quejas desglosadas por temas, por áreas, y con un cuidado estudio de tendencias y porcentajes. Por eso no me voy a ocupar ahora de ofrecer más números toda vez que me preocupan mucho más las personas que los porcentajes. Soy consciente sin embargo de que las valoraciones subjetivas deben basarse en las proyecciones objetivas y por eso es necesario hacerlas.

Les presento igualmente en este informe tal y como la ley establece, el balance de la Comisión da transparencia de Galicia creada el 10 de mayo de 2016, junto con el del Comisionado da Transparencia (art 32 de la Ley Gallega de Transparencia y Buen Gobierno). La sociedad actual busca la claridad, quiere saber, quiere que le informen; quiere entender, quiere poder formarse una opinión y quiere sobre todo poder ejercitar sus derechos. Estos órganos contribuyen a la satisfacción de este derecho y por lo mismo su funcionamiento debe ser cuidado con mimo. En 2017 se ha incrementado notablemente el número de peticiones de transparencia. De 55 expedientes en 2016 hemos pasado a 132 en 2017. Asimismo el número de reclamantes ha pasado de 34 a 81, a pesar de lo cual la Comisión ya está respondiendo en plazo a todas las reclamaciones recibidas. Creo que el trabajo en pro de la transparencia se ha iniciado y está mostrando buenos frutos, no en vano hemos sido considerados por segundo año consecutivo la defensoría española más transparente, pero resta mucho por hacer. Es necesario ilusionar a los ciudadanos y convencer a los poderes públicos de la importancia de la transparencia a fin de que ésta se convierta en una “forma de vida”.

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

En Santiago de Compostela a 23 de marzo de 2018

Milagros Otero Parga
Valedora do Pobo de Galicia

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

I- INTRODUCCIÓN

En este capítulo ofrecemos una visión global y esquematizada de las actuaciones desarrolladas por el Valedor do Pobo durante 2017 reflejadas en gráficos y cuadros acompañados de un breve comentario a efectos de facilitar su interpretación.

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

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

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

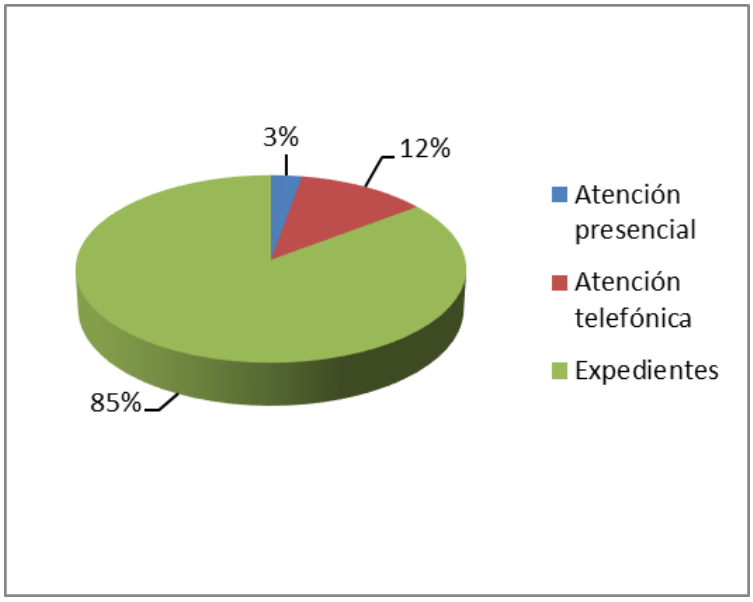
Se incluyen en este capítulo datos relacionados con el resultado de la intervención del Valedor do Pobo, sobre todo las aceptaciones de resoluciones por parte de los órganos de la administración. Además se recoge el detalle de las actuaciones de oficio desarrolladas por áreas y estadísticas acerca del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

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

II- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante 2017 el Valedor do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a su atención al ciudadano. Un total de 34415 personas se dirigieron a la institución para presentar reclamaciones o pedir orientación y asesoramiento sobre sus problemas. A continuación citamos la modalidad de actuaciones y sus cifras:

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



III- DATOS GENERALES

1. Expedientes iniciados en 2017

El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de los ciudadanos durante 2017 ascendió a 29365 La cifra anterior se refiere al número de reclamantes que acudieron a la institución. El número de asuntos conocidos fue de 2359

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

Se registró una media mensual de 2447 expedientes, con un máximo de 13262 en el mes de enero y un mínimo de 218 en diciembre.

ENTRADA DE EXPEDIENTES
AÑO 2017

Mes	Entrada de expedientes
Enero	13262
Febrero	1028
Marzo	514
Abril	1329
Mayo	5274
Junio	611
Julio	447
Agosto	1381
Septiembre	272
Octubre	1908
Noviembre	3121
Diciembre	218
Total	**29365**

Media mensual de expedientes: 2447

2. Entradas y salidas de documentos

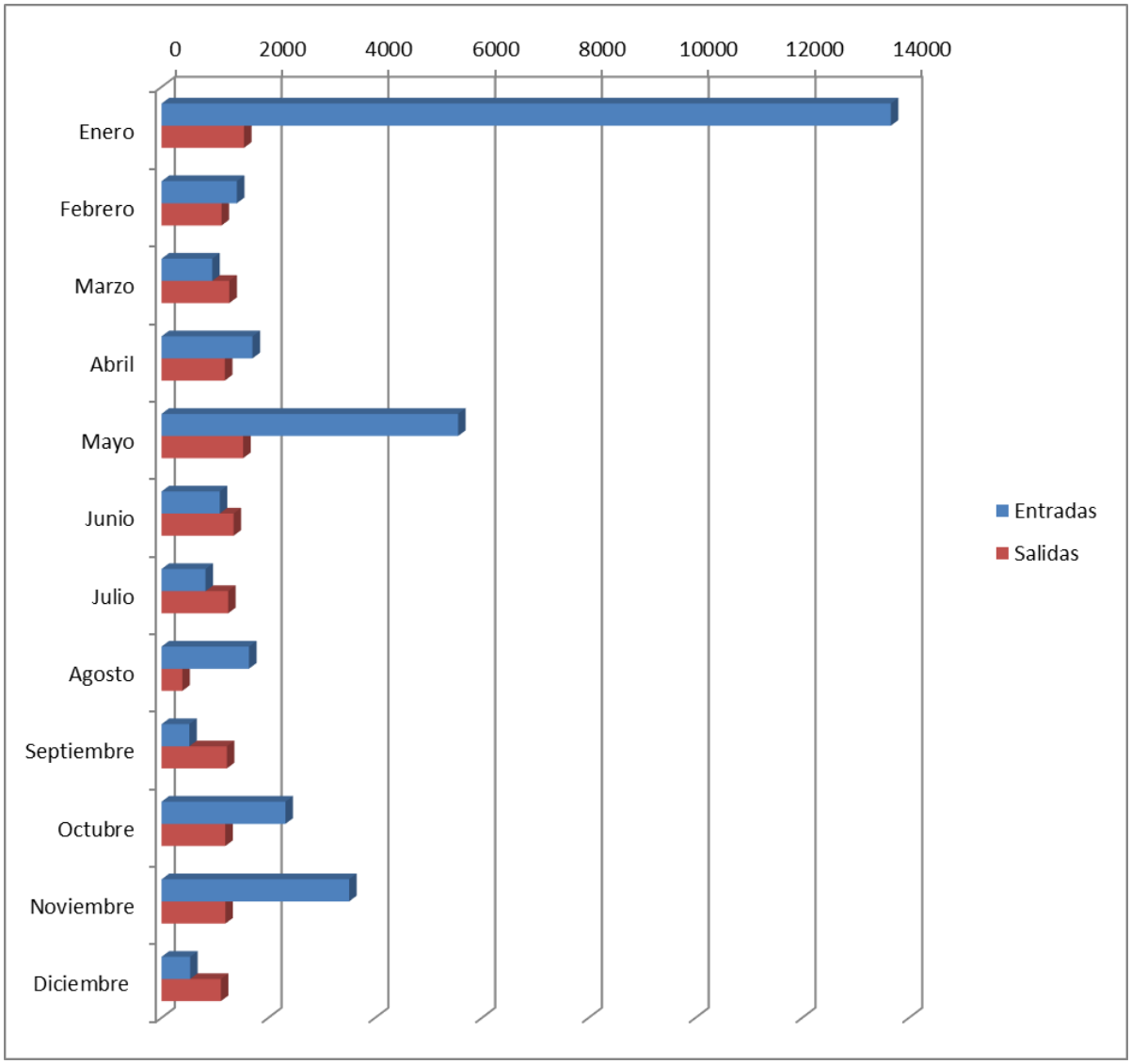
Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante 2017 fueron en total 33712, lo que da una media mensual de 2809 entradas. En este mismo año la institución trasladó un total de 14355 documentos, lo que supone una media de 1196 salidas por mes.

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES AÑO 2017

Mes	Entradas de escritos	Salidas de escritos
Enero	13659	1544
Febrero	1410	1124
Marzo	949	1269
Abril	1703	1185
Mayo	5554	1528
Junio	1089	1349
Julio	823	1246
Agosto	1638	389
Septiembre	520	1223
Octubre	2320	1193
Noviembre	3513	1195
Diciembre	534	1110
Total	**33712**	**14355**

Media mensual de entradas: 2809
Media mensual de salidas: 1196

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



IV- QUEJAS RECIBIDAS EN 2017

Durante 2017 la institución recibió 29365 iniciativas, de las cuales 224 son promovidas de oficio por la propia defensoría.

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

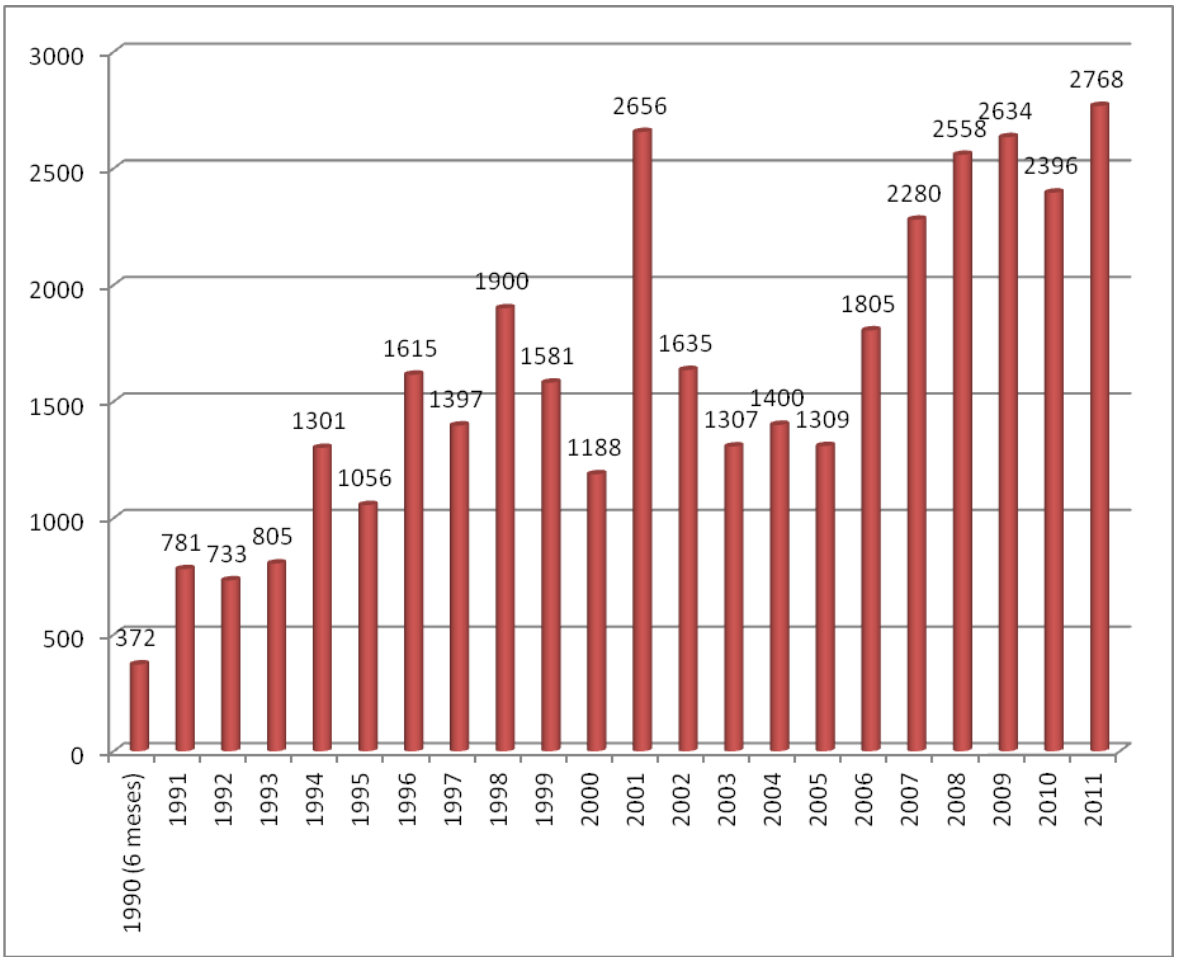
1. Comparación con ejercicios anteriores (de 1990 a 2011)

NÚMERO DE QUEJAS POR AÑO

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

ENTRADA DE QUEJAS POR AÑOS

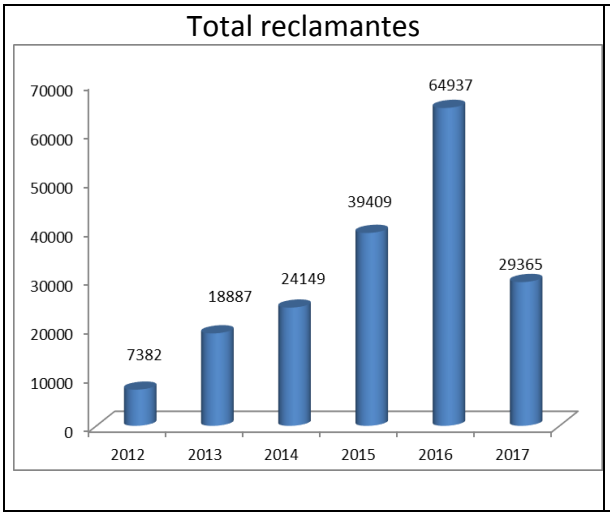
1990-2011

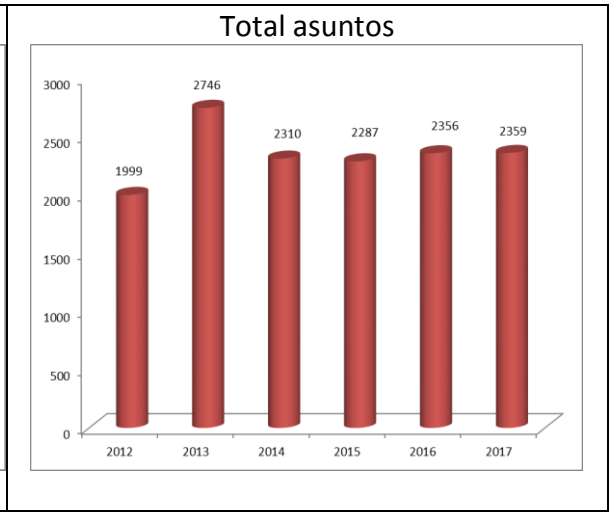


2. Comparación de los ejercicios 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017

QUEJAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

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





% Reclamantes y asuntos

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

3. Datos sociológicos reflejados en las quejas

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

Personas que presentaron queja:	29141 (99,24%)
Quejas o actuaciones de oficio:	224 (0,76 %)
Total:	**29365**

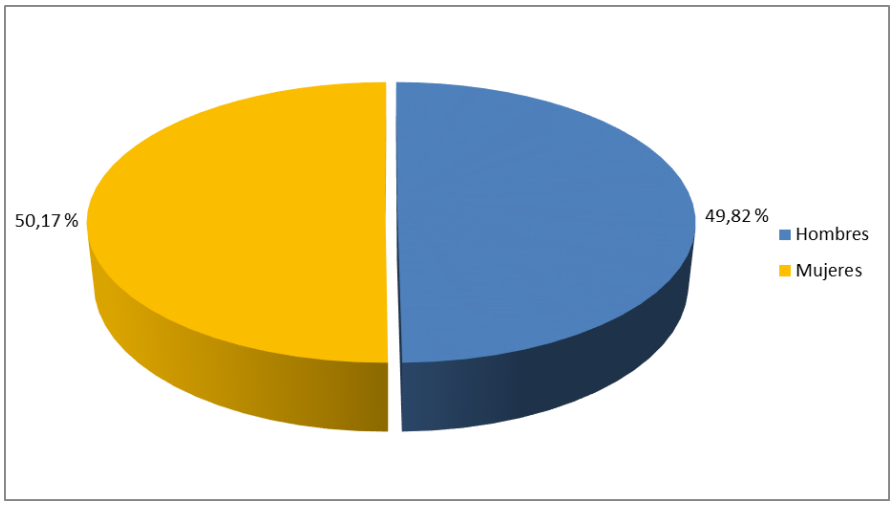
En los siguientes cuadros ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: idioma (gallego, castellano u otros); género de los reclamantes; procedencia (medio urbano o rural, o de Galicia, alguna otra comunidad autónoma u otro país); modo de presentación (correo, internet, ...). Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (224)

TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2017: 29365

DATOS SOCIOLÓGICOS (referidos a 29141, dado que 224 quejas son de oficio)

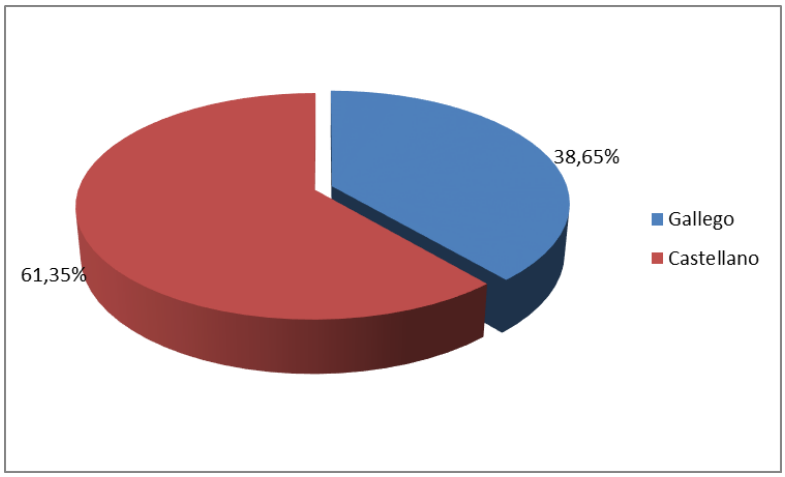
GÉNERO DE LOS RECLAMANTES:

Hombres	14506
Mujeres	14609



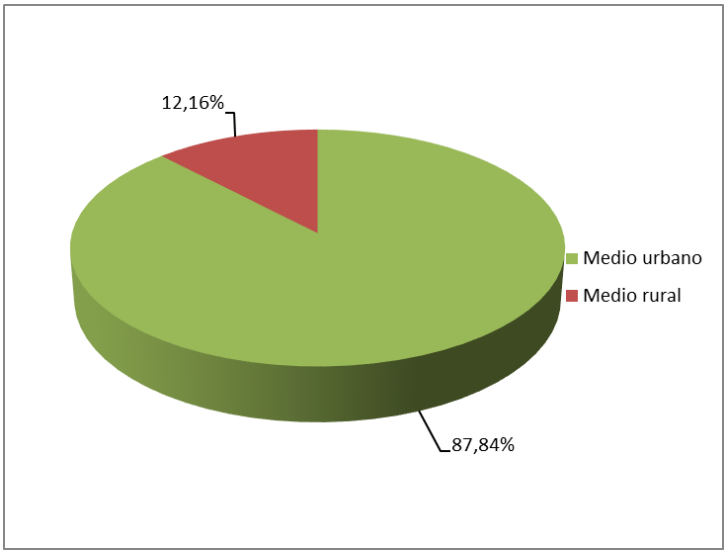
IDIOMA:

Gallego	11263
Castellano	17876



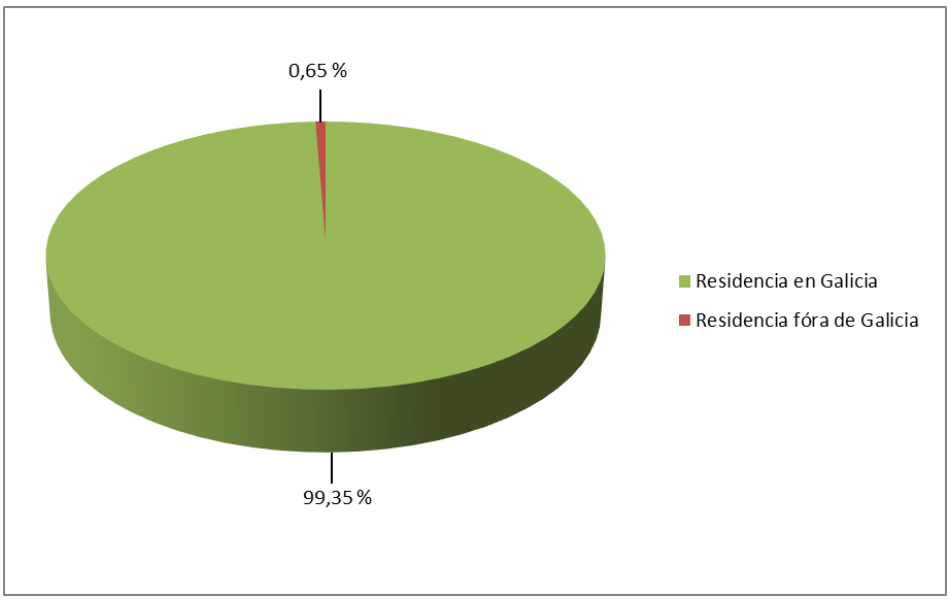
MEDIO DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	25597
Medio rural	3544



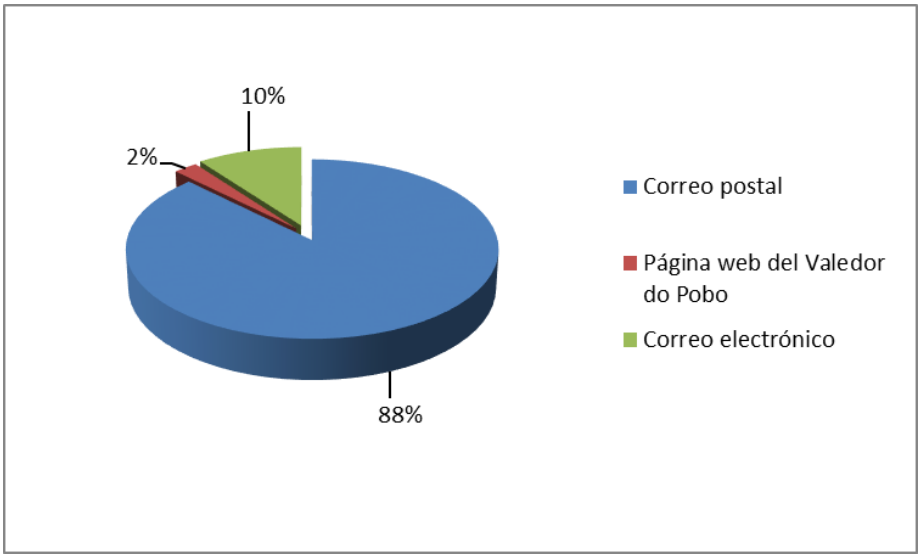
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	28953
Residencia fuera de Galicia	188



MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

Presencial o por correo postal	25485
Página web del Valedor do Pobo	683
Correo electrónico	2973



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

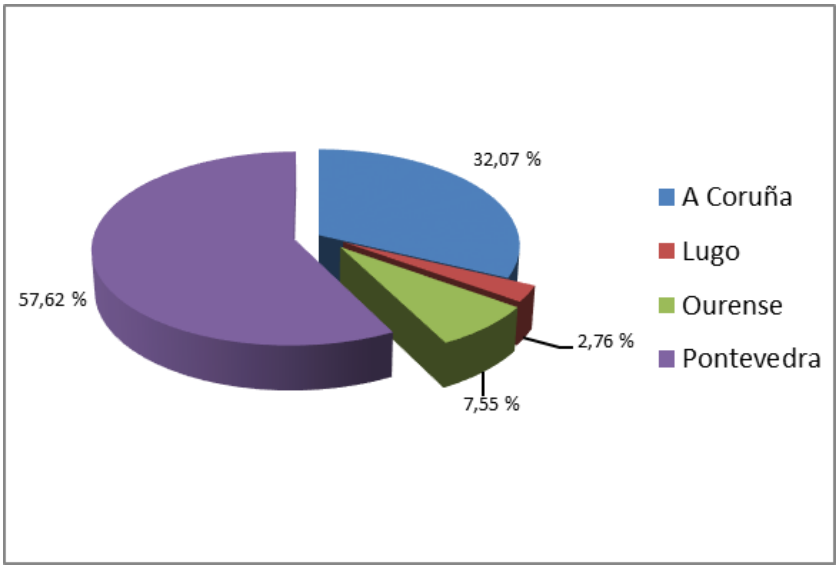
En los cuadros que siguen presentamos las quejas por razón de las provincias y municipios de los que proceden. En cuanto a las provincias, ofrecemos también el porcentaje representado por cada una de ellas en el conjunto de la Comunidad Autónoma, así como el número de quejas por cada diez mil habitantes.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

1. Por provincias

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

Provincia	Núm. de quejas presentadas	Porcentaje sobre la Comunidad Autónoma	Quejas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	9285	32,07 %	81
Lugo	800	2,76 %	23
Ourense	2185	7,55 %	66
Pontevedra	16683	57,62 %	175
Total Galicia	**28953**		**104**
Fuera de Galicia	**188**		

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



2. Por ayuntamientos

Como podemos observar, la población desde la que se presentaron más quejas fue Vigo (13598), seguida de Oleiros (4263) y de Santiago de Compostela (2551). La causa de que destaque tanto el número de quejas procedentes de Vigo y Oleiros es que desde la primera se promovieron las referidas a una petición colectiva para la petición de Reforma de la Constitución Española en materia de pensiones y desde Oleiros la queja sobre problemas con el sistema automático de cita telefónica do Sergas (La asociación promotora tiene su sede en Oleiros.)

A CORUÑA

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

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

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

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

LUGO

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

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

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

OURENSE

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

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

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

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

PONTEVEDRA

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

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilagarcía de Arousa	40
Vilanova de Arousa	5
TOTAL PONTEVEDRA	**16683**

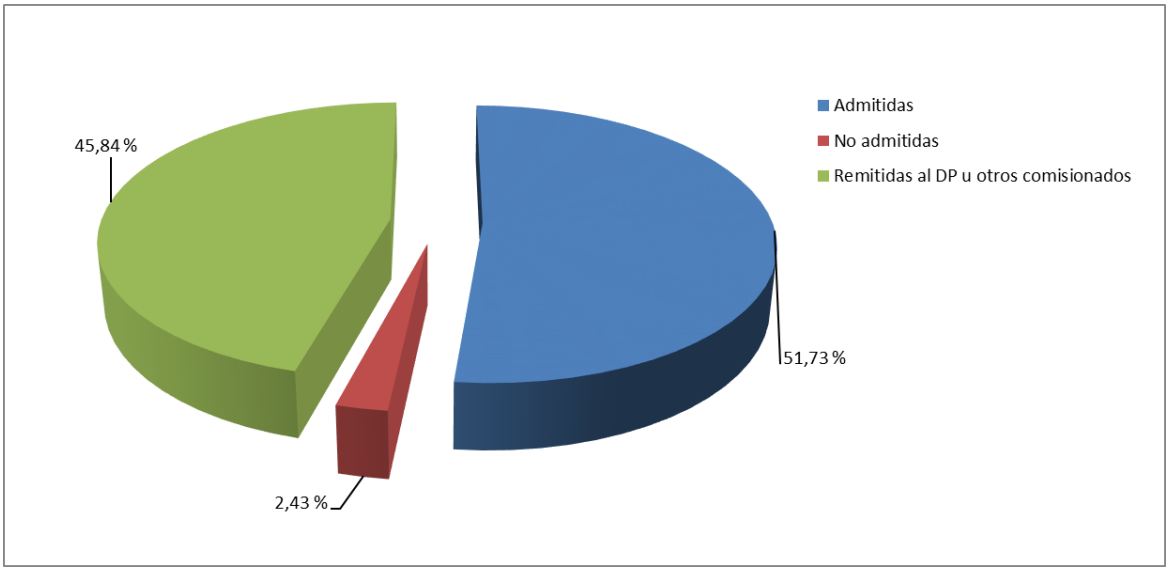
VI. CURSO DADO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos las quejas en tres grupos, por razón del procedimiento seguido en su tramitación. Incluimos en el primer grupo las quejas que admitimos a trámite, distinguiendo entre ellas aquellas en las que concluimos su tramitación durante 2017 y las que aún continuaban en trámite al finalizar el ejercicio. En el segundo grupo describimos las quejas que no fueron admitidas a trámite por carecer de las condiciones exigidas por la ley que rige nuestra institución, mencionando la causa. Y en tercer lugar tratamos las quejas que enviamos al Defensor del Pueblo o a otros comisionados parlamentarios autonómicos, por ser de su competencia.

CURSO DE LAS QUEJAS

QUEJAS PRESENTADAS	Núm.	29365
Admitidas:	**15190**	
	En trámite	2111
	Concluidas	13074
No admitidas	**715**	
	Causas:	
	No actuación administrativa irregular	184
	No actuación administrativa previa	59
	Relación jurídico-privada	39
	Competencia judicial	53
	No competencia del Valedor do Pobo	44
	Queja inconcreta	319
	Consulta-asesoramiento	1
	Carencia de fundamento	3
	Asunto sub-iudice	2
	Toma de conocimiento	5
	Inexistencia de pretensión	2
	Plazo superior a un año	1
	No interés legítimo	2
	Otras	1
Remitidas a la Defensora del Pueblo y otros comisionados parlamentarios	**13460**	

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS



La razón por la que este año se dio un porcentaje tan alto de quejas remitidas al Defensor del Pueblo (u otros comisionados) fue la presentación de quejas por 13017 reclamantes para la reforma de la Constitución en materia de pensiones, que se remitieron al Defensor del Pueblo

VII. ESTADÍSTICAS POR ÁREA TEMÁTICA

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

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2017 según las áreas temáticas a las que se refieren. Como se puede comprobar, las áreas que concentraron un mayor número de reclamantes o quejas fueron las de servicios sociales, con 13485 (45,92 %), Sanidad, con 4671 (15,91 %), y medio ambiente, con 2273 (7,74% %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público	1484	5,05%
Urbanismo	731	2,49%
Medio ambiente	2273	7,74%
Educación	2025	6,90%
Industria, comercio y turismo	1409	4,80%
Agricultura, ganadería y pesca	51	0,17%
Servicios sociales	13485	45,92%
Emigración y trabajo	62	0,21%
Sanidad	4671	15,91%
Justicia	71	0,24%
Administración económica y transportes	698	2,38%
Obras públicas y expropiaciones	39	0,13%
Corporaciones locales y servicios municipales	287	0,98%
Menores	52	0,18%
Cultura y derechos lingüísticos	465	1,58%
Sociedad de la información	67	0,23%
Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género	9	0,03%
Transparencia	1249	4,25%
Vivienda y desahucios	58	0,20%
Interior, seguridad ciudadana y protección civil	179	0,61%
Total	**29365**	

Como ya tuvimos ocasión de explicar, el anterior recuento hace referencia al número de personas que han promovido queja en la institución. Tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro, si tenemos en cuenta el número de asuntos, las áreas con más volumen son sanidad, con 290 (12,29 %), corporaciones locales y servicios municipales, con 287 (12,17 %), y servicios sociales, con 252 (10,68 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público	210	8,90
Urbanismo	115	4,87
Medio ambiente	185	7,84
Educación	171	7,25
Industria, comercio y turismo	116	4,92
Agricultura, ganadería y pesca	51	2,16
Servicios sociales	252	10,68
Emigración y trabajo	62	2,63
Sanidad	290	12,29
Justicia	71	3,01
Administración económica y transportes	130	5,51
Obras públicas y expropiaciones	39	1,65
Corporaciones locales y servicios municipales	287	12,17
Menores	52	2,20
Cultura y derechos lingüísticos	117	4,96
Sociedad de la información	27	1,14
Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género	9	0,38
Transparencia	55	2,33
Vivienda y desahucios	58	2,46
Interior, seguridad ciudadana y protección civil	62	2,63
Total	**2359**	

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

- 13017 ciudadanos presentaron queja sobre petición de Reforma de la Constitución Española en materia de pensiones (Q/101/17 a Q/13018/17 y Q/13068/17 a Q/13167/17 -área de servicios sociales-).

- 4253 ciudadanos presentaron queja sobre problemas con el sistema automático de cita telefónica del Sergas (Q/16416/17 a Q/20668/17 -área de sanidad-).

- 1836 ciudadanos presentaron queja sobre desarrollo social, económico y natural de la Baixa Limia (Q/26334/17 a Q/28169/17-área de medio ambiente-).

- 1125 ciudadanos presentaron queja sobre exención de la prueba de lengua gallega en la ABAU (Q/14970/17 a Q/16090/17 y otras -área de educación-).

- 1100 ciudadanos presentaron queja sobre microcortes del suministro eléctrico en el Ayuntamiento de Rodeiro (Q/24143/17 a Q/25242/17 -área de industria, comercio y turismo-).

- 1095 ciudadanos presentaron queja sobre problemas en la carrera profesional de personal estatutario del Sergas (Q/22492/17 y Q/22755/17 a Q/23848/17-área de empleo público-).

2. Curso de las quejas por áreas

CURSO DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEJAS EN CADA ÁREA	QUEJAS ADMITIDAS		QUEJAS NO ADMITIDAS		QUEJAS REMITIDAS AL DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público	1484	1460	98,38	24	1,62	0	0,00
Urbanismo	731	718	98,22	13	1,78	0	0,00
Medio ambiente	2273	2268	99,78	5	0,22	0	0,00
Educación	2025	1849	91,31	164	8,10	12	0,59
Industria, comercio y turismo	1409	1393	98,86	16	1,14	0	0,00
Agricultura, ganadería y pesca	51	49	96,08	2	3,92	0	0,00
Servicios sociales	13485	451	3,34	13	0,10	13021	96,56
Emigración y trabajo	62	33	53,23	19	30,65	10	16,13
Sanidad	4671	4660	99,76	9	0,19	2	0,04
Justicia	71	34	47,89	26	36,62	11	15,49
Administración económica y transportes	698	268	38,40	42	6,02	388	55,59
Obras públicas y expropiaciones	39	30	76,92	6	15,38	3	7,69
Corporaciones locales y servicios municipales	287	274	95,47	12	4,18	1	0,35
Menores	52	39	75,00	11	21,15	2	3,85
Cultura y derechos lingüísticos	465	139	29,89	322	69,25	4	0,86
Sociedad de la información	67	62	92,54	4	5,97	1	1,49
Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género	9	8	88,89	1	11,11	0	0,00
Transparencia	1249	1248	99,92	1	0,08	0	0,00
Vivienda y desahucios	58	44	75,86	12	20,69	2	3,45
Interior, seguridad ciudadana y protección civil	179	163	91,06	13	7,26	3	1,68
TOTAL	**29365**	**15190**	**51,73**	**715**	**2,43**	**13460**	**45,84**

3. Las causas de no admisión por áreas

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2017 son en total 715. Hay que resaltar que la "no admisión" no significa ausencia de atención a la queja formulada; siempre se motiva ampliamente esa no admisión y sobre todo se informa de lo más conveniente en la defensa de los derechos o intereses del reclamante, si observamos la existencia de una actuación alternativa. En el cuadro que sigue ofrecemos esquemáticamente y por áreas las causas por las que no fueron admitidas. En el capítulo 2, al hacer la descripción de las quejas por áreas, ya se realiza una exposición pormenorizada de muchas de ellas.

Area	Total Area	No actuación administrativa irregular	No actuación administrativa previa	Relación jurídico-privada	Asunto sub-iudice	Plazo superior a un año	Carencia de fundamento	Inexistencia de pretensión	Queja inconcreta	No interés lexítimo	Consulta-asesoramento	Otra	Toma de conocimiento	Competencia judicial	No competencia del Valedor do Pobo
EMPLEO PÚBLICO	24	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13	6
URBANISMO	13	3	4	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	2
MEDIO AMBIENTE	5	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN	164	153	8	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO	16	1	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES	13	0	5	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4	1
EMIGRACIÓN Y TRABAJO	19	5	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	7	1
SANIDAD	9	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
JUSTICIA	26	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	4
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES	42	1	10	8	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	17
OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES	6	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES	12	2	7	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
MENORES	11	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
CULTURA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS	322	5	1	4	0	0	0	0	312	0	0	0	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACION	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
DISCRIMINACION POR RAZON DE IDENTIDAD SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSPARENCIA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIVENDA Y DESAHUCIOS	12	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1
INTERIOR, SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL	13	5	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	**715**	**184**	**59**	**39**	**2**	**1**	**3**	**2**	**319**	**2**	**1**	**1**	**5**	**53**	**44**

VIII. ESTADÍSTICA POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS

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

En el cuadro que sigue ofrecemos las quejas que fueron admitidas a trámite, distribuidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren. Distinguimos aquí también entre las quejas que estaban concluidas al finalizar 2017 y las que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
	Núm.	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público	1460	55	3,77	1405	96,23
Urbanismo	718	8	1,11	710	98,89
Medio ambiente	2268	290	12,79	1978	87,21
Educación	1849	68	3,68	1781	96,32
Industria, comercio y turismo	1393	28	2,01	1365	97,99
Agricultura, ganadería y pesca	49	14	28,57	35	71,43
Servicios sociales	451	61	13,53	390	86,47
Emigración y trabajo	33	1	3,03	32	96,97
Sanidad	4660	97	2,08	4563	97,92
Justicia	34	0	0,00	34	100,00
Administración económica y transportes	268	10	3,73	258	96,27
Obras públicas y expropiaciones	30	3	10,00	27	90,00
Corporaciones locales y servicios municipales	274	58	21,17	216	78,83
Menores	39	4	10,26	35	89,74
Cultura y derechos lingüísticos	139	17	12,23	122	87,77
Sociedad de la información	62	45	72,58	17	27,42
Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género	8	2	25,00	6	75,00
Transparencia	1248	1220	97,76	28	2,24
Vivienda y desahucios	44	5	11,36	39	88,64
Interior, seguridad ciudadana y protección civil	163	127	77,91	36	22,09
TOTAL	**15190**	**2113**	**13,91**	**13077**	**86,09**

2.Distribución de quejas entre las administraciones gallegas

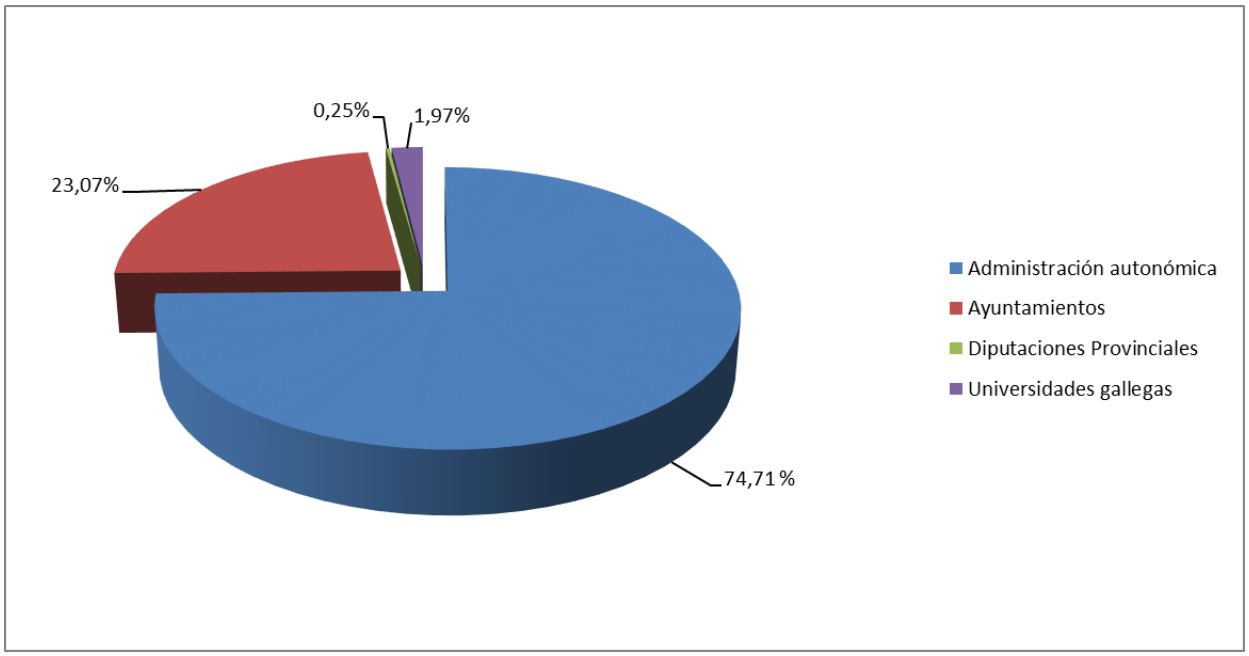
Ofrecemos en el siguiente cuadro las quejas que se refieren a las administraciones públicas gallegas, distribuidas entre cada una, esto es, en función de si afectan a la Xunta de Galicia, a los ayuntamientos, a las diputaciones provinciales o a las universidades. Quedan por lo tanto fuera de esta clasificación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

Administración	Quejas	
	Número	Porcentaje
Administración autonómica	10924	74,71%
Ayuntamientos	3374	23,07%
Diputaciones Provinciales	36	0,25%
Universidades gallegas: * Santiago de Compostela 71 * A Coruña 69 * Vigo 72 * CIUG 76	288	1,97%
Total	**14622**	100%

TOTAL DE ACTUACIONES

Administraciones gallegas	14622	96,98%
Otras (Estado, órganos Jurisdiccionales, etc.)	456	3,02%
TOTAL	**15078**	

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS



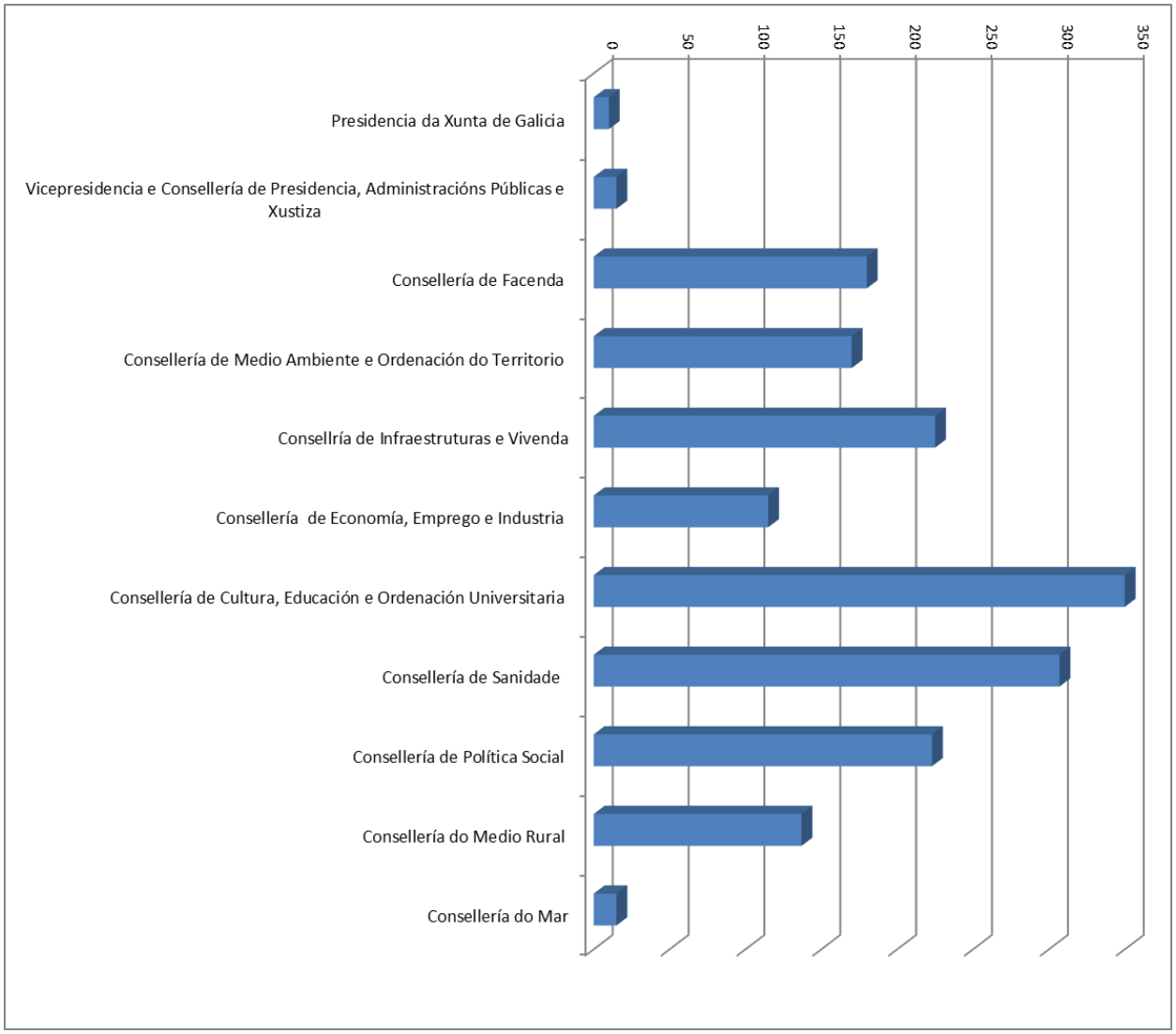
3. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías

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

Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria y a la Consellería de Sanidade, con porcentajes del 20,13 % y 17,55 % respectivamente.

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

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

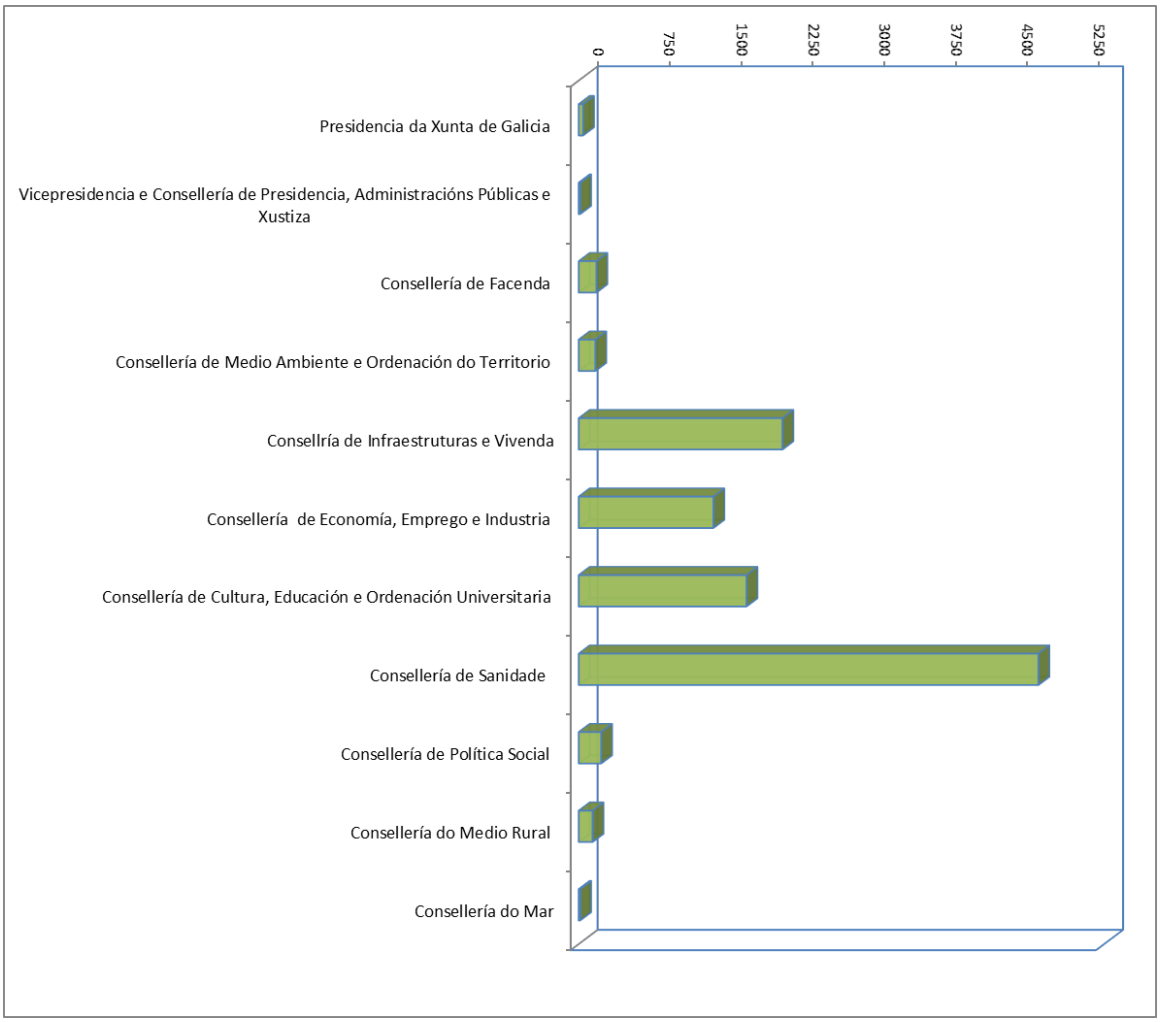


La distribución de las quejas que afectan a las Consellerías por el número de quejas sería la que figura en el cuadro siguiente.

Como se observa en el cuadro, las más numerosas son las que se refieren a la Consellería de Sanidad y a la Consellería de Infraestruturas e Vivenda con porcentajes del 45,05 % y 19,52 %, respectivamente

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

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



QUEJAS CON UN MISMO ASUNTO Y VARIOS RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES	ASUNTOS
Q/16416/17 a Q/20668/17	Conselleria de Sanidade	Problemas con el sistema automático de cita telefónica del Sergas	4253	1
Q/26334/17 a Q/28169/17	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Desarrollo social económico y natural de A Baixa Limia	1836	1
Q/14609/17; Q/14632/17; Q/14807/17; Q/14864/17; Q/14927/17; Q/14928/17 y Q/14970/17 a Q/16090/17"	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Exención de la prueba de lingue gallega en la ABAU	1125	1
Q/24143/17 a Q/25242/17	Conselleria de Economía, Emprego e Industria	Microcortes del suministro eléctrico en el Ayuntamiento de Rodeiro	1100	1
Q/22492/17 y Q/22755/17 a Q/23848/17	Consellería de Sanidade	Problemas en la carrera profesional de personal estatutario del Sergas	1095	1
Q/14032/17 a Q/14263/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Incremento de ratio en el CEIP del Camino Inglés	232	1
Q/21596/17 y Q/22001/17 a Q/22006/17 Q/22010/17 a Q/22012/17 Q/22018/17 a Q/22021/17 y Q/22025/17, Q/22031/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Cierre del CPI Monte Caxado en As Pontes	229	1

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

En estos cuadros constan los datos numéricos sobre las quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos. Los datos referidos a los ayuntamientos los presentamos distribuidos por provincias. Observamos que el ayuntamiento con más quejas es Rodeiro, con 1109 quejas (microcortes eléctricos en ese ayuntamiento), y la Diputación Provincial contra la que se promovieron más quejas es la de A Coruña, con 18.

A) Quejas referidas a las diputaciones provinciales:

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

B) Quejas referidas a los ayuntamientos:

a) A CORUÑA

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

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

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

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilasantar	1
Vimianzo	1
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	**1094**

b) LUGO

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

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

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

c) OURENSE

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

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

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadañedo	1
TOTAL OURENSE	**265**

d) PONTEVEDRA

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

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilaboa	4
Vilagarcía de Arousa	22
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	**2257**

IX. ACTUACIONES DE OFICIO

El Valedor do Pobo promovió durante el año 2017 un total de 224 quejas de oficio, por las que inició investigaciones sobre asuntos que, a su criterio, podrían generar un perjuicio importante a los afectados.

1. Quejas de oficio de 2017

ÁREAS	QUEJAS DE OFICIO
Empleo público	0
Urbanismo	0
Medio ambiente	0
Educación	4
Industria, comercio y turismo	0
Agricultura, ganadería y pesca	3
Servicios sociales	205
Sanidad	1
Justicia	0
Administración económica y transportes	3
Obras públicas y expropiaciones	1
Corporaciones locales y servicios municipales	0
Menores	0
Cultura y derechos lingüísticos	1
Sociedad de la información	0
Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género	2
Transparencia	0
Vivienda y Desahucios	4
Interior, seguridad ciudadana y protección civil	0
TOTAL	224

2. Comparativa con otros años

QUEJAS DE OFICIO POR AÑOS

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

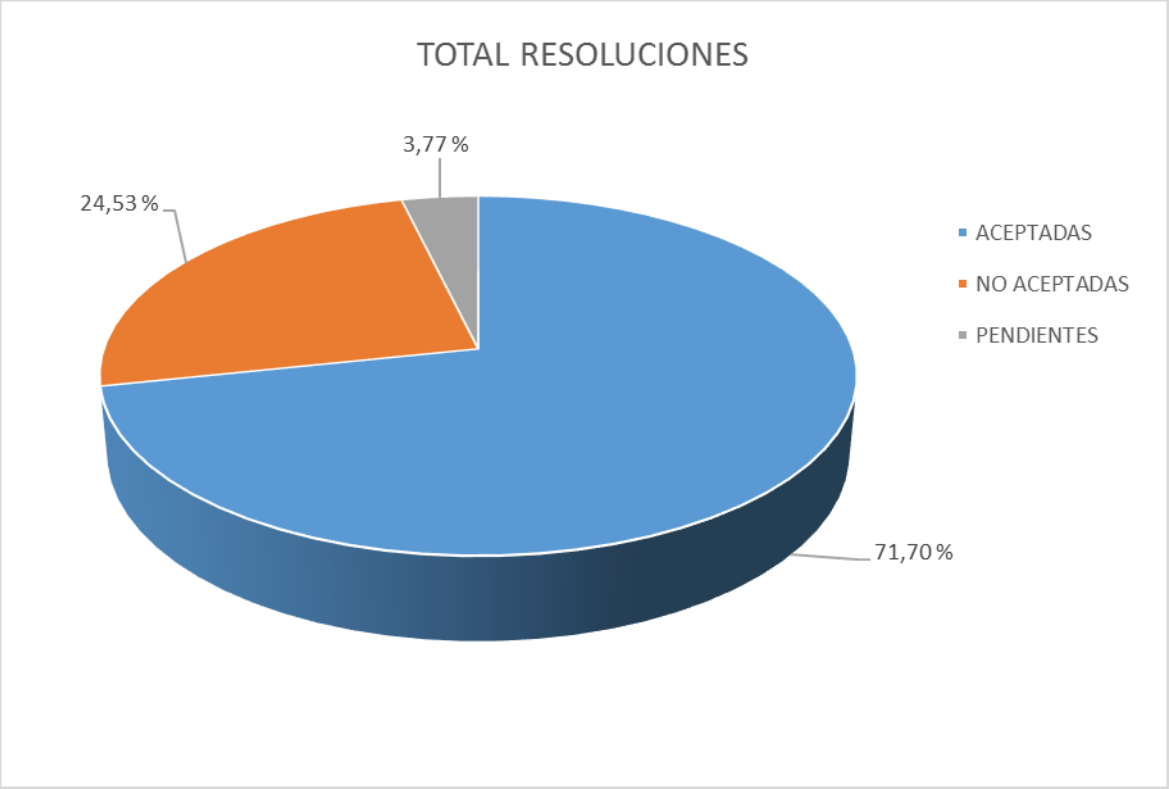
X. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

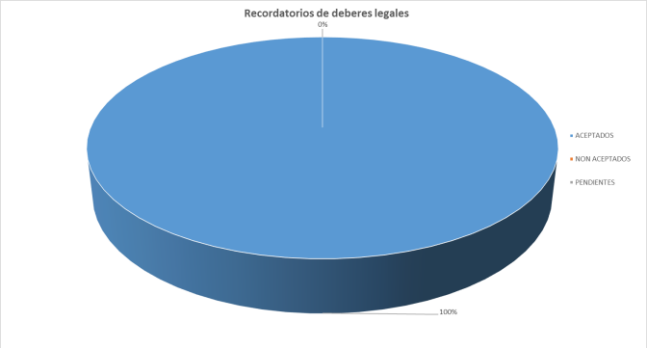
El artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, preceptúa que la institución podrá "formular a las autoridades y funcionarios de las administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas", mientras el párrafo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

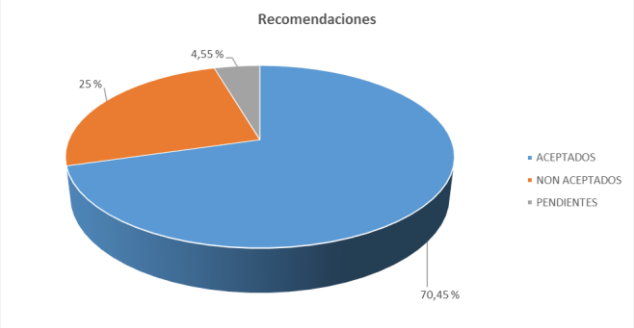
Como consecuencia de las investigaciones realizadas el Valedor do Pobo formuló durante 2017 un total de 106 recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias, lo que evidencia una intensa actividad. De todos ellos fueron aceptados 76 (71,70 %). Un total de 26 fueron rechazados o no tuvieron efectividad, encontrándose pendientes de respuesta expresa 4 resoluciones al final del año.

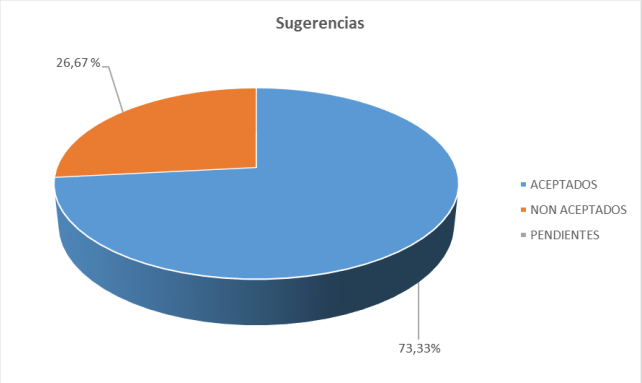
La mayoría de las indicaciones expresas dirigidas a las administraciones gallegas, por tanto, dieron lugar a la solución del conflicto. De la misma forma, otras intervenciones proactivas de diferente tipo ante esos poderes públicos permitieron solucionar multitud de problemas en los que constatamos que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

RESOLUCIONES FORMULADAS	***TOTAL***	***ACEPTADAS***		***NO ACEPTADAS***		***PENDIENTES***	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legales	3	3	100	0	0	0	0
Recomendaciones	88	62	70,45	22	25	4	4,55
Sugerencias	15	11	73,33	4	26,67	0	0,00
Total resoluciones	106	76	71,70	26	24,53	4	3,77


TOTAL RESOLUCIONES
3,77 %
24,53 %
71,70 %
ACEPTADAS
NO ACEPTADAS
PENDIENTES


Recordatorios de deberes legales
0%
100%
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDIENTES


Recomendaciones
4,55 %
25 %
70,45 %
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDIENTES


Sugerencias
26,67 %
73,33%
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDIENTES

XI. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON EL DEBER DE COLABORACIÓN

Los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar la ayuda y la colaboración que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus actuaciones. En caso de que exista una desatención grave con la institución, la ley establece la posibilidad de declararlos hostiles o entorpecedores para con labor de la defensoría. Durante el año 2017, a pesar de no ser necesario llegar a este último extremo, el Valedor do Pobo sí se vio obligado a realizar numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias enérgicas exigiendo el respeto a la legalidad.

Esas llamadas de atención más contundentes se dirigieron durante el ejercicio en 85 ocasiones a algún departamento de la administración autonómica y en 85 a diferentes ayuntamientos.

Administración Autonómica:

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 47 veces

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

Consellería de Economía, Emprego e Industria: 14 veces

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

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

Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 12 veces

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

Consellería de Política Social: 8 veces

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

Consellería de Sanidade: 3 veces

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

Consellería do Medio Rural: 4 veces

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

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

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

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

Administración Local:

Provincia de A Coruña

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

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

Provincia de Lugo

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

Provincia de Pontevedra

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

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

XII. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON EL DEBER DE INFORMAR

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

A) XUNTA DE GALICIA

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

B) OTRAS ADMINISTRACIONES

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Diputación Provincial de Lugo	1
CIUG	1

B) AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA

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

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Begonte	1
Burela	1
Chantada	1
Foz	2
Lugo	3
Sarria	4
Triacastela	5
Viveiro	3

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Os Blancos	1
Ourense	4

PONTEVEDRA

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

XIII- ESTADISTICAS DE LA PÁGINA WEB DEL VALEDOR DO POBO

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, la página web del Valedor do Pobo (www.valedordopobo.gal) recibió:

- 25.550 visitas (usuarios únicos). Reúne el número de personas físicas que entraron en nuestra página web a través del dispositivo que tengan a mano (un móvil, un ordenador…). Se trata de visitantes únicos cuando contabilizamos en un mismo día el número de usuarios distintos (no los que entran más de una vez en un día).

- 26.280 páginas vistas únicas. Son las páginas a las que se accede dentro del sitio Web en un período determinado. Al igual que ocurre con las visitas, las páginas vistas son "únicas" cuando sólo se suman a este parámetro la primera vez que se accede a esa página, desechando las sucesivas recargas que se pueda hacer de la misma.

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

*En 2017 se contabilizaron visitantes únicos y páginas vistas únicas

Se experimentan pequeños cambios en la medición de audiencias, siendo el más relevante el incremento del número de visitas (ahora contabilizándose las de carácter único) así como el número medio de páginas vistas por cada usuario y el tiempo de permanencia.

Un 68% de los usuarios acceden de manera directa a la página web institucional y un 27% realizan previamente la búsqueda por medio del motor de referencia. Apenas el 4,20% llegan a la sede digital del Valedor procedentes de redes sociales.

XIV- ESTADISTICAS DE LAS REDES SOCIALES

1.TWITTER

A) Tweets enviados en 2017

En la tabla se recogen el número de tweets enviados entre el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 desde el perfil de Twitter del Valedor do Pobo (@Valedordopobo). Se ponen estos datos en comparación con los ejercicios previos, desde que se tienen registros de esta red social.

	2017	2016	2015	2014	2013
Enero	18	9	27	21	4
Febrero	32	30	28	7	5
Marzo	32	14	42	12	9
Abril	22	13	31	30	31
Mayo	27	25	47	5	16
Junio	39	32	56	9	7
Julio	14	31	36	18	22
Agosto	4	4	13	17	5
Septiembre	21	23	29	57	9
Octubre	33	32	35	47	6
Noviembre	25	24	43	78	13
Diciembre	22	13	14	19	10
TOTAL	289	250	401	310	137

Tabla: Número de tweets enviados por año

B) Seguidores

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

Hasta 31 de diciembre de 2017 se contabilizaban 2019 seguidores. En los registros previos se alcanzaron los 1890 (a 31 de diciembre de 2016), 1732 seguidores (a 31 de diciembre de 2015) y previamente 1298 seguidores (a 31 de diciembre de 2014).

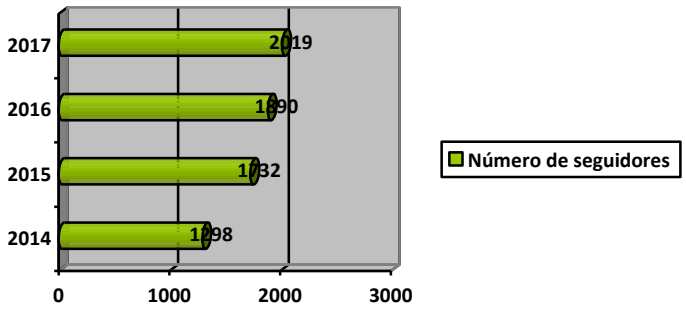


Gráfico: Evolución del número de seguidores del perfil en los últimos 4 años

C) Visitas al perfil

Esta estadística computa el número de personas o usuarios que han accedido en algún momento al perfil de Twitter de Valedor do Pobo. En 2017 se ha experimentado una subida exponencial del 49% respecto del ejercicio precedente.

Mes	2017	2016	2015
Enero	1048	480	NO DISPONIBLE
Febrero	1079	1007	NO DISPONIBLE
Marzo	1551	418	NO DISPONIBLE
Abril	1050	561	NO DISPONIBLE
Mayo	1076	667	NO DISPONIBLE
Junio	1162	758	NO DISPONIBLE
Julio	642	1024	NO DISPONIBLE
Agosto	494	149	38
Septiembre	927	570	1016
Octubre	1585	1284	874
Noviembre	922	683	1259
Diciembre	861	689	502
TOTAL	12.397	8.290	3.689*

Tabla: Número de visitas al perfil en 2017 y comparativa años anteriores desde que hay recuento

D) Impresiones de los tweets

Esta estadística computa el alcance de los tweets publicados en un perfil, o lo que es lo mismo, el número de personas que han visto pasar por su *timeline* (línea de tiempo) alguno de los *tweets* del Valedor do Pobo en ese período. La actividad desplegada en la anualidad mantiene la tendencia alcista y registra un 23% más en número de impresiones.

Mes	Impresiones 2017	2016	2015
Enero	14.300	4859	8299
Febrero	10800	8555	8382
Marzo	13000	5561	13100
Abril	10200	7341	10200
Mayo	9492	12500	17700
Junio	11300	11900	20100
Julio	8610	13700	16400
Agosto	10500	4546	9325
Septiembre	12400	8679	11800
Octubre	31500	16200	12400
Noviembre	13400	11400	11300
Diciembre	13600	7602	8679
TOTAL	**159.102**	**112.843**	**139.303**

E) Menciones al perfil de Valedor do Pobo

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

Mes	Nº de menciones 2017	Nº de menciones 2016	Nº de menciones 2015	Nº de menciones 2014	Nº menciones 2013
Enero	51	30	29	15	1
Febrero	54	60	23	17	0
Marzo	109	22	64	6	2
Abril	74	22	24	22	13
Mayo	16	25	25	12	11
Junio	41	49	59	25	5
Julio	16	80	41	31	5
Agosto	12	24	35	23	0
Septiembre	19	24	48	37	6
Octubre	62	118	51	34	5
Noviembre	26	34	81	54	14
Diciembre	26	30	218	25	15
TOTAL	**506**	**518**	**677**	**301**	**77**

F) Tweets con mayor cantidad de impresiones

En la tabla que sucede, se incluye el listado con los tweets publicados en 2017 en el perfil de Valedor do Pobo que han obtenido un mayor seguimiento, es decir, un mejor comportamiento viral. De la misma se extrae que los mensajes con mayor audiencia fueron los vinculados a la celebración en Santiago de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo y las actividades relacionadas con la presencia de los titulares de las defensorías en nuestra comunidad.

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

G) Tipología de los seguidores en Twitter

- Por procedencia: 43% de Galicia

-Por género: 51% mujeres y 49% hombres.

-Por edad:

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

2. FACEBOOK

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

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

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

	2017	2016	2015
A 31 de enero	541	408	280
A 30 de junio	577	478	345
A 31 de diciembre	605	528	403

B) Total de usuarios que interactúan con la página.

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

Mes de 2017	Interactuaciones
Enero	52
Febrero	56
Marzo	58
Abril	29
Mayo	112
Junio	85
Julio	43
Agosto	51
Septiembre	59
Octubre	48
Noviembre	63
Diciembre	29
TOTAL	633

C) Alcance total del perfil de Facebook.

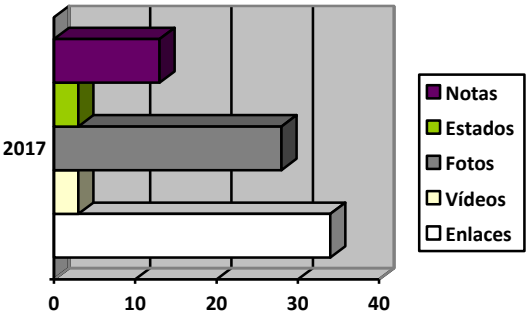
Número de personas que vieron algún contenido asociado a la página del Valedor do Pobo en el período.

Mes de 2017	Nº de personas
Enero	434
Febrero	1289
Marzo	1548
Abril	935
Mayo	3011
Junio	2867
Julio	1329
Agosto	472
Septiembre	1740
Octubre	959
Noviembre	1336
Diciembre	774
TOTAL	16694

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

Durante 2017, el Valedor do Pobo realizó en su perfil de Facebook un total de 81 publicaciones cuya tipología se distribuye del siguiente modo:

-13 notas
-3 estados actualizados
-28 fotos
-34 enlaces
-3 vídeos



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

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

Mes de 2016	Nº de personas
Enero	238
Febrero	1176
Marzo	742
Abril	602
Mayo	1219
Junio	1622
Julio	852
Agosto	-
Septiembre	487
Octubre	837
Noviembre	1661
Diciembre	569
TOTAL	**10.005**

CAPÍTULO 2
RESUMEN DE LAS QUEXAS POR ÁREAS

ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO

I. INTRODUCCIÓN

Como ya se ha venido comentando en anteriores informes, los últimos años se han caracterizado por una importante gestión de reclamaciones en materia de empleo público, como consecuencias de las medidas impuestas para hacer frente a la crisis económica que se ha venido padeciendo en nuestro país. La necesaria estabilidad presupuestaria impuesta por la Ley Orgánica 2/2012 conllevó la adopción de medidas en el ámbito de la función pública, afectando tanto al propio acceso al empleo como a las condiciones laborales del personal que ya se encontraba prestando servicios para la administración.

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

En este último ejercicio, la problemática sigue vigente, pues, si bien es cierto que se han publicitado ya más convocatorias, también se ha constatado que la precariedad laboral todavía continúa (a pesar de las mejoras que arrojan las estadísticas oficiales), condicionando así que el número de aspirantes a una plaza en el sector público sigue siendo elevado, y por tanto la competitividad en los procedimientos determina una mayor fiscalización por parte de los aspirantes, que exigen el máximo nivel de transparencia en el desarrollo de las pruebas que conforman los diferentes procesos selectivos. En este sentido, se ha consolidado una clara conciencia ciudadana: el cumplimiento de los principios de transparencia y legalidad en estas pruebas constituye un pilar esencial de nuestra sociedad democrática.

Además de las reclamaciones en materia de acceso a la función pública (tanto a nivel de empleo estable como de contratación temporal), el otro gran apartado de expedientes en esta área lo constituyen aquellas reclamaciones que versan sobre las condiciones de trabajo de los empleados públicos.

> Una buena parte de las decisiones adoptadas en materia de políticas públicas dirigidas a la contención del gasto público, ha condicionado las relaciones de trabajo de los empleados de la administración

Y aquí se combinan no sólo aquellas reivindicaciones que derivan de los ajustes presupuestarios de carácter coyuntural, como pueden ser las suspensiones de acuerdos salariales o la promoción profesional, sino también otro tipo de coberturas de bajas o reorganización de estructuras laborales, sino también otro tipo de reclamaciones que

provienen de esas decisiones adoptadas en materia de políticas públicas sobre contención del gasto público y que devienen en modificaciones estructurales, tales como la reorganización de servicios, compensaciones en caso de incapacidad temporal, ciertas ayudas sociales y algunos permisos. Por lo que a las retribuciones se refiere, el avance económico registrado en los dos últimos años ha permitido la adopción de medidas salariales como son la de devolución completa de la paga extraordinaria del año 2012 o el incremento salarial adoptado en julio de 2017 con la subida salarial a los empleados públicos del 1%, decisiones que han reducido las quejas sobre tal cuestión.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante el año 2017, se registraron un total de 210 asuntos, una cifra considerablemente inferior a los 319 expedientes del año anterior, lo que refleja una línea evolutiva de mejora en el sector con la paulatina recuperación económica del empleo. Debemos aclarar que la cifra de 210 reclamaciones se refiere concretamente al número de asuntos tramitados, es decir, a los problemas investigados, independientemente del número de firmantes que pueda haber sobre una misma problemática. Así, el número de reclamantes que acudieron a esta Institución fue de 1.484 interesados, de los que un total de 1.095 expedientes se corresponde con un gran grupo de queja múltiple relativa a la reivindicación de los profesionales sanitarios sobre el desarrollo de su carrera profesional.

A continuación, presentamos un cuadro comparativo de quejas recibidas diferenciando los expedientes individuales (total reclamantes), y el número de asuntos tramitados contabilizando como un único expediente los grupos de quejas que son idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.484		210	
Admitidas	1.460	98,38 %	186	88,57 %
No admitidas	24	1,62 %	24	11,43 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

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

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

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2015	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2016
2014	1	0	1	1	0
2015	4	6	10	10	0
2016	75	6	81	81	0

Tal y como se refleja en los cuadros estadísticos, durante el año 2017 se inadmitieron 24 quejas. Principalmente, la causa inadmisión radica en el hecho que en un buen número de estos expedientes se había presentado demanda en la vía jurisdiccional. Ante esta situación, y por imperativo de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 6/1984 de 5 de junio, del Valedor do Pobo, esta Institución no puede intervenir con el fin de dar efectividad a los principios constitucionales de independencia y exclusividad en la actuación de los juzgados y tribunales (artículo 117.1 y 3 de la Constitución Española). Dicho principio de independencia, uno sobre los que se construye el estado social y democrático de derecho, debe ser respetado por todos los poderes públicos y por toda la ciudadanía e instituciones, entre los que se encuentra, lógicamente, el Valedor do Pobo.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

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

1. Acceso al empleo público

El control de los procesos selectivos convocados por las diferentes administraciones gallegas para la cobertura, definitiva o temporal, de puestos de trabajo conforma un importante campo de trabajo en la Institución. La labor del Valedor do Pobo se centra en supervisar el cumplimiento riguroso de los principios de transparencia y sujeción a la legalidad al que debe ceñirse todo proceso de selección iniciado por una administración pública, velando porque todo procedimiento garantice los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad contractual a celebrar.

> Los principios de transparencia y sujeción a la legalidad son una exigencia ineludible que los participantes de procesos selectivos pueden y deben invocar

El respeto a las mencionadas garantías se configura como un derecho fundamental recogido en la propia Constitución Española, y resulta evidente que hoy en día, la ciudadanía exige su cumplimiento efectivo. Aunque se aprecia que la existencia de un mayor control y rigurosidad en el desarrollo de las pruebas selectivas que dan acceso a un trabajo en el sector público, el volumen de quejas en este apartado se mantiene estable, debido fundamentalmente a que el número de aspirantes a un puesto en la función pública se ha visto incrementado notablemente tras la época de crisis económica, pues una buena parte de la población desempleada intenta acceder a un puesto de trabajo en este sector, lo que implica un aumento también de solicitudes de intervención por nuestra parte, independientemente de que nuestras conclusiones lleguen a constatar la existencia de irregularidades.

Los avances jurisprudenciales en materia de discrecionalidad técnica o la implantación efectiva de la normativa en materia de transparencia (entre otras cuestiones) han calado en el colectivo de opositores, que entienden que los órganos calificadores deben ser objeto de un ajustado control que garantice el cumplimiento efectivo de los principios de acceso al empleo público.

A) Bases de las convocatorias en el acceso al empleo público

Algunas de las reclamaciones que se reciben en el Valedor do Pobo hacen hincapié en las propias premisas establecidas en las bases de las convocatorias de los procesos de selección. Así, muchas veces se cuestionan los propios requisitos exigidos para poder participar en el mismo, o la concreción y/o valoración de los méritos a tener en cuenta. En este sentido, es preciso aclarar que un requisito es aquella condición imprescindible para participar y ser admitido en un determinado procedimiento selectivo sin que prejuzgue la capacidad y cualificación del aspirante. En cambio, el mérito constituye un valor positivo del aspirante que muestra así una mayor adecuación para el puesto ofertado.

> Es precisamente la valoración sobre la oportunidad de incluir ciertos requisitos o méritos, o la proporcionalidad/baremación de estos últimos, lo que motiva en muchas ocasiones la intervención de esta defensoría

Cierto es que la administración tiene un amplio margen de discrecionalidad para establecer requisitos, méritos y puntuaciones, pero no puede olvidarse que la igualdad de trato exige que la valoración de aspectos como la antigüedad, la experiencia y la

formación estén dentro de los límites constitucionalmente tolerables, debiendo establecerse distribuciones cuya relevancia cuantitativa no genere una diferencia de trato arbitraria o irracional.

Un claro ejemplo de supervisión de las afirmaciones anteriores, lo constituye un asunto que generó un numeroso grupo de expedientes de idéntico contenido, sobre el baremo de méritos para la selección de personal estatutario en el Servicio Gallego de Salud. En ellos, los interesados denunciaban que, en la próxima convocatoria del Sergas, se valoraría la puntuación mayor obtenida en las dos últimas convocatorias, lo que consideraban discriminatorio para aquellos aspirantes que sólo pudieron presentarse en una ocasión. La Secretaría General Técnica señalaba en su informe que el sistema de selección de personal estatutario temporal figura recogido en el pacto de selección temporal de 26 de abril de 2011, firmado entre la Administración sanitaria y las organizaciones sindicales más importantes, y que fue publicado en el Diario Oficial de Galicia de 9 de mayo. Este acuerdo y los precedentes fueron aprobados en virtud del establecido en el artículo 80 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, de estatuto marco del personal sanitario de los servicios de salud, en el artículo 38 del Rd-l 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del estatuto básico del empleado público y en el Decreto 206/2005, de 22 de julio, de provisión de plazas de personal estatutario del Servicio Gallego de Salud. La consellería ponía de manifiesto que, en el último año, como consecuencia de la denuncia realizada por alguna de las organizaciones sindicales, se llevó adelante un proceso de negociación de un nuevo pacto para sustituirlo. En este proceso de negociación las organizaciones sindicales demandaron tener en cuenta la mayor de las puntuaciones obtenidas por los aspirantes en la fase de oposición de los dos últimos procesos selectivos. Esta pretensión está basada en el hecho de que valorar sólo la puntuación del último proceso podría resultar lesivo para aquellas personas aspirantes que por cualquier circunstancia de carácter personal no habían podido concurrir a la realización de los ejercicios de una determinada convocatoria o no habían podido realizarlos en buenas condiciones. Esta propuesta fue incluida en el nuevo texto, estableciéndose que se valorará la mayor de las puntuaciones globales obtenidas en la fase de oposición de los dos últimos procesos selectivos convocados por el Servicio Gallego de Salud, en la categoría a la que se opta.

Por parte de esta Institución, una vez estudiada y analizada toda la información, entendemos que debe partirse del hecho indiscutible de que la Consellería de Sanidade, como administración pública disfruta de una capacidad de gestión y autoorganización en virtud de la cual puede estructurar sus servicios de la forma que consideren más acomodada para una mayor eficacia.

> El principio rector de la autoorganización administrativa debe ser la búsqueda de la gestión óptima de los intereses colectivos, lo que requiere de una gestión eficaz con los recursos disponibles

En esta facultad de autoorganización es característica la discrecionalidad, que domina su ejercicio, y que no debe confundirse con la arbitrariedad, siempre prohibida.

En el caso que motiva este expediente de queja, consideramos que la decisión adoptada por la administración no vulnera ningún derecho, y se circunscribe a la potestad de autoorganización comentada. No se aprecia discriminación en tanto no se limita el derecho de ningún aspirante a presentarse a las convocatorias, y tampoco resulta desproporcionado al tener en cuenta únicamente las dos últimas. Los principios de acceso a la función pública de igualdad, mérito y capacidad no quedan vulnerados en tanto que la Consellería de Sanidade contempla la posibilidad de tener en cuenta a mejor de dos puntuaciones, pero no impide que aquellos participantes en una sola convocatoria consigan la máxima puntuación.

A similar conclusión se llegó también en el expediente Q/22724/17 al considerar que las titulaciones contempladas como requisito para participar en un proceso selectivo convocado por el ayuntamiento de Sada para una plaza de técnico de turismo eran acordes al puesto a desempeñar, y que la administración tenía margen de decisión suficiente para excluir otras, considerando por nuestra parte que la decisión resultaba proporcionada, motivada y razonable.

Resulta interesante en esta línea de actuación, comentar el expediente Q/13961/17, en el que el interesado denunciaba que en Galicia se exige estar en posesión del Carné A2 antes del plazo de finalización de instancias de participación en el proceso selectivo a los cuerpos de policía local, mientras que, en el resto de España este requisito debe cumplirse antes de terminarse el proceso de selección. Solicitado informe a la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, la administración remitió un escrito en el que ponía de manifiesto que el Decreto 243/2008, de 16 de octubre, que desarrolla la Ley 4/2007 de coordinación y policías locales, en su artículo 21.2 establece que los requisitos para participar en los procesos selectivos de acceso a la categoría de policía deberán acreditarse dentro de plazo de presentación de instancias. De esta forma se da cumplimiento a la exigencia recogida en el artículo 32 de la Ley 4/2007 relativa a los principios a cumplir en el sistema de selección. En el informe se incluía una comparativa a nivel estatal y con otras normativas autonómicas, mostrando que Galicia no es la única CCAA que exige este requisito antes de la finalización del mencionado plazo.

A nuestro entender, la Constitución Española, en su artículo 148.1.22ª establece que una de las competencias que podrán asumir las CCAA es la coordinación y demás facultades relacionadas con la policía local, en los términos que establezca una Ley orgánica. Para dar cumplimiento a este mandato constitucional fue dictada la Ley orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad que señala que le corresponde las CCAA, con arreglo la misma Ley y la de régimen local, coordinar las actuaciones de la policía local dentro de su ámbito territorial. Con este motivo, de acuerdo con el artículo 39 de la Ley orgánica, en Galicia se promulgó la Ley 3/1992, de 23

de marzo, de coordinación de la policía local, que tiene como objetivo la coordinación de la policía local en el seno del territorio gallego.

En base a estas leyes, a Galicia le corresponde, en exclusiva, la competencia para la reglamentación de la normativa de coordinación de policías locales. Por lo tanto, en el momento en el que exige estar en posesión del carné A2 antes del final del plazo de presentación de instancias en los procesos se selectivos a los cuerpos de la policía local, lo está haciendo en base a una competencia reconocida por la constitución y por la Ley orgánica, no teniendo que coincidir la regulación hecha por la Comunidad Gallega con la regulación aprobada por otras CCAA.

Así pues, no se aprecia que en Galicia se esté perjudicando, con la exigencia del carné A2, a todos los posibles candidatos que se presenten a un proceso selectivo de policía local ya que esta exigencia, aplicable, insistimos, en términos de igualdad a la totalidad de aspirantes que concurran en el territorio gallego, encaja en la competencia exclusiva de la CCAA para la reglamentación de la normativa de coordinación de policías locales, también presente en otras CCAA, y no vulnera los principios de acceso a la función pública.

Ligado también con la concreción de requisitos exigidos para el acceso a la función pública, podemos mencionar un expediente en el que sí se consideró pertinente recomendar a la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, que se estudiara la posibilidad de modificar el sistema de acceso para las categorías superiores del cuerpo de policía local, evitando que quede restringido de forma exclusiva a la promoción interna.

El expediente fue iniciado a instancia de un particular que denunciaba que en el proyecto de ley de modificación de la Ley 4/2007 de coordinación de policías locales de Galicia, estaba previsto mantener lo dispuesto en los artículos 37 a 42 de la ley relativos a la forma de acceso a las diferentes categorías de los cuerpos de la policía local gallega, permitiéndose única y exclusivamente el acceso libre a la categoría más baja de la estructura de escalas, de manera que la entrada a las restantes categorías únicamente puede realizarse mediante promoción interna o movilidad vertical. El autor de la queja consideraba que este contenido vulnera el principio de igualdad en el acceso a la función pública e incidía en el hecho de que, en la mayor parte de las Comunidades Autónomas, se permite, de una forma u otra, el acceso libre a las categorías superiores.

Tras requerir información a la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, la administración nos remitió un escrito indicando que el legislador considera que para las categorías superiores resultan más idóneos los sistemas de promoción interna o de movilidad, ya que se trata de un cuerpo de seguridad cuyo personal precisa de una formación inicial elevada y basada en competencias adquiridas por el desempeño profesional, que garantice debidamente la adquisición de hábitos y destrezas que le permitan cumplir el complicado papel que tiene la Policía. De permitirse el ingreso por el sistema de turno libre a las categorías superiores, a quien

ingrese en los cuerpos de Policía local por este sistema le faltaría el necesario bagaje y experiencia profesional, cuestiones que son muy importantes para un adecuado desempeño policial.

Se recogía también en el informe de la administración que los representantes de los trabajadores habían manifestado su conformidad con este sistema atendiendo a dos motivos: por una parte, de permitirse el ingreso por el sistema de turno libre en las categorías superiores a la de policía, la carrera profesional en los cuerpos de Policía local de Galicia se vería muy mermada; y por otra parte, ocurriría que en muchos casos pudiera ocupar un puesto de mando, e incluso la jefatura del cuerpo, una persona carente de las necesarias competencias profesionales, aptitudes y capacidades, que podría provocar el rechazo del resto del personal del cuerpo.

Por último, el informe hacía mención a que se hablaba de promoción interna o de movilidad dentro de un cuerpo de funcionarios, por lo que no se puede considerar restrictivo; y en cuanto a la normativa de coordinación de otras comunidades autónomas, no resulta ser cierto en todos los casos que se permita el sistema de turno libre, pues en la mayoría está supeditado a que antes se utilicen previamente los de promoción interna o de movilidad, quedando el turno libre como último recurso para el caso de quedar plazas desiertas y no poder cubrirlas por otros sistemas. En los Cuerpos de seguridad del Estado no está permitido el acceso por el sistema de turno libre más que en las categorías básicas (guardia civil y policía), y en las de teniente de la Guardia Civil e inspector del Cuerpo Nacional de Policía. Incluso así, en estos dos casos, el período de formación para el teniente es de 5 años y el del inspector es de 3, cuestión impensable en un cuerpo de Policía local.

En el transcurso de la investigación, el interesado remitió nueva información, incluyendo referencias normativas de catorce Comunidades Autónomas sobre la problemática planteada. Por tal motivo, consideramos necesario transmitir copia de tal documento a la consellería para su análisis y petición de nuevas consideraciones sobre el estado de la cuestión, habida cuenta los últimos resultados de la negociación del proyecto legislativo de la Ley de Coordinación de Policías Locales de Galicia.

En contestación a este nuevo requerimiento, la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza adjuntó un segundo informe en el que señalaba que con carácter general los sistemas por excelencia son lo de acceso libre para la categoría de policía; y los sistemas de movilidad o de promoción interna para el resto. Únicamente aparece la oposición libre cuando resultara imposible la cobertura por movilidad o promoción interna, y también para puestos de jefatura del cuerpo. En lo que atañe a los cuerpos del Estado (Guardia Civil y Policía Nacional), el acceso libre se utiliza exclusivamente para el ingreso en los Cuerpos, en la categoría básica de policía o guardia civil, e incluso en este caso con reservas de cuotas para colectivos específicos del Ejército o del propio Cuerpo. En el resto de las categorías, siempre se utiliza el sistema de promoción interna, excepto únicamente en el caso de Inspector de la Policía o de

Teniente de la Guardia Civil, en el que se reserva un porcentaje de las vacantes para oposición libre.

Continuaba el informe indicando que la Ley 4/2007 se aprobó por el Parlamento de Galicia. En su tramitación participaron con carácter previo (en la fase de anteproyecto) los servicios jurídicos de la Xunta de Galicia, y posteriormente los letrados del propio Parlamento, sin que ninguno de ellos entendiera que esta norma podría resultar contraria a los intereses generales, y mucho menos chocar con los principios constitucionales. La misma reflexión planteaba la consellería en lo que respecta a la fase de aprobación de la norma en sede parlamentaria. Se hacía referencia al consenso previo alcanzado en el seno de la Comisión de Coordinación de Policías Locales que se había creado en virtud del artículo 18 de la Ley 4/2007, por el que funcionaba un Grupo Técnico de Trabajo, participado por técnicos de la Xunta de Galicia y representantes de los ayuntamientos y de los sindicatos policiales, que elaboraron el texto del anteproyecto en un marco de absoluta conformidad.

Vista toda la información precedente, iniciamos nuestro análisis comentando que en el acceso a la función pública deben garantizarse en todo caso los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad

La necesaria relación mutua entre el artículo 23.2 de la Constitución Española y el 103.3 del mismo texto, exige que, además de la definición genérica de los requisitos o condiciones necesarios para aspirar a un empleo público, se imponga el deber de no exigir para el acceso a la función pública requisito o condición alguna que no sea referible a los indicados conceptos de mérito y capacidad, de manera que pudieran considerarse vulneradores del principio de igualdad, y, en definitiva, que impidan el libre acceso a un puesto en la administración pública.

Ahora bien, el artículo 23.2 de la CE reconoce expresamente en su último inciso que la ley puede sujetar el acceso a funciones públicas a determinados requisitos, por lo que el derecho fundamental que en él se consagra no es un derecho indiscriminado, sino de configuración legal, dentro siempre del respeto a los principios y preceptos constitucionales. De este modo, el derecho no se lesiona si la exigencia de los requisitos establecidos con carácter general por las leyes se aplica motivadamente con criterios razonables y en términos de generalidad que excluyan discriminaciones personales o que supongan, por parte de la Administración, restricciones innecesarias para el ejercicio de este derecho fundamental, debiendo prevalecer en todo caso la interpretación más favorable a la efectividad de aquel. El órgano competente, estatal o autonómico, puede determinar la calificación técnica que deben tener los que, en la respectiva Administración, vayan a prestar servicios, pero solo puede establecer diferencias en razón de que la capacitación técnica sea la adecuada a la naturaleza de las tareas a realizar y con carácter general, es decir, por la posesión de determinados conocimientos o titulación. De hecho, las pruebas restringidas se consideran un procedimiento

absolutamente excepcional ante una situación extraordinaria, debiendo existir una justificación razonable, proporcionada y no arbitraria, y con el fin de conseguir una finalidad legítima.

> Queda evidenciado que nuestro ordenamiento jurídico consagra como norma de aplicación básica, que los procesos selectivos tengan carácter abierto y garanticen la libre concurrencia

Es en este momento cuando debemos proceder a relacionar el discurso anterior con el derecho reconocido a los empleados públicos en cuanto a la promoción interna. Efectivamente, la promoción interna se regula como una forma de promoción profesional, y cumple una doble función: aprovechamiento de los recursos humanos de la propia organización y cumplimiento del derecho de los funcionarios de carrera a su progresión y movilidad. Los procesos selectivos que recojan esta forma de provisión, deberán respetar igualmente los principios de igualdad, mérito y capacidad.

La conciliación entre el principio general de acceso a las administraciones públicas mediante el sistema de pruebas libres, y el derecho a la promoción interna, que implica restricciones en la convocatoria, exige que el órgano convocante respete un número suficiente de plazas abiertas, esto es, la posibilidad de que los ciudadanos que (cumpliendo con los requisitos generales) no tengan la condición de funcionarios públicos tengan la oportunidad de concurrir a un puesto público.

El Tribunal Constitucional (Sentencia 302/1993), respecto a la preferencia para cubrir los puestos de trabajo vacantes ofertados señala que «la promoción interna de los funcionarios a través del trabajo, no puede confundirse con una patente para excluir la vigencia de los principios constitucionales, de modo que nada permite al legislador estatal o autonómico transgredir los límites que la Constitución impone a su libertad de configuración normativa, y menos cuando está en juego un derecho con rango fundamental como el de la igualdad de acceso de todos los ciudadanos a las funciones públicas».

El Tribunal Supremo, en sentencia de 25 de enero de 2006 (RC 6314/1999), ante una convocatoria en la que se ofertaban la totalidad de las plazas a la vía de promoción interna, determinó que no se puede desconocer en absoluto el principio general de las pruebas de libre acceso, de modo que en el conjunto de las convocatorias para determinadas Escalas y Cuerpos aparezcan suficientes plazas excluidas de la promoción interna como para que pueda aceptarse que aquel principio legal ha sido debidamente respetado.

En el fundamento de derecho cuatro de la sentencia citada, el tribunal señala que “Sometido constitucionalmente el acceso a la función pública a los principios de igualdad y a los de mérito y capacidad (artículos 23.2 y 103.3 de la Constitución) la Ley

mencionada ha consagrado el criterio general de que las Administraciones Públicas seleccionen a su personal a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre (artículo 19.1), pero al mismo tiempo ha ordenado que aquéllas faciliten la promoción interna, ahora sin límite legal expreso alguno, lo que llevado a su extrema consecuencia podría originar que se cerrara el acceso libre a los Cuerpos o Escalas con exigencia de titulación superior a la del certificado de escolaridad, porque todas las vacantes de aquéllas se reservasen a promoción interna, de modo que la total selección de funcionarios públicos tuviese siempre su origen en los Cuerpos o Escalas del grupo inferior, con independencia de que después, para ser promovido, sea necesario poseer la titulación exigida para integrarse en el grupo superior. Esta situación haría que el criterio legal del acceso libre quedase tan evidentemente restringido, que sin duda acabaría lesionando los principios constitucionales de mérito y capacidad. Es por eso que la eventual contradicción que podría originarse entre los artículos 19.1 y 22.1 de la Ley 30/84 debamos eliminarla mediante una racional interpretación de ambos preceptos y a la luz de los principios constitucionales. En este sentido es de notar que el criterio fundamental sobre el que se monta el sistema legal de selección del personal de las Administraciones Públicas es el de las pruebas libres, siendo éste, además, el que mejor extiende, en razón de su propia amplitud subjetiva, los citados principios constitucionales de igualdad, capacidad y mérito. Esto no excluye, sin embargo, que los mismos no se respeten en los casos de promoción interna, aun cuando ésta, por propia definición, alcance a menos sujetos. Por eso en la Ley este sistema aparece como un simple mandato dirigido a "facilitarla", nunca a sustituir plenamente a las formas ordinarias y obligadas de acceso, que son las libres. En este sentido, aunque se haya prescindido de fijar un expreso límite numérico a las vacantes susceptibles de ser reservadas a promoción interna en cada convocatoria, sin embargo la interpretación sistemática de la Ley impone que no se desconozca en absoluto el principio general de las pruebas libres de acceso, de modo que en el conjunto de las convocatorias para determinadas Escalas y Cuerpos aparezcan suficientes plazas excluidas de la promoción interna como para que pueda aceptarse que aquel principio legal ha sido debidamente respetado."

Con los argumentos anteriores, y analizando la actual redacción de la Ley 4/2007, de 20 de abril, de coordinación de policías locales en los artículos 32 a 42, no parece que queden atendidas las recomendaciones del Tribunal Supremo establece en la sentencia referida. La norma gallega establece el sistema de turno libre únicamente para el ingreso en la condición de policía local, que es la categoría más básica, restringiendo absolutamente el acceso abierto a las restantes categorías, a las que únicamente puede accederse mediante promoción interna.

Somos conscientes de que el derecho a la promoción interna resulta igual de fundamental, así como de la importancia del desempeño competencial acomodada de las funciones de los puestos objeto de controversia en este expediente de queja, pero tal consideración no parece resultar compatible con la exclusión absoluta de la apertura al turno libre de un porcentaje de plazas que sea razonable, permitiendo así armonizar los principios básicos de acceso a la función pública y el derecho a la carrera profesional y

promoción interna. Tendrá, en todo caso, eso sí, que concretarse las pruebas más convenientes para evaluar la suficiente capacidad de los aspirantes.

Igualmente, comprendemos perfectamente los mecanismos seguidos en la aprobación de la ley vigente, pero en este caso, y tal como dispone el artículo 30 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, si como consecuencia de sus investigaciones, esta Institución llegara al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Parlamento de Galicia o a la Administración su modificación.

Por último, mencionar que, del análisis de la normativa comparada, se puede comprobar que las diferentes Comunidades Autónomas han formulado diversas opciones, pero, en todo caso, se aprecia un criterio común bastante generalizado de no limitar la posibilidad de convocar plazas por el turno libre (dejando en unos casos margen a los Ayuntamientos y en otros imponiendo medidas concretas). Inclusive, tal y como reconoce la administración gallega, en el caso de los cuerpos del Estado (Guardia Civil y Policía Nacional) se reserva un porcentaje de vacantes para oposición libre para el puesto de Inspector de la Policía o de Teniente de la Guardia Civil.

En conclusión, dirigimos a la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza una recomendación, que fue aceptada, para que estudiara y valorara la introducción del sistema de acceso libre a determinadas plazas en las categorías superiores del Cuerpo de Policía Local de Galicia, impulsando desde la consellería los trámites precisos para conseguir una modificación de los artículos 32 a 42 de la Ley 4/2007, de 20 de abril de Coordinación de Policías Locales de Galicia, evitando así la exclusividad de la promoción interna en dichas categorías.

Por último, en cuanto a los requisitos de las convocatorias, decir que está plenamente admitido que no es admisible exigir estar empadronado en un determinado municipio para poder participar en una convocatoria de empleo público

Sobre este asunto, se tramitó el expediente Q/14525/17 para valorar si las bases de la convocatoria del plan de práctica laboral de la Diputación de Pontevedra podían ser contrarias al principio de igualdad en el acceso a función pública, al constar como condición indispensable la inscripción en el padrón de cualquier término municipal de la provincia de Pontevedra.

La Diputación de Pontevedra alegó que la convocatoria de 200 bolsas de práctica laboral en centros y servicios de la Diputación y Ayuntamientos de la provincia de Pontevedra, destinadas a titulados universitarios o de formación profesional, según los casos, sin experiencia laboral previa en el ámbito de su titulación, tenía como finalidad promover y completar su formación en áreas de conocimiento o actividades que puedan

facilitar su incorporación al mercado laboral. La base segunda de la convocatoria establecía que podrían ser beneficiarios de estas bolsas las personas físicas que, con plena capacidad de obrar y sin estar inhabilitadas para obtener ayudas y subvenciones públicas, reunieran los siguientes requisitos, entre otros, "estar empadronado en cualquiera término municipal de la provincia de Pontevedra con anterioridad a 1 de enero del año 2016 o acreditar una antigüedad en el Padrón de un mínimo de cinco años".

Señalaba también la administración provincial que las bolsas convocadas se configuraban como subvenciones, entendiéndose por tal, conforme lo dispuesto en el artículo 2 de la LXS, toda disposición dineraria realizada por cualquiera de los sujetos contemplados en el artículo 3 de esa ley, a favor de personas públicas o privadas, y que cumpla los siguientes requisitos: a) que la entrega se realice sin contraprestación directa de los beneficiarios; b) que la entrega esté sujeta al cumplimiento de un determinado objetivo, la ejecución de un proyecto, la realización de una actividad, la adopción de un comportamiento singular, ya realizado o por desarrollar, o la concurrencia de una situación, debiendo el beneficiario cumplir los deberes materiales y formales que se establezcan; y c) que el proyecto, la acción, conducta o situación financiada tenga por objeto el fomento de una actividad de utilidad pública o interés social o de promoción de una finalidad pública.

El informe indicaba que estas ayudas o subvenciones de la Diputación Provincial de Pontevedra tienen por objeto completar la formación y aprendizaje de las personas a las que van dirigidas (titulados universitarios y de formación profesional) mediante la realización de trabajos o actividades con los que se pretende potenciar su formación práctica a nivel profesional, estando desprovistas de las notas por las que se constituye una relación laboral. A juicio de la Diputación, la denuncia se fundamentaba en las normas que regulan el acceso al empleo público, sin tener en cuenta que la relación jurídica que deriva de la bolsa de práctica laboral no se rige por las normas de Función Pública si no por la Ley General de Subvenciones y las bases de la convocatoria, que desarrollan el procedimiento de concesión de las ayudas convocadas, solicitudes, requisitos, condiciones, derechos y deberes de las partes que intervienen, resolución, suspensión, renuncias etc. El hecho de establecer como requisito para poder participar "estar empadronado en cualquiera agarro municipal de la provincia de Pontevedra" deriva de la propia territorialidad de la entidad que concede la ayuda o subvención, la cual persigue un interés público concreto, que se incardina, dentro de su ámbito competencial, en la actividad provincial de fomento, contemplada en el artículo 36 de la Ley 7/ 85, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL).

En este caso, nuestro análisis incide en el que hecho de que nuestra jurisprudencia, con apoyo en la doctrina constitucional relativa a los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública, ya se pronunció sobre esta materia declarando que la exigencia del empadronamiento, sea como requisito o mérito, para el acceso a un puesto en la administración pública atenta contra el principio de igualdad, independientemente de que el puesto sea de carácter funcionarial o laboral, fijo o temporal.

> La condición del padrón introduce un trato desigual por razón de residencia que no encuentra justificación en razón del mérito y capacidad de los aspirantes a participar en el proceso selectivo y vulnera los artículos 14 y 23.2 de la Constitución

Fijado lo anterior, hicimos hincapié en las condiciones del caso concreto, pues el plan de práctica laboral objeto de controversia no contempla una relación contractual laboral de los aspirantes con la administración, y por lo tanto no llega a materializarse la condición de empleado público. En la prestación de servicios derivada de convenios de colaboración o ayudas orientadas a la mejora de la empleabilidad y para la realización de obras o servicios de interés general y social en la que no se establece relación laboral alguna con la administración pública (sino que la colaboración se lleva a cabo desde la misma condición de persona desempleada), resulta admisible la inclusión del requisito o mérito del empadronamiento en razón de la finalidad de tales ayudas o convenios y los programas derivados de ellos.

Por tanto, en el supuesto mencionado, atendiendo a la categoría de ayudas o subvenciones de empleo, no apreciamos vulneración de los principios de acceso a la función pública toda vez que no se refiere a un proceso de selección para un empleo público.

B) Desarrollo de los procesos selectivos

La labor tuitiva realizada por el Valedor do Pobo durante el año 2017 sigue la misma estela que la ejercida en períodos anteriores, siendo primordial para esta institución garantizar el correcto desarrollo de los procesos de selección.

> Las principales cuestiones a valorar en este tipo de reclamaciones son, entre otros, la configuración y contenido de pruebas, su corrección y valoración, la publicación de las notas, o el acceso a determinada documentación

Destaca en este apartado el expediente Q/64895/16 (iniciado el año anterior pero concluido en el 2017), no sólo porque concluyó con una recomendación dirigida al Ayuntamiento de Meaño sobre la garantía del anonimato, sino también porque ejemplifica los casos que habitualmente se tratan en este subapartado al abarcar varias incidencias en el desarrollo del proceso selectivo . En este caso, el reclamante denunciaba que en la oposición celebrada en el Ayuntamiento de Meaño para la cobertura de plazas en régimen de contratación laboral temporal, no se respetaron los principios de acceso a la función pública al ser obligatorio hacer constar nombres y apellidos en la prueba tipo test. Junto a esto, denunciaba también como irregulares otros aspectos de la

convocatoria: fijar un plazo de tan sólo dos días para reclamar; valorar cursos no homologados de primeros auxilios, no computar los años trabajados en una empresa pública de mantenimiento; no distinguir en la baremación entre el nivel celga 2 y celga 4; y no poder reclamar ante el resultado final.

En su informe, el Ayuntamiento de Meaño señalaba que en el ejercicio se hacía constar el nombre, apellidos y rúbrica a los efectos de garantizar la identificación de todas las hojas del examen por el/la candidato/a. En lo referente al período de subsanación, la administración indicaba que la base sexta de las bases de la convocatoria contemplaba que "los aspirantes excluidos u omitidos dispondrán del plazo de dos días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la publicación de la resolución, para poder enmendar, en su caso el defecto que motiva su exclusión". En cuanto a la valoración de méritos, en el informe se alegaba que los cursos de primeros auxilios son exigibles como requisito y no se valoraban en la fase de concurso. Sobre la valoración de años a cargo de una empresa pública (Sergas) de mantenimiento, constaba que no fue baremado dado que entre la documentación presentada por la candidata no constaba justificante de servicios prestados en tal empresa pública (Sergas) ni otra documentación relativa a la experiencia profesional. Por último, la valoración del conocimiento del idioma gallego fue puntuado de acuerdo con lo regulado en la base séptima que recoge que "por haber acreditado el nivel celga 2, equivalente o superior: 0.40 puntos. La puntuación máxima de este apartado será de 0.40 puntos" no encontrándose regulado otra puntuación para la titulación superior de gallego, consiguiendo todos los candidatos la misma nota. Para finalizar, el Ayuntamiento indicaba que la base octava de las bases contempla que "los aspirantes dispondrán de un plazo de 3 días hábiles, a contar desde el siguiente al de la publicación de las puntuaciones de la fase de oposición para hacer alegaciones a las mismas. El listado con las puntuaciones será definitivo de no presentarse alegaciones en el plazo indicado."

Teniendo en cuenta las manifestaciones de la interesada y las alegaciones remitidas por la administración local afectada, diferenciamos en nuestro análisis varios puntos:

En cuanto a la falta de anonimato en el ejercicio tipo test, resulta indubitado que debe ser una garantía a preservar en toda prueba selectiva que así lo permita la naturaleza del ejercicio. Dicho esto, la discusión puede centrarse en la posible anulación de la prueba una vez detectado el incumplimiento de esta premisa, reconociéndose aquí que existen discrepancias en la jurisprudencia sobre el carácter invalidante derivado de la consignación de la identificación del aspirante. Entre otros, y a modo de ejemplo, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña desestima la invalidación de una prueba tipo test en la que constaba el nombre completo del aspirante. Fundamenta su decisión señalando que la identificación personal es necesaria para evitar suplantaciones de personalidad o de acreditación sobre a quién pertenecen las respuestas, no suponiendo tal actuar vulneración de los principios constitucionales dado que el test es una prueba que se corrige automáticamente y no en base a criterios subjetivos del examinador. La corrección de este tipo de exámenes se limita a la aplicación de una plantilla, de tal modo que resulta indiferente para el Tribunal conocer el nombre o no de los partícipes debido a

que su capacidad de decisión o discrecionalidad está absolutamente vinculada a tal plantilla, sin que pueda beneficiar o perjudicar el hecho de conocer previamente al autor del examen.

> Desde esta Institución consideramos que la exigencia del anonimato en el trámite de corrección de pruebas de acceso a la función pública es una derivación consustancial a los derechos y principios constitucionales que rigen el procedimiento de selección

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

El anonimato es una garantía objetiva de los principios que rigen el proceso, por lo que la misma debe establecerse siempre que no sea contrario a la naturaleza y características de la prueba. Es más, el hecho de que, durante el transcurso del procedimiento selectivo no se aprecien indicios concretos de que dichos principios se vieran inobservados, no es causa suficiente para estimar que la exigencia del anonimato no es necesaria, pues, precisamente, su virtualidad es preventiva. Así, mecanismos tales como la utilización de códigos, aseguran el anonimato en la corrección y facilita la transparencia del proceso y la confianza de los aspirantes en la imparcialidad de sus miembros, así como de quienes van a ser tratados por igual a los demás participantes del proceso selectivo.

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

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

Por lo que respecta a los plazos de reclamación, resulta incontrovertible el planteamiento de que las bases de toda convocatoria de un proceso selectivo constituyen la "ley" de dicho proceso, de manera que tanto la administración como los opositores se encuentran vinculados a estas bases. Las normas reguladoras de cada oposición son las que están contenidas en la convocatoria de la misma, de manera que debe acudirse a la convocatoria en concreto para comprobar la regulación sobre los requisitos, ejercicios y demás circunstancias del procedimiento, siempre, claro está, con el debido respeto a los principios generales establecidos en el ordenamiento jurídico.

Entre la información que puede contener las bases de toda convocatoria pública de selección, se encuentran los plazos de reclamación. La definición y concreción de estas materias en las bases de la convocatoria, determina que efectivamente, la administración y los aspirantes quedan directamente vinculados por lo dispuesto en ellas. En este caso concreto, consta en las bases los plazos para presentar alegaciones, resultando razonables y proporcionados.

En cuanto a la valoración de méritos, nuestra jurisprudencia ha hecho mención a la amplia potestad de que dispone la Administración para definir los requisitos y méritos que mejor se ajustan a la convocatoria del puesto a cubrir, debiendo optar por los más relevantes, siempre y cuando no se actúe con arbitrariedad para favorecer unos aspirantes por encima de otros. La exigencia de un determinado nivel de gallego, en este caso el Celga 2, estará adecuada a la función del puesto, no siendo obligatoria la valoración de un conocimiento superior si la entidad convocante considera que no resulta preciso para el desempeño de las tareas implícitas al puesto de trabajo.

> En todo caso, la concreción y baremación de los méritos debe resultar proporcional, igualitaria y adecuada a la plaza

En el caso concreto, entendemos que se da cumplimiento a estas premisas. La falta de acreditación de los servicios prestados en la empresa pública a la que hace referencia impide al Tribunal tenerlos en cuenta. No se dirime en este ítem sobre la oportunidad de incluirlos como mérito sino al defecto formal de no presentar la documentación acreditativa pertinente.

Como conclusión, centramos nuestra recomendación al Ayuntamiento de Meaño en la preservación de la garantía del anonimato en las pruebas tipo test, recomendación que ha sido aceptada, instando a que se adoptaran las medidas necesarias para garantizar de manera completa y eficaz el anonimato de los aspirantes que concurren a los procesos selectivos, siempre y cuando sea posible por la naturaleza y características del ejercicio. En cuanto a las restantes demandas, no apreciamos irregularidad alguna.

Un caso llamativo sobre supuestas irregularidades en el desarrollo del proceso selectivo es el que se planteó en la investigación instada por varios participantes que

denunciaban la vulneración de derechos en las pruebas de acceso al cuerpo de Policía Local de Vigo. Se incidía en varios aspectos, destacando las causas de abstención en las que incurrían algunos miembros del tribunal; la coincidencia de que las máximas notas las habían obtenido aspirantes con relaciones de parentesco, amistad o afectividad manifiesta con miembros del cuerpo o del equipo de gobierno; la supuesta filtración de preguntas; la falta de publicación de plantillas; etc.

Aquí, la investigación quedo suspendida al confirmarnos la alcaldía que se había acordado la repetición de la proba teórica y que se procedería al relevo de dos vocales miembros del tribunal de selección.

Por último, también debe considerarse una infracción de los principios que presiden los procedimientos de selección en el sector público, la constatación de dilaciones excesivas o desproporcionadas durante su desarrollo, y que sean imputables a la propia administración. Como ejemplo de intervención en esta problemática, destacar un conjunto de expedientes (Q/25943/17 a Q/25968/17) que denunciaban precisamente el retraso entre las diferentes pruebas a realizar en el subgrupo C2 convocado por la Orden de 15 de junio de 2015 para la Xunta de Galicia.

En este sentido, debemos recordar que, no solo la Constitución Española fija determinados principios a los que debe sujetarse el acceso a la función pública (artículo 103.3), sino que otras normas como el Estatuto Básico del Empleado Público, de forma más específica, señalan que la selección de los trabajadores públicos se realizará mediante procedimientos en los que se garanticen los principios constitucionales, así como, entre otros, la agilidad, sin prejuicio de la objetividad.

> Esta agilidad debe ser una máxima del proceso, pero también resulta preceptivo valorar las circunstancias concretas que pueden estar afectando a la convocatoria específica que se cuestiona, con el fin de asegurar la efectividad de la conclusión del proceso mismo

Por tal motivo, atender a la resolución de cualquier incidencia implica dotar de garantía su resultado, evitando anulaciones posteriores que desvirtuarían las listas definitivas de aspirantes que superaron la totalidad de las pruebas.

Por tanto, es preciso atender a la razonabilidad de los retrasos, en virtud del estándar aplicable al actuar administrativo en el ámbito de que se trate, concretado en las circunstancias específicas de cada caso: complejidad del procedimiento, duración de procedimientos similares, reclamaciones de las personas afectadas, o relevancia de los intereses en juego. Sólo cuando, tras la valoración de dichas circunstancias, se deduzca que la dilación del proceso puede calificarse como irregular o anormal habrá que

amonestar a la administración por mala praxis. En caso contrario, si la razón del retraso se encuentra justificada, no cabrá apreciar fallo de la administración.

En el caso mencionado, se tuvieron en cuenta las circunstancias alegadas por la consellería, que apelaba a la tramitación de reclamaciones interpuestas ante las calificaciones de algunas fases del procedimiento, que determinaron de hecho, la variación de puntuaciones por la modificación y anulación de dos preguntas. Por eso, aun entendiendo las reivindicaciones de los reclamantes, señalamos que resulta difícil establecer un estándar medio en los procesos de selección públicos, porque no todos ellos responden a unas mismas características: número de plazas convocadas, diseño del proceso selectivo, número de aspirantes, y, como sucede en este supuesto, alegaciones y recursos de alzada interpuestos en su ínterin, que condicionan en gran medida su duración. La necesidad de resolver las impugnaciones formuladas tiene un peso relevante a fin de evitar futuras modificaciones en la relación definitiva de aspirantes.

C) Listas de contratación temporal.

Las listas de contratación temporal es una herramienta que permite a la administración realizar una selección de personal para la cobertura eficaz de puestos vacantes temporales, generando situaciones que precisan de una actuación urgente para la rápida cobertura de la plaza.

Estos listados deben ser elaborados aplicando de forma rigurosa los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad, y su funcionamiento debe ser totalmente transparente de forma que pueda realizarse un riguroso control tanto interno como externo. El orden en el que todo aspirante se sitúa en una lista de contratación temporal, condiciona la materialización efectiva de un contrato, por lo que la transparencia en la gestión de los llamamientos es fundamental para descartar cualquier tipo de irregularidad o arbitrariedad.

> Una gestión rigurosa del orden de prelación en las listas de contratación temporal, constituye una garantía de obligado cumplimiento

Fundamentalmente, se producen dos grandes tipos de investigación en esta materia, por una parte, se actúa ante reclamaciones que cuestionan la propia necesidad de utilizar la contratación temporal, debiendo comprobarse si el amparo de la urgente necesidad está realmente justificada, o si la cobertura del puesto debe realizarse mediante mecanismos ordinarios de contratación indefinida. En el año 2017 no se detectó ninguna irregularidad en este sentido.

Un segundo grupo de expedientes se centran directamente en la gestión de los listados, tanto en lo que afecta a su elaboración como a su mantenimiento. Resulta ejemplificativa la actuación llevada a cabo por esta Institución, en lo que a la creación de

listas se refiere, a través del expediente Q/13675/17 por el que se recomendó a la Consellería de Sanidade que estudiara y valorara la modificación, con los trámites de negociación sindical oportunos, el sistema de contratación temporal de médicos especialistas de área, elaborando un procedimiento de listas para su selección en atención al orden de prelación que resulte de los méritos de los aspirantes. Recomendación aceptada ya por la consellería.

Esta iniciativa partió de la reivindicación de un grupo de facultativos que aspiraban a cubrir puestos en las especialidades sanitarias, denunciando que este tipo de contratación resulta actualmente opaca, tanto en los criterios como en el acceso, adoleciendo de una discrecionalidad excesiva al depender la selección temporal de una entrevista con el director de área o el gerente del centro, así como la falta de publicidad de los resultados, y la inexistencia de listas para su posterior uso.

La administración, en su informe, aludía al artículo 33 de la Ley 55/2003 del estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud, que establece que la selección del personal estatutario temporal se efectuará a través de procedimientos que permitan la máxima agilidad, que se basarán en los principios de igualdad, mérito, capacidad, competencia y publicidad y que serán establecidos previa negociación con las organizaciones sindicales en las mesas correspondientes. El Decreto 206/2005, de 22 de julio, de provisión de plazas de personal estatutario del Servizo Galego de Saúde, establece, en su artículo 66, que la selección se realizará, con carácter general, en atención a la orden de prelación que resulte de listados de aspirantes periódicamente elaborados en atención a los méritos aportados por los aspirantes, y, específicamente en el artículo 67 señala que en el nivel de atención especializada, la selección de licenciados sanitarios llamados a ocupar plaza de la plantilla se realizará por el director de área o director gerente de la institución, previa autorización del centro directivo de los órganos centrales del Sergas que tuviera encomendadas las funciones de personal. La selección se realizará mediante el procedimiento de concurso de méritos o en atención a la orden de prelación que resulte de listados de aspirantes periódicamente elaborados. Las convocatorias, que serán anunciadas en el Diario Oficial de Galicia, deberán incluir el baremo aplicable, así como, la previsión, de ser el caso, de memorias o entrevistas y la composición de la comisión de valoración. La puntuación de la memoria o entrevista no podrá superar el 30 por ciento del total del baremo.

A juicio de la consellería, conforme a lo indicado en la normativa citada no existía ningún precepto legal o reglamentario que imponga un procedimiento de listas para la selección de personal facultativo especialista de área, y el procedimiento que están utilizando las respectivas gerencias -concurso de méritos del artículo 67 del Decreto 206/2005-, se ajusta a lo previsto en la normativa citada.

Además, en lo relativo a la afirmación de que el procedimiento que se está aplicando adolece de discrecionalidad excesiva por depender la selección de la entrevista del director de área", indicaba la administración que no existe una valoración individual de los méritos de los participantes, sino que esta tarea la desarrolla una comisión de

valoración, cuya composición debe incluirse en la convocatoria. Por otro lado, la puntuación de la memoria o entrevista está limitada al 30 por ciento de la puntuación total, por lo que esta fase del proceso de selección no puede calificarse como determinante del resultado del mismo. La normativa general de la función pública considera la entrevista como un instrumento válido para asegurar la objetividad y la racionalidad de los procesos selectivos para el acceso a la condición de personal funcionario de carrera. Así, la Ley 2/2015, de 29 de abril, de empleo público de Galicia indica que, para asegurar la objetividad y la racionalidad de los procesos selectivos, estos podrán completarse, cualquier que sea el sistema selectivo aplicable, con la superación de cursos y/o períodos de prácticas, con una exposición curricular por los candidatos con pruebas psicotécnicas o con la realización de entrevistas.

El posicionamiento de la Valedora en este expediente, toma como punto de partida el hecho de que nuestro ordenamiento jurídico considera fundamental que el acceso al empleo público se realice mediante procedimientos en los que se apliquen los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad del contrato laboral que vaya a celebrarse.

> Las administraciones públicas pueden hacer uso de diferentes modalidades de contratación laboral (tanto para personal fijo como temporal) según sus necesidades, pero las normas y principios mencionados rigen en todo caso, garantizando la concurrencia en igualdad de los aspirantes que pretende acceder a un puesto en la función pública

Estas directrices parten directamente de nuestra norma fundamental (artículos 23.2 y 103.3 de la C.E.), y se reproducen en las diferentes normas que resultan de aplicación básica en esta materia, tal y como se recoge a lo largo del articulado del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público o de la Ley 2/2015, de 29 de abril, de empleo público de Galicia.

La normativa específica de aplicación a los empleados a los que hace referencia esta queja, el personal estatutario de sanidad, también hace hincapié en estos principios básicos. Así, el artículo 29 de la Ley 55/2003 de 16 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto Marco del Personal Estatutario recoge los criterios generales para la provisión de plazas de personal estatuario mencionando expresamente la “igualdad, mérito, capacidad y publicidad en la selección, promoción y movilidad del personal de los servicios de salud”, insistiendo en la misma línea en el artículo 33 cuando regula la selección de personal estatutario temporal al señalar que esta “se efectuará a través de procedimientos que permitan la máxima agilidad en la selección, procedimientos que se

basarán en los principios de igualdad, mérito, capacidad, competencia y publicidad y que serán establecidos previa negociación en las mesas correspondientes."

A nivel de la Comunidad Autónoma de Galicia, el Decreto 206/2005, de 22 de julio, de provisión de plazas de personal estatutario del Servizo Galego de Saúde determina en el artículo 65 que la selección de personal temporal se efectuará a través de procedimientos que permitan la máxima agilidad fundamentándose en los principios de igualdad, mérito, capacidad, competencia y publicidad. El artículo 66 señala que, con carácter general, la selección se realizará en atención a la orden de prelación que resulta de listados de aspirantes periódicamente elaborados según los méritos adjuntados.

A continuación, el artículo 67 del mismo texto (tal y como señala la administración en su informe) alude de manera expresa a la selección de licenciados sanitarios de atención especializada, preceptuando que esta "será realizada por el director de área o director gerente de la institución, mediante el procedimiento de concurso de méritos o en atención a la orden de prelación que resulte de listados de aspirantes periódicamente elaborados. Las convocatorias, que serán anunciadas en el Diario Oficial de Galicia, deberán incluir el baremo aplicable, así como, la previsión, de ser el caso, de memorias o entrevistas y la composición de la comisión de valoración. La puntuación de la memoria o entrevista no podrá superar el 30 por ciento del total del baremo." El contenido de este artículo 67 encaja en el mismo discurso de aplicación inexcusable de los principios fundamentales de acceso a la función pública que recogen los preceptos anteriores.

Queda claro, pues, que el director de área o gerente seleccionará a los facultativos especialistas correspondientes garantizando los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

No se cuestiona en esta resolución los procedimientos de selección realizados atendiendo a lo dispuesto en el artículo 67, y no se discute la objetividad de los mismos y el respeto a las garantías constitucionales antedichas. Pero no cabe duda que la utilización de listas de contratación temporal, al igual que se realiza en las restantes categorías del personal sanitario, otorga mayor transparencia al proceso, amén de suponer una herramienta útil y ágil para la cobertura de puestos cuya urgencia exija celeridad, sin obviar las garantías precisas para acceder a la función pública.

Y para que realmente sean efectivos los principios básicos del empleo público, resulta imprescindible la publicidad de los listados para que todos los aspirantes conozcan de manera transparente su posicionamiento en ellas, permitiéndoseles comprobar el correcto funcionamiento de los llamamientos.

La publicidad de las actuaciones administrativas es garantía del derecho de los interesados a acceder a las plazas en condiciones de igualdad

Por tal razón, articular un mecanismo de listados de contratación temporal para la selección de licenciados sanitarios de atención especializada reforzaría el cumplimiento estricto de las garantías fundamentales para el acceso a la función pública. Efectivamente, la normativa de aplicación no obliga a la Consellería de Sanidade a elaborar listas para la selección de personal facultativo de área, pero no es menos cierto, que no existe indicación alguna en contra. Es más, el propio artículo 67 contempla tal posibilidad cuando señala "o en atención a la orden de prelación que resulte de listados de aspirantes periódicamente elaborados". La elaboración de tales listados deberá realizarse respetando el procedimiento establecido al efecto, que la propia Resolución de 13 de junio de 2016, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se dispone la publicación del pacto suscrito por la Administración sanitaria con las centrales sindicales CIG, CESM-O'MEGA, CC.OO, UGT y CSIF, sobre selección de personal estatutario temporal del Sistema público de salud de Galicia, lo cual establece que la selección de listas en otras categorías de personal licenciado sanitario distintas a las indicadas en el párrafo anterior requerirá del acuerdo de la Comisión Central de Seguimiento. Resulta así que tal opción puede ponerse en práctica con los requisitos precisos para ello.

Cuestión distinta es la concreción de las pruebas que conformarán el proceso de selección. Existe un amplio margen en la regulación de las pruebas de selección de los empleados públicos y en la decisión de los méritos y capacidades a tomar en consideración, libertad sólo limitada por la necesidad de no crear desigualdades arbitrarias, en cuanto sean ajenas, no referidas o incompatibles con los principios que se analizan. La propia Administración dispone de suficiente discrecionalidad para dotar de contenido específico en cada caso a un concepto jurídico indeterminado como es el de mérito y capacidad.

En el caso concreto del personal facultativo especialista de área, se contempla el sistema de concurso, incluyendo una fase de entrevista o memoria cuya valoración no podrá ser superior al 30% de la puntuación global. Tal previsión no vulnera los principios citados de acceso a la función pública, y estamos de acuerdo con la Consellería de Sanidade en que esta prueba no puede calificarse como determinante del resultado del mismo. Cabe recordar que el principio de igualdad debe impedir la producción de discriminaciones por circunstancias que puedan conllevar situaciones de superioridad o de inferioridad de unos aspirantes frente a otros, por lo que la proporcionalidad en la valoración que implica un concurso resulta determinante para considerar adecuada a los principios constitucionales arriba citados cualquier proceso selectivo público, proporcionalidad que en el caso analizado resulta conforme a la normativa. Pero, insistimos, esta cuestión no es la determinante, y las suspicacias que puedan suscitarse por la inclusión de una entrevista en la valoración de méritos, se verían aminoradas con la

existencia de listas abiertas y transparentes que publicasen las calificaciones obtenidas en el proceso.

En esta línea, resulta claro que resultaría acorde con los principios constitucionales la determinación objetiva y uniforme de aquellas pruebas teóricas y/o prácticas destinadas a contrastar los conocimientos y aptitud de los aspirantes, así como de los elementos tendentes a acreditar la calificación adquirida por los aspirantes a lo largo de toda su trayectoria vital y profesional (méritos, tales como experiencia, formación y perfeccionamiento recibidos, publicaciones efectuadas, cursos impartidos y similares), incluyendo, si así lo considera oportuno la administración, la pertinente entrevista.

Todas las administraciones públicas deben conseguir el máximo grado de adecuación a los principios fundamentales de acceso al empleo público. La elaboración de criterios y procedimientos uniformes (con las concreciones que las especialidades determinen) y la publicación transparente de las listas de contratación temporal, permiten tal adecuación, contribuyendo también a la racionalidad y eficiencia en la gestión pública en este tipo de coberturas de personal.

Actualmente, los listados de contratación temporal funcionan ya para la mayor parte del personal estatutario de la Consellería de Sanidade, incluido personal licenciado, y la extensión de esta situación a los especialistas de área, como ya dijimos, reforzaría la aplicación de las garantías constitucionales de acceso a la función pública a todos los niveles de atención. Cierto es que no existe infracción del ordenamiento jurídico que determine a esta Institución a dictaminar una recomendación por una actuación administrativa ajena a la normativa vigente, pero la sugerencia con la que concluye este expediente trata de incidir en la mejora continua que las administraciones públicas deben tratar de conseguir en la gestión de sus recursos como clave en la busca de la eficiencia y transparencia en la prestación de sus servicios.

En una línea similar de creación de listas de contratación, se formuló también una recomendación a la Consellería de Facenda para actualizar la convocatoria de contratación temporal en los institutos politécnicos marítimo-pesqueros, exigiendo como requisito a los docentes que integran estos listados la acreditación del título pertinente de formación pedagógica y didáctica. El problema se planteaba toda vez que en la convocatoria de la administración no se exige para ocupar un puesto de profesor en un instituto marítimo-pesquero, y por lo tanto impartir docencia en ciclos de formación profesional reglada, el máster de adaptación pedagógica.

Para esta defensoría, resulta indubitado que el profesorado que imparta Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato deberá acreditar la formación pedagógica y didáctica establecida en el artículo 100.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación; por lo tanto, debe estar en posesión del correspondiente título de Máster regulado por la Orden ECI/3858/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos de verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el

ejercicio de las profesiones de profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.

Atendiendo a la normativa citada, no puede eludirse la formación pedagógica y didáctica que "para ejercer la docencia en las diferentes enseñanzas reguladas en la presente Ley, será necesario estar en posesión de las titulaciones académicas correspondientes y tener la formación pedagógica y didáctica que el Gobierno establezca para cada enseñanza" (art. 100.2 de la LOE), señalando el artículo 9 del Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, sobre condiciones de formación para el ejercicio de la docencia, que "para ejercer la docencia en la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y la enseñanza de idiomas, será necesario estar en posesión de un título oficial de máster que acredite la formación pedagógica y didáctica de acuerdo con lo exigido por los artículos 94, 95 y 97 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Para ello, será necesario que el correspondiente título de máster cumpla las condiciones establecidas en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 14 de diciembre de 2007, por el que se establecen las condiciones a las que deberán adecuarse los planes de estudios conducentes a la obtención de títulos que habiliten para el ejercicio de las profesiones reguladas de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas y haya sido verificado de acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECI/3858/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos de verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de las profesiones de profesor de educación secundaria Obligatoria y bachillerato, Formación profesional y Enseñanza de Idiomas".

Queda evidenciada la ineludible necesidad de estar en posesión del título de máster en formación pedagógica legalmente reconocido y que habilita para impartir la docencia que se oferta en los Institutos náuticos pesqueros dependientes de la Xunta de Galicia. Este deber tiene que exigirse no sólo a los profesores con plaza en propiedad sino también a cualquier docente que ejerza tales funciones en condición de interinidad.

Tal y como recoge la Consellería de Facenda en su informe, debe acudirse a la Orden de 26 de agosto de 1997 para comprobar los requisitos en vigor para poder inscribirse en las listas de provisión temporal para impartir clases en los institutos politécnicos marítimo-pesqueros, con las modificaciones impuestas por las Órdenes de 4 de noviembre de 2008 y de 9 de mayo de 2011. Puesto que no aparece en esta normativa de vigente aplicación, la necesidad de acreditar el título obligatorio habilitante de formación pedagógica, se está incumpliendo lo dispuesto en el artículo 100.2 de la LOE.

Cierto es que la propia consellería nos transmitió su compromiso de desarrollar una próxima convocatoria de proceso selectivo para el ingreso en el cuerpo facultativo superior de la Administración especial de la Xunta de Galicia, escala de profesores numerarios de institutos politécnicos marítimo-pesqueros, en la que se incluirá como requisito el de estar en posesión de la formación pedagógica y didáctica a que se refiere el artículo 100.2 de la Ley orgánica 2/2006. Sin embargo, consideramos que la constatación del incumplimiento actual de una norma de obligado seguimiento, debe

conllevar medidas más contundentes que permitan la adecuación a la Ley 2/2006 de manera inmediata, con las disposiciones precisas y/o transitorias idóneas. De ahí la emisión de la recomendación indicada en las líneas anteriores.

> Como decíamos al inicio de este tercer punto de análisis relativo a las listas de contratación temporal, un aspecto fundamental de nuestra actividad lo constituye la supervisión del propio mantenimiento y funcionamiento de las listas

Tiene encaje aquí dos importantes recomendaciones publicadas en el año 2017, dirigidas ambas al Consorcio Galego de Igualdade e Benestar (Q/1005/16 y Q/13982/17) sobre la cobertura de plazas en las Escuelas Infantiles dependientes de este organismo.

En el caso del expediente Q/13982/17, se detectaron irregularidades en el funcionamiento de las listas de la Escuela del Temple, en tres puntos fundamentales:

1. El primero, cuando se ofreció una plaza a una persona que no formaba parte de las listas de la escuela afectada. Los argumentos esgrimidos por el Consorcio para ofertar una a esta persona se basaban la plaza que venía ocupando en otra escuela había sido amortizada, y por tal motivo se le ofertaba una nueva plaza en la Escuela del Temple, en aplicación de un acuerdo conseguido con los representantes sindicales para evitar consecuencias perjudiciales a los trabajadores afectados por la modificación del catálogo de puestos de trabajo, manteniendo su vinculación laboral por la adjudicación inmediata de un nuevo contrato.

A nuestro entender, este acuerdo supone una modificación sustancial de lo dispuesto en las Bases Generales del procedimiento de elaboración de listas de espera para la contratación de personal laboral temporal del Consorcio. Y en este punto resulta incontrovertible el planteamiento de que las bases de toda convocatoria de un proceso selectivo o del funcionamiento de una bolsa de contratación temporal constituyen la norma básica y de referencia del proceso, de manera que tanto la administración como los participantes se encuentran vinculados a dichas bases. Cierto es que, desde la aprobación de dichas Bases, fueron sucediéndose diversos acuerdos del Comité Directivo del Consorcio por lo que se modificaba el contenido de tal documento. Pero en tales modificaciones se constata una intención de mejorar la definición, concreción e interpretación de las posibles situaciones que se pueden afrontar en su aplicación ordinaria. Sin embargo, la modificación que se formula en el acuerdo con las organizaciones sindicales del 21-07-15 supone una variación, ya no sólo sustancial, sino que contraviene directamente lo dispuesto en el artículo 16 de las bases. Así, en este artículo sobre las situaciones en las listas, se dispone que “Una vez contratado/a el/la aspirante y después de finalizado el contrato de trabajo, se incorporará de nuevo a la lista correspondiente en el mismo lugar que ocupaba inicialmente, excepto que la sustitución

sea por tiempo superior a 12 meses, en cuyo caso, después de finalizar el contrato de trabajo pasará a ocupar el último lugar en el listado por un período de 4 meses. Finalizado dicho período volverá automáticamente al lugar que ocupaba inicialmente en el listado correspondiente." Esta redacción se adoptó tras el acuerdo del Comité Directivo del 13-03-13 pues antes no contemplaba la limitación de estar en el último puesto solo durante 4 meses. Resulta evidente que esta modificación concreta y delimita lo dispuesto en las bases iniciales, permitiendo el movimiento de las listas (finalidad buscada al determinar la vuelta al último puesto) pero no de manera permanente. En cambio, el acuerdo que ahora resulta analizado en este expediente, implica que la persona no vuelve en la lista al último puesto, pero tampoco al que ocupaba con anterioridad a la contratación que finaliza, sino que directamente se le ofertó un nuevo contrato.

Motivaba el Consorcio que con tal decisión que se trató de evitar consecuencias perjudiciales a los trabajadores afectados por los puestos amortizados. Pero aquí se produce un claro conflicto de intereses toda vez que existen también aspirantes en las listas que ven frustradas sus expectativas que dimanan directamente de las normas de funcionamiento de la bolsa de contratación en la que se encuentran inscritos.

La temporalidad es la característica del contrato que firma la persona de la plaza amortizada, y en el momento que desaparece la causa que motivó su contratación, debe ser reintegrada en la bolsa de empleo en el puesto que determinen las bases. La extinción de este contrato de interinidad por vacante debía producirse cuando se produzca la cobertura de la plaza como resultado de un proceso ordinario de selección o por la amortización de la misma (independientemente de si tal circunstancia implica en la actualidad determinadas indemnizaciones por el nuevo criterio aplicado por la Sala 4ª de lo Social del Tribunal Supremo de 19 de febrero de 2015, recaída en el recurso de casación para la unificación de doctrina número 51/2014). En todo caso, lo que resulta aquí es una obvia extinción del contrato y la aplicación automática del artículo 16 de las Bases Generales de listados del Consorcio. Por las razones ya expuestas, no debe considerarse válido el acuerdo al que alude el informe del Consorcio pues contraviene lo dispuesto en la norma de obligado cumplimiento.

Las justificaciones para amortizar determinados puestos de trabajo no condicionan en ningún caso el funcionamiento de las listas de contratación temporal, y no pueden hacer variar el reglamento ordinario para salvaguardar intereses particulares. Además de lo anterior, resulta ilógica la equiparación que llega a producirse entre el personal laboral fijo y/o indefinido con el personal laboral, pues en ambos casos se les oferta un cambio de plaza, en un caso sin solución de continuidad y en otro con la firma de un nuevo contrato, pero a los efectos, el resultado es el mismo, cuál es la continuidad en la prestación de servicios a la administración.

2. En segundo lugar, se ofertó una plaza vinculada a la dirección de la escuela a una persona que no se encontraba en las listas de aplicación (las de la escuela infantil de Cambre, ya que por ser municipio limítrofe, debían ser las utilizadas).

El Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar aludía aquí a que se trataba de un centro de nueva apertura con un nuevo equipo educativo y por lo tanto precisa de garantías que aseguren un correcto funcionamiento. Pero lo cierto es que no consta en la normativa del Consorcio regulación específica sobre el nombramiento de la persona a la que se le encomienda a la Dirección de cada escuela. Lo que sí parece existir es una práctica habitual asentada de nombrar a aquel/a trabajador/a que posee la mayor puntuación, práctica que en este caso concreto se elude. La razón de que resulta ser un centro de nueva apertura no resulta suficiente, toda vez que probablemente las personas que van a desempeñar sus servicios provienen de las listas de un centro limítrofe, tal y como dispone el artículo 10 de las Bases Generales, y que tendrán experiencia suficiente para afrontar las tareas encomendadas, y sin tener en cuenta, además, que en virtud de la amortización de plazas en otros centros, al del Temple accede gente con categoría de personal laboral fijo.

A mayor abundamiento, cabe decir que la persona que ejerza las funciones de dirección está contratada para un puesto de maestro o técnico, y como tal prestará servicios en una de esas plazas, siendo las labores de dirección un complemento (con la compensación económica correspondiente) a su carga de trabajo ordinario. Por lo tanto, el acceso de cualquiera maestro o técnico a una escuela infantil dependiente de la red del Consorcio debe seleccionarse atendiendo estrictamente a las disposiciones contenidas en las Bases Generales. No queda justificada la excepción que formula aquí el Consorcio.

3. En tercer lugar, se apreciaba falta de transparencia en el funcionamiento de las listas de contratación temporal. El Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar es un organismo público y le resulta de plena aplicación los principios que rigen el acceso a la función pública de igualdad, mérito y capacidad. Por lo tanto, deberá seleccionar a su personal mediante procedimientos que garanticen tales principios constitucionales. La existencia de criterios objetivos de selección que determinen además la nota definitiva conseguida, permitiendo establecer el orden de prelación para generar una lista que coloque a los aspirantes según su puntuación, resulta fundamental.

> El puesto que ocupa cada opositor no resulta baladí en un proceso selectivo público, máxime si a partir de esta puntuación surge una bolsa de contratación temporal a la que se remite la administración para la cobertura temporal de plazas

Y para que realmente sean efectivos los principios básicos de acceso a la función pública, resulta imprescindible la publicidad de los listados para que todos los aspirantes conozcan de manera transparente y accesible su puesto, permitiéndoseles comprobar el correcto funcionamiento de los llamamientos. La publicidad de las actuaciones administrativas es garantía del derecho de los interesados a acceder a las plazas en condiciones de igualdad, incluyendo por supuesto la fase posterior al desarrollo del

proceso selectivo, esto es, la ejecutividad de las listas derivadas precisamente de ese proceso. La falta de publicidad en la gestión de los listados limita el derecho de los interesados, impidiéndoles conocer de manera actualizada el orden de prelación en la que se sitúan y condicionando posibles reclamaciones ante un error en los llamamientos.

El principio general de transparencia, como eje fundamental del funcionamiento de la administración pública, aconseja la puesta en marcha de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el acceso de los administrados a la información sobre la gestión de las listas de contratación temporal. Resulta así lógico, razonable y oportuno que se dé publicidad a los listados de los aspirantes que se encuentran en la bolsa de contratación temporal de la red de escuelas infantiles del Consorcio.

Cierto es que desde el Consorcio se ha trasladado la intención de adaptarse a estas reivindicaciones toda vez que está pendiente de publicación el acuerdo entre la Xunta de Galicia y las organizaciones sindicales CIG, CCOO y UGT para la integración del personal del Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar en el V Convenio Colectivo de Personal Laboral de la Xunta de Galicia, ya que la cláusula cuarta del acuerdo contempla la modificación del Decreto de Listas y al compromiso de aplicar el régimen de este al personal del Consorcio.

No obstante, la dilación de este proceso obliga al Consorcio a realizar de forma inmediata cuantas gestiones sean oportunas para dar publicidad de las listas de contratación, con independencia de la aplicación del Convenio Colectivo del personal laboral de la Xunta de Galicia.

Por todo lo indicado anteriormente, se recomendó al Consorcio adoptar las medidas necesarias para reponer a la autora de la queja en el derecho que le corresponde, y que no llegó a hacerse efectivo al haberse realizado dos llamamientos de manera indebida, uno de ellos a una aspirante que ocupaba una posición inferior a la reclamante, y otro a una persona que no estaba incluida en la lista aplicada, sin que esté debidamente justificada ambas contrataciones. También se le indicó que debería proceder a dar la debida publicidad a las listas de contratación temporal existentes para la cobertura de puestos en las escuelas infantiles dependientes de este organismo, cumpliendo así con los principios de transparencia y publicidad que deben regir en toda administración pública.

Además de estas recomendaciones, en el período 2017 surgió otra problemática vinculada también a la gestión de listas del Consorcio. Una persona que formaba parte de las listas denunció que su petición de reincorporación al listado de educadora, tras permanecer en situación de suspensión de llamamientos por cuidado de hijos, no se había hecho efectiva en plazo. El retraso en la tramitación de su solicitud determinó que no fuera convocada para una vacante en la escuela del Temple. El Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar alegaba que el escrito se había recibido en servicios centrales el 31 de agosto, día de los llamamientos, por lo que había resultado imposible

su inclusión. Sin embargo, la interesada presentaba pruebas de haber registrado su petición en el registro de A Coruña con fecha de 22 de agosto.

Con el fin de aclarar la problemática, y entendiendo que el problema se centraba en la supuesta demora entre la comunicación de levantamiento sellada en el registro general de la Xunta de Galicia por la interesada con fecha de 22 de agosto y la recepción de esta solicitud por el propio Consorcio el día 31 de agosto, nos dirigimos a la Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para que nos facilitaran información sobre el trámite de remisión en cuestión. El informe remitido por la Secretaría Xeral Técnica de esa consellería indica que la normativa de aplicación en la materia es el Decreto 191/2011, de 22 de octubre, de organización y funcionamiento de los registros de la Administración general y de las entidades públicas instrumentales de la Comunidad Autónoma de Galicia. De acuerdo con el artículo 9 de ese decreto, las actuaciones materiales de registro de entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones se realizan en soporte informático sobre un sistema de información único para el conjunto de órganos, servicios y unidades que integran el Sistema Único de Registro de la Comunidad Autónoma de Galicia; dicho soporte es la aplicación informática "Aires" de gestión del sistema de registro. La Consellería de Presidencia señalaba que de acuerdo con el artículo 19 del dicho decreto, las solicitudes, escritos o comunicaciones de particulares que se presenten en los registros auxiliares serán registrados de entrada mediante la anotación correspondiente, con el número RX1614716; la remisión material de documentación se efectúa en el plazo máximo de dos días hábiles, art. 19.b), y que la Disposición Adicional 3ª de ese decreto establece que el horario de atención al público en los Registros los sábados será de 9 h. a 14 h.

Respecto de la entrada realizada el sábado 22 agosto, a las 13:19 h, constaba en el informe que el funcionario del Registro de Monelos completó los trámites informáticos el lunes 24 de agosto, a las 10:59 h, dentro del citado plazo de 2 días hábiles. El siguiente paso fue poner el escrito registrado dentro de un sobre rotulado con la dirección del Consorcio destinatario, y se entregó al Servicio Postal de Correos para su aportación, mediante valija para Registro General en Santiago de Compostela; una vez recibida, se deposita el sobre en el casillero específico del Consorcio, donde lo recoge su propio personal. Para finalizar, el informe del Servizo do Rexistro Xeral e Información á Cidadanía recoge que el funcionario del registro del Consorcio recibió ese sobre, que ya tiene registro de Entrada y realizó el trámite de recepción electrónica, mediante el número (interno) 6667, con fecha lunes 31 de agosto, a las 14:02 h.

Tras un exhaustivo estudio de toda la información obrante en este expediente, consideramos que el problema que origina esta reclamación debe centrarse plenamente en el tiempo transcurrido entre la solicitud de levantamiento de suspensión formulado y registrado por la interesada con fecha de 22 de agosto de 2015. No genera dudas el procedimiento así, toda vez que resulta aclarado el carácter automático de este una vez que se comunica al Consorcio. Tampoco se discute la orden de prelación de las personas llamadas el día 31 de agosto, estando admitido por todas las partes que había personas que se encuentraban en una posición inferior a la de la reclamante.

Por lo tanto, el origen del problema surge en tanto que, tal y como viene afirmando el Consorcio en sus escritos, la imposibilidad de llamar a la autora de la queja para la cobertura de una de las plazas convocadas en la Escuela de Cambre – O Temple deriva de que su solicitud de incorporarse a los llamamientos mediante el levantamiento de la suspensión solicitada en el año 2012 se produjo con posterioridad a la adjudicación de las plazas, pues en el registro del Consorcio no se tuvo recepción oficial de su escrito hasta las 11.47 hs del día 31, habiéndose realizado las llamadas preceptivas la otras candidatas a las 12.13, 12.31 y 12.37 hs de ese mismo día.

Dicho lo anterior, debemos traer a colación lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 30/1992 (vigente en aquel momento) que establece que los órganos administrativos llevarán un registro en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado. Se añade que, concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas. También hay que recordar lo dispuesto en el apartado b) del artículo 19 del Decreto 191/2011 mencionado en los antecedentes, el cual alude expresamente al plazo máximo de dos días hábiles que tiene el órgano registrador para remitir la solicitud, escrito o comunicación al órgano competente cuando este pertenezca a otra administración pública.

Por la información que maneja esta Institución, aportada por la interesada y las administraciones afectadas, parece quedar evidenciado que el encargado del registro sito en el edificio administrativo de A Coruña-Monelos remitió en los plazos preceptivos la solicitud de la interesada. Siendo esto así, no deja de ser sorprendente que, desde el lunes 24 de agosto, el Consorcio no hubiera recibido el documento hasta 7 días naturales (6 días hábiles) después. De este modo, si la remisión fue realizada sin dilación, no queda justificada que la recepción por el personal del Consorcio hubiera sido igualmente diligente. Entendemos que diariamente se recepcionan documentos dirigidos a este organismo público para darle entrada registral, sin que a lo largo de esa semana (hasta el lunes 31 de agosto) no se llega a incluir el escrito remitido desde A Coruña el día 24 de agosto.

Deberíamos señalar también que, según manifiesta la interesada, se puso en contacto telefónico con el Consorcio en varias ocasiones para confirmar la recepción de su solicitud, trasladando la presentación efectiva de la petición de levantamiento de la suspensión de llamamiento. Por eso, resulta curioso que no se produjera movimiento alguno para interesarse si, efectivamente, se podía estar produciéndose alguna dilación indebida en el funcionamiento del registro.

No podemos obviar la especial trascendencia que los retrasos en la remisión/recepción de documentación por las Oficinas de Registro pueden tener sobre los procedimientos administrativos a los que se cursan y, concretamente, respecto de los plazos de resolución y notificación. Ni siquiera el perjuicio que debe soportar el administrado por un funcionamiento anormal de los órganos administrativos queda

subsanado por el llamamiento del día 2 de septiembre de ese mismo año que se realizó a la interesada, pues ella misma destaca que las plazas cubiertas a finales de agosto eran vacantes, mientras que la que se le ofertó posteriormente era una sustitución.

A nuestro entender, queda evidenciada una dilación excesiva en el registro de la solicitud de la interesada imputable únicamente a la administración pública, en concreto al Consorcio, y será este quien deberá instar la investigación oportuna para dirimir las responsabilidades correspondientes, habida cuenta la información obtenida del registro general de A Coruña-Monelos. Sin duda, la interesada no debe soportar los perjuicios causados por tal demora que determinó la imposibilidad de acceder a los puestos ofertados para la Escuela Infantil de Cambre – O Temple, que de haber recibido en tiempo y forma su escrito (tal y como fue presentado atendiendo a una diligencia media exigible), le podría haber dado acceso.

Por todo lo indicado anteriormente, se recomendó a la Consellería de Política Social, al ser el órgano superior del Consorcio, que adoptara las medidas necesarias para reponer a la autora de la queja en el derecho que le corresponde, y que no llegó a hacerse efectivo al producirse una dilación excesiva en el registro de su solicitud en el órgano competente para resolver el procedimiento, constatándose así un mal funcionamiento de la administración no imputable a la administrada.

Tenemos que señalar que ninguna de las dos recomendaciones que hemos detallado, fue aceptada. Tenemos conocimiento, que las reclamantes acudieron a la vía judicial, donde ya se han pronunciado los órganos jurisdiccionales corroborando las concusiones a las que había llegado esta defensoría.

D) Promoción interna y carrera profesional.

El Estatuto Básico de la Función Pública, recoge la promoción como un derecho de los empleados públicos, asegurando que las oportunidades de ascenso se rigen según los principios de igualdad, mérito y capacidad, existiendo varias modalidades de subir puestos en el escalafón laboral.

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

En conclusión, la carrera se traduce en consolidar grado, permaneciendo en el mismo Cuerpo, Grupo o Subgrupo funcionarial y puede o no suponer cambio de puesto.

En la promoción interna, hay que superar un procedimiento selectivo e implica cambio de Cuerpo, Subgrupo o Grupo de clasificación profesional.

> Las intervenciones de la Valedora en materia de promoción interna y carrera profesional se traducen en la comprobación de los principios básicos de igualdad, mérito y capacidad en este tipo de procesos de ascensos laborales

Aunque ya hicimos mención a una importante actuación de esta defensoría sobre el impulso de la carrera profesional del personal estatutario de enfermería, debemos incluir nuevamente su referencia en este informe toda vez que continuaron llegando quejas en el mismo sentido, no solo ya de esta categoría profesional sino también desde otras especialidades sanitarias, llegando a registrarse una queja múltiple de idéntico contenido presentada por un total de 1.095 reclamantes.

La problemática parte de que, actualmente, como consecuencia de las limitaciones de las leyes de presupuestos generales, se encuentra suspendido el Acuerdo Retributivo 2008-2012, desactivando los mecanismos para hacer efectivo el derecho a la carrera profesional en la Consellería de Sanidade.

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

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

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

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

La segunda de las cuestiones suscitadas por la autora se refiere a la reactivación de la carrera profesional de las diferentes categorías que conforman las especialidades de los profesionales que trabajan en la sanidad pública.

> Toda vez que el derecho a la promoción profesional constituye un elemento esencial del empleo público, el Valedor considera que las administraciones deben imponer las menores limitaciones posibles al mismo

En ese sentido, cabe señalar que la suspensión de la carrera y promoción profesional que se materializó a través de las sucesivas leyes de presupuestos de Galicia desde 2010 tiene un efecto exclusivamente económico que no debería ser obstáculo para permitir que los Comités de Evaluación previstos en la normativa pudieran actuar (evaluando los méritos de los solicitantes y emitiendo las propuestas de resolución) a fin de que la Dirección General de Recursos Humanos del SERGAS pudiera emitir las correspondientes resoluciones de reconocimiento de nivel, sin efectos económicos. El derecho a la promoción y a la carrera de los profesionales, por lo tanto, puede ser parcialmente satisfecho mediante la aplicación del sistema de reconocimiento profesional previsto en la normativa, si bien las resoluciones de la Dirección General que integren en el nivel correspondiente a los candidatos que hayan superado la evaluación deberán señalar que carecerán de efectos económicos hasta el momento en el que la ley de presupuestos que corresponda levante la suspensión decretada desde 2010.

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

E) Conciliación de la vida laboral, familiar y personal

Esta Institución considera fundamental que todos los agentes sociales e institucionales (administración, empresa, sindicatos, tercer sector, particulares) actúen para lograr alcanzar el máximo grado de conciliación efectiva de la vida personal, familiar y laboral. Y desde luego, la administración pública juega un papel fundamental implantando mecanismos adecuados que hagan realidad dicha conciliación, dando ejemplo de buenas prácticas en la gestión de su propia plantilla.

> La conciliación de la vida laboral, familiar y personal es uno de los retos más importantes de la sociedad española

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

Las últimas medidas adoptadas por los órganos legislativos en materia de función pública, modificando jornadas y permisos, han tenido en cuenta la flexibilidad horaria que permite, en buena medida, adaptar la jornada laboral a las circunstancias personales, y lograr así una buena integración tanto de empleados con responsabilidades familiares (madres en período de lactancia o padres con niños pequeños a su cargo, trabajadores que necesiten cuidar de una persona mayor...) como de otros colectivos como trabajadores con necesidades especiales de desplazamiento o discapacitados físicos.

Aun partiendo de la afirmación anterior, detectamos posibilidades de mejora, cuya concreción se ejemplifica en el expediente Q/584/16 sobre comisiones de servicios por razones de conciliación a docentes de otras Comunidades Autónomas. La queja se inició a raíz del escrito de una profesora del cuerpo de educación del estado, destinada en otra comunidad autónoma, a la que se le había denegado una comisión de servicios por conciliación al no contemplar la normativa gallega tal posibilidad.

Solicitado informe a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, la administración nos remitió un escrito en el que señalaba, en primer lugar, que no existe ninguna norma con rango legal que imponga el deber de permitir que el personal con destino definitivo en una Administración pueda tener destino temporal en otra diferente por razones de conciliación de la vida familiar. No obstante, hace referencia a la potestad de las Administraciones para establecer las posibilidades de modificar el destino de sus empleados y empleadas por razones de conciliación.

La Administración educativa de Galicia, de conformidad con las organizaciones sindicales, sólo permite al personal funcionario de carrera de los cuerpos docentes regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 2 de mayo, de Educación con destino definitivo en esta Comunidad Autónoma, la posibilidad de variar provisionalmente su destino por

razones de conciliación de la vida familiar y laboral, siempre que se cumplan ciertos requisitos (Orden de 28 de junio de 2006). Según lo expuesto en el informe, esta regulación no incumple ninguna disposición legal e incluso puede ser derogada para todo el personal, no siendo esta la intención de la Consellería.

Para la Consellería no existía trato discriminatorio, puesto que no existe deber legal de permitir la participación del personal de otras administraciones en el procedimiento de adjudicación de destinos provisionales. Asimismo, la exigencia de un requisito objetivo para poder participar, como es ser personal funcionario de carrera con destino en Galicia, no infringe el ordenamiento jurídico.

Por último, la Consellería alegaba la falta de elementos objetivos de comparación con respecto a otras administraciones autonómicas que lo permiten y a los requisitos y procedimientos establecidos, por lo que consideraba las manifestaciones de la reclamante como acusaciones sin fundamento.

Analizada toda la información anterior, señalamos que, efectivamente, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no está vulnerando el ordenamiento jurídico vigente, toda vez que no hay disposición legal que obligue a esa administración a abrir la convocatoria de adscripción temporal mediante comisión de servicios al personal docente que no tenga destino definitivo en la comunidad gallega. Estamos de acuerdo en que esta decisión encaja en el margen de que dispone una administración pública para estructurar los recursos disponibles para conseguir una gestión eficaz de los intereses colectivos. Tal capacidad de autoorganización está claramente reconocida en la estructura administrativa pública, permitiendo adoptar medidas de organización de carácter discrecional en función de lo que los órganos de dirección consideren más conveniente para los intereses públicos.

No obstante lo anterior, la demanda que subyace en la problemática contenida en este expediente de queja no deriva de una actividad irregular de la administración autonómica sino que es un efecto pernicioso de una regulación básica que desde el punto de vista de este Institución es mejorable. Tal afirmación se realiza a partir de las consideraciones que a continuación se exponen:

1. La Orden de 28 de junio de 2006 establece en su artículo 2º que sólo pueden optar a la comisión de servicios por motivos de conciliación de la vida familiar y laboral los docentes que impartan enseñanzas no universitarias y “tengan destino definitivo en la Comunidad Autónoma de Galicia”. No obstante, resulta contradictorio que en la Orden de 30 de abril de 2007, dictada por la misma Consellería, en ningún momento se haga referencia a este requisito espacial para poder optar a una comisión de servicios por motivos de salud.

Sorprende que para el supuesto en el que el interesado aduce motivos en atención a situaciones personales especiales por motivos de salud, la convocatoria esté abierta a docentes con destino comunidades autónomas, y en los casos de conciliación familiar no

se dé el mismo caso. De hecho, la Orden de 28 de junio de 2006, en la introducción recoge literalmente que "Parece razonable ampliar la posibilidad de otorgar comisión de servicios por motivo de conciliación familiar y laboral, sin que esté limitada exclusivamente a motivos de salud", pero restringiendo esta ampliación a los funcionarios con destino definitivo en Galicia, limitación que no resulta justificada. Habrá que determinar las condiciones y circunstancias que deben valorarse para la concesión de estas comisiones, que no deberían derivar en procesos generalizados, como la propia Orden señala, pero la diferencia en los potenciales interesados no resulta motivada cuando la asimilación parte de un criterio objetivo de evaluación de circunstancias que permitan conciliar la vida laboral y familiar por motivos de salud o por cuidado de hijos a cargo.

2. La administración, en su informe, se refiere a la falta de referencia a la regulación de otras Comunidades Autónomas, y la imposibilidad de realizar un análisis comparado. En este sentido, y realizando una búsqueda comparada, podemos traer a colación disposiciones de varias autonomías en materia de comisiones de servicios por conciliación laboral y familiar, concretamente la Orden de 18 de junio de la Consejería de Educación de Andalucía y la Resolución de 13 de abril de 2015 de la Consejería de Educación del Principado de Asturias, en las que no se exige este requisito objetivo en los procedimientos establecidos por la Administración andaluza y asturiana.

3. Tal como se reconoce en el art. 71 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia, y en el art. 14 del Estatuto Básico del Empleado Público, la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral es un derecho de todos los empleados públicos y corresponde a la Administración velar por su efectividad.

> Esta Institución, que tiene entre sus funciones la de procurar la mejora del nivel de protección de los derechos constitucionales, estima que favorecer y mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar es un ámbito de actuación de los poderes públicos que reclama nuevos avances o medidas adicionales, existiendo un elevado consenso social acerca de esta necesidad, siendo uno de los grandes retos de la vida moderna

En conclusión, sugerimos a la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria que deberían adoptarse las medidas necesarias para promover plenamente la conciliación de la vida familiar, social y laboral de los trabajadores públicos, y por lo tanto, equiparar las condiciones y requisitos de los solicitantes para acceder a una comisión de servicio por adscripción temporal de los funcionarios de los cuerpos docentes para situaciones de conciliación de la vida familiar y laboral y situaciones especiales por

motivos de salud, modificando las respectivas Ordenes que las regulan (Orden de 28 de junio de 2006 y Orden de 30 de abril de 2007, respectivamente) para permitir la participación de funcionarios con destino definitivo tanto en la Comunidad Autónoma gallega como en otros territorios.

Aparte de consideraciones a nivel de legislación o medidas de conciliación, hemos recibido quejas relativas a la aplicación concreta de la normativa existente y a la interpretación efectiva de la misma. Una trabajadora del Concello de Mondariz nos trasladó el problema al que se enfrentaba tras la modificación de horarios que afectaba a su puesto de trabajo, y la imposibilidad que eso suponía para conciliar su vida laboral y familiar.

A pesar de que no pudimos finalizar nuestra investigación debido a la intervención de instancias judiciales, sí nos dio tiempo a recibir un primer informe de la alcaldía en el que se alegaba que era una entidad local pequeña que no contaba con tasa de reposición ni capacidad económica para la contratación, y del incremento de las actividades del pabellón municipal, de ahí la necesidad de reorganizar servicios y personal.

A nuestro entender, la información no resultaba suficientemente justificada, ya que, hasta ese momento, se habían planteado alternativas para coordinar las actividades con la colaboración de otro personal y de usuarios del pabellón, sin que se apreciase motivo bastante para modificar la actual jornada de la trabajadora afectada. Además, no constaba que se hubiese intentando aproximaciones de coordinar las jornadas de trabajadores en similares puestos. Por tales razones, consideramos necesario que la alcaldía complementase la información sobre las razones que motivaron el cambio de jornada y cómo se atenderían otros servicios que, en principio quedarían desatendidos, y qué acciones negociadoras se habrían planteado para alcanzar una solución pacífica al conflicto. En el segundo escrito del ayuntamiento se nos notificaba la interposición de demanda judicial, sin referencias ya al fondo del asunto, viéndose obligada la Valedora a concluir el expediente.

Por último, queremos mencionar aquí el expediente Q/22466/17 en el que se constata la correcta actuación de la administración, pues se aprecia que existen amplios mecanismos para la conciliación, aunque en ocasiones, no resulta factible llegar a todos los casos particulares pues también es necesario atender a los intereses colectivos que supone el desempeño de servicios públicos. Concretamente, la problemática versaba sobre la denegación de prórroga de una comisión de servicio por conciliación a una docente de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, debido a que su centro de destino definitivo estaba a menos de 60 km de su domicilio.

Ante la petición de información, la administración educativa indicaba que los sistemas comunes de provisión de puestos de trabajo en una administración pública, entre los que destaca el concurso de traslados (disposición adicional sexta de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación; y los artículos 89 y 90 de la Ley 2/2015, de

29 de marzo, del empleo público de Galicia), deben basarse en los principios constitucionales de mérito, capacidad e igualdad.

Por tanto, los concursos de traslados periódicos serán los instrumentos que le permitirán al personal docente tratar de adecuar sus circunstancias y preferencias personal al destino en el que deban desempeñar su trabajo. Esto no significa que el personal docente tenga derecho al destino que más le convenga, sino únicamente a participar en condiciones de igualdad con el resto del personal en los sistemas estatutarios de provisión de puestos de trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria mostraba su sensibilidad a la concurrencia de determinadas circunstancias personales, como pueden ser la enfermedad (Orden de 30 de abril de 2007, DOG de 9 de mayo) o la conciliación de la vida laboral y familiar (Orden de 9 de junio de 2017, DOG de 19 de junio), que pueden verse favorecidas, con carácter extraordinario y provisional, por el desempeño del trabajo en un destino concreto.

La concesión de la comisión de servicios para la conciliación de la vida familiar y laboral otorga el derecho a participar en los procedimientos de adjudicación de destinos provisionales con determinadas preferencias sobre otros y otras participantes. Por tanto, tiene implicaciones en un procedimiento en el que participan muchas personas, cada cual con sus circunstancias personales e intereses individuales, por lo que el sistema, para su eficacia y objetividad, debe basarse en elementos sencillos y claros, como son la edad de los hijos o la distancia.

Alegaba la Consellería de Educación que, de forma excepcional, porque no es común a todas las administraciones ni entre las empresas privadas, sí se prevé, a través de la Orden de 9 de junio de 2017, una vía para conciliar la vida familiar y laboral, sobre la base de los elementos objetivos de la distancia y del número y la edad de los hijos.

No obstante, es obvio que resulta imposible que todos los trabajadores y trabajadoras públicos disfruten de un destino que se adapte perfectamente a sus preferencias o circunstancias personales; en primer lugar, porque resultaría imposible conciliar todas esas preferencias personales entre sí; y, en segundo lugar, porque las necesidades de personal son las que son y surgen por ser imprescindibles para prestar un servicio público adecuado, no para atender las demandas individuales del personal que ha de prestarlo.

En consecuencia, la adjudicación de los puestos debe hacerse de acuerdo con el ordenamiento jurídico, sobre la base de elementos objetivos de naturaleza estatutaria, no sobre las circunstancias personales ajenas a la carrera administrativa. Así, el carácter necesariamente extraordinario y provisional de la atribución de destinos en estas condiciones, en cuanto se superpone a los procedimientos comunes con pleno respeto a los principios constitucionales, exige que se deban acreditar unas circunstancias mínimas, objetivas, razonables y regladas para tal atribución provisional y extraordinaria. Se trata

así de garantizar que el dicho recurso beneficie a las personas que realmente lo necesiten, y se evite su abuso, que, de producirse, provocaría indudables dificultades en la gestión del personal, además de inducir la perversión de los sistemas comunes de provisión.

En concreto, la Orden de 9 de junio de 2017 pretende otorgarle al personal funcionario de docente la posibilidad de acceder temporalmente, y con carácter preferente sobre otros funcionarios y funcionarias, a un destino que resulte favorable a sus circunstancias familiares. Ahora bien, dentro de los condicionamientos mínimos, objetivos, razonables y reglados que se mencionaban en el párrafo anterior, concebidos para evitar el uso abusivo de este recurso, se encuentra lo de tener un destino definitivo a una distancia superior a 60 km del lugar de la residencia (artículo 3.2). Se considera que con los medios de transporte disponibles en la actualidad, la distancia de 60km es fácilmente asumible para compatibilizar los deberes profesionales con los intereses personales. De hecho, en el conjunto del Estado existen muchas personas, sobre todo las que viven en ciudades grandes, que residen a distancias similares y emplean cerca de los 60 minutos en desplazarse desde su lugar de residencia a su lugar de trabajo. En el caso concreto, queda constatado como elemento objetivo que, entre el domicilio y el destino definitivo no hay más de 60 km, motivo por lo que se le denegó la comisión para el curso 2017/2018.

La consellería recordaba en su informe que las razones de que se le concediera la comisión el curso anterior y no en el siguiente responden a un cambio del régimen jurídico. Así, la concesión de la comisión en este curso se regula por la Orden de 9 de junio de 2017, mientras que en cursos anteriores estaba vigente la Orden de 28 de junio de 2006. La Orden de 28 de junio de 2006 establecía que el requisito de la distancia (60 km) se había medido entre el destino definitivo y el centro que se solicitara en primer lugar para conciliar. En la nueva Orden de 9 de junio de 2017, el requisito de la distancia se mide entre el destino definitivo y la localidad de la residencia personal. Este requisito es más objetivo y evita el abuso, que se producía con la anterior regulación, de pedir un primer destino, de improbable adjudicación, a más de 60 km, pero los siguientes, de probable adjudicación, a una menor distancia.

A juicio de la consellería, las circunstancias concretas de la afectada, van más allá de la distancia, pues influyen también los horarios del centro educativo de su destino y los horarios de los centros de los hijos. Sobre tales cuestiones, la administración considera que las circunstancias de la docente no se diferencian de las de multitud de personas trabajadoras, públicas o privadas, de este país que, tienen que tomar decisiones particulares para adaptarse de la mejor manera posible. El hecho de verse obligada a hacer uso de los servicios de conciliación de su ayuntamiento no es algo extraordinario, sino que es una necesidad que comparte con otros muchos progenitores; precisamente por tal motivo, porque no es una cuestión individual sino común a muchas familias, existen tales servicios municipales. Sin embargo, de la exposición de los hechos se apunta la existencia de otras alternativas (colaboración de los centros educativos en los que están los hijos, colaboración del otro progenitor, etc.). Asimismo, existen otros recursos

en el ámbito estatutario público que permiten adaptar temporalmente las situaciones personales a la situación laboral; eso sí, con afectación de las retribuciones, como son la excedencia por cuidado de hijos, o la reducción horaria por guardia legal.

En cuanto al dispuesto en el art. 3.3 de la Orden de 9 de junio de 2017, sobre valoración de casos excepcionales por la comisión de valoración, alegada por la interesada, la Consellería de Educación aclara que tal artículo recoge literalmente lo siguiente: «Haber solicitado, de reunir los requisitos, excepto casos excepcionales que serán valorados por la comisión de valoración, plaza en el último concurso de traslados para la localidad o localidades en las que se solicita la comisión de servicios». Este artículo lo que permite es excepcionar el requisito de haber participado en el concurso de traslados, no los otros requisitos (la distancia y el número y edad de los hijos) que son requisitos absolutos, y que en este caso no se verifican a causa de la distancia existente entre la residencia y el centro en el que radica el destino definitivo.

Por último, la interesada alegaba también que se beneficia más a los interinos otorgándoles comisiones, ante lo que la Consellería informaba que el personal interino tiene un vínculo jurídico con la administración sin que pueda verse preterido en sus condiciones de trabajo por su calidad de trabajador temporal, excepto causa objetiva, de conformidad con la cláusula 4 del Acuerdo marco sobre el trabajo de duración determinada, que tuvo lugar el 18 de marzo de 1999, que figura en el anexo de la Directiva 1999/70/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, relativa al Acuerdo marco de la CES, la UNICE y el CEEP sobre el trabajo de duración determinada. La valoración de la Orden de 9 de junio de 2017 para acceder a las solicitudes de las personas interesadas no se centra en los méritos, pues estos no tienen relevancia para la finalidad de la Orden. Sí valora, como requisitos, las circunstancias objetivas personales para conciliar la vida familiar y laboral, como la distancia de la residencia personal al centro de destino, y el número y la edad de los hijos, siendo este un elemento que cataloga las solicitudes en categorías para otorgar mayor o menor preferencia en la adjudicación de destinos. Desde luego, no existen elementos objetivos que lleven a presumir que el personal funcionario interino tenga menos problemas para conciliar que el personal funcionario de carrera.

Así y todo, una vez admitida la solicitud para conciliar la vida familiar y laboral, por cumplir los requisitos previstos en la Orden para eso, el personal funcionario de carrera tiene preferencia para la adjudicación de los destinos provisionales sobre lo personal funcionario interino.

Teniendo en cuenta toda la información anterior, la Valedora admite que las actuales opciones y posibilidades de conciliación que ofrece la Consellería de Educación a su personal docente resultan amplias. No cabe duda que nuestra sociedad precisa de alternativas serias que permitan conciliar la vida laboral y familiar, y que, aun teniendo al alcance herramientas de conciliación, surgen circunstancias que dificultan esta tarea.

Analizando la regulación que aplica la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, podemos afirmar en término generales que existen alternativas

efectivas y razonables para conseguir la necesaria componenda de la vida afectiva y profesional. La normativa debe atender de manera objetiva a la generalidad de situaciones para adecuar los horarios laborales a una calidad de vida familiar, pero resulta inviable poder atender todas las características particulares sin que se vean afectadas las necesidades de organización de recursos y de prestación de servicios públicos.

Las medidas complementarias que las restantes administraciones ofertan aquí, posibilitan la conjugación de las diversas herramientas, y debe ser una labor de conjunto y cohesionada de todos los poderes públicos. Entendemos que la persona afectada, tiene a su disposición posibles medidas que coadyuvarían a la deseable conciliación familiar. Son muchas las familias que deben hacer uso de tales medidas y cada una de ellas tendría que conseguir un nivel de adecuación razonable. Entendemos que, en este caso concreto, existen tales opciones.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/14415/15	Posibilidad de implantar la figura de intercambio provisional para el personal interino docente.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 09/01/2017	ACEPTADA	Q/14415/15
2	954/16	Posibilidad de permuta para el personal interino	Consellería de Política Social 17/01/2017	NO ACEPTADA	Q/954/16
3	Q/12859/16 Q/12861/16 Q/12862/16 Q/12875/16	Exclusión en la adjudicación de becas de formación en archivos.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 18/01/2017	NO ACEPTADA	Q/12859/16
4	Q/64895/16	Garantía del anonimato en un proceso selectivo.	Ayuntamiento de Meaño 27/03/2017	ACEPTADA	Q/64895/16
5	Q/39367/15	Cobertura de plazas en las Escuelas Infantiles del Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar	Consellería de Política Social 9/06/2017	NO ACEPTADA	Q/39367/15
6	Q/1005/16 Q/13982/17	Funcionamiento de las listas de contratación temporal en las Escuelas Infantiles del Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar	Consellería de Política Social 12/06/2017	NO ACEPTADA	Q/1005/16
7	Q/12203/15	Sistema de acceso para las categorías superiores del cuerpo de policía local	Vicepresidencia e Consellería de Presidencia e Administracións Públicas e Xustiza21/02/2017	ACEPTADA	Q/12203/15
8	Q/16401/17	Modificación de la actual RPT	Concello de Padrón 24/07/2017	ACEPTADA	Q/16401/17

9	Q/584/16	Comisión de servicios por razones de conciliación a docentes de otras CCAA.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 02/08/2017	NO ACEPTADA	Q/584/16
10	Q/13675/17	Sistema de contratación temporal de los facultativos especialistas de área.	Consellería de Sanidade	ACEPTADA	Q/13675/17
11	Q/24058/17	Requisitos en la contratación temporal en los institutos politécnicos marítimo-pesqueros	Consellería de Facenda	ACEPTADA	Q/24058/17

V. CONSIDERACIONES FINALES

Los signos de recuperación económica que se vienen constatando en el período de análisis de este informe, tienen su inmediato reflejo en el área de función pública. La reversión de la estanqueidad en la oferta de empleo público, así como la recuperación de ciertos aspectos retributivos en las condiciones laborales de los trabajadores dependientes de la administración han repercutido en la actividad supervisora de esta Institución.

Con esta situación, el enfoque de nuestras intervenciones ha variado, toda vez que se han reactivado convocatorias de procesos selectivos (véase por ejemplo la última convocatoria para personal docente de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria o grupos de gestión administrativa de la Xunta de Galicia), con lo que el control ejercicio por la Valedora se ha centrado más en las garantías del desarrollo de estos procesos de selección que en la escasez en la oferta de empleo público o la falta de cobertura de puestos.

La vigilancia del cumplimiento de las garantías exigidas en el acceso a la función pública, como son los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, con independencia de la modalidad contractual a celebrar, resulta clave para la Valedora, tal y como se viene constando en informes anteriores, en los que el control en el contenido y celebración de las pruebas de acceso a un puesto de trabajo público suponía ya un importante volumen de trabajo (dado el aumento de opositores a raíz del alto nivel de desempleo y escasez de oferta laboral en el sector privado), reforzándose en el año 2017 con las recientes convocatorias mencionadas.

Aunque el contenido de las bases de las convocatorias se enmarca en el ámbito de potestad discrecional de la administración convocante, es preciso remarcar que cabe valoración externa en cuento a la oportunidad de incluir ciertos requisitos o méritos, o la proporcionalidad/baremación de estos últimos, temas que motivan en muchas ocasiones

nuestra intervención. El principio de igualdad exige que la apreciación de aspectos como la antigüedad, la experiencia y la formación estén dentro de los límites constitucionalmente tolerables, debiendo establecerse distribuciones cuya relevancia cuantitativa no genere una diferencia de trato arbitraria o irracional.

Conviene hacer hincapié en este punto que, la discrecionalidad técnica de la que goza la administración para establecer configurar las pruebas o evaluar a los aspirantes no puede llegar a confundirse con la arbitrariedad. Los tribunales tienen el deber de explicar las razones de ese determinado juicio técnico cuando expresamente se les solicite o cuando se demande la revisión de la calificación que exteriorice tal juicio técnico. Y es en este aspecto en el que se detecta cierto descuido por la administración pública a la hora de dotar de contenido al obligado pronunciamiento expreso sobre las razones que han conducido a la decisión cuestionada.

Los tribunales tienen el deber de explicar los motivos de ese determinado juicio técnico cuando expresamente se les solicite o cuando se demande la revisión de la calificación que exteriorice tal juicio técnico. Es aquí donde debemos recordarles a los gestores públicos la importancia de dar respuesta ágil a las peticiones de información y reclamaciones de los interesados, declinando cualquier práctica administrativa que obstaculice o demore la entrega de aquellos datos que conforman el expediente del solicitante. En este sentido, se detectan en más ocasiones de las deseadas cierta rémora en facilitar de forma ágil, motivada y completa, el acceso a la documentación.

Y si ya en el propio desarrollo del proceso deben extremarse las cautelas para asegurar la aplicación efectiva de los derechos de los administrados, en la conclusión del mismo esa rigurosidad debe ser igual de garantista. Resulta clave que la conclusión del mismo se produzca preservando los derechos de publicidad y transparencia en los resultados, pues en buena parte de las convocatorias, los aspirantes que no superan la prueba pasan a formar parte de una lista de contratación temporal, para lo cual es esencial que conozcan su orden de prelación. Esta defensoría considera que este aspecto puede ser perfeccionado, imperando una gestión eficaz y diáfana en todas las administraciones públicas y sus organismos autónomos.

Por último, en lo que se refiere a las condiciones laborales de los trabajadores que prestan servicios en el sector público, es importante tener en cuenta que, aunque el origen de la crisis financiera de los últimos años arrancó a nivel económico, tiene actualmente una vertiente institucional cada vez más evidente. Las administraciones se han visto obligadas a introducir cambios y reformas que afectan a las condiciones de trabajo de los empleados públicos, que han generado conflictos laborales diversos. Desde esta institución consideramos fundamental realizar una buena gestión de negociación colectiva que permita aunar esfuerzos y respetar derechos como la carrera profesional o la conciliación laboral y familiar.

AREA DE URBANISMO

I- INTRODUCCIÓN

Como en años anteriores, con este informe anual pretendemos dar cuenta del trabajo realizado en el área de urbanismo durante el año 2017.

En este informe se incluyen tanto las quejas recibidas durante el pasado año como las presentadas en años anteriores y que no se habían concluido por encontrarse en tramitación a la espera de los informes de las administraciones afectadas.

La mayor parte de las quejas que se reciben en la oficina del Valedor do Pobo en materia de urbanismo están relacionadas con la disciplina urbanística, característica que se mantiene año tras año.

Hasta cierto punto esto tiene una explicación comprensible pues tanto el planeamiento como la gestión urbanística tienen características distintas al tener un proceso largo de tramitación y afectar a un conjunto amplio de ciudadanos en general. Las quejas de disciplina son todas personales e individualizadas.

No es significativo su número pero también se han presentado quejas solicitando en algún caso cambios por parte de la administración municipal en la clasificación y calificación del suelo, cuestión que se escapa de nuestras atribuciones correspondiéndole a la autonomía y discrecionalidad de los ayuntamientos a la hora de planificar su territorio, supervisado en este caso por la Xunta de Galicia a través de la Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio.

Las quejas referidas al planeamiento y a la gestión urbanística apenas son significativas en relación al número total de quejas en materia de urbanismo.

Se han presentado varias quejas que hacen referencia tanto a la falta de respuesta de la administración a las denuncias presentadas como a las solicitudes de acceso a la documentación que forma parte de los expedientes, cuestiones ambas recogidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Las quejas más habituales, como ya hemos dicho, pueden englobarse bajo el epígrafe de la disciplina urbanística y responden al supuesto en el que el reclamante manifiesta en su queja la pasividad de la administración ante una denuncia por infracción urbanística, por expedientes cuya tramitación se dilata en algunos casos de forma no comprensible ni justificable, o por no aplicarse las medidas disciplinarias adoptadas, incluso en algunos casos ratificadas por sentencias judiciales.

Como ya señalábamos el año anterior, la mayor parte de los ayuntamientos justifican la demora en la tramitación de los expedientes de disciplina en el alto volumen de trabajo y en la falta de personal. Somos conscientes y conocedores de la falta de medios materiales, personales y económicos de muchos de nuestros municipios y aún siendo cierta la carencia de personal no es menos cierto que en los pequeños y medianos

municipios la cercanía entre el órgano encargado de exigir la restauración de la legalidad y la persona sobre la que recae la sanción o el expediente de reposición de la legalidad, dificulta en muchos casos su aplicación.

Como en el informe anterior queremos destacar la importancia que deben tener las diputaciones en su colaboración con los municipios a través de los servicios provinciales de asistencia a municipios, que pueden suplir las carencias que en el área de urbanismo detectamos sobre todo en pequeños municipios.

Otra posible vía de colaboración en materia de disciplina urbanística puede ser a través de la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU), que tiene las competencias sobre el suelo rústico y zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo terrestre, y a la que se le puede delegar las competencias de disciplina urbanística, inspección, reposición y sanción.

No le afectan a la APLU los problemas de cercanía con el ciudadano ni la falta de medios materiales, técnico-jurídicos y económicos que caracterizan a los pequeños municipios, aunque debemos señalar que los servicios de este organismo no funcionan con la misma diligencia en todas las provincias, cuestión, en nuestra opinión, que debería revisarse.

A finales del año 2017 había 66 ayuntamientos adheridos a la APLU, de los cuales 24 pertenecen a la provincia de A Coruña, 11 a la de Lugo, 20 a la de Ourense y 11 a la de Pontevedra, encontrándose en la actualidad 3 ayuntamientos más pendientes de la firma del convenio de adhesión.

A veces, viendo el contenido de las quejas, parece que se nos olvida que el fin último de la disciplina urbanística no es dictar resoluciones, sino restaurar de forma efectiva la legalidad urbanística vulnerada, configurándose el ejercicio de la potestad disciplinaria como de ejercicio inexcusable para la administración, debiendo adoptarse las medidas necesarias para proceder a la restauración de la legalidad.

En ocasiones observamos que el ciudadano que plantea su queja no entiende que en esta Institución tenemos atribuciones para supervisar la actuación de la administración pública gallega comprobando que la tramitación de los expedientes se realiza ajustándose a lo contemplado en las leyes, garantizando los derechos de los ciudadanos y que la revisión de los actos de la administración le corresponde a la administración actuante y a la jurisdicción contencioso-administrativa, viéndonos en la obligación de recordarles que esta Institución carece de competencias ejecutivas y no puede impartir órdenes, revocar actos administrativos, ejercitar facultades revisorias de actos firmes ni imponer sanciones a las autoridades.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Durante el año 2017 se han presentado 731 escritos de queja, de los cuales 617 corresponden a una queja colectiva que se tramitó como una única queja que junto con las 114 presentadas de forma individual nos da la cifra de 115 quejas presentadas. Es decir, ha habido 731 reclamantes con un total de 115 asuntos presentados.

Trece de las quejas no han sido admitidas a trámite. Se han concluido 107, lo que representa un 93,04% y al final del año 2017 se encontraban en trámite 8 quejas, lo que representa el 6,96%.

Durante el año 2017 hemos tramitado 27 quejas pendientes de años anteriores o reabiertas en el año 2017, encontrándose en trámite actualmente 3.

Las quejas recibidas en el año 2017 se distribuyen territorial de la siguiente manera:

A Coruña	46
Lugo	8
Ourense	6
Pontevedra	51

A las que debemos añadir dos remitidas desde Madrid, una desde Getafe y otra desde Ginebra (Suiza), relacionadas respectivamente con los ayuntamientos de Vilagarcía de Arousa, Taboadela, Santiso y Ourense.

Las quejas se distribuyen por los asuntos planteados de la siguiente manera:

- Administración de la Comunidad Autónoma	7
- Administración local	108

En cuanto a su distribución por sexo observamos que un 66% son presentadas por hombres y un 34% por mujeres (Hemos excluido de este cómputo a la queja colectiva).

Durante el año 2017 en esta área hemos realizado tres recomendaciones.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	731		115	
Admitidas	718	98,22 %	102	88,69 %
No admitidas	13	1,78 %	13	11,31 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

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

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

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2011	0	2	2	0	2
2013	1	2	3	3	0
2015	1	1	2	1	1
2016	13	14	27	27	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

La primera fase del proceso de urbanización es el planeamiento urbanístico, los instrumentos técnicos y normativos que se redactan para ordenar el uso del suelo y regular las condiciones para su transformación que se concretan en los Planes Generales de Ordenación Municipal.

La gestión urbanística es el conjunto de operaciones y procedimientos para la transformación del uso del suelo, especialmente para su urbanización y edificación, en ejecución del planeamiento. En la gestión intervienen las administraciones públicas, los propietarios, los urbanizadores y los promotores.

Abarca desde los sistema de actuación, reparto de cargas y beneficios, establecimiento de polígonos, etc., que culmina en la fase de urbanización y edificación donde tienen cabida los medios de intervención administrativa (licencias y comunicaciones previas).

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

La mayor parte de las quejas que tramitamos durante el año 2017, y tal como ha ocurrido en años anteriores, tienen una relación directa con la disciplina urbanística o bien indirecta, pues muchos de los escritos que no se responden son sobre denuncias urbanísticas.

Somos conscientes que las quejas que en esta materia de disciplina llegan a esta Institución son una parte ínfima de las que se tramitan en los ayuntamientos. Apreciamos que una parte importante de las denuncias se producen entre vecinos, la mayoría, y también algunas entre familiares.

Disciplina urbanística

Una vez aprobado el PGOM el ayuntamiento tiene que hacer que se respeten las previsiones en él contenidas. Uno de los principales instrumentos de los que dispone para ello es la licencia urbanística, acto administrativo reglado cuyas condiciones se verifican de forma automática y sin margen de apreciación subjetiva.

La licencia se concede una vez que se comprueba que el proyecto para el que se solicita cumple, técnica y jurídicamente, con las determinaciones del Plan General, no pudiendo denegarse si el proyecto cumple con la normativa.

Son las denuncias sobre obras realizadas sin licencia, o excediéndose sobre lo autorizado en la licencia, sobre la tramitación de los expediente de reposición de la legalidad urbanística vulnerada y el cumplimiento de las resoluciones que ponen fin a estos expedientes (multas coercitivas que no se cobran, órdenes de paralización o demolición, etc., que no se ejecutan), las cuestiones más recurrentes en las quejas recibidas y en las que se pone de manifiesto que se dictan resoluciones pero no se ejecuta su contenido.

Son quejas presentadas generalmente de forma individual por considerar que la administración (mayoritariamente municipal) no actúa con la diligencia debida en la protección de la legalidad y en la restitución de la vulnerada, viendo como pasa el tiempo sin ningún tipo de respuesta, obviando la obligación de resolver (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas) y los plazos establecidos para ello

Como ya hemos afirmado somos conscientes, porque así nos lo confirman los funcionarios municipales con los que hablamos con motivo de la tramitación de las quejas, que en el Valedor do Pobo somos conocedores de una pequeña parte de las denuncias que se presentan en los ayuntamientos relacionadas con cuestiones de disciplina urbanística.

Esto ocurre no porque falte normativa sino por la falta de aplicación efectiva y real de la normativa, no falla la norma, falla, en nuestra opinión, la aplicación de la misma, y esto es algo que venimos observando año tras año y que reiteradamente venimos exponiendo en nuestros informes anuales.

Entendemos que esta cuestión es relevante, hasta el punto que puede considerarse como la clave de bóveda del urbanismo pues si la disciplina urbanística, los procedimientos y las medidas coercitivas no se aplican, el sistema se tambalea. ¿Para qué el planeamiento urbanístico, para qué la gestión urbanística si pueden infringirse y no pasa nada?. Es por ello que la disciplina urbanística puede ser un elemento clave para determinar la bondad y credibilidad de toda acción urbanística que desarrolla una administración o un gobierno local.

Son múltiples las quejas recibidas relacionadas con la disciplina urbanística. Hacemos referencia a alguna de ellas.

La Q/13640/17 pone de manifiesto una denuncia urbanística no respondida en el ayuntamiento.

La Q/13944/17 que denuncia a la APLU por la falta de respuesta de un recurso de reposición. La Q/13965/17 que pone de manifiesto la falta de respuesta del ayuntamiento ante varias denuncias urbanísticas presentadas, la Q/14437/17 que denuncia obras realizadas sin licencia, la Q/14462/17 que denuncia situaciones urbanísticas irregulares en el ayuntamiento, la Q/14637/17 que denuncia la inacción del ayuntamiento ante una actividad sin licencia, la Q/14811/17 que denuncia un expediente de reposición de la legalidad urbanística sin que se ejecutase, la Q/14921/17 que denuncia al ayuntamiento por inactividad en un expediente urbanístico, la Q/16101/17 por infracción urbanística, la Q/16301/17 contra la APLU por su inactividad en una supuesta ilegalidad urbanística, la Q/22488/17 sobre una infracción urbanística por falta de licencia, etc. etc., todas ellas han sido tramitadas obteniendo una respuesta favorable y encontrándose concluidos los expedientes.

Parece oportuno finalizar este apartado de disciplina urbanística con la reproducción del último escrito dirigido al Ayuntamiento de Boiro el pasado día 8 de enero en relación con el expediente Q/14034/15, que ilustra la situación que caracteriza a una parte de nuestros ayuntamientos en el tratamiento de la disciplina.

"Sr. alcalde:

Como usted sabe se está tramitando en esta institución el expediente arriba referenciado.

Este expediente se deriva de otro tramitado con el número Q/556/10 en el que se solicitaba, por parte de Dª ……., nuestra intervención por la obra realizada sin licencia en el patio de manzana del edificio sito en la calle ……, por D. …….e.

Este expediente fue concluido con fecha 31 de marzo de 2011 al informarnos el Ayuntamiento que:

1º- Se había iniciado un expediente de reposición de la legalidad urbanística, número 19/2009, por la "realización de obras clandestinas en un local situado en la parte posterior del edificio".

2º.- Este expediente fue resuelto por Decreto de la Alcaldía de 27/01/2010 "concediéndosele al Sr. ……. un plazo de 3 meses para que proceda a la legalización de las obras, con la advertencia expresa de que de no solicitarse la legalización, o solicitada, de no ser concedida, debería procederse a la demolición de las obras declaradas ilegales".

3º.- El denunciado solicitó licencia a través del expediente 537/2009, expediente que fue resuelto por la Xunta de Gobierno Local de 22/02/2011, "denegándose la legalización solicitada y requiriendo a D. …….. como responsable de ejecución de las obras realizadas sin licencia e incompatibles con el ordenamiento urbanístico vigente, para que proceda a su derribo advirtiendo que de no ejecutarse lo hará esta administración, previo apercibimiento, con carácter subsidiario".

Este expediente fue reabierto en el año 2015 con el número B.2.Q/14034/15, a petición de la interesada y ante la inactividad del ayuntamiento en la ejecución de sus resoluciones.

Por información del ayuntamiento sabemos que:

-La Alcaldía como consecuencia del acuerdo de 22/02/2011 dictó una nueva resolución el 01/03/2011 por la que se le ordenaba al denunciado que en el plazo de 3 meses procediera a la demolición de las obras y a la reposición de los bienes afectados al estado anterior a la producción de la situación ilegal.

-Esta resolución fue recurrida por el interesado y desestimada por acuerdo adoptado por la Xunta de Gobierno Local en la sesión del 26/04/2011.

- Existe una sentencia, del Juzgado de lo contencioso administrativo nº 2 de Santiago de Compostela, de carácter firme, por la que se desestima el recurso interpuesto por el Sr. …… contra la resolución dictada por la Xunta de Gobierno Local de 26/04/2011, por la que se le requería al recurrente para que, en su condición de promotor de la construcción de un alpendre en el patio de manzana, sito en la calle ……., sin la licencia urbanística municipal, procediese en el plazo de tres meses a la demolición de las obras y a la reposición de los bienes afectados a su estado anterior.

- El Sr. …… solicitó la ampliación del plazo para llevar a término la demolición, otorgándole por esa alcaldía un nuevo pazo de dos meses para ejecutar obras de demolición (Resolución de la alcaldía de 03/09/2014).

- El plazo concedido transcurrió sin que se hubiese dado cumplimiento al mandato municipal de demolición y se le impuso el 01/12/2014 una multa coercitiva de 2000 Euros.

-Con fecha 08/03/2016 se impuso una segunda multa coercitiva por importe de 2.000 Euros.

- Contra esta resolución el Sr. ……. presentó el 29/04/2016 un recurso en el que se manifestaba que ya no era titular de la parcela donde se ejecutaron las obras por lo que no tenía poder de disposición para ejecutar las obras requeridas.

- Con el recurso remitió una copia simple de una escritura notarial de pacto de mejora a favor de su hijo D. ……., otorgado el 20/11/2015 ante el notario de Boiro, D. ……, bajo el número …… de su protocolo.

- El recurso fue estimado y revocada la multa coercitiva impuesta.

- El día 01/06/2016 se le dio traslado al actual titular de la edificación de la resolución 01/03/2011, concediéndosele el mismo plazo para llevar a cabo la demolición, advirtiéndole de que de persistir en el incumplimiento de la demolición las próximas multas coercitivas le serían impuestas a él.

- El plazo concedido transcurrió sin que se hubiese dado cumplimiento del mandato municipal de demolición de las obras y la reposición de los bienes afectados al estado anterior a la producción de la situación ilegal.

- Como consecuencia de esto por resolución de la Alcaldía del 13/09/2016 se le impuso al Sr. …… una multa coercitiva por importe de 2.000 Euros, sin perjuicio de imponer otras tantas sucesivas, con periodicidad

mensual, como medio de ejecución forzosa ante el incumplimiento de la resolución del 01/03/2011. Esta información la facilitó el ayuntamiento en su escrito (fecha de salida 22/09/2016, nº de registro de salida 8194) recibido en esta institución el día 30/09/2016 (nº de registro de entrada 67270/16).

- Como consecuencia de este escrito con fecha 4/10/2016 (nº de registro de salida 10128/16) le solicitábamos que nos informaran de las medidas que se habían ido adoptando en la tramitación del expediente.

-Con fechas 08/11/2016, 22/11/2016, 27/12/2016 y 31/01/2017 le reiteramos que nos informara sobre las medidas adoptadas en la tramitación del expediente dado que en la resolución del 13/09/2016, por la que se impuso una multa coercitiva de 2000 euros, se anunciaba la imposición de multas coercitivas con periodicidad mensual.

- El 7 de mayo de 2017 al persistir el ayuntamiento en su actitud de no enviar la información requerida le formulamos, en base al establecido en el artículo 22.1 de la Ley del Defensor del Pueblo, un recordatorio de deberes legales.

- El día 27/04/2017 recibimos su escrito de fecha de salida 24/04/2017 (nº de registro de salida 374). En ese escrito se nos informa que:

1. *Por resolución de 13/09/2016 se le impuso una multa coercitiva (algo de lo que ya nos había informado).*
2. *Contra esa resolución interpuso el día 18/10/2016 un recurso de reposición.*
3. *Que el recurso fue desestimado.*

-En el mismo escrito se nos informa que las actuaciones en el expediente "sean de iniciativa del interesado o mediante ejecución forzosa o subsidiaria de este ayuntamiento, se le dará cumplida cuenta a esa institución."

- El 28 de abril de 2017 le remitimos un nuevo escrito en el que le indicamos que "entendemos que el ayuntamiento no está actuando con la diligencia oportuna en la tramitación del expediente que tiene su origen en el de reposición de la legalidad urbanística incoado en el año 2009, y en el que a pesar de las sentencias judiciales existentes y el tiempo transcurrido no se repuso la legalidad urbanística infringida ni tenemos conocimiento que se hubiera cobrado ninguna multa coercitiva impuesta."

Le solicitábamos que "nos informase de las próximas actuaciones a realizar en la tramitación de este expediente, evitando incurrir en causas de inactividad por pasividad o dilación".

-El 07/06/2017 le solicitamos que nos informara de las actuaciones llevadas a cabo en el expediente, lo mismo con fecha 17/07/2017. El 15 de septiembre de 2017 como consecuencia de no obtener ninguna respuesta procedimos a formular un nuevo recordatorio de deberes legales.

- El 24/10/2017 le remitimos un nuevo escrito recordándole el artículo 502 del Código penal.

- El 18/12/2017, le remitimos un escrito al secretario del Ayuntamiento de Boiro, requiriéndole para que en el pazo de 3 días hábiles identificara a la autoridad o funcionario responsble de las preceptivas respuestas pendientes.

- Hasta el día de la fecha no hemos recibido esa información, recibiendo el día 22/12/2017 un escrito en el que se nos comunica entre otras cuestiones que la multa coercitiva de 2000 euros impuesta por resolución de 13/09/2016, recurrida el 18/10/2016 y desestimado el recurso el 21/04/2017 no había sido abonada, "por lo que se va a proceder a reclamar esta deuda por vía de apremio" y "que consta pendiente de resolver una solicitud presentada por el sr. ……. el 09/08/2016 para la legalización de las obras".

Del análisis de los hechos observamos por parte del promotor un total incumplimiento de las resoluciones de la administración municipal, intentando demorar la demolición de las obras ilegales y tratando de eludir las responsabilidades que le corresponde y el ayuntamiento da la impresión que actúa sobre el papel solo para dar una respuesta al Valedor do Pobo sin que nada práctico se hubiese hecho en el cumplimiento del deber que tiene de ejecutar los actos administrativos y órdenes de ejecución que sean definitivas y firmes, y avaladas por sentencia judicial firme, como es en el caso que nos ocupa y permitiendo que una obra ilegal esté perjudicando intereses legítimos de ciudadanos.

Ante la ineficacia existente en la aplicación de las medidas de ejecución forzosa previstas en el artículo 100 de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, ante la existencia de una sentencia judicial no cumplida y el reiterado incumplimiento por parte del denunciado de la obligación de demoler la obra declarada ilegal, que pueden ser constitutivos de delito de desobediencia a la autoridad pública, esa administración municipal debe considerar la procedencia de dar cuenta de esta desobediencia a la Fiscalía para que, en el ejercicio de la acción pública pueda adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de una sentencia judicial y de reiteradas resoluciones municipales.

Se abre un plazo de un mes para que comunique a esta institución las medidas adoptadas en función de la comunicación emitida."

En el caso de no obtener una respuesta congruente procedemos a informar al denunciante que para la defensa de sus derechos y para el cumplimiento de la sentencia firme recaída puede comunicar dichas actuaciones al Ministerio Fiscal para que ejerza la correspondiente acción pública por si considera que concurren elementos constitutivos de una actividad delictiva perseguida en vía penal.

Una vez realizada la comunicación al denunciante consideraremos que hemos agotado las vías de supervisión y mediación recogidas en los artículos 1.3 y 29 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo.

Falta de respuesta de la Administración

Algunas de las quejas recibidas hacen referencia a la falta de respuesta de la administración (en la mayoría de los casos, administración municipal) a los escritos presentados por los ciudadanos.

Es este un problema recurrente que se pone de manifiesto todos los años y en las respuestas que nos aportan los ayuntamientos suelen tratar de justificar esta situación achacándolo a un exceso de volumen de trabajo y/o a la falta de personal. Sabemos que en muchos casos, sobre todo al no poder reponer el personal que se jubila, es así. Ello no puede justificar el incumplimiento de las normas (obligación de resolver contenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas) y la desprotección del ciudadano que tiene derecho a una respuesta por parte de la administración.

Muchas de estas quejas que no reciben respuesta están relacionadas con denuncias sobre obras ilegales o realizadas careciendo de la licencia que las ampare.

En la queja 13640/17 en la que se denuncia una obra sin licencia, se nos informa de la respuesta oral que han recibido: “no tenemos tiempo para ocuparnos de eso”. Después de nuestra intervención se incoo un expediente de reposición de la legalidad urbanística.

En la queja 13965/17 nos indica que después de haber presentado seis escritos de denuncia y varias llamadas a la policía local no había obtenido respuesta. Después de la actuación del ayuntamiento el expediente se ha judicializado al interponerse un recurso contencioso-administrativo.

En la queja 14839/17 se nos indica que se han presentado 3 escritos solicitando como interesado la consulta de un expediente urbanístico. Después de nuestra intervención el ayuntamiento estimó la solicitud acordando la expedición del expediente administrativo.

En la queja 16129/17 se nos informa que con fecha 30/12/2011 solicitan licencia de 1ª ocupación que le fue concedida el 16/05/2014. Además de la demora en la concesión el ayuntamiento en la licencia se equivoca en el cálculo de la superficie en 100 m^2.

Solicitan el 25/05/2016 la corrección y casi un año después nada había hecho el ayuntamiento.

Remitido escrito al ayuntamiento con fecha 05/05/2017 este nos informe que el 09/05/2017 la Comisión de Gobierno acordó la corrección de los errores del acuerdo de licencia de primera ocupación.

Debemos decir en este apartado que en la mayoría de los casos esta Institución debe remitir varios escritos de solicitud de información para que la administración, municipal o autonómica, responda.

Quejas relacionadas con la demora en la tramitación del Plan General de Ordenación Urbana

En la queja 28176/17 se denuncia el excesivo tiempo de tramitación, con los efectos que ello conlleva, del Plan General de Ordenación Municipal de Ares, y la demora en responder a las alegaciones presentadas durante el período de exposición pública una vez aprobado inicialmente. Es razonable esperar a tener todos los informes sectoriales preceptivos para poder resolver y responder las alegaciones presentadas en el período de exposición pública.

Como invitación a la reflexión sobre la complejidad y trámites necesarios para la elaboración y aprobación de un Plan General hacemos constar la respuesta que nos remite el ayuntamiento sobre los documentos sectoriales que tuvieron que solicitar durante la tramitación del Plan General. Ese Plan requirió de informes sectoriales de Costas del Estado, Portos, Patrimonio, Carreteras de la Xunta, Carreteras de la Diputación, Dirección General de Aviación Civil, Augas de Galicia, Axencia Galega de Infraestruturas, Secretaría Xeral de Medio Rural e Montes, Dirección General de Infraestructuras de Defensa, Instituto de Estudos do Territorio, Dirección Xeral de Conservación da Naturaleza, Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural, Dirección Xeral de Industria, Dirección Xeral de Educación , Formación Profesional e Innovación Educativa, Dirección Xeral de Protección Civil e Emerxencias, Secretaría Xeral de Calidade e Avaliación Ambiental, Secretaría Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo, Subdirección Xeral de Redes e Operadores de Telecomunicaciones, Ayuntamientos limítrofes, ….., todo ello antes de la aprobación provisional del Plan y quedando pendiente todavía de la aprobación definitiva por parte de la Xunta. Debido a la obligatoriedad de solicitar e incorporar el contenido de los informes sectoriales y la demora con la que estos se emiten y remiten es comprensible el período de tiempo necesario para la tramitación de un plan y es también comprensible el malestar de los ciudadanos por la demora en su tramitación y las consecuencias que ello provoca en la actividad urbanística.

El PXOM al que hacemos referencia fue aprobado inicialmente el día 6 de marzo de 2014, aprobado provisionalmente el día 30 de noviembre de 2017, estando pendiente de su aprobación definitiva.

La queja Q/21412/17 plantea la demora en la aprobación del Plan General de Ordenación Municipal de Catoira. Se nos indica que el ayuntamiento está tramitando el PXOM desde el año 2010 y achaca los retrasos en la tramitación no solo a los cambios normativos sino también a la demora en la emisión de los informes preceptivos por parte de organismos de la Xunta, estando pendientes desde principios de 2016 del informe de Patrimonio. Nos indica que en la actualidad están vigentes las normas subsidiarias aprobadas en 1993.

Solicitada información al ayuntamiento en su respuesta el alcalde nos dice que: "se suma a la queja presentada porque la demora por parte de la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural es, sinceramente escandalosa e imposible de justificar y no me refiero exclusivamente a lo que afecta al Ayuntamiento de Catoira, sino a todos aquellos que están tramitando instrumentos de planeamiento genéricos".

Nos informa el alcalde que el plan se aprobó inicialmente por acuerdo plenario de la corporación de fecha 28 de diciembre de 2012, publicándose en el DOG de 25 de enero de 2013 para que en el plazo de dos meses pudieran presentarse alegaciones.

Se solicitó informe a la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural el 24 de enero de 2013, la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural remitió informe desfavorable con fecha 19 de diciembre de 2013. El artículo 85.3 de la, entonces en vigor, Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, establecía que el plazo máximo de emisión de informe sería de 1 mes.

Después de 2 años de negociación se aclaran aspectos del informe, se subsanan errores y se consensuan los contenidos, remitiéndose la documentación para un nuevo informe con fecha 17 de marzo de 2016.

Finalizaba el escrito el alcalde diciendo: "si para aprobar un PGOM se ponen tantos impedimentos y se prolongan los trámites en el tiempo más allá de los siete años, es necesario adoptar medidas para remediar este desatino, o los ayuntamientos no iniciarán expedientes de aprobación de instrumentos de planeamiento que, inicialmente, generan expectativas positivas en la población, pero que, inmediatamente se transforman el frustración contra la administración local que es la menos responsable de tanta demora".

Nos pusimos en contacto con la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural para trasladarles el malestar existente y recordarle la obligación de remitir los informes en los plazos previstos en la Ley. La Dirección Xeral de Patrimonio remite el día 7 de septiembre de 2017 informe desfavorable al ayuntamiento.

En relación con este aspecto, se aprecia una especial preocupación de los ayuntamientos por la notable complejidad que origina el proceso de elaboración y tramitación de los Planes Generales, tanto en cuanto hace referencia a su contenido obligatorio, como al procedimiento de aprobación. De hecho, es notorio el grave problema que se origina cuando se resuelve la anulación judicial del Plan General, lo que

da lugar a su desaparición, aunque la deficiencia sea puramente formal, y a la entrada en vigor del anterior instrumento de ordenación, si existió.

A mayor complejidad de contenido y tramitación de los planes, mayor es la posibilidad de que se encuentren motivos para impugnarlos, operación que puede realizarse por el legítimo interés de proteger su legalidad pero también por el, no tan legítimo, de evitar su entrada en vigor.

Caducidad de expediente de reposición de la legalidad urbanística

Existen varias quejas en las que se nos informa que por parte de la administración local y ante los escritos de denuncia se incoa un expediente de reposición de la legalidad urbanística y se deja caducar sin adoptar ningún tipo de resolución.

En la queja Q/14953/17 presentada el 25/04/2017 se nos informa que después de varios escritos al ayuntamiento de fechas 10/03/2011; 20/12/2011; 30/03/2012 y 09/04/2012, en los que se denunciaba una infracción urbanística, el ayuntamiento incoo expediente de reposición de la legalidad urbanística por realización de obras sin licencia, el día 13/04/2015, sin que desde entonces se hayan adoptado las medidas de reposición de la legalidad, viéndose gravemente afectado en el acceso a su finca.

Solicitada información al ayuntamiento nos informa que se incoa expediente de reposición de la legalidad urbanística el 13/04/2015, el 11/02/2016 se formula propuesta de resolución y se notifica a los interesados los días 17/02/2016 y 24/02/2016.

El día 13/06/2016 se declara la caducidad del expediente y con la misma fecha se incoa uno nuevo.

En la fecha en la que se nos informa, 15/10/2017, el expediente se encuentra en trámite de audiencia habiéndose notificado la incoación del nuevo expediente los días 19/06/2017 y 20/06/2017 (un año después de haberse iniciado el nuevo expediente de reposición de la legalidad). El 02/10/2017 se formula propuesta de resolución en la que se acredita que se ejecutaron obras y que son ilegalizables. El expediente se está tramitando en la actualidad.

Las razones que expone el ayuntamiento para justificar esta demora se basan en que durante este tiempo ha habido varios cambios en la secretaría municipal, siendo el secretario el único técnico de urbanismo que existe en la administración municipal.

Queja colectiva

Hemos recibido una queja firmada por 617 personas que hacía referencia a las obras realizadas por el Ayuntamiento de Sada en un tramo de la rúa del Río y en la 1ª Travesía de rúa de obra, que ocasionaban molestias y perjuicios en sus negocios y en su vida cotidiana con la eliminación de plazas de aparcamiento en vía pública.

Solicitada respuesta del ayuntamiento nos informa que la obra se proyectó en consonancia con las determinaciones 2.1.4.p) de las directrices de ordenación del territorio, aprobadas por Decreto de la Xunta de Galicia nº 19/2011, que prevén intervenciones de mejora en el espacio urbano, mediante la reurbanización, la previsión de itinerarios peatonales alternativos y la conexión entre espacios libres y zonas dotacionales, favoreciendo el tráfico de peatones y permitiendo el tráfico de vehículos para carga y descarga ocasional o para garajes de residentes.

Por parte del ayuntamiento se hicieron varias reuniones con comerciantes de la zona para explicarles el proyecto, que fue redactado por el técnico municipal y aprobado en el pleno municipal de 17/12/2015.

El ayuntamiento no hizo más que utilizar las competencias que la Ley de Bases de Régimen Local le otorga en el artículo 25.

Hemos declarado concluso el expediente, después de la labor de investigación realizada, al considerar que esta Institución carece de competencias para revisar los acuerdos plenarios de la corporación en el ejercicio de sus competencias.

Otras quejas

Se han presentado quejas sobre otras cuestiones de las que resumimos alguna:

- En la queja Q/14491/17 se pretende que a través de esta Institución se reabra un expediente municipal que ya ha sido tramitado, que fue objeto de resolución que ha adquirido firmeza, no habiendo presentado ningún recurso el solicitante en los plazos estipulados, y al que ya no cabe presentar ningún recurso por vía administrativa o jurisdiccional.

- En la queja Q/21320/17 se nos solicitaba el cambio de la calificación de un terreno de núcleo rural a rústico o bien que se le rebaje el valor catastral. Sobre el terreno pasaban dos líneas de media y alta tensión y debido a los retranqueos exigidos impedía cualquier tipo de construcción. Puesta la situación en conocimiento del catastro nos informa que se acordó la modificación de la valoración de las parcelas catastrales por aplicación del coeficiente de inedificabilidad teniendo en cuenta la servidumbre legal derivada de los tendidos eléctricos de media y alta tensión que sobrevuelan las fincas.

- En la queja Q/21993/17 se nos denuncia que el ayuntamiento no realiza las obras de reparación y asfaltado de la vía de acceso a sus garajes a pesar de habérselo solicitado en varios ocasiones. Solicitada información el ayuntamiento nos indica que esa obra debe realizarla el promotor de la obra, tal como figura en la licencia municipal, debiendo los vecinos dirigirse al mismo.

- En la queja Q/22708/17 se nos indica que existe un edificio ruinoso y que a pesar de haberlo puesto de manifiesto al ayuntamiento en varias ocasiones desde el año 1998, este no había hecho nada poniendo a los vecinos en situación de riesgo ante el peligro de

derrumbes. El ayuntamiento indica que el edifico forma parte del conjunto recogido dentro del Catálogo del Patrimonio Cultural del PGOM no pudiendo ordenar su demolición y aportando informes técnicos de que no existen peligros de desprendimiento ni de derrumbe, adoptándose medidas para evitar un mayor deterioro del mismo.

Quejas inadmitidas

Durante el año 2017 hemos inadmitido 13 quejas. Las causas de inadmisión son las siguientes:

Por no existir una actuación administrativa previa 4

Por no existir una actuación administrativa irregular..... 3

Por no ser competencia del Valedor do Pobo 2

Por ser una relación jurídico-privada 1

Por ser una competencia judicial 1

Por que el hecho motivo de la queja se había producido

tres años antes 1

Por carecer de fundamento la pretensión 1

Quejas presentadas contra la Administración Autonómica

De las 115 quejas presentadas 7 lo fueron contra la administración autonómica.

- Contra la Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) 6, de las cuales cuatro están concluidas y 2 en trámite.

- Contra la Jefatura Territorial de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 1.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

En este período se han efectuado tres resoluciones.

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE URBANISMO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
	Q/640/16	Dilación en la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial	Ayuntamiento de Vilaboa 31-01-17	ACEPTADA	Q/640/16
	Q/13937/17	Quejas por molestias que pueden afectar a la salud y riesgo de incendio	Ayuntamiento da Cañiza 09-03-17	NO ACEPTADA	Q/13937/17
	Q/14636/17	Demora injustificada en la ejecución de acuerdos municipales	Ayuntamiento de Vigo 25-09-17	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDAD	Q/14636/17

1º. En la queja se nos indica que el ayuntamiento ordenó la paralización de una obra por mandato de la APLU al considerar esta que se encontraba en zona de servidumbre de protección de costas, la obra contaba con la correspondiente licencia municipal. Ante ello presentó una solicitud de responsabilidad patrimonial ante el ayuntamiento el 29 de enero de 2015. El expediente se inició y se encontraba paralizado.

Como consecuencia de ello el día 31 de enero de 2017 se le hizo la siguiente sugerencia al Ayuntamiento de Vilaboa:

"Que por parte del Ayuntamiento de Vilaboa y dado el plazo transcurrido desde su incoación, se tramite con carácter de urgencia hasta su conclusión definitiva el expediente de responsabilidad patrimonial nº RE 12/2015 G 105/2016".

La sugerencia fue aceptada y se tramitó el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial.

2º. Se denuncia una barbacoa construida en una pared medianera, sin guardar distancia alguna, y que provoca molestias de humos con riesgo de incendio en el seto de separación de fincas. Solicitada información al ayuntamiento su respuesta se refiere exclusivamente a los aspectos urbanísticos de la barbacoa, de lo que deducimos que no existe infracción urbanística por la instalación de la misma. La queja no solo tiene una vertiente urbanística sino también de salud pública con riesgo de incendio, por lo que entendemos que la legalidad de la instalación no implica que se deje de inspeccionar si actualmente su uso produce molestias que puedan afectar a la salud o a las propiedades colindantes.

Por estas razones realizamos con fecha 9 de mayo de 2017 al Ayuntamiento de A Cañiza la siguiente sugerencia:

> *"Girar visita al domicilio de la denunciante y, si los técnicos municipales constatan que la utilización de la barbacoa produce molestias por humo o supone riesgo de incendio para la vivienda de la denunciante, ordenar la adopción de las medidas correctoras que sean necesarias, de conformidad con el artículo 25.2 de la Ley de Bases de Régimen Local."*

Esta sugerencia no fue aceptada por el ayuntamiento alegando los siguientes motivos:

1.- Que la competencia para el desarrollo de inspección y control de las actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera, es una competencia de la Consellería de Medio Ambiente.

2.- Que el ayuntamiento no tiene competencias en materia de extinción de incendios dado que tiene menos de 5000 habitantes.

3. Que el ayuntamiento carece de personal cualificado para girar la visita de inspección y valorar el posible riesgo al no tener servicio de extinción y protección de incendios.

Cerramos el expediente recordándole a la denunciante que podía ejercer la acción civil contemplada en el artículo 590 del Código Civil.

3º.- Después de varios escritos presentados en el Ayuntamiento de Vigo sin que fuesen atendidos se nos presenta una queja en la que en síntesis se pone de manifiesto que existe una orden de demolición adoptada el día 29/09/2005 por el Consello da Xerencia Municipal de Urbanismo en el expediente de reposición de la legalidad urbanística nº ……., en el que se declara realizada sin licencia e incompatible con la ordenación urbanística vigente, obras realizadas en la calle ……. Nº ……, que describe. Orden de demolición que no se ha llevado a cabo.

Ante nuestra petición de información sobre el motivo de la queja el ayuntamiento nos indica que el Plan de Inspección Urbanística del Ayuntamiento de Vigo, aprobado por el Consello da Xerencia Municipal de Urbanismo el 06/07/2015 (BOP de Pontevedra nº 141, del viernes 24/07/2015), establece la orden de prioridad en la tramitación de las denuncias urbanísticas presentadas ante la administración municipal, en el que se establece una orden de prioridades, teniendo las obras objeto del procedimiento de protección de la legalidad un grado 7 de prioridad de un total de 8 grados. Explica el ayuntamiento que "las *medidas para la protección de la legalidad urbanística desarrolladas por las entidades locales atienden a la protección del interés general consistente en el debido cumplimento de la normativa urbanística. Resultan irrelevantes en esta encomienda legal los intereses particulares de las personas denunciantes, toda vez que el bien público a proteger es el respecto a la normativa urbanística de aplicación y no*

los intereses particulares que, por legítimos que puedan ser, no tienen por qué coincidir con el interés general."

Sin poner en cuestión dicha afirmación y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido sin que la orden de demolición se cumpliera, la necesidad de preservar la seguridad jurídica y los continuos escritos de los denunciantes poniendo de manifiesto el reiterado incumplimiento de las resoluciones municipales a pesar de las dos multas coercitivas impuestas, consideramos necesario hacer la siguiente recomendación el día 25 de septiembre de 2017:

> *"Recomendamos al Ayuntamiento de Vigo que se lleve a cabo en el menor tiempo posible la orden de demolición dictada por el Consejo de la Gerencia Municipal de Urbanismo el día 29/09/2005, en el expediente de reposición de la legalidad urbanística número ……"*

Desde esa fecha y a pesar de haberlo reiterado por escrito en varias ocasiones, no hemos tenido respuesta del Ayuntamiento de Vigo.

V- CONSIDERACIONES FINALES

Como en años anteriores la mayoría de las quejas que se presentan en el área de urbanismo están relacionadas con problemas de disciplina, bien porque no se responden las denuncias que se presentan y en consecuencia directamente no se tramitan o bien porque, aún tramitándose, se incoan expedientes de reposición de la legalidad urbanística que se dejan caducar (debe resolverse en el plazo de un año desde la fecha de acuerdo de iniciación. Artículo 152.5 de la Ley 2/2002, de suelo de Galicia), o bien porque las medidas adoptadas se quedan sobre el papel y no se ejecutan: multas coercitivas que no se cobran, órdenes de demolición que no se ejecutan, etc.

Ciertamente muchos ayuntamientos carecen del personal técnico y jurídico necesario para abordar la carga de trabajo que tienen pero eso no puede justificar que los derechos de los ciudadanos no sean atendidos.

Observamos que, poco a poco, la conciencia sobre la protección del territorio, el medioambiente y un urbanismo en armonía con el entorno va abriéndose camino e impregnando la burocracia administrativa pero no es menos cierto que queda un amplio tramo por recorrer.

Existen normas pero no existen los medios técnicos, económicos y jurídicos en la administración local para aplicarlos en tiempo y forma, y en algunos casos observamos que también falta la voluntad de llevarlas a cabo. No cabe duda que la cercanía, la proximidad, genera relaciones de vecindad, familiares, sociales, etc., que influyen a la hora de acordar o exigir medidas disciplinarias.

Los servicios de asistencia a municipios de las diputaciones provinciales sería una buena vía para ayudar a los pequeños y medianos municipios en la formación de los

funcionarios y como soporte y asesoramiento en la tramitación de los temas de urbanismo, tanto en su vertiente técnica como jurídica.

La cesión de competencias en materia de disciplina urbanística por parte de los ayuntamientos, especialmente pequeños y medianos, a la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU) sería una forma de paliar los problemas que en la gestión municipal se detectan en el área de urbanismo.

Sin duda también contribuirá el intensificar la acción de inspección municipal ante las denuncias que se presentan sobre obras ilegales o carentes de licencia, paralizando las obras desde el inicio.

Ello supondría un considerable ahorro en los costes que tendrá que soportar la administración. Cuando se actúa paralizando una obra ilegal en su etapa inicial, y por tanto de escasa entidad, se necesita un procedimiento menos complejo que el que requiere una obra en avanzado estado de construcción o ya finalizada.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

I- INTRODUCCIÓN

Como sucede todos los años, en el área de medio ambiente los ruidos son motivo de la mayor parte de las quejas. Se tratan como asuntos de primer orden. Las conculcaciones de las normas sobre contaminación acústica afectan a un derecho fundamental, el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE). También afectan a la integridad (art. 15 CE), a la salud (art. 43 CE) y al medio ambiente adecuado y a la calidad de vida (art. 45 CE). Una exposición prolongada y grave a determinados niveles de ruido conculca ese derecho, tal y como sostienen el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo.

El funcionamiento de determinados locales del sector del ocio y algunos comportamientos traen consigo ruidos y vulneración de derechos. Las actuaciones municipales responden mejor que antes a estos problemas, aunque en ocasiones se evidencian carencias, como en las comprobaciones y especialmente en las mediciones del ruido. Otros problemas recurrentes son las zonas saturadas por contaminación acústica, la promoción o autorización indiscriminada de actividades ruidosas (conciertos …) y los ruidos y horarios de las terrazas.

> Las conculcaciones de las normas sobre ruidos afectan al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2273		185	
Admitidas	2268	99,78 %	180	97,29 %
No admitidas	5	0,22 %	5	2,71 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	---	0	---

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

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

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017 la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2014	0	1	1	1	0
2015	8	0	8	8	0
2016	79	0	79	64	15

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. La protección de los derechos frente a los ruidos

La mayor parte de las quejas por ruidos se solucionaron o mejoraron con su tramitación por el Valedor do Pobo. Sin embargo, en ocasiones es preciso insistir para que los ayuntamientos apliquen medidas adecuadas e incluso formular recomendaciones. La mayoría de las resoluciones del área de medio ambiente se refieren a ruidos procedentes de locales, de terrazas o de la calle. En muchas ocasiones se trata de comprobar y corregir las deficiencias de los locales que afectan a viviendas. Las demoras en las actuaciones suponen graves perjuicios.

> La mayoría de las quejas por ruidos se solucionaron o mejoraron con la tramitación de las quejas

En algún caso el problema se encuentra en la falta de cumplimiento de las condiciones de la licencia. Estas deben garantizar la ausencia de perjuicios a lo largo de la vida de la actividad. Con su otorgamiento no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

Otro problema habitual es la carencia de mediciones de ruidos. Las comprobaciones de las transmisiones de ruidos a las viviendas deben hacerse cuando tal cosa se denuncia por parte de los afectados, es decir, en el preciso momento en que el local está perjudicándoles con niveles inadecuados de ruidos, cometiendo con eso una infracción administrativa. Lo contrario sería tanto como permitir la penetración continuada de ruido en las viviendas sin control ninguno. Es obligación de los ayuntamientos hacer una vigilancia continuada de los establecimientos.

Problemas habituales son la falta de cumplimiento de las condiciones de las licencias de los locales y la carencia de mediciones de ruidos

Las quejas Q/63706 a 63708/16 hacían referencia al ruido provocado por dos establecimientos de A Pobra do Caramiñal. Una vez evaluado el informe municipal dirigimos al alcalde una valoración provisional. Al cierre del informe preparamos una recomendación para que el Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal urgentemente compruebe de forma exhaustiva y certifique si el funcionamiento de los locales se ajusta a lo previsto para sencillos cafés, bares o similares, que no pueden usar música amplificada en el establecimiento y tener horario amplio; que en caso de comprobarse el funcionamiento inadecuado por falta de ajuste a lo previsto en las licencias eso se impida y corrija (sancione); que en caso de certificarse que el funcionamiento es acorde al tipo de las licencias se realicen comprobaciones sonométricas en las viviendas sobre los niveles de inmisión (transmisión de ruido a las viviendas) y se adopten las medidas que correspondan; que se compruebe el horario aparentemente fraudulento (cierre y reapertura), que no se corresponde con el legalmente previsto, y que en su caso se corrija; que se eviten los ruidos provocados por la concentración de personas en la vía pública a las puertas de los locales a altas horas de la madrugada; y que el ayuntamiento adopte todas las medidas precisas para garantizar los derechos de los reclamantes, especialmente su derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario.

En las Q/63608/16, Q/67/17, Q/14134 y Q/14658 a 14788/17 se conocen problemas por ruidos de un café de Ourense. La institución hizo una valoración provisional y subrayamos la penetración en los domicilios de ruidos superiores a los permitidos. Afirmamos la necesidad de dar aplicación directa a los derechos fundamentales afectados. Reclamamos aclaración sobre el ajuste del local a lo autorizado en su licencia, que es una sencilla cafetería. Según las denuncias y quejas funciona como un pub, puesto que cierra tarde y tiene música. El local cuenta con aparatos reproductores del sonido y con un sonógrafo. Indicamos que el ayuntamiento debe realizar la actividad necesaria para comprobar, levantar las actas y adoptar las medidas correctoras y sancionadoras que se deduzcan. Tampoco se aclaró el ruido provocado por las personas a las puertas del local o en sus cercanías.

Otra queja se refiere a los ruidos de un local de Ferrol (Q/63824/16). El ayuntamiento comprobó que el establecimiento tiene licencia de bar, pero funcionaba con altavoces y con música. Inició un expediente de reposición de la legalidad y ordenó el cese de su uso, pero no un expediente sancionador. El responsable del local pidió el uso de música (altavoces), pero no aclaraba la insonorización y el cambio de licencia (pub). Recomendamos al Ayuntamiento de Ferrol que con urgencia comprobara todas las circunstancias de la queja y que en su caso impidiera y corrigiera (sancionara) la transmisión de ruido a la vivienda, el uso de música en el local y el ruido a sus puertas; y

que para el futuro se impidiera el uso de música, puesto que el local tiene licencia de bar, por lo que no debe tener música sin que previamente cuente con una nueva licencia que garantice la insonorización y las demás condiciones de los locales con música.

La Q/14382/17 mencionaba ruidos de una academia de idiomas en Culleredo. El ayuntamiento indico que la actividad tiene los requisitos legales porque se dio una comunicación previa para su inicio. Recomendamos al Ayuntamiento de Culleredo que con urgencia hiciera las comprobaciones relativas al aislamiento del local y la los ruidos transmitidos a la vivienda, y que con eso se garantizaran los derechos constitucionales afectados.

La queja Q/13947/17 indicaba que un bar de Sarria no deja dormir por el volumen de la música. El Ayuntamiento de Sarria señaló que había reclamado la colaboración de la diputación, que no se dio, y que preparaba la contratación de mediciones para comprobar los ruidos. Sin embargo, no mencionaba si el local contaba con licencia, de que tipo, y si cumplía las condiciones impuestas. Si tuviese licencia de sencillo bar no podría funcionar con música, como lo hace. Como señalamos, el ayuntamiento anunció que contrataría una empresa de mediciones, pero seguimos sin conocer el resultado de las pendientes. Seguían sin garantizarse los derechos afectados. Como consecuencia del ruido la afectada no puede dormir y acredita la gravedad de la situación con un informe médico. Los casos de contaminación acústica pueden dar lugar a responsabilidades en diferentes ámbitos. Insistimos ante el ayuntamiento para solucionar la situación. También le recordamos el deber de responder con urgencia, a la vista del amplio retraso de la queja.

La Q/13322/17 se refiere a ruidos de un local de A Laracha. Se había presentado otra queja en la que el ayuntamiento se había comprometido a tener medidor y medir cuándo fuera necesario. Ante la nueva queja el ayuntamiento ordenó a la policía local hacer las mediciones de los niveles de ruido en la vivienda cuando el afectado las solicite.

Un problema común y que agrava las situaciones es la presencia de zonas saturadas o con acumulación de locales. Los perjuicios de los ruidos se acrecientan por locales concentrados o las zonas contaminadas por saturación. Los ayuntamientos son responsables de consentir la concentración y deben corregirla.

El problema de los ruidos se agrava en las zonas saturadas o con acumulación de locales

Un ejemplo de zona saturada es la calle Duquesa de Alba de Monforte de Lemos. Recomendamos al ayuntamiento que controlara los ruidos y las condiciones de los locales, garantizara los derechos de los afectados, y decidiera si la zona se declaraba acústicamente contaminada por ruidos. Anteriormente se había comprometido a

solucionar el problema, pero cumplió escasamente lo recomendado; no adoptó medidas cautelares, a pesar de que un informe técnico señalaba que debían aplicarse, y no comprobó la actividad real de los establecimientos (cafés-conciertos o tablaos flamencos que previsiblemente no eran tales, sino un fraude para aumentar el horario, uno de los aspectos fundamentales de las reiteradas quejas). Seguía sin corregirse la zona saturada y el ruido en la calle. Nos pusimos en contacto directo con el ayuntamiento para intentar una solución adecuada.

Nuevas quejas indicaban que el problema continuaba (Q/14309/17). Reclamos del ayuntamiento el control de los horarios con el fin de impulsar las posibles sanciones; sin las actas de infracción no era posible la posterior sanción. Además, muchos problemas de horarios se derivan del posible fraude en las licencias. El ayuntamiento requirió que en el plazo de tres meses se presente "nueva comunicación previa o solicitud de licencia definitiva de la actividad", con la advertencia de que si se denegara o no se solicitara procedería a impedir definitivamente los usos. Con eso el ente local aceptaba una parte importante de lo que recomendamos. La intervención de esta institución hizo que la administración revisara la situación y adoptara algunas medidas adecuadas para resolverla. Sin embargo, con posterioridad los reclamantes indicaron que algunas actuaciones comprometidas estaban retrasadas y que seguía sufriendo los ruidos que denunciaban desde hace muchísimo tiempo, por lo que seguimos reclamando del ayuntamiento la definitiva solución de este problema. La valedora lo trató directamente con los afectados y con alcalde en su visita a Monforte de Lemos y se comprometió a seguir vigilante hasta que el ayuntamiento aplicara las medidas adecuadas.

Otra zona saturada se encuentra en Santiago de Compostela (Q/21484/17, sobre perjuicios causados a un negocio de apartamentos turísticos). Debido a la actividad de bares y pubs que se encuentran en la misma calle los clientes no pueden dormir. Desde 2005 la calle es zona saturada de ruido, con lo que el ayuntamiento tiene que intentar bajar su nivel tanto en la calle como en los bares y pubs. Los locales funcionan como pubs, cuando tienen las licencias de café-bar. Los ruidos se transmiten constantemente al edificio.

El problema a abordar con carácter previo era el funcionamiento de algunos de los locales sin ajustarse a la licencia, de sencillo café, bar o similar, pero que funcionaban como pubs. Se confirmó por los funcionarios y agentes que levantaron las actas. El ayuntamiento no indicaba las medidas adoptadas; incoó expedientes de reposición de la legalidad a los locales y les ordenó funcionar con las puertas y ventanas cerradas y en los términos de su licencia. Los hechos comprobados no son sencillos incumplimientos urbanísticos legalizables, sino infracciones (en el caso de confirmarse) que deben ser tratados como tales para que produzcan el efecto disuasorio propio de las sanciones. La comprobación de estas circunstancias no requiere hacer mediciones, sino la inspección necesaria para saber de qué tipo de locales estamos hablando. Y si se trata de pubs deberían adoptarse las medidas cautelares para impedir que funcionen de esa manera. En caso de que después de actuar para impedir que los locales funcionen como pubs, entonces podría ser preciso hacer también comprobaciones sonométricas. Pero el ente

local tampoco aporta esas mediciones y parece tratar el asunto como meramente urbanístico, cuando en realidad se trata del incumplimiento de licencias de funcionamiento. El anterior criterio se trasladó en numerosas ocasiones a otros ayuntamientos ante supuestos similares y es acorde con lo legalmente previsto y con la jurisprudencia que lo aplica.

El ayuntamiento tampoco aclaró las actuaciones para evitar los ruidos en la calle, de su competencia, en este caso los provocados fundamentalmente por las terrazas. Se iniciaron expedientes sancionadores sobre todo por deficiencias en la ocupación, pero no por las molestias relacionadas con terrazas de actividades que no deben ser pubs. También se dan conciertos. Indicamos que sólo pueden celebrarse en locales expresamente habilitados para eso, lo que no es el caso en ninguno de los locales objeto de la queja y que el ayuntamiento no es competente para autorizarlos. Seguimos actuando ante el ayuntamiento para corregir la situación descrita.

Como en el caso anterior, una fuente importante de quejas justificadas son las terrazas. Estas no cuentan con aislamiento y son elementos exteriores en los que el respeto al interés público y de los vecinos debe ser condición implícita de su funcionamiento, en especial en zonas residenciales. El horario no debe ser el mismo que el del local y los promotores deben asumir la condición del respeto de la conducta cívica de la clientela. El margen del ayuntamiento para condicionarlas es mayor, puesto que se trata de permitir la ocupación del dominio público.

> El respeto al interés público y el de los vecinos debe ser condición implícita del funcionamiento de las terrazas

En la Q/63904/16 se planteaban los problemas de la terraza de un pub de Sanxenxo, algo conocido ya en una queja anterior. Habíamos recomendado al ayuntamiento que lo corrigieses, lo que aceptó. En la anterior recomendación se mencionaba que debía ser más estricto en la exigencia de ausencia de molestias, especialmente en horario nocturno. Debería darse un horario específico y limitado. En la nueva queja el ayuntamiento confirmó que la terraza cierra a las cinco de la madrugada, por lo que se escucha a su clientela hasta esa hora. El informe se había comprometido a mejorar el aislamiento y a reducir el nivel de decibelios, pero ese no es el motivo de la queja, sino la terraza. El ayuntamiento insistía en que “habitualmente se reúnen grupos de personas que nada tienen que ver con el establecimiento …”. Pero esa cuestión también debe ser objeto de control por el ayuntamiento, puesto que resulta de su competencia (ley del ruido). El ayuntamiento no cumplió la recomendación. No limitó o el horario de la terraza y no se impidieron los ruidos en la plaza hasta altas horas.

En Tomiño conocimos la existencia de una terraza que el reclamante consideraba ilegal. El ente local no aclaró los perjuicios denunciados. El ayuntamiento es el responsable, dado que se trata de una ocupación del dominio público. Los prejuicios se

aprecian a primera vista en las imágenes aportadas, puesto que la terraza ocupa la calzada justo al lado de la entrada del garaje y de un paso de peatones. A pesar de eso el ayuntamiento no respondió a las denuncias y no aclaró lo actuado ante la hecha por la policía local. Recomendamos al ayuntamiento que con urgencia adoptara las medidas precisas evaluar las circunstancias perjudiciales de la terraza y que en su caso se corrigieran, que aclarara lo sucedido con la denuncia de la policía local, y que respondiera las denuncias interpuestas. El ayuntamiento no aceptó lo recomendado.

Las fiestas o eventos en la calle no deben generar molestias desproporcionadas. Recibimos numerosas quejas por las fiestas del Burgo-Culleredo (volumen de las barracas y orquestas; Q/12886/16 y Q/22413, 22422, 22423, 22663 y 22664/17). El ayuntamiento había indicado que las fiestas "se desarrollaron cumpliendo con la normativa vigente y sin ningún incidente destacable". Indicamos que la normativa de ruidos permite que los ayuntamientos declaren exceptuado el nivel máximo de ruidos en determinadas ocasiones, normalmente las fiestas. Pero deben hacerlo de forma tal que se garanticen su carácter excepcional y se establezcan condiciones que eviten que las molestias sean desproporcionadas o demasiado prolongadas. Debe procurarse que los perjuicios se minimicen, que los recintos se localicen en un entorno adecuado y que conozcan las condiciones señaladas. Son especialmente importantes los horarios, los niveles de ruido y los controles que garanticen que las molestias son limitadas y proporcionadas; en definitiva, que se respetan los derechos de las personas especialmente afectadas por encontrarse en las cercanías de las fuentes de ruido. La celebración de eventos que tienen lugar en la vía pública y en zonas residenciales deben autorizarse con criterios restrictivos, puesto que en caso contrario podrían generar molestias consecutivas por un período prolongado que pueden perjudicar el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, que es un derecho fundamental y especialmente protegido (art. 18. 1 y 2 CE).

En este caso debería establecerse y garantizarse un límite concreto de ruidos, bien a través de medios propios o ajenos pero contrastables. Es evidente que una remisión a las normas de carácter general no va a tener efectividad, por la propia esencia de las actividades (de ahí la necesidad de la autorización expresa para exceptuar el nivel máximo de ruidos). Debe señalarse el límite alternativo, puesto que sino el resultado serían molestias desproporcionadas. Lo mismo sucede con los horarios; el ayuntamiento se limitaba a decir, como en el año anterior, que la normativa de horarios permite tener verbenas hasta las horas que mencionaba. Pero no tiene en cuenta la necesidad de ponderar su carácter continuado o prolongado (6 días sucesivos). Los perjuicios son desproporcionados y no se plantean espacios alternativos menos gravosos.

A la vista de las valoraciones que trasladamos al ayuntamiento este reviso su actuación en la línea reclamada, aunque sería aconsejable que adoptase más medidas (reducción de los horarios y de los días consecutivos de actuaciones, y concreción de los límites de los ruidos generados por las atracciones).

Otra forma de ruido en la calle son los conciertos autorizados o promovidos por los ayuntamientos. La autorización de frecuentes conciertos nocturnos perjudica a los vecinos de las zonas en las que se celebran. Deben ser pocos o puntuales, como en períodos de fiestas, y tener condiciones para que las molestias no sean desproporcionadas.

Ya desde el año anterior conocemos que en A Pobra do Caramiñal se organizaban conciertos en condiciones inadecuadas (Q/367/16, Q/12615/16, Q/13019/16 e Q/12934/16), por lo que formulamos una recomendación a ese ayuntamiento para que no fuera así. Respondió aceptando la recomendación formulada en todos sus términos y anunció las medidas que aplicaría para cumplirla.

Las quejas Q/12513 y 63628/16 se referían a ruidos en el parque de la Concordia de Ponteareas por culpa de un festival con acampada. Con frecuencia se dan esos eventos cerca de los domicilios y hasta altísimas horas de la madrugada. Los conciertos y demás eventos ruidosos se dieron casi todos los fines de semana del verano. Alguno finalizó a las 6 de la mañana. Se pone de manifiesto lo desproporcionado de los perjuicios. Y este año el afectado no permaneció en la casa puesto que ya no soportaba la situación. El ayuntamiento no aclaro lo reclamado. Le indicamos lo mismo que en el anterior caso descrito, pero siguió sin dar cuenta de una solución. Las autorizaciones son genéricas y en lo relativo al ruido se remiten a lo previsto en la normativa. Sin embargo, el ente local debería establecer el límite concreto de los ruidos y garantizar su respeto. Por lo expuesto nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Ponteareas con los mismos argumentos para requerir que actúe con urgencia.

La contaminación acústica en Baiona fue la causa de las quejas Q/31 y 14396/15. El informe contenía dos mediciones de ruidos que confirmaban que se superan los niveles permitidos, pero concluía que no debía sancionarse por tratarse de fiestas. Al margen de actividades excepcionales en período estival y autorizadas por el ayuntamiento, este sigue sin actuar adecuadamente (o al menos no lo aclara) en relación a varios aspectos fundamentales. Uno de ellos es el ruido en la calle de personas que acuden a locales a altas horas de la madrugada, lo que se debe controlar y en su caso corregir adecuadamente para producir un efecto disuasorio. Eso sin perjuicio de otras medidas (campañas informativas o educativas previas a la sanción …). Otro aspecto es la falta de aclaración sobre el ruido nocturno de los fuegos artificiales en el Parador. Y el último es la falta de comprobación de los niveles de ruido transmitido a la vivienda de la afectada, que es competencia del ayuntamiento.

Otra fuente importante de conflicto son los horarios de los locales. Conocemos las discrepancias entre algunos ayuntamientos y la administración autonómica sobre la competencia para perseguir las infracciones en materia de horarios desde la derogación de la anterior ley de seguridad ciudadana. De prolongarse la situación la infracción quedaría impune y se perjudicaría seriamente el interés público.

En la queja Q/64910/16 (perjuicios ocasionados por locales a un lado de su vivienda) el Ayuntamiento de Lugo entendía que no podía actuar ante posibles incumplimientos de horarios. Sin embargo, después de la reforma de la normativa sectorial (Ley 2/2017, de 8 de febrero, de medidas fiscales, administrativas y de ordenación) se clarificó la cuestión y la competencia municipal. La anterior discrepancia ya no existe y ahora el ayuntamiento reconoce su competencia para sancionar los incumplimientos de horario e informó de que comprueba de forma general ese cumplimiento.

Se clarificó que el control de los horarios de los locales es competencia municipal

Al margen de los locales, otras fuentes de ruido son, por ejemplo, los generados por perreras u otras instalaciones con animales. En la Q/13120/16 conocimos las molestias producidas en una perrera de A Pobra de Trives. El ruido y el olor eran insoportables. La secretaría del ayuntamiento propuso una resolución para que se cumpliera el deber de que los animales no causaran molestias y que de no hacerlo se iniciara un expediente sancionador. El alcalde resolvió en ese sentido, pero con posteridad no hizo cumplir lo resuelto. Recomendamos al Ayuntamiento de A Pobra de Trives que con urgencia garantizara los derechos de las personas afectadas y que para eso hiciera cumplir lo ordenado por él mismo en 2015, cuando requirió que los perros no causasen molestias y peligros a los vecinos. Al cierre del informe la respuesta se encuentra pendiente.

2. La defensa de la transparencia en materia ambiental

Constatamos retrasos en las respuestas a las solicitudes de información ambiental. La Ley 27/2006, de los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, estableció el derecho subjetivo de acceso rápido (en un mes) a toda la información ambiental, con limitadas excepciones. A los instrumentos antes disponibles en materia de medio ambiente se suman los de transparencia general.

El retraso de las respuestas es común, aunque también constatamos que la mayor parte de las respuestas son positivas. Como todos los años, en este también conocemos demoras en las respuestas a las solicitudes de información ambiental; lo comprobamos, por ejemplo, en la queja Q/64057/16. La Secretaría General de Calidad y Evaluación Ambiental no había facilitado los resultados de la caracterización básica de residuos realizada en febrero de 2009, la periodicidad con la que se debe realizar esta caracterización básica, y las medidas adoptadas frente a los incumplimientos. La Consellería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio confirmó que la respuesta se dio con un considerable retraso. Eses retrasos son habituales, por lo que reclamamos que se corrigiesen con carácter general.

El atraso de las respuestas a las solicitudes de información ambiental es común, pero también constatamos que la mayor parte de las respuestas son positivas

3. La contaminación atmosférica y de los suelos

La queja Q/11/17 se refería a la necesidad de aplicar las directrices y valores guía de la Organización Mundial de la Salud relativos a la concentración de partículas PM10 en la atmósfera. Las Consellerías de Sanidad y de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio argumentaron que los valores legales sobre la materia se recogen en la correspondiente directiva europea y en un real decreto (normativa básica). Por tanto, se encuentran vigentes y deben ser aplicados. Indicamos al reclamante que su a petición puede ser dirigida a las autoridades competentes para la aprobación y posible modificación de ambas disposiciones, la Unión Europea (señala que la Agencia de Medio Ambiente Europeo reconoce que la legislación es insuficiente y responsable de una importante mortalidad y morbilidad) y el Gobierno de España.

En la queja Q/23931/17 se plantea la conveniencia de regular el uso de purines, sobre todo en verano. Se pidió informe sobre la conveniencia de regulación específica a las consellerías competentes.

4. La ola de incendios forestales

Algunas quejas se refirieron a la gestión de la ola de incendios forestales (Q/25908/17 y Q/25911/17). La Consellería de Medio Rural respondió que no eran quejas concretas, sino que se manifestaba disconformidad con la gestión de la prevención y defensa de los incendios a raíz de la ola de fuego del mes de octubre. El informe aportado por la consellería alegaba también que para estudiar la materia el Parlamento de Galicia, del que el Valedor do Pobo es comisionado, creó una comisión donde valorará las posibles reformas o medidas a aplicar en el ámbito forestal tras los recientes incendios.

El Parlamento de Galicia creó una comisión para estudiar la ola de incendios y las posibles medidas

La valedora visitó zonas especialmente afectadas por la ola en Carballeda de Avia y recogió quejas relacionadas, entre otras cosas, con las graves consecuencias en esa zona y sobre la aplicación de los criterios de las ayudas programadas.

También recibimos quejas y consultas sobre la aplicación de las medidas contraincendios, en especial respecto de las distancias legales de las masas forestales y

las edificaciones. En ocasiones se aprecia incumplimiento y/o dificultades para que las administraciones competentes las hagan respetar.

5. La depuración de las aguas residuales

Se iniciaron expedientes de queja (Q/14948/17 y Q/16091/17 al Q/16106/17) referentes a las molestias derivadas del funcionamiento de la depuradora (EDAR) de Ribeira. En el informe del ayuntamiento se recogían las diferentes actuaciones; se redujo la formación de SH2, pero a la vista de que la solución no era definitiva "todos los organismos implicados seguimos trabajando en la búsqueda de una solución completa y definitiva del problema". Prosiguen las actuaciones para solucionar el problema reconocido por las administraciones. Ya finalizaron las obras de venteos y captación y tratamiento del aire de las arquetas AIRE-0 y AIRE-1 y las de la arqueta de recogida de limpiezas de colectores del saneamiento en la EDAR. Otras son prioritarias y están en fase de proyecto (mejora de la funcionalidad hidráulica y del control de olores de las conducciones en sifón). Las otras actuaciones también necesarias serán realizadas en otro proyecto. También se realizaría la optimización de la ventilación y tratamiento de olores de los tanques de tormentas.

El ayuntamiento se reunió con ACUAES, Augas de Galicia y los representantes de los vecinos afectados para informar de los trabajos realizados y futuros y concretar los plazos. Indica que la solución definitiva puede darse a finales del verano. En conclusión, el ayuntamiento dio cuenta de las obras realizadas y de las previstas para la solución del problema.

6. La protección de la fauna y el tratamiento de sus daños

Recibimos quejas por los daños producidos por jabalís y por la actividad de la caza (por ejemplo, Q/13941/17). La queja se refiere a dos aspectos diferenciados: los daños producidos por los jabalís en una finca y su indemnización, y el peligro del desarrollo de la caza en las cercanías de la vivienda. En relación con el primero aspecto la consellería competente señaló que la gestión cinegética en el lugar corresponde a un TECOR que ha aprobado el aprovechamiento cinegético (caza) del jabalí en el período hábil e incluso fuera de él cuando la especie produzca daños, lo que no conoció. En primera instancia la responsabilidad por los daños corresponden al TECOR, por lo que debería reclamar formalmente (art. 62.5 de la Ley 13/2013, de caza de Galicia). La reclamación podría dar lugar a que (como consecuencia de los daños reclamados) se pueda pedir la caza de la especie después del período programado. En cuanto a la seguridad en las zonas habitadas, estas son terrenos no cinegéticos y en ellos está prohibida a caza. Las zonas próximas son de seguridad (100 metros) y deben tener medidas precautorias especiales (se prohíbe circular con armas cargadas, usarlas o disparar en dirección a ellas). No respetarlo es una infracción grave, por lo que si conoce alguna infracción puede denunciarla para que sea corregida.

También recibimos quejas por cacerías deportivas o campeonatos de caza de zorro, que seguimos conociendo, o para el establecimiento de medidas de restricción a la caza debido a la ola de incendios.

7. Las explotaciones mineras

Se inició expediente de queja como consecuencia de un escrito referente a la falta de respuesta a la solicitud de declaración de caducidad de tres concesiones mineras (Q/13941/17). Reclamaban la respuesta pendiente, que se inste la declaración de la caducidad y ser recibidas en la institución "para explicarle personalmente la situación y la problemática a la que se hace referencia en el presente escrito". Esa entrevista se celebró.

La consellería competente no respondió directamente a la reclamación; se dio indirectamente, a través del informe a la valedora, a pesar de que debía darse una respuesta directa. Por lo que se refiere al fondo del asunto la consellería indicó que no se da ninguna de las causas de caducidad. Eso no obsta a la petición de caducidad en el caso de confirmarse la presencia de causas legales, en especial si cambian las circunstancias urbanísticas que motivan la no aceptación de la caducidad en la actualidad.

8. Otras actividades molestas

Se promovieron quejas referentes a una granja de pollos de Ponteareas sin licencia municipal (Q/23065/14 y 23101/14). El ayuntamiento no aclaró la situación formal y de fondo, a pesar del mucho tiempo transcurrido desde que se conocen las quejas. No resolvió sobre las medidas correctoras a aplicar y en lo relativo a la comprobación de las molestias señaló que no tiene personal. Pero el asunto es de competencia municipal. Recomendamos al Ayuntamiento de Ponteareas que con urgencia finalizara el procedimiento de evaluación de la actividad para establecer medidas correctoras, y realizara la inspección de los perjuicios denunciados desde hace tiempo; ambas cuestiones estaban muy retrasadas y eran de competencia municipal. El ayuntamiento no aceptó lo recomendado, por lo que el problema sigue sin solución, a pesar de lo indicado y de nuestras actuaciones.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

– RESOLUCIONES DEL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/367/16	Conciertos de música en la calle y en locales no habilitados para eso	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/367/16
2	Q/12615/16	Conciertos de música en la calle y en locales no habilitados para eso	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/12615/16

– RESOLUCIONES DEL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
3	Q/12934/16	Conciertos de música en la calle y en locales no habilitados para eso	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/12934/16
4	Q/13019/16	Conciertos de música en la calle y en locales no habilitados para eso	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 04/01/2017	ACEPTADA	Q/13019/16
5	Q/12890/16	Problemas con una terraza	Ayuntamiento de Tomiño 03/03/2017	NO ACEPTADA	Q/12890/16
6	Q/13322/15	Referente a los ruidos de un local	Ayuntamiento de A Laracha 24/03/2017	ACEPTADA	Q/13322/15
7	Q/23065/14	Debido a las molestias de una granja	Ayuntamiento de Ponteareas 27/04/2017	NO ACEPTADA	Q/23065/14
8	Q/23101/14	Debido a las molestias de una granja	Ayuntamiento de Ponteareas 27/04/2017	NO ACEPTADA	Q/23101/14
9	Q/13120/16	Ruidos y molestias producidos por perros de caza	Ayuntamiento de A Pobra de Trives 21/07/2017	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDADE	Q/13120/16
10	Q/14382/17	Ruidos provocados por una academia de idiomas en el bajo colindante	Ayuntamiento de Culleredo 10/11/2017	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDAD	Q/14382/17
11	Q/63824/16	Ruidos de un local de ocio de Ferrol	Ayuntamiento de Ferrol 14/11/2017	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDAD	Q/63824/16
12	Q/22412/17	Ruidos de un local de ocio de Ferrol	Ayuntamiento de Ferrol 07/12/2017	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDAD	Mismo contenido que la Q/63824/16

V- CONSIDERACIONES FINALES

Los ruidos son motivo de la mayor parte de las quejas. Se trata como asuntos de primer orden. Afectan a los derechos fundamentales, tal y como sostienen el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo.

Las actuaciones municipales responden mejor que antes a estos problemas, aunque en ocasiones se evidencian carencias, como en las mediciones del ruido y en la comprobación del cumplimiento de las condiciones de las licencias. Otros graves problemas se dan por la concentración de locales (zonas saturadas por contaminación acústica) y por aglomeraciones en la calle, conciertos o terrazas. La actuación municipal debe mejorar en estos aspectos.

Siguen dándose retrasos en las respuestas a las solicitudes de información ambiental. El retraso de las respuestas es común, aunque también constatamos que la mayor parte de las respuestas son positivas. Reclamamos que los retrasos se corrigieran con carácter general.

ÁREA DE EDUCACIÓN

I- INTRODUCCIÓN

La inestabilidad del sistema educativo español tuvo uno de los más significativos ejemplos en la realización de las pruebas de evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad del curso 2016-2017. De hecho, este proceso mostró elementos claros contrarios a la racionalidad y al principio de confianza legítima en la medida en que la actuación de la Administración tiene que ser coherente con los precedentes y también con las expectativas que genera de acuerdo con los principios de certeza, previsibilidad y seguridad jurídica. La precipitación y el escaso margen de tiempo con que se acometieron los cambios normativos en el diseño y en la realización de esta prueba derivaron de los cambios políticos acontecidos a finales de 2016, que llevaron a modificar sustancialmente la naturaleza y el alcance de las evaluaciones individualizadas al finalizar la etapa de Bachillerato, previstas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE).

Como avanzamos en el apartado introductorio del informe anual de 2016, el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto-ley 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, con el propósito de proporcionar seguridad jurídica sobre las características y efectos de las evaluaciones que se han de realizar al finalizar las correspondientes etapas educativas y, en particular, a los alumnos matriculados en el curso escolar 2016-2017 en cuarto curso de Educación Secundaria Obligatoria y segundo de Bachillerato.

La evaluación final de Bachillerato se realizaría exclusivamente para el alumnado que quisiera acceder a estudios universitarios y sería similar a la Prueba de Acceso a la Universidad, aunque con dos importantes diferencias. Por un lado, la evaluación tendría por objeto las competencias en los términos establecidos en los currículos de ESO y Bachillerato aprobados en desarrollo de la LOMCE (Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre); y por otro, se avanzaría en la uniformidad de la prueba, que debería ajustarse a las características, fechas y contenidos establecidos mediante Orden del Ministro de Educación, Cultura y Deporte. No tendría otros efectos académicos que los del acceso a la universidad, limitándose a las materias troncales generales del último curso, y las materias troncales de opción para subir nota.

La primera consecuencia importante para los alumnos de nuestra comunidad autónoma es que a finales de 2016 todavía no se habían despejado importantes cuestiones técnicas de la prueba final de bachillerato, ya que había quedado sin efectividad el Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, por el que se regulaban las evaluaciones finales de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato. De este modo, tanto los centros como los alumnos que tenían que realizar la evaluación para el acceso a la universidad en la primera semana del mes de junio de 2017 desconocían aspectos básicos del diseño de la prueba y de su administración. Uno de los ámbitos que ha resultado más conflictivo este año ha sido, precisamente, la evaluación de bachillerato

para el acceso a la universidad (EBAU), sobre la que se presentaron numerosas quejas. Haremos un análisis más detenido de esta cuestión en el apartado correspondiente a nuestra actividad de supervisión.

Otras de las medidas adoptadas por la administración educativa que han suscitado un mayor número de quejas han sido las decisiones relativas a la reorganización de centros docentes en determinadas localidades, en particular en el Concello de As Pontes y el Serra de Outes; el acceso al comedor escolar en el CEIP de Pedrouzos, centro escolar del Ayuntamiento de Brión con una elevada demanda de plazas y que tiene, además, tres escuelas de educación infantil adscritas; el incremento de ratio en determinadas aulas del CEIP Camiño Inglés, en Enfesta (Santiago de Compostela); o las quejas por la denegación del cambio de libros de textos fuera de los plazos establecidos para los correspondientes cursos de educación primaria en el sistema de gratuidad solidaria.

Los asuntos planteados ante esta institución no difieren significativamente de otros años. En el ámbito de la educación no universitaria, sigue suscitando problemas la responsabilidad en la ejecución de obras y el mantenimiento de instalaciones de uso educativo; en particular, entre determinados ayuntamientos y el Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar respecto de las escuelas infantiles. Sin embargo, la situación parece haber quedado finalmente clarificada este año. El artículo 69 de la Ley 2/2017, de 8 de febrero, de medidas fiscales, administrativas y de ordenación (DOG núm. 28, de 9 de febrero), trae causa del acuerdo firmado por la Consellería de Política Social y la Federación Gallega de Municipios y Provincias en relación al Consorcio con fecha de 11 de mayo de 2017, y regula el régimen de cofinanciamiento en los servicios prestados por el Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Bienestar, con la finalidad de garantizar la sostenibilidad financiera de los servicios que se prestan a través del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, en colaboración con los ayuntamientos y mancomunidades, y de homogeneizar sus condiciones en garantía de la seguridad jurídica.

La falta de profesorado especialista y de apoyo sigue suscitando el malestar de algunas familias y, en ocasiones, de la comunidad educativa misma. También los conflictos derivados del ejercicio de la función tutorial, que en algún caso ha llevado a una intensa conflictividad entre algunas familias y el tutor o tutora de sus hijos; o el acceso a copias de exámenes y otros documentos académicos y el correlativo deber de custodia por parte de los profesores.

En cuanto a la administración de la ABAU por parte de la Comisión Interuniversitaria de Galicia, además de los problemas apuntados, se suscitaron dos cuestiones relevantes: por una parte, la negativa a facilitar copia de los exámenes, una vez concluidos los procedimientos de reclamación y segunda revisión. Por otra parte, la inadecuación de las condiciones en las que se realizó la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad de alumnos con necesidades educativas especiales, que dio lugar a una recomendación a la Comisión Interuniversitaria de Galicia que fue aceptada.

En el ámbito de la educación universitaria, además de las quejas sobre anulaciones de matrícula, cobro de precios públicos en matrículas anuladas, y otras cuestiones relativas a la gestión académica, los tres problemas que parecen más relevantes son la falta de cuota de reserva para personas con discapacidad reconocida en la convocatoria extraordinaria de septiembre para el acceso a estudios universitarios; la falta de armonización entre los calendarios académicos de las universidades, no solo del sistema universitario gallego sino de las universidades españolas, que en la práctica dificulta gravemente o incluso imposibilita la movilidad en la educación superior o hace inútil el distrito único; y la exclusión de los alumnos que están cursando un máster en la convocatoria de ayudas a la etapa predoctoral. Estas cuestiones se exponen en el apartado relativo a la actividad de supervisión.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Se presentaron 2.025 quejas, el 6,90 % del total de las presentadas en esta anualidad. De ellas, se plantearon 226 quejas individuales y el resto fueron suscritas por una pluralidad de personas afectadas por el mismo problema.

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

Los doce expedientes que han sido remitidos al Defensor del Pueblo se referían a problemas derivados del ejercicio de competencias propias de órganos de la Administración General del Estado, singularmente becas y ayudas al estudio, tanto las ordinarias como las convocadas por Resolución de 3 de agosto de 2017, de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, por la que se convocaron ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo para el curso académico 2017-2018. En seis expedientes se manifestaba el desacuerdo con los motivos de denegación de tales ayudas.

Las quejas que han sido inadmitidas incurrían en los motivos habituales de inadmisión. En ocho expedientes no constaba que la persona que los promovía hubiera instado previamente ante la administración una actividad concreta, o que la situación

denunciada derivase de un acto administrativo sino que se expresaba el desacuerdo ante hechos o situaciones en los que no había ninguna actuación administrativa que pudiéramos supervisar. En algunos casos, estaba pendiente de resolución un recurso que ya había sido interpuesto, estando la administración en plazo para resolver.

En diez expedientes, una vez analizados los escritos de queja, no se observó que se hubiera producido ninguna actuación susceptible de ser supervisada puesto que la situación denunciada derivaba de la aplicación de normas válidas y vigentes, por más que las personas promotoras de las quejas expresaran su desacuerdo. Entre tales asuntos figuraban, entre otros, la exacción de precios públicos por servicios académicos, resolución de convocatorias en régimen de concurrencia competitiva, o negativa a proporcionar informaciones que contenían datos personales indisociables.

Un grupo numeroso de expedientes (146 quejas, expedientes Q/26044/17 a Q/26189/17) fueron inadmitidos por expresar su malestar ante el ejercicio de una facultad propia de los órganos directivos de un centro educativo, en este caso, por la conformación del Departamento de orientación de un centro privado concertado que implicaba la supresión de un puesto de orientador. Las personas que instaban la actuación de esta institución expresaron su desacuerdo por el cambio de una profesional del centro que venía desempeñando tareas como orientadora y pasaba a tener otros encargos docentes en el centro. Por tanto, la queja recaía sobre criterios organizativos de un centro privado concertado. Se aclaró a las personas que promovieron las quejas que los conciertos educativos no modifican las prerrogativas de la entidad titular, que no es sustituida por la administración en las decisiones de gestión ordinaria del centro. El concierto educativo se configura como el instrumento jurídico por el que los centros privados reciben financiación con fondos públicos para impartir los niveles de enseñanza obligatoria en régimen de gratuidad. Según ha establecido el Tribunal Constitucional, la libertad de enseñanza ofrece, junto a su contenido primario de derecho a la libertad, una dimensión prestacional en cuya virtud los poderes públicos deben procurar la efectividad de ese derecho, hallándose al servicio de esa acción de prestación los instrumentos de planificación, promoción y ayuda a los centros docentes que reúnan los requisitos legales, lo que, por supuesto, no implica la existencia de un derecho constitucional a la subvención educativa.

Por otro lado, hay que reconocer la naturaleza convencional del concierto educativo, pues se trata de convenios mediante los cuales la administración asume determinados compromisos -esencialmente, asignar fondos públicos- y el centro se compromete, por su parte, a impartir gratuitamente las enseñanzas correspondientes, de acuerdo con las normas académicas, planes y programas educativos que sean de aplicación (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 3ª, Sección 3ª, de 15 de noviembre de 2000). Se generan, por tanto, obligaciones mutuas, en el sentido de que la asunción por los poderes públicos de los costes que para el titular del centro privado supone la enseñanza constituye la contraprestación de la administración por el servicio educativo que desempeña dicho titular.

La administración tiene el deber de supervisar la correcta prestación del servicio, pero no puede adoptar medidas organizativas que sólo le competen a la entidad titular. A pesar de que no se compartía por los promotores de la queja la explicación de que se trató de una decisión empresarial, lo cierto es que los centros privados concertados conservan plena autonomía organizativa y de gestión como empresas de servicios educativos, en este caso. El concierto sólo les impone deberes en lo relativo a las unidades escolares en funcionamiento, a la ratio de alumnos/profesor por unidad escolar, a la observancia de los procedimientos de admisión de alumnos establecidos por la normativa aplicable y a hacer pública su condición de centro concertado.

Al concluir el curso 2016/17 finalizó el período de cuatro años de duración de los conciertos educativos suscritos por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria con los centros docentes privados, aprobados por la Orden de 9 de agosto de 2013 (Diario Oficial de Galicia de 14 de agosto), por lo que se hizo preciso dictar nuevas normas y realizar la convocatoria de suscripción para el curso escolar 2017/18 y siguientes. Así se hizo en la Orden de 14 de marzo de 2017 por la que se dictaron normas para la aplicación del régimen de conciertos educativos con centros docentes privados para el curso académico 2017/18 y siguientes. Su artículo 14 recoge los deberes del centro concertado con un contenido idéntico al que recogía la Orden de 14 de febrero de 2013, aplicable al centro concertado objeto de las quejas.

En el caso concreto de este centro escolar, los informes y escritos de la Inspección educativa son claros en el sentido de que la prestación del servicio por el Departamento de Orientación fue supervisada por la Inspección educativa y se comprobó que se ajustaba a los términos del concierto. Por esta razón, esta institución no puede supervisar el cumplimiento objetivo de los requisitos del concierto cuando consta que la administración educativa ya lo verificó a través del órgano con competencias para hacerlo, que es el servicio de inspección. Este tipo de cuestiones inciden plenamente en la potestad de auto-organización de la administración educativa.

Otra parte de las quejas afectaba a cuestiones de tipo técnico (la retirada del apoyo de PT a determinados alumnos, la atención que se le debe dar a un alumno a lo que se le aplicó una medida de flexibilización, las sesiones de tutoría u orientación…). Todos estos aspectos, en los que caben y son legítimas las discrepancias o diferencias de criterio entre los profesionales y las familias, entran en el ámbito del ejercicio de competencias profesionales. No podemos compartir que forme parte del derecho de las familias a la participación en los procesos educativos la capacidad de evaluar la competencia técnica de un profesional, sea docente u orientador; la afirmación de que sus métodos de detección de las necesidades educativas especiales son erróneos, o que su formación la hace menos idónea que otros responsables del Departamento de Orientación.

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

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

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

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

Sobre estos datos, es necesario hacer constar que la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria remite los informes con mucho retraso. Como puede comprobarse en el Capítulo IV de este informe, relativo al cumplimiento del deber de colaboración de las administraciones públicas en las investigaciones de esta institución, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria es, con diferencia, el órgano de la administración autonómica que incumple con mayor frecuencia su deber legal de informar en plazo a esta institución. En 47 ocasiones hubo que formular advertencias y entender desatendido un recordatorio de deberes legales. En 90 expedientes, hubo de requerirse en más de dos ocasiones la remisión del preceptivo informe, lo que implica que han transcurrido más de tres meses desde que se presentó la queja sin que la administración haya colaborado para esclarecer la situación.

Esta forma de proceder no solo supone un incumplimiento objetivo de los plazos establecidos por la ley para informar sobre las quejas presentadas. Supone, en la práctica, un actitud entorpecedora de la actividad del Valedor do Pobo que no puede valorar el problema denunciado en una queja mientras la administración no informe sobre los hechos referidos en ella; genera en los ciudadanos una percepción de mala administración, falta de transparencia, ausencia de colaboración u obstrucción a la actividad de las instituciones de garantía y acrecienta el malestar ante la actuación de la administración ya que, al problema material denunciado, se añade una tramitación de la queja que se prolonga cinco, seis o siete meses de forma que la valoración que se traslada a quienes han promovido los expedientes resulta ser ya inoperante o extemporánea. En

muchas ocasiones, obtenemos los elementos para poder valorar la situación cuando el curso escolar ya ha concluido.

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

En la exposición de los asuntos de los que nos hemos ocupado este año, se informa en primer lugar de los que han generado un mayor número de quejas.

1. Educación no universitaria

A) Realización de la Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad

El Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, estableció que el Ministerio de Educación, Cultura e Deporte determinaría, mediante Orden ministerial, las características, el diseño y el contenido de las pruebas de la citada evaluación, así como los procedimientos de revisión de las calificaciones obtenidas. Además, el artículo 2.4 del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, especificó que los estándares de aprendizaje evaluables que constituirían el objeto de evaluación procederían de la concreción de los recogidos en el Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre.

Esta norma concibe la superación de la prueba de evaluación como un requisito imprescindible para que el alumnado obtenga el título de bachiller. Además, circunscribe el objeto de la prueba a todas las materias generales del bloque de materias troncales, dos materias de opción y una materia específica. Le reconoce a la materia de Lengua Gallega y Literatura la misma consideración que a la materia troncal de Lengua Castellana y Literatura, y especifica que en el caso de las materias de continuidad sólo se tendrá en cuenta la materia cursada en el segundo curso.

El Real Decreto-ley 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la LOMCE, estableció en el artículo primero, punto 3, que hasta la entrada en vigor de la normativa resultante del Pacto de Estado social y político por la educación, la evaluación de bachillerato regulada por el artículo 36 bis de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, se realizaría exclusivamente para el alumnado que quisiese acceder a los estudios universitarios oficiales de grado. Este decreto establece también que las administraciones educativas, en colaboración con las universidades (que habían asumido las mismas funciones y responsabilidades que tenían en las pruebas de acceso a universidad, PAU), organizarán la realización material de la prueba.

En ese momento (finales del año 2016), la norma básica estatal de diciembre de 2016 mudó la naturaleza de la evaluación de bachillerato, al establecer que durante el período transitorio hasta el Pacto de Estado social y político por la educación se tendrá únicamente en cuenta para el acceso a la universidad, no siendo necesario superarla para obtener el título de bachiller.

El decreto circunscribe el objeto de la prueba, en la fase obligatoria, a las materias generales cursadas del bloque de las disciplinas troncales de 2° curso de BAC y, si es el caso, de la materia Lengua Cooficial y Literatura; en nuestro caso, Lengua Gallega y Literatura del 2° curso BAC.

El Ministerio de Educación, Cultura e Deporte procedió a aprobar las características, el diseño y el contenido de la prueba de la evaluación de Bachillerato para el acceso a la Universidad para el curso escolar 2016-2017 y los procedimientos de revisión de las calificaciones obtenidas en una orden (ECD/1941/2016) de 22 de diciembre, publicada en el BOE el día 23. La propia orden ministerial destacaba la urgencia en la publicación de esta orden, ya que la primera evaluación debería realizarse al finalizar el curso escolar 2016-2017, y por eso debían fijarse las bases que deberían respetar las administraciones educativas para realizar los trabajos y desarrollos normativos que les habían correspondido.

Es decir, los criterios, contenidos y procedimientos de la prueba fueron establecidos a finales de diciembre de 2016, con el 2º curso de bachillerato a punto de finalizar su primer trimestre. Las pruebas fueron convocadas por resolución de la presidencia de la CIUG de 10 de mayo de 2017 y se celebraron los días 7, 8 y 9 de junio. Luego, se había dictado y había publicado en el Diario Oficial de Galicia nº 60, de 27 de marzo, la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 de la Secretaria General de Universidades y de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa por la que se dictaron instrucciones para la realización, dentro del curso 2016/2017, de la evaluación de bachillerato para el acceso a la Universidad (ABAU) para curso 2017/2018 (en adelante, Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017).

Esta situación originó varios problemas que dieron lugar a interposición de numerosas quejas y mismo la una actuación de oficio. En total, las quejas presentadas con motivo de la ABAU dieron lugar a 1.212 expedientes.

Los motivos podrían sistematizarse en los siguientes:

A.1. La exención de la materia de Lengua y Literatura gallega en la ABAU para los alumnos exentos en alguno de los cursos de bachillerato

Sobre esta cuestión, se presentaron 1.135 quejas, varias de ellas individuales y otras colectivas.

En relación con el apartado tercero de la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017, el párrafo 3 señala que en la materia de Lengua Gallega y Literatura, “la elaboración de la prueba se realizará según la matriz de especificaciones establecida en el anexo I de estas instrucciones. Estará exento de la realización de esta prueba el alumnado con exención de la materia de Lengua Gallega y Literatura II.”

Esta previsión de la resolución contradice lo dispuesto en la Orden de 24 de marzo de 2011, que está vigente y a la que se remite en diversas ocasiones la propia resolución

conjunta, según la cual estarán exentos de la realización del ejercicio de lengua gallega y literatura los estudiantes con exención de la materia de lengua gallega y literatura en alguno de los dos cursos del bachillerato, así como los estudiantes que no hayan realizado alguno de los dos cursos del bachillerato en Galicia.

Una resolución administrativa no puede ser contraria a lo establecido en una orden, por aplicación del principio de jerarquía normativa. Tampoco cabría alegar lo establecido en la Orden de 10 de febrero de 2014 por la que se desarrolla el Decreto 79/2010, de 20 de mayo, para el plurilingüismo en la enseñanza no universitaria de Galicia, con relación a la exención de la materia de lengua gallega. Esta última orden de 2014 tiene por objeto los distintos supuestos excepcionales y tasados en que el alumnado puede solicitar la exención de la materia de lengua gallega en los diferentes niveles y etapas de la enseñanza no universitaria y regula el procedimiento y los plazos para la solicitud de la exención. Se aplica, por tanto, a los diferentes niveles y etapas de la enseñanza no universitaria, pero no es aplicable a las pruebas de acceso a la universidad, que cuentan con una normativa específica que no puede verse afectada por esta disposición, ya que regulan ámbitos normativos distintos. De la lectura de esta orden de 10 de febrero de 2014 se desprende que no puede ser aplicada de ningún modo a las pruebas de acceso a la universidad.

Además, este cambio de criterio carece de motivación. No se explican los motivos por los que queda exento de la prueba el alumnado que no cursó lengua gallega y literatura en 2º de bachillerato y no están exentos los alumnos que no cursaron esta materia en 1º.

Sin embargo, en su informe, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria alegó basarse en la normativa autonómica de desarrollo de la normativa básica estatal ya mencionada para dar forma al encargo estatal de organizar las nuevas pruebas. Por esta razón, se dictó y se publicó en el Diario Oficial de Galicia núm. 60, de 27 de marzo, la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 de la Secretaria General de Universidades y de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. Por su parte, el Decreto 86/2015, de 25 de junio, establece el currículo de educación secundaria obligatoria y del bachillerato de la Comunidad Autónoma de Galicia (en adelante, Decreto 86/2015, de 25 de junio).

La consellería señaló que desde el día 1 de diciembre de 2016, fecha en la que tuvo lugar la primera reunión con los representantes de las universidades del SUG para informar de los acuerdos conseguidos tres días antes en la Conferencia Sectorial de Educación y diseñar una línea de trabajo conjunta y cooperativa para concretar los matices relacionados con la ejecución material de la prueba, la consellería ya había informado de los avances que se iban consiguiendo en la coordinación de la ABAU en Galicia. Tanto la Comisión Interuniversitaria de Galicia -CIUG - (a finales del mes de febrero), como la propia Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (desde el 6 de marzo) adelantaron la publicación de la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 en sus respectivas páginas web para el conocimiento general de la

comunidad educativa de Galicia mientras no se completaba su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

La consellería consideraba que, a pesar de esto, una resolución en la que los órganos administrativos plasman las directrices a seguir en la organización de determinadas actividades mediante el dictado de las instrucciones que considera conveniente, como es el caso de las del contenido de la Resolución conjunta, no precisa ser publicada para adquirir plena eficacia. No obstante, en atención al colectivo destinatario, la Administración educativa consideró conveniente darle toda la publicidad posible, incluido el diario oficial, para garantizar su máxima difusión.

Para la consellería, en el mes de julio de 2016, antes de que hubiese comenzado el curso 2016/2017 (septiembre 2016), ya estaban establecidas claramente las normas que iban a regir la evaluación final de la etapa, pues el Real decreto 310/2016, de 29 de julio, circunscribía el objeto de la prueba a todas las materias generales del bloque de materias troncales, dos materias de opción y una materia específica. Le reconocía a la materia de Lengua Gallega y Literatura la misma consideración que a la materia troncal de Lengua Castellana y Literatura, y especificaba que en el caso de las materias de continuidad sólo se tendría en cuenta la materia cursada en el segundo curso. Esto significa que en el Real decreto 310/2016, de 29 de julio, ya se incluía la evaluación final sobre la materia de Lengua Gallega y Literatura II para todo el alumnado, excepto en los supuestos de la exención de la materia de lengua gallega regulados en la Orden de 10 de febrero de 2014. Es decir, todo el alumnado de 2° BAC comenzó el curso escolar 2016/2017 sabiendo que, con carácter general, debería estudiar y ser evaluado en la materia de Lengua Gallega y Literatura II, y que la superación de la prueba de evaluación, incluida esta materia, sería un requisito imprescindible para obtener el título de bachiller.

En el mes de diciembre de 2016, el Real decreto ley 5/2016, de 9 de diciembre mudó el escenario de manera que la evaluación de BAC ya no sería necesaria para obtener el título de BAC, y se realizaría exclusivamente para el acceso a los estudios universitarios. El resto de las condiciones para la realización de la prueba se mantuvieron sin alteraciones significativas.

La Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 se limita a determinar, según la habilitación prevista en la normativa básica estatal, aquellos aspectos organizativos necesarios para una adecuada ejecución material de las pruebas de la evaluación de BAC para el acceso a la universidad (ABAU) en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Por otra parte, en lo relativo a la previsión de la resolución tercera sobre la exención de la materia de Lengua Gallega y Literatura II, se hacen las siguientes precisiones:

El Decreto 86/2015, de 25 de junio regula en su artículo 34 la evaluación final de bachillerato. En el punto tercero remite a la normativa autonómica correspondiente el

régimen de la exención de la materia de Lengua Gallega y Literatura en esa evaluación final, que en el caso del BAC es la Orden de 10 de febrero de 2014.

El artículo 2.2 de la Orden de 10 de febrero de 2014 especifica que no tiene derecho a la exención el alumnado que hubiera realizado estudios en Galicia y curse fuera de la Comunidad Autónoma tres cursos completos o menos y se reincorpore al sistema educativo gallego. La Orden de 24 de marzo de 2011 es supletoria e instrumental y mantiene su vigencia en aquellos aspectos que resulten compatibles con el nuevo marco normativo; por lo que resulta evidente que las condiciones de las pruebas se deben ajustar al marco normativo vigente, empezando por la legislación básica del Estado (el Real decreto ley 5/2016, de 9 de diciembre y la Orden ECD/1941/2016), y continuando con la normativa autonómica de rango superior (el Decreto 86/2015, de 25 de junio).

En este sentido, si bien la normativa resulta clara y notoria, también la naturaleza de una evaluación que se refiere únicamente a materias de 2° curso de BAC ponen en evidencia la contradicción y la incoherencia que resultaría de no reconocer la exención del alumnado en la evaluación común del 2° curso en esta materia, pero sí reconocerla, en cambio, a la hora de realizar la evaluación final sobre esa misma materia y curso. La consellería reitera en este punto que desde la regulación estatal básica del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, el alumnado sabía que sería evaluado de la materia de Lengua Gallega y Literatura II a los efectos de la evaluación final, salvo la exención regulada y reconocida en la Orden de 10 de febrero de 2014.

En definitiva, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria concluyó lo siguiente:

El alumnado que cursa el 2° curso de bachillerato y que disfrutaría de la exención del examen de Lengua Gallega y Literatura con la normativa anterior, aproximadamente unos 250 jóvenes y chicas en Galicia, no puede alegar que "no esperaba cabalmente una modificación normativa de tal impacto", pues ya era conocedor, incluso antes de comenzar el curso 2016/2017 (julio 2016), del verdadero impacto ocasionado por la modificación normativa, directamente a través del Real decreto 310/2016, de 29 de julio que iba a regir la evaluación final de la etapa, al verse obligado, no solo a superar la prueba de evaluación final como requisito imprescindible para obtener el título de bachiller, sino a tener que ser evaluado en todas las materias generales del bloque de materias troncales, y en la materia de Lengua Gallega y Literatura (pese a no haber cursado esta materia en el 1° curso), teniéndose únicamente en cuenta la materia cursada en el segundo curso en el caso de las materias de continuidad.

Este era el auténtico cambio normativo de calado que, no obstante, evolucionó hasta quedar configurado en el mes de diciembre de 2016 de manera que la prueba de evaluación de bachillerato únicamente actuaría como mecanismo de acceso a los estudios universitarios, de forma similar a lo previsto en la normativa anterior, dejando de ser necesaria para obtener el título de bachiller.

Desde este punto de vista, no se aprecia el principio general del ordenamiento jurídico supuestamente vulnerado o la grave lesión que la realización de un examen más de lo eventualmente esperado por esta pequeña parte del alumnado de 2° BAC (pese a que la información completa al respecto estaba a disposición de la comunidad educativa desde el mes de diciembre de 2016) pueda producir en este colectivo minoritario acostumbrado, por otra parte, a realizar multiplicidad de exámenes a lo largo de su paso por el bachillerato, y que debería tener necesariamente preparada la materia de Lengua Gallega y Literatura para obtener el título de bachiller en unas fechas inmediatamente anteriores a la realización de la ABAU.

Además, toda vez que dicha exigencia permite dar cobertura a los intereses públicos de carácter general al dispensar a la materia de Lengua Gallega y Literatura la misma consideración que a la materia troncal de Lengua Castellana y Literatura, con lo que se garantiza el principio constitucional y estatutario de tratamiento igualitario para las lenguas cooficiales en el territorio autonómico".

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria reconoce que el cambio normativo de más calado que se produjo en el sistema educativo por lo que respecta al procedimiento de admisión a la universidad fue separar como procesos distintos la obtención del título de bachiller y la prueba de acceso a la universidad.

Por lo tanto, no se comparte lo afirmado por la consellería cuando manifiesta que desde la regulación estatal básica del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, el alumnado sabía que sería evaluado de la materia de Lengua Gallega y Literatura II a los efectos de la evaluación final salvo la exención regulada y reconocida en la Orden de 10 de febrero de 2014. En realidad, los alumnos estaban acogidos a la exención propia y específica de la prueba de acceso, que es la de la Orden de 24 de marzo de 2011 y no la Orden de 10 de febrero de 2014 que se aplica a los distintos supuestos excepcionales en que el alumnado puede solicitar la exención de la materia de lengua gallega en los diferentes niveles y etapas de la enseñanza no universitaria. La vigencia de las exenciones reconocidas viene establecida así en la propia normativa estatal.

Por su parte, la consellería no compartía los argumentos que llevaban a esta institución a considerar vigente la exención recogida en el artículo 8.2 de la Orden de 24 de marzo de 2011, en base a la motivación expuesta en su informe, en el que se reafirmó. En consecuencia, la Administración educativa mantuvo vigente en todos sus términos la Resolución de 21 de febrero de 2017. Existió una clara discrepancia entre la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y esta institución en lo que se refiere al alcance de la regulación estatal básica del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, y al resto de la normativa.

En todo caso, en ningún momento a Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria reconoció que todo el proceso normativo y administrativo en el que se desarrolló la aplicación de la LOMCE, la suspensión de su aplicación y la definitiva eliminación del diseño de la prueba que hizo la ley para el acceso a la universidad originó

para el alumnado afectado una clara situación de inseguridad jurídica. La prueba más evidente es que, por ejemplo, los parámetros de ponderación de las materias se publicaron oficialmente en el DOG de 31 de mayo de 2017, justo una semana antes de las pruebas.

A.2. Cambios introducidos en los parámetros de ponderación

La realización material de estas pruebas y el diseño de las materias evaluables incidió en los parámetros de ponderación. Esta institución consideró contrario a principios básicos del ordenamiento que con una antelación de dos meses se estuviesen modificando los parámetros de ponderación de las materias de las que el alumnado se podía examinar con carácter voluntario y que, en la inmensa mayoría de los casos, fueron elegidas en primer curso de bachillerato sobre la previsión que entonces existía de ponderar 0,2 puntos en los grados a los que los alumnos orientaban sus preferencias. El 31 de marzo, las ponderaciones de las materias acordadas por la Secretaría General de Universidades, la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa y la CIUG, en la reunión celebrada el 27/03/2017, estaban aún pendientes de aprobación por los respectivos consejos de gobierno de las universidades del SUG.

Esta situación se consideró gravemente lesiva de los derechos académicos de los más de diez mil alumnos que concurrieron las pruebas los días 7, 8 y 9 de junio, que durante el mes de marzo recibieron informaciones contradictorias sobre los parámetros de ponderación de las materias de carácter voluntario de la ABAU y que, en muchos casos, se matricularon ya en primer curso de materias que ahora no tenían incidencia en su calificación.

El día 11 de mayo se recibió la respuesta de la CIUG sobre la sugerencia realizada por esta institución de "modificar lo menos posible los parámetros de ponderación con respecto a los existentes en el curso 2015-2016, introduciendo sólo los cambios exigidos por la aplicación de la LOMCE en cuanto a la estructura de bachillerato y de las materias troncales generales, las materias troncales generales según modalidad e itinerario y las materias de opción del bloque de troncales de modalidad". Se manifiesta que la CIUG es la encargada de la aplicación de los procedimientos de admisión en las enseñanzas universitarias oficiales de grado de las tres universidades públicas del Sistema Universitario de Galicia, una vez aprobados por ellas dichos procedimientos, entre los que está la aprobación de la Tabla de parámetros de ponderación aplicados a las materias troncales generales de modalidad y materias de opción del bloque de troncales de modalidad, en relación con los estudios oficiales de grado a los que se quiera ser admitido, pero en ningún caso de su establecimiento y aprobación.

En el caso de la Comunidad Autónoma de Galicia, la competencia del establecimiento de la Tabla de ponderación para el acceso en el curso 2017-2018, es de las universidades públicas del SUG, y dicha Tabla ya fue aprobada -por segunda vez- por las universidades, incluyendo las modificaciones recomendadas a partir de la reunión

celebrada entre representantes de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y los tres delegados de las universidades en la CIUG.

Por lo que se refiere a la sugerencia de "que se articule una prueba específica de acceso para los alumnos con el título de bachillerato LOE y que no accedieron, por cualquier motivo, a la universidad al finalizar el curso 2015-2016, que deseen presentarse a la prueba de acceso para subir su nota media, con objeto de tener las máximas facilidades para acceder a los estudios elegidos. (...)", tal y como se recoge en la segunda línea del apartado 1.3.a) de la primera de las Bases de la Convocatoria de Matrícula para la prueba de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad (Convocatoria ordinaria — junio 2017), el alumnado de centros de bachillerato de Galicia "que obtuviera el título de Bachillerato en el curso 2015-2016 y que no se presentase o no superase la PAU-2016 en alguna de sus convocatorias podría matricularse de la prueba de Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad y, en su caso, de la Parte Voluntaria de la ABAU-2017" (Disposición transitoria única de la Orden ECD/1491/2016 de 22 de diciembre).

El informe de la CiUG indicó que ni las universidades públicas del SUG, ni la Comisión Interuniversitaria de Galicia, tienen competencia para el establecimiento de una prueba específica de acceso para el alumnado que en el curso 2015-2016 hubiese obtenido el título de Bachillerato-LOE. Fue el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte quien, en la aprobación de la LOMCE, no contempló la posibilidad de mantener vigente la PAU-LOE durante dos y cuatro convocatorias para el alumnado que hubiera iniciado sus estudios por el sistema LOE, posibilidad que todas las anteriores ordenaciones educativas (BUP-COU, LOGSE) contemplaban.

Dado que el Ministerio concedió el acceso a la universidad con su nota media de Bachillerato al alumnado con el título de bachillerato LOE obtenido en el curso 2015-2016 y que por cualquier motivo no hubiesen accedido a la universidad al finalizar dicho curso, las universidades públicas del SUG, a través de dicha Convocatoria de Matrícula en la ABAU de la CiUG , le dio la posibilidad de aumentar su Nota de Acceso a la Universidad presentándose —voluntariamente- a toda la prueba ABAU o bien sólo a la parte Voluntaria de la misma.

Por lo que se refiere a la sugerencia de "que se mantengan las ponderaciones de las materias específicas, con carácter transitorio, sólo para los alumnos con Fase Específica superada en 2016", dado que la legislación que regulaba las Pruebas de Acceso a la Universidad para el alumnado del sistema LOE (RD 1892/2008, de 14 de noviembre y, subsidiariamente, la Orden de la Consellería de Cultura y Ordenación Universitaria, de 24 de marzo de 2011), establecía que "la calificación de las materias de la fase específica tendrá validez para el acceso a la universidad durante los dos cursos académicos siguientes a su superación", la CIUG resolvió que para el alumnado que se examinase y superara con una nota igual o superior a 5 puntos, materias correspondientes a la Fase Específica de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) en el año 2016, los parámetros

de ponderación que le corresponderían serían los establecidos y hechos públicos en su día a través de la Orden de 28 de abril de 2016 (DOG nº 90, de 12 de mayo).

Por lo mismo, para el alumnado que superó, con una nota igual o superior a 5 puntos, materias objeto de examen en la Fase Específica de la PAU-2016, obligatoriamente se mantuvieron las ponderaciones que para cada una de las materias y titulaciones figuraban en la Tabla de Ponderación publicada en dicha Orden de 28 de abril de 2016.

Esta es la respuesta de la CiUG a las sugerencias y a la recomendación formuladas, de la que se deduce la no aceptación por esa comisión, excepto la aclaración de lo relativo a las ponderaciones de las materias específicas, sólo para los alumnos con Fase Específica superada en 2016, dado que la legislación que regulaba las Pruebas de Acceso a la Universidad para el alumnado del sistema LOE (RD 1892/2008, de 14 de noviembre y, subsidiariamente, la Orden de la Consellería de Cultura y Ordenación Universitaria, de 24 de marzo de 2011), establecía que "la calificación de las materias de la fase específica tendrá validez para el acceso a la universidad durante los dos cursos académicos siguientes a su superación", circunstancia que inicialmente no estaba suficientemente aclarada y que figuró después en las tablas de ponderación publicadas por la CiUG .

A.3. La situación del alumnado de la LOE

La Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 no aclaraba la situación del alumnado que estaba repitiendo 2º curso de bachillerato, matriculado únicamente de las asignaturas no superadas, que se vería en el deber de examinarse de materias generales del bloque de materias troncales que no había cursado, según el diseño de las modalidades de su plan de estudios al amparo de la LOE. Era preciso aclarar si este alumnado, a diferencia del que ya obtuvo el título de bachiller según la LOE, tenía o no el deber de presentarse a la ABAU si quería acceder a la universidad. Por ejemplo, alumnos de la modalidad de humanidades y ciencias sociales que no cursaron latín o que no cursaron matemáticas aplicadas a las ciencias sociales y que ahora deberían examinarse de esas materias con carácter obligatorio.

La Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 tampoco esclarecía la situación del alumnado que finalizó el curso anterior 2º de bachillerato y que, por diversas razones, no se presentó o no superó las últimas PAU. Este alumnado fue declarado exento de la evaluación, pero en Galicia, a diferencia de otras comunidades autónomas, no se especificaba si tenían o no la posibilidad de mejorar su nota presentándose a las materias objeto de evaluación en la parte obligatoria o en la parte voluntaria.

La Disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, por la que se determinan las características, el diseño y el contenido de la evaluación de Bachillerato para el acceso a la Universidad, las fechas máximas de realización y de resolución de los procedimientos de revisión de las calificaciones obtenidas, para el curso

2016/2017 se refiere al acceso a la universidad para el alumnado que inició los estudios de Bachillerato conforme al sistema educativo anterior:

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

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

La resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 no contenía ninguna especificación sobre la posibilidad de que este alumnado se presentara a la prueba y en qué condiciones podría hacerlo, toda vez que era preciso tener cursadas todas las materias generales del bloque de las asignaturas troncales de segundo curso de la modalidad elegida para la prueba y en muchos casos del alumnado de bachillerato de la LOE, esto no sucedía así.

El informe remitido por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria indicó que el alumnado que se encontrase en estas circunstancias y deseara acceder a la universidad podría optar por no presentarse a la prueba y utilizar su nota media de Bachillerato o por presentarse a ABAU, tanto en la fase obligatoria y voluntaria como sólo en la fase voluntaria. En este último caso, el informe señaló que el alumnado que optara por realizar la fase obligatoria de la ABAU y no la superara, mantendría sus posibilidades de acceso a los estudios universitarios oficiales con la nota media de Bachillerato.

Esta información no se deriva de la simple lectura de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, por lo que son explicables las dudas de las personas afectadas. Con todo, la Resolución conjunta no previó una adaptación de la prueba a este alumnado que cursó Bachillerato al amparo de la LOE, con una configuración de modalidades y materias muy distinta de la actual.

Coincidimos con la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en que el auténtico cambio normativo de calado derivó del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio que iba a regir la evaluación final de la etapa, al verse obligado, no solo a superar la prueba de evaluación final como requisito imprescindible para obtener el título de bachiller, sino a tener que ser evaluado en todas las materias generales del bloque de materias troncales, y en la materia de Lengua Gallega y Literatura. No coincidimos con la interpretación de que tal exigencia se aplicaba en todo caso y sin consideración a cualquier regulación normativa autonómica específica y vigente. Como puede apreciarse de la normativa mencionada en este informe, existió un gran margen de inseguridad y confusión para el alumnado derivado de tantas normas sucesivas que corrigieron disposiciones anteriores en un período de tiempo tan breve que era preciso evitar, dentro de lo posible, cualquier consecuencia negativa o perjudicial.

A.4. Realización de la prueba por alumnos con necesidades educativas especiales

En síntesis, las quejas (Q/21562/17; Q/21581/17; Q/22430/17) reflejaban una situación muy similar: las pruebas de evaluación se realizaron en la Facultad de Derecho de Santiago, Comisión 25 Auxiliar, en la que se encontraban más de 40 alumnos llegados de toda Galicia con problemas diversos: disléxicos, hiperactivos, con déficit de atención, con algún grado de autismo, etc., pero todos, tanto padres como alumnos, con un gran desconcierto porque se desconocían las circunstancias en las que se iban a realizar dichas pruebas. Ni por parte de los centros, ya que la desconocían, ni por parte de la CiUG se dio información previa a la realización de estos exámenes.

Justo antes de empezar el primer examen se les indicó que estos alumnos tendrían 20 minutos más de tiempo para la realización de cada una de las pruebas y que esos 20 minutos se descontarían de la media hora de descanso entre los exámenes. Después de las protestas y reclamaciones presentadas (directamente ante la CiUG) de los padres allí presentes y de profesores que acompañaban a algunos estudiantes, se consiguió que al final de la jornada les diesen media hora más de tiempo y media hora de descanso. En los escritos de queja se señalaba que acabaron con un desgaste físico y psíquico mucho mayor que el resto de sus compañeros. El hecho de que estos alumnos sepan que disponen del tiempo que precisen para la realización de sus exámenes es fundamental para ellos.

Tampoco contaban con ningún profesor en el aula especialista en las materias de ciencias durante la realización de los exámenes para aclarar las dudas, explicar enunciados y asegurarse que habían entendido bien lo que se solicitaba (según la

legislación vigente). Los alumnos que realizaban las pruebas en las otras comisiones, sí que los tenían.

También se les informó que los exámenes de estos alumnos con necesidades educativas especiales se juntarían con los de los demás alumnos y que el corrector desconocería el problema específico de cada uno de ellos. Muchos de estos estudiantes tienen dificultades con las lenguas (inglés, gallego, latín…), problemas de redacción, problemas de expresión, cometen faltas de ortografía, etc., circunstancias que deberían ser tenidas en cuenta a la hora de la corrección de estos exámenes, según señalaban las personas que presentaron las quejas. Por eso, entendían que, las pruebas así administradas no atendían a las necesidades específicas de estos alumnos y les perjudicaban gravemente.

Por parte de esta institución se requirió información a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria la a la CIUG. La consellería se limitó a indicar que la Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG), como órgano interuniversitario, tiene la delegación de competencias propias de las universidades del Sistema universitario de Galicia en materia de acceso. Dichas competencias se definen en la instrucción 8ª de la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017, de la Secretaría General de Universidades y de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, ya citada. El nombramiento de los miembros de la comisión se recoge en la resolución de 24 de mayo de 2017 (DOG núm. 102, de 31 de mayo).

En los informes remitidos por la CiUG en relación con los expedientes de queja, la Comisión Interuniversitaria de Galicia informó que de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Orden del Ministerio de Educación, Cultura e Deporte (ECD/1941/2016, de 22 de diciembre), así como con lo establecido en el Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado (BOE de 7 de junio), esa Comisión aprobó un procedimiento de actuación para el alumnado con discapacidad y/o necesidades educativas especiales en las pruebas de evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad, que en su punto 5 (pautas generales para la adaptación) establece que, dependiendo de la naturaleza de la adaptación necesaria y toda vez que los exámenes son los mismos para todo el alumnado, la CiUG podrá adoptar las siguientes medidas:

a) Accesibilidad a la información y comunicación de los procesos y del recinto o espacio físico donde se desarrolle la prueba.

b) Ubicación en un lugar específico del aula o en un espacio específico.

c) Adaptar los tiempos para la realización de los exámenes (tiempo adicional).

d) En caso de que se considere oportuno y a la vista de la adaptación, leerle las preguntas, asegurando que escuchó y comprendió lo que se le pide.

e) En caso de que se considere oportuno y a la vista de la adaptación, señalar claramente el orden que debe seguir para contestar a las preguntas, recordándole que comience por las más importantes o las que mejor sepa y deje para el final las que tengan mayor dificultad.

f) De ser necesario, y a la vista de la discapacidad y/o necesidad educativa, poner a su disposición los medios materiales y humanos, asistencias, apoyos y ayudas técnicas que precise para la realización de la prueba.

g) Particularmente, se contemplarán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad, en especial para los casos de alumnado con discapacidad auditiva, alumnado con dificultades en su expresión oral y/o trastornos del habla. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para minorar las calificaciones obtenidas.

Respecto de los expedientes de queja, una vez recibidas las solicitudes e informes de los diferentes centros de bachillerato, la Comisión Interuniversitaria de Galicia, a la vista de los mismos, determinó las medidas a adoptar, adscribiendo a los alumnos afectados a una Comisión específica destinada a alumnado sin discapacidad pero con necesidades educativas especiales (Comisión Delegada nº 25-Auxiliar, con sede en la Facultad de Derecho de Santiago) a los efectos de que pudiera disponer de tiempo adicional para la realización de los exámenes, única adaptación prevista habida cuenta las necesidades que presentaban.

En el informe relativo al expediente D.3.Q/21581/17, la CiUG manifestó además que se decidió adscribir a los matriculados en las pruebas ABAU con dificultades del lenguaje a una Comisión específica destinada al alumnado sin discapacidad pero con necesidades educativas especiales (Comisión Delegada nº 25-Auxiliar, con sede en la Facultad de Derecho de Santiago) a los efectos de que pudiera disponer de tiempo adicional para la realización de los exámenes, única adaptación prevista en estos supuestos.

En relación con la referencia al alumnado que acude a las pruebas que se celebran en la Comisión Delegada 25, con sede en el centro de enseñanza C.R.E. Santiago Apóstol-ONCE (Rúa Luis Braille, nº 40, en Pontevedra) a los que sí se hicieron adaptaciones (por ejemplo, pruebas sin límite de tiempo), el informe indica que, dadas las limitaciones de espacio disponible en la sede de dicha Comisión Delegada 25, y al tiempo, a dicho centro se destina a aquel alumnado con minusvalías certificadas iguales o superiores al 33%. En la convocatoria ordinaria (junio de 2017), por ejemplo, alumnado con emiotrofia espinal y un 94% de minusvalía, epilepsia y una minusvalía del 79%, parálisis cerebral, narcolepsia, minusvalías visuales del 40%, 49%, 53%, 65%, 83%, otras minusvalías del 33%, 50%, etc., situaciones que implican, además de ampliación de tiempos, otros medios materiales de los que sólo es posible disponer en dicho centro a través de la desinteresada colaboración de la ONCE.

A la vista del contenido de los escritos de queja, de la documentación remitida por las personas que promovieron estos expedientes y de lo que se manifiesta en los informes de la Comisión Interuniversitaria de Galicia, esta institución consideró preciso tener en cuenta los siguientes elementos:

En relación con la legislación aplicable a estas pruebas, la normativa vigente está integrada por la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017, de la Secretaría General de Universidades y de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, ya citada, que en su disposición quinta dice:

> "1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Orden del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, se adoptarán las medidas necesarias para asegurar la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal del alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad.
>
> A este respecto, se podrán adoptar medidas como: adaptación de tiempos, elaboración de modelos especiales de examen, puesta a disposición del alumnado de los medios materiales y humanos, asistencias, apoyos y ayudas técnicas que precise para la realización de la prueba, así como la garantía de accesibilidad a la información y comunicación de los procesos y del recinto o espacio físico donde esta se desarrolle.
>
> 2. La evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad tomará como referencia las adaptaciones curriculares realizadas para este a lo largo de la etapa. Particularmente, se recogerán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad, en especial para los casos de alumnado con discapacidad auditiva, alumnado con dificultades en su expresión oral y/o trastornos del habla. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para aminorar las calificaciones obtenidas.
>
> Asimismo, se garantizará que las actuaciones relativas al proceso de revisión de las pruebas reguladas en el ordinal séptimo de estas instrucciones sean accesibles para las personas con discapacidad.
>
> 3. El tribunal calificador de las pruebas podrá requerir los informes y la colaboración precisa de los órganos técnicos competentes de la Administración educativa, así como de los centros donde cursaran bachillerato las alumnas y los alumnos con discapacidad."

En la disposición tercera, nº 4, letra g, la Resolución conjunta de 21 de febrero indica expresamente: “Cada una de las pruebas de la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad tendrá una duración de 90 minutos. Se establecerá un descanso entre pruebas consecutivas de, como mínimo, 30 minutos. No se computará como período de descanso el utilizado para ampliar el tiempo de realización de las pruebas de

los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo a los cuales se les prescribiera dicha medida".

En los casos expuestos en las quejas, parece claro que se hizo una aplicación inadecuada de dichas adaptaciones de tiempo, que posiblemente perjudicó a las personas que promovieron los expedientes al prolongar en 20 minutos el tiempo de las pruebas en detrimento del período obligatorio de descanso y, por tanto, al no garantizar el principio de igualdad de oportunidades e incumplir la legislación vigente. De este modo, se adoptó una medida contraria a la normativa y que discriminó a los alumnos con necesidades educativas especiales, que precisan como mínimo, el tiempo de descanso entre pruebas previsto para el alumnado ordinario y que se enfrentó a las pruebas con un cansancio mucho mayor que los demás.

Sobre los recursos materiales y personales precisos, a pesar de que podamos comprender la situación expuesta en los informes, la administración tiene el deber de contar con los medios necesarios y suficientes que le permitan administrar las pruebas de forma que todos los alumnos, tanto los que presentan discapacidades reconocidas como los que tienen necesidades educativas especiales, cuenten con los recursos necesarios: espacios disponibles, profesorado de apoyo en el aula, información previa sobre los procesos de examen y los espacios físicos en los que se desarrollará, adecuada adaptación de tiempos sin menoscabar los períodos de descanso entre pruebas consecutivas y las demás medidas previstas, sin perjuicio de la colaboración de otras entidades cuando la gravedad de las discapacidades o la especificidad de los recursos necesarios así lo requiera.

Esta institución considera que determinadas necesidades educativas especiales deben ser conocidas y ponderadas en la fase de evaluación. Este es el sentido de la norma que establece que "la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad tomará como referencia las adaptaciones curriculares realizadas para este a lo largo de la etapa. Particularmente, se recogerán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad, en especial para los casos de alumnado con discapacidad auditiva, alumnado con dificultades en su expresión oral y/o trastornos del habla. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para aminorar las calificaciones obtenidas". Cuando esta disposición se refiere a que particularmente se recogerán medidas de flexibilización y metodológicas en la evaluación de lengua extranjera para el alumnado con discapacidad auditiva, dificultades en la expresión oral o trastornos del habla no excluye que se haga en la evaluación de otras lenguas como la lengua castellana o la lengua gallega.

Por este motivo, deberían darse instrucciones concretas sobre la valoración de las faltas de ortografía en alumnado con dislexias, disgrafías y otros trastornos que afectan al lenguaje oral o escritura. Parece discriminatorio que las pruebas de este alumnado sean corregidas sin tener en cuenta su situación y que no se les apliquen las medidas de flexibilización o metodológicas legalmente previstas por no estar advertidos los correctores de las situaciones concretas que les afectan.

Comprendemos que, dadas las características de las pruebas y la rapidez con la que deben aplicarse los procedimientos de corrección, haya dificultades para llevar a la práctica estas medidas pero de las situaciones denunciadas en las quejas se comprueba que el actual modelo puede no dar una respuesta adecuada para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación y accesibilidad universal del alumnado sin discapacidad pero con necesidades educativas especiales.

Por lo anterior, se formuló a la Comisión Interuniversitaria de Galicia la siguiente recomendación´: que en las próximas convocatorias de la evaluación de bachillerato para el acceso a universidad, y mientras exista este sistema de acceso, la CiUG adopte las medidas necesarias, en recursos materiales y personales, para que se asegure la igualdad de oportunidades y la no discriminación del alumnado sin discapacidad pero con necesidades educativas especiales, aplicando adecuadamente la adaptación de tiempos, elaboración de modelos especiales de examen, puesta a disposición del alumnado de los medios materiales y humanos, asistencias, apoyos y ayudas técnicas que precisen para la realización de la prueba, así como la garantía de accesibilidad a la información y comunicación de los procesos y del recinto o espacio físico donde esta se desarrolle.

Consideramos que es necesario evaluar estas pruebas teniendo los correctores la necesaria cualificación para puntuar estos exámenes y un adecuado conocimiento de las necesidades educativas especiales que presenta cada uno de los alumnos evaluados, de manera que puedan aplicar las pertinentes medidas de flexibilización y metodológicas que garanticen su igualdad de oportunidades en el acceso a la universidad.

A.5. Problemas para acceder la copia de los exámenes de la ABAU, concluidos los plazos de reclamación

A las numerosas quejas recibidas por este asunto, les resulta aplicable el análisis hecho sobre del derecho a obtener copias de los documentos académicos en el apartado I.1 de este informe.

B) Reorganización de centros docentes de determinadas localidades

El Decreto 60/2017, de 22 de junio, de reorganización de centros docentes de determinadas localidades, que se publicó en el Diario Oficial de nº 126, de 4 de julio de 2017 generó en dos centros escolares, el CPI Monte Caxado, de As Pontes y dos centros educativos de Serra de Outes, cierta conflictividad.

B.1. La reestructuración del CPI Monte Caxado

A finales del mes de junio de 2017 se presentaron 229 quejas por el desacuerdo de la comunidad educativa del CPI Monte Caxado con la transformación del tipo de centro, extinguiéndose el centro público integrado. En consecuencia, el alumnado de educación infantil y primaria se integraba en el Colegio de Educación Infantil y Primaria A Magdalena (código de centro 15023429) y el alumnado de educación secundaria obligatoria en el IES Moncho Valcarce (código de centro 15025694), ambos centros de la misma localidad.

En el informe remitido por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria se señalaba que era totalmente incorrecto y alejado de la realidad designar como "cierre" la acción de la administración educativa llevada a cabo en el ayuntamiento de As Pontes, pues lo que realmente se hizo fue una transformación de naturaleza jurídica en la tipología del centro, que implica su extinción jurídica como centro público integrado para pasar a integrarse en la forma jurídica de un centro de educación infantil y primaria ya existente. Y esta transformación no supuso, en ningún caso, el cierre del centro de origen entendido como cierre del edificio y desaparición de la actividad lectiva. En el centro objeto de reorganización seguirían impartiéndose las clases para el alumnado de educación infantil y primaria, mientras que sólo el alumnado de secundaria iría a un instituto próximo, tal y como le corresponde por el tipo de enseñanza que está cursando.

Antes de explicar las razones que motivaron la adopción de esta medida, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria consideró preciso realizar un breve análisis histórico de las necesidades educativas del ayuntamiento, las soluciones adoptadas y su evolución a lo largo del tiempo.

Para cumplir los deberes derivados de la nueva organización de enseñanzas fijada en la Ley orgánica de ordenación general del sistema educativo de 1990 (LOGSE) en el territorio de Galicia, cuyas particularidades geográficas y demográficas la distinguen del resto de las comunidades autónomas de España, en 1997 se crearon los centros públicos integrados (CPI) en diferentes puntos de Galicia, que se incorporaron a la red prevista de centros de educación infantil y primaria (CEIP) y de nuevos institutos de enseñanza secundaria (IES). Esta solución fue única y diferente a lo que sucedió en otras comunidades autónomas, pues los CPI nacieron en Galicia para acoger en un mismo centro al alumnado de primaria y de secundaria, con la finalidad de evitar los largos desplazamientos que el alumnado de secundaria de determinadas zonas de Galicia se vería obligado a realizar, pues la aplicación inmediata de la LOGSE en esas localidades no era posible al no existir ningún instituto próximo.

A día de hoy, los veinte años transcurridos reflejan una clara evolución, tanto a nivel de la red de centros como a nivel demográfico y de realidad de matrícula del conjunto de nuestra comunidad autónoma, que hacía especialmente necesaria una adaptación en el Ayuntamiento de As Pontes, en la que se habían incorporado los criterios pedagógicos, demográficos, geográficos y de gestión responsable de recursos aplicables al esta situación.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria alegó que, para hacer un uso eficaz y eficiente de los recursos disponibles y en el ejercicio de su potestad de autoorganización, de su responsabilidad y de las competencias que tiene encomendadas por mandato legal (proponer la creación, supresión, transformación, cambio de titularidad y clasificación de los centros docentes), tomó la decisión técnica de carácter administrativo de reorganizar al alumnado del CPI Monte Caxado, con la finalidad de mejorar la formación que recibe en función de distintos niveles educativos, de manera que el alumnado de infantil y primaria del ayuntamiento curse sus estudios en un CEIP, que es el tipo de centro que le corresponde, y los de secundaria en un instituto, con la garantía de que todo el alumnado queda en el mismo municipio para cursar infantil, primaria y secundaria, con una estructura organizativa similar a la existente en otros municipios de Galicia.

Esta nueva organización se basó en el cumplimiento de dos condiciones de partida: existía un IES muy cerca del CPI objeto de reestructuración, y ese IES tenía la capacidad y la disponibilidad suficiente para acomodar al alumnado procedente del CPI. Estas condiciones de partida evitaron los desplazamientos a otras localidades y permitieron que el alumnado se integrase en centros del mismo ayuntamiento que contaban con el espacio suficiente, en unas unidades/aulas resultantes que respetan las ratios máximas permitidas alumno/aula (incluso algunas aulas, muy por debajo de esta ratio).

En el caso de As Pontes se optó por una integración administrativa del CPI Monte Caxado en el CEIP Plurilingüe A Magdalena, separados físicamente por una valla, de tal manera que el primero se extingue como unidad administrativa, sin cerrar su edificio, y se integra en el CEIP Plurilingüe A Magdalena para continuar con la prestación del servicio público de educación.

Hasta el curso 2016/2017, el CPI Monte Caxado contó con alumnado de infantil, de primaria y de secundaria. Para el curso 2017/2018, el alumnado de infantil y primaria seguiría estudiando en el mismo edificio, que no se cierra, pero en la condición de alumnado del CEIP Plurilingüe A Magdalena. Es decir, el CPI Monte Caxado perdió el nombre e identidad propios al integrarse en el complejo del CEIP Plurilingüe A Magdalena, pero en la práctica se mantuvieron sus usos educativos y las instalaciones. La organización de los espacios, su distribución y los usos es una competencia que pertenece al ámbito de autonomía del centro receptor, por lo que es la dirección del CEIP Plurilingüe A Magdalena la que hace la correspondiente distribución para atender mejor al conjunto de su alumnado.

Por otra parte, los 56 alumnos que cursaban secundaria en el CPI Monte Caxado cambiaron de centro y quedaron escolarizados en el IES Moncho Valcarce de las Pontes, que se sitúa a unos 500 metros del edificio del antiguo CPI Monte Caxado.

Por lo tanto, el edificio educativo que albergaba el CPI Monte Caxado continúa abierto y en pleno funcionamiento con los alumnos y alumnas de infantil y primaria exclusivamente. El alumnado de secundaria que hasta ahora estaba matriculado en este CPI abandona el edificio en el que cursó sus estudios y pasa a escolarizarse en un IES próximo (a unos 500 m de distancia), el IES Moncho Valcarce, situado en la misma localidad. Aunque la matrícula definitiva en secundaria no se conocería hasta el mes de septiembre, la consellería tenía la certeza de que la reorganización no iba a masificar ni saturar las aulas, ni en el caso del CEIP Plurilingüe A Magdalena, ni en el caso del IES Moncho Valcarce.

En conclusión, no se cerró ningún aula, ni en enseñanza infantil ni en primaria, mientras que en secundaria habría una adaptación del número de aulas en el IES receptor, para atender mejor a todo el alumnado.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria subrayó en su informe que la reorganización respondió a la consecución de los siguientes objetivos: ajustar la oferta a la demanda real y garantizar los servicios básicos allí donde existen personas a las que proporcionárselos, pues Galicia tiene una realidad demográfica que no se puede ignorar; adaptar la realidad educativa de As Pontes a la normativa vigente y a lo que sucede en muchos municipios de Galicia, donde el alumnado de infantil y primaria está en CEIPs, y el de secundaria está en un instituto; facilitar el acceso a más y mejores oportunidades a la hora de cursar los estudios en el nivel educativo que les corresponde; racionalizar el uso de los recursos materiales y humanos disponibles en términos de eficacia y eficiencia; ofrecer mejoras en los espacios disponibles en las instalaciones y programas en el caso del alumnado de infantil y primaria; y ofrecer más oportunidades educativas (optativas, itinerarios, programas...) en el caso del alumnado de secundaria.

Las razones que motivaron la elección del momento oportuno para comunicar la decisión fueron que, al tratarse de una medida de carácter administrativo que sería efectiva para el curso 2017/2018, fue adoptada con tiempo suficiente para ponerla en marcha y evitar un estrés innecesario y cualquier interferencia en el proceso de aprendizaje del alumnado durante el último período de un curso escolar en el que la decisión adoptada no iba a tener ningún efecto. La medida de reorganización de centros fue acordada por el Consello da Xunta de Galicia y materializada por los órganos competentes de su estructura administrativa. Se comunicó públicamente a través de las jefaturas territoriales y de la inspección educativa, por su cercanía y conocimiento de la comunidad educativa implicada. A partir de ese momento, se abrieron los contactos entre la administración y la comunidad educativa para buscar la mejor forma de ejecutar la medida, con el propósito de que el cambio generara las menores distorsiones posibles a las familias.

La consellería manifestó en su informe que trató de trasladar la decisión por distintas vías a la comunidad educativa directamente implicada y a la sociedad gallega en general. Los servicios técnicos y la inspección educativa estuvieron a disposición de las familias y de la comunidad educativa en general para resolver todas las dudas sobre el proceso de integración. De hecho, se informó de que los niños de infantil y primaria dispondrían de espacios más amplios en el centro para las actividades docentes, debido a la ausencia de los alumnos y alumnas de secundaria, y el profesorado podría centrarse en proyectos educativos más acordes con la tipología del alumnado existente (hasta 6° de primaria).

Pola su parte, los estudiantes de ESO, al pasar a los institutos, estarían escolarizados con compañeros de su tramo de edad y dispondrían de una mejor oferta educativa, pues el IES receptor podría optar en mejores condiciones a los proyectos o a los contratos-programa y poner la disposición del alumnado más materias de libre configuración (ya que uno de los requisitos es el número de alumnos, y muchos centros no disponen de los suficientes para formar grupos y ponerlos en marcha).

Así, el conjunto de la comunidad educativa dispuso de una vía de comunicación abierta y directa con la administración para formular cualquier tipo de duda que hubiese surgido respecto de la nueva organización -horarios, transporte, comedor, programas de innovación, banco de libros, u otras- y de la mejora de los servicios de los respectivos centros.

Con el propósito de esclarecer algunas de estas dudas, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria informó sobre los aspectos principales que incidían en el normal funcionamiento de la actividad lectiva:

a) En relación con la matriculación del alumnado, no hubo ningún cambio, ya que los alumnos y alumnas de infantil y primaria quedaban igual que estaban. Para los de secundaria (que pasaban a integrarse en un IES), el plazo de matrícula comenzó el día 25 de junio y finalizó el 10 de julio, por lo que, en función de la fecha en la que se anunció la medida, hubo tiempo suficiente para que las familias completaran los trámites; los servicios correspondientes se comprometieron a que el proceso resultara lo más sencillo posible.

b) En relación con los libros de texto, prevalecieron los del centro en el que se integró el alumnado del CPI Monte Caxado (los del CEIP y los del IES). Los libros del fondo que tenía el CPI coincidentes con aquellos pasaron a formar parte del fondo de los centros receptores. En caso de que no coincidieran y, por lo tanto faltaran libros, la Consellería adquiriría todos los manuales que faltaran para repartirlos entre el alumnado con pleno derecho a acceder al banco de libros.

En relación a la comunidad educativa afectada, el informe de la consellería insistió en que era responsabilidad de la Xunta adoptar determinadas medidas velando por el interés general y por la mejora de la enseñanza en Galicia. A pesar de esto, era

comprensible el nerviosismo, los miedos y la incertidumbre que los cambios decididos por la administración podrían generar en las familias y en el conjunto de la comunidad educativa al implicar un inevitable proceso de adaptación a una situación nueva, con dudas y situaciones particulares que habría que resolver para comenzar la actividad lectiva bajo la nueva organización.

De hecho, esta misma medida se adoptó en los ayuntamientos de O Porriño y Ribadavia, y fue aceptada por la comunidad educativa afectada sin mayores incidencias.

La valoración inicial de esta institución era que las decisiones de reorganización adoptadas en el Ayuntamiento de As Pontes emanaron de una habilitación normativa expresa a favor de la administración educativa, que está en todo caso obligada a respetar el interés general; a basarse en la aplicación de criterios pedagógicos, demográficos y geográficos, y a cumplir los principios básicos de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

No se pudo continuar la actividad de supervisión al verse la institución en el deber legal (derivado del artículo 20 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora del Valedor do Pobo) de suspender sus actuaciones al ser informada de la admisión a trámite de un recurso contencioso-administrativo interpuesto por el Ayuntamiento de As Pontes y el anuncio de la decisión de interponer otro recurso por parte de la ANPA del CPI Monte Caxado.

B.2. La fusión de los centros de educación infantil y primaria Emilio Navasqüés y Plurilingüe Sierra de Outes

La fusión de estos dos centros fue rechazada por 35 familias de las comunidades educativas por considerar que vulneraba su derecho a la libre elección de centro educativo, ya que no contaba con el consenso de las comunidades educativas destinatarias de la medida. Asimismo, entendían que se imposibilitaba la conciliación de la vida laboral y familiar debido, entre otros, a motivos de cambio de localización geográfica, cambio de jornada lectiva (de continua de mañana a jornada con horario de mañana y tarde), variación de servicios ofertados e imposibilidad de realizar actividades extraescolares por muchos de los menores.

Esta decisión fue consecuencia también del Decreto 60/2017, de 22 de junio, de reorganización de centros docentes de determinadas localidades (Diario Oficial de Galicia núm. 126, de 4 de julio de 2017). Participaba, por lo tanto, de la misma motivación administrativa a pesar de que se emplease un instrumento organizativo distinto. De acuerdo con reiterada jurisprudencia, la potestad de organización de la enseñanza que ostenta la administración para el desarrollo de las competencias que tiene atribuidas tiene carácter discrecional, lo que implica que las decisiones administrativas que se adopten en este campo estarán sometidas solamente a la necesidad de motivación, pero no a la de negociación o transacción externa.

El informe de la consellería subraya que no es acertado afirmar que hay falta de consenso pues no se tiene en cuenta que son los órganos competentes de la estructura administrativa los que materializan estas decisiones discrecionales del gobierno; cuando la medida es aprobada es cuando corresponde dar la debida publicidad y se abre la participación a la comunidad educativa para acordar la forma de materializar la decisión de la manera más favorable al interés general. Tampoco se comparte por la consellería la afirmación de que existen razones "no detalladas ni concretadas por centros" de la decisión de reorganización, pues el preámbulo explica de manera descriptiva los fundamentos y los beneficios para el interés general que se conseguirían con la implantación de las medidas reorganizativas, sin pretender, porque es imposible, que sean del agrado de cada uno de los miembros de la comunidad educativa afectada, pero sí de su generalidad.

La consellería manifestó en su informe que trató de trasladar la decisión por distintas vías a la comunidad educativa directamente implicada y a la sociedad gallega en general, al igual que en el caso de As Pontes.

En particular, la medida organizativa adoptada en el ayuntamiento de Serra de Outes (A Coruña) sobre la que versaban las quejas fue la fusión de los CEIP Emilio Navasqüés (Roo-San Xoán) y el CEIP Plurilingüe Sierra de Outes (Serra de Outes), en un nuevo CEIP.

En este campo, la intervención vino motivada por la necesidad de dar coherencia a la realidad sociológica, educativa y mismo geográfica de determinados centros docentes del ámbito autonómico en el marco de la optimización de los recursos públicos. Es preciso revisar la red de centros y la planificación educativa en aquellos ayuntamientos o poblaciones en los que se estén prestando servicios de educación infantil, primaria y secundaria obligatoria en centros de distinto tipo, situados en un mismo recinto escolar o en zonas colindantes dentro del mismo ayuntamiento, para proceder a su reorganización mediante la fusión, la integración o la transformación, garantizando la escolarización de forma satisfactoria del alumnado afectado, sin menoscabo de sus derechos a recibir una educación de calidad y en igualdad de condiciones que el alumnado de centros del mismo tipo.

El alumnado del nuevo CEIP resultante de la fusión estaría ante la siguiente situación escolar:

· La previsión de matrícula para el curso 2017/2018 indicaba que el nuevo centro resultante contaría con 6 unidades de educación infantil y 12 de educación primaria. La fusión de los centros permitiría disponer con carácter definitivo de especialistas de orientación, de pedagogía terapéutica y de audición y lenguaje, y esto, a su vez redundaría en una mejor y continua atención a la diversidad y al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Se creó un centro docente que prestaría más servicios con capacidad para desarrollar proyectos educativos más ambiciosos.

· El nuevo alumnado disfrutaría de instalaciones de mejor calidad, en la medida en que el nuevo centro se ubica en el edificio del antiguo CEIP Plurilingüe Sierra de Outes, en fase de rehabilitación para su mejora energética y consecuente garantía de confortabilidad del alumnado.

La consellería subrayó que la reorganización prevista en el Decreto 60/2017, de 22 de junio, supondría un paso adelante en la calidad educativa de los centros implicados y que era una medida eficiente que beneficiaría al conjunto de la comunidad educativa afectada, aunque fuese preciso realizar algún cambio respecto a un grupo minoritario de familias del alumnado. Los principales cambios derivados de la fusión de centros se centraban en el horario y en el transporte. Inicialmente el centro resultante de la fusión comenzaría con el régimen de jornada partida (a diferencia del que había implantado el CEIP Emilio Navasqües), pero esta circunstancia no debería suponer ningún tipo de problema, ya que nada impide que se modifique la jornada lectiva, a propuesta del centro y siguiendo el procedimiento reglamentariamente establecido al efecto, siempre que se consiga el consenso necesario.

Otra novedad para el alumnado del CEIP Emilio Navasqüés sería la necesidad de usar transporte escolar a partir de este curso 2017-2018, pero tampoco es un cambio de entidad si se tiene en cuenta que la mayor parte del alumnado de aquel centro ya era usuario del transporte escolar y que ambos centros están separados por 3,5 kilómetros, distancia aproximada que debería recorrer ahora el alumnado que antes no usaba el transporte escolar.

Tras evaluar el contenido de las quejas y lo expuesto en el informe de la consellería, se deduce que la administración adoptó las medidas que, en su ámbito competencial exclusivo, consideró más apropiadas para la adecuada organización de la enseñanza en los centros de infantil y primaria de ese ayuntamiento y con una clara disposición a resolver los problemas que se hubieran podido derivar de las situaciones particulares y que fuese deber de la administración solucionar. El informe daba respuesta concreta a las cuestiones promovidas en las quejas. En todo caso, se trata, en efecto, de una competencia que se enmarca en la potestad de autoorganización de la administración, obligada a respetar el interés general, a basarse en la aplicación de criterios pedagógicos, demográficos y geográficos, y a atender, como en el caso de As Pontes, a los principios básicos de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

Desde principios del curso 2017-2018 no se recibió ninguna nueva queja derivada de la reorganización de estos centros.

C) Denegación de solicitudes de cambios de libros de texto

Desde dos centros educativos, el CEIP Arquitecto Casas Nóvoa, en A Sionlla, Enfesta, Santiago de Compostela, y el CEIP Santa Baia, de Boiro, se solicitó el cambio de libros de texto para los niveles de 3° y 5° de primaria del curso 2017-2018. Según señalaban los promotores de las quejas, este cambio fue denegado a pesar de que la Orden de 29 de

mayo de 2013 determina que la vigencia de los libros y los materiales curriculares no puede exceder de los seis años desde su elección. Las quejas (Q/23890/17 la Q/23916/17; y Q/24056/17; Q/24062/17; Q/24070/17; Q/25245/17; Q/25935/17) esencialmente indicaban que los libros para estos cursos en el año académico 2017-2018 tienen ocho años de antigüedad, por lo tanto, no continúan con el curriculum LOMCE y quedaron obsoletos. Al denegar este cambio de libros no se facilitan los derechos básicos a una educación de calidad en igualdad al resto de colegios que se benefician de los libros y materiales vigentes. Otro inconveniente de que los libros sigan siendo los mismos desde hace ocho años está en las condiciones en las que se encuentran.

Antes de analizar el problema reflejado en las quejas, es preciso examinar la evolución y funcionamiento del sistema de gratuidad solidaria de libros de texto.

En primer lugar, se debe aludir al calendario de implantación de la Ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para mejora de la calidad educativa (en adelante LOMCE), ya que en los últimos cursos escolares el sistema de gratuidad solidaria de libros de texto evolucionó en paralelo a este proceso de implantación. La disposición final quinta de la LOMCE, en la redacción dada por el Real decreto-ley 5/2016, de 9 de diciembre de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la LOMCE, establecía el calendario para implantar las modificaciones introducidas en el currículo que se indica a continuación:

-Curso 2014/2015: 1°, 3° y 5° de EP.

-Curso 2015/2016: 2°, 4° y 6° de EP; 1° y 3° de la ESO.

-Curso 2016/2017: 2° y 4° de la ESO.

La evolución del sistema de gratuidad solidaria de libros de texto en dichos períodos estuvo directamente ligada al calendario anterior.

-Curso 2014/2015.

La Orden de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 28 de mayo de 2014, convocó las ayudas para adquirir los libros de texto destinadas al alumnado de educación primaria, educación secundaria obligatoria y educación especial (DOG núm. 102, de 30 de mayo). Por lo tanto, ese curso todos los niveles de EP y ESO estaban en el régimen de ayudas para adquirir los libros de texto, y en el caso concreto de 3 y 5° de EP, además se implantaba la LOMCE. Asimismo, esta orden establecía el deber de las personas beneficiarias de conservar y devolver al final de curso los libros de texto recibidos, con la finalidad de constituir un fondo solidario de libros de texto en los centros docentes (artículo 14.d de la Orden de 28 de mayo de 2014).

Así pues, todos los centros docentes pudieron decidir cambiar o mantener la editorial y la edición de los libros de texto de los respectivos niveles, en función de la medida de adecuación de su rigor científico a la edad del alumnado y del currículo

aprobado por la Administración educativa, así como su nivel de fomento de los principios, valores, libertades, derechos y deberes constitucionales y a los valores y principios recogidos en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (LOE) y en la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género (disposición adicional 4ª de la LOE).

-Curso 2015/2016.

La Orden de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 22 de mayo de 2015 convocó las ayudas para adquirir libros de texto en 1°, 2°, 4° y 6° de EP, en 1° y 3° de la ESO y en educación especial; y la Orden de 21 de mayo reguló la participación en el fondo solidario de libros de texto de los centros para el alumnado de 3° y 5° de EP y 2° y 4° de la ESO (DOG núm. 101, de 1 de junio).

Así pues, el fondo solidario de libros de texto comenzó a funcionar en el curso 2015/2016 en 3° y 5° de EP, luego de la implantación de la LOMCE, con los libros que adquirió el alumnado con cargo a las ayudas del curso anterior y que tuvieron el deber de devolver al final del curso.

-Curso 2016/2017.

La Orden de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 27 de abril de 2016 reguló la participación en el fondo solidario del alumnado de 3°, 4°, 5° y 6° de EP y 1° y 3° de la ESO, y convocó ayudas para adquirir libros de texto en 1°, 2° de EP, en 2° y 4° de la ESO y en educación especial (DOG núm. 92, de 16 de mayo). Este curso se integraron en el fondo solidario los libros de 4° y 6° de EP y de 1° y 3° de la ESO, paralelamente con el proceso de implantación de la LOMCE.

-Curso 2017/2018.

La Orden de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de 16 de mayo de 2017 reguló la participación en el fondo solidario de libros de texto del alumnado de EP y ESO, y convocó ayudas para adquirir los libros de texto en 1° y 2° de EP y en educación especial (DOG núm. 96, de 22 de mayo). Este curso se integraron en el fondo solidario los libros de 2° y 4° de la ESO con lo que quedó completado el proceso, de forma que quedaron integrados todos los libros de los cursos de EP y de la ESO, excepto 1° y 2° de EP y educación especial, que continuarán en el régimen de ayudas para adquirir libros porque, con carácter general, no pueden ser reutilizados.

De acuerdo con todo lo que se viene de exponer, para lo actual curso 2017/2018 los libros de texto de 3° y 5° de EP tienen una antigüedad y un grado de uso propio de 3 cursos escolares, que corresponden al curso 2014/2015, en el que se adquirieron con cargo a las ayudas; y los cursos 2015/2016 y 2016/2017, en los que se utilizaron en el fondo.

Una vez que un curso está integrado en el fondo solidario, la asignación de libros de texto se ajusta, con carácter general, a los siguientes criterios:

- El alumnado recibe los libros de texto, en orden inverso a la renta per cápita de la unidad familiar.

- Si se agotaran los libros disponibles en el fondo, el alumnado recibe, en función de la renta de la familia, un mínimo de 6 libros (renta igual o inferior a 5.400 €); 4 libros (renta superior a 5.400 € e igual o inferior a 9.000 €). El alumnado en situación de guarda o tutela de la Xunta de Galicia o con una discapacidad igual o superior al 65%, recibe 6 libros con independencia de la renta.

- Si no hay libros suficientes en el fondo, el centro adquiere los libros complementarios que sean necesarios para respetar dicha garantía.

El informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria pone de manifiesto que el fondo solidario de libros de texto previsto en el artículo 14.d) de la Orden de 28 de mayo de 2014 inició su funcionamiento con el curso 2015/2016, momento en el que estaba formado por los libros de texto adquiridos con las ayudas del curso 2014/2015, pues estos eran los únicos libros respecto de los cuales se imponía el deber de ser conservados y devueltos al finalizar el curso. Por este motivo, todos los libros que al inicio del curso 2017/2018 necesariamente tenían que estar incorporados al fondo solidario del centro, con independencia de la edición, tenían una antigüedad máxima de 3 cursos completos, por estar establecido así en la dinámica de funcionamiento del fondo prevista en las órdenes antes citadas.

Por otra parte, le corresponde al centro determinar cuáles de los libros susceptibles de ser incorporados al fondo pueden incorporarse efectivamente a la vista de su estado de conservación, o si deben retirarse por estar deteriorados. En consecuencia, si hay libros que "tienen ocho años de antigüedad" ha de ser porque están incorporados al fondo solidario otros libros de texto procedentes de cursos anteriores al 2014/2015 que fueron donados voluntariamente; y estos libros pueden estar incorporados al fondo en la medida en que sean útiles, pero no tienen que estar necesariamente incorporados a él. El informe recuerda en este punto que la participación en el fondo solidario de libros de texto, así como las ayudas para adquirir los libros de texto en los cursos escolares que señala, estuvo regulada mediante las órdenes antes citadas, esto es, mediante una disposición administrativa de carácter general aplicable, sin excepciones, a todos los niveles de estudios de EP y ESO y EE en todos los centros docentes de Galicia sostenidos con fondos públicos; no hay medidas específicas aplicables a determinados centros o niveles de estudios al margen de la norma general.

La situación del alumnado con necesidades específicas derivadas de discapacidad tiene un tratamiento específico, tanto en las órdenes de convocatoria de los cursos anteriores como en la actual, además del mecanismo general aplicable a todo el alumnado, dado que puede ocurrir que los libros de texto disponibles en el fondo no sean

adecuados a los alumnos con determinadas discapacidades que no puedan utilizar los libros de texto ordinarios. Concretamente para este curso, el artículo 2.2.b) de la Orden de 16 de mayo de 2017, en relación con la disposición adicional primera, resuelve esta situación pues en el caso del alumnado con una discapacidad igual o superior al 65% que, a juicio del centro docente, no pueda usar los libros de texto del fondo o cuando no existan en este fondo libros adecuados, dispondrá de un vale por importe de 250 € para adquirir los libros de texto de otros cursos o el material didáctico y complementario específico que el centro docente determine en cada caso. Asimismo, la Orden de 16 de mayo de 2017 establece también, en su artículo 2.3, que el alumnado de Educación Especial o con una discapacidad igual o superior al 65% será beneficiario de una ayuda de 50 € para adquirir material escolar, con independencia de la renta de su familia.

Tras la investigación realizada, se deduce que los centros escolares no hicieron uso de la posibilidad de renovar los libros de 3º y 5º de primaria en el año 2014. Desconocemos los motivos por los que los centros no solicitaron ese año la renovación, aunque es posible que no lo hubiesen hecho porque aún estaba pendiente de aprobar el contenido curricular de la nueva ley (la LOMCE, aprobada en diciembre de 2013, pero cuyos contenidos curriculares no se publicaron hasta septiembre de 2014). El origen de la situación parece remontarse a las decisiones de los centros escolares de no acogerse a la convocatoria de ayudas de la Orden de 28 de mayo de 2014. Ese curso, todos los niveles de EP y ESO estaban en el régimen de ayudas para adquirir los libros de texto, y en el caso concreto de 3 y 5° de primaria, además se implantaba la LOMCE. Asimismo, esta orden establecía el deber de las personas beneficiarias de conservar y devolver al final de curso los libros de texto recibidos, con la finalidad de constituir un fondo solidario de libros de texto en los centros docentes (artículo 14.d de la Orden de 28 de mayo de 2014).

Estas decisiones de los centros parecen ser la causa de la obsolescencia de los materiales docentes. Pero esta decisión no es imputable a la administración, que no excluyó a ninguno de los centros sino que respetó su autonomía para escoger cambiar o mantener la editorial y la edición de los libros de texto de los respectivos niveles, en función de la medida de adecuación de su rigor científico a la edad del alumnado y del currículo aprobado por la administración educativa. La situación no es consecuencia de una decisión administrativa irregular puesto que las órdenes de ayudas fueron convocadas de manera gradual por cursos, en paralelo con el calendario de implantación de la LOMCE, única forma de abordar una reforma del sistema de tal magnitud. La prueba de esto es que sólo se han recibido quejas de dos centros por un problema semejante, lo que demuestra que fue una decisión puntual en estos centros escolares. Por tanto, no le cabe a esta institución instar de la administración educativa una medida que suponga un trato excepcional a un determinado centro cuando la situación no deriva de una actuación irregular, negligente o disfuncional de esa administración.

D) Acceso al comedor escolar por el alumnado de los centros adscritos

Las quejas relativas al acceso al servicio educativo complementario del comedor escolar son relativamente frecuentes pero entre los expedientes que conocimos este año, debemos destacar los problemas que afectan al CEIP de Pedrouzos, en Brión.

Desde el mes de octubre de 2017 estamos requiriéndole a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria que informe sobre los problemas suscitados nuevamente este curso en el acceso al comedor escolar de este centro, que dio lugar a la presentación de catorce expedientes de queja.

El CEIP de Pedrouzos tiene 347 alumnos comensales. En el mes de julio, se hizo pública la lista de alumnos admitidos sobre la base de que el Consejo Escolar del centro, para la valoración de las reclamaciones y solicitudes presentadas para el servicio de comedor, acordó admitir a todo el alumnado que tuvo servicio de comedor el curso pasado que demostró estar en las mismas circunstancias de incompatibilidad por las cuales se le concedió el comedor; a todo el alumnado con derecho legítimo al servicio de transporte escolar; al alumnado perteneciente a familias numerosas; al alumnado con una discapacidad igual o superior al 33%, y al alumnado perteneciente a familias en situación desfavorable.

En síntesis, las familias rechazan los procedimientos seguidos por el Consejo Escolar del centro por varios motivos. Entre ellos, el desacuerdo con el hecho de no disponer de plaza varios alumnos vecinos del Ayuntamiento de Brión por estar ocupadas por alumnos de otros ayuntamientos por el hecho de ser usuarios de comedor el año pasado y por el criterio automático de preferencia de los nuevos alumnos que tienen hermanos en el centro.

Otro motivo de queja es que quedan excluidos los alumnos a los que les pertenece por área de influencia las escuelas unitarias que están dentro del mismo Ayuntamiento, en particular, las de Os Ánxeles y Sabaxáns.

Uno de los asuntos que suscita mayor rechazo es que no se tiene en cuenta la conciliación familiar y laboral, que no es baremable, ya que los promotores de las quejas indican que lo que se les dijo desde la propia consellería fue que los comedores no eran para conciliar. Rechazan que desde el colegio se les deniega el acceso a la baremación hecha para el servicio y no se publica el listado por orden de admisión, en caso de haber alguna plaza libre, sino alfabético. La lista hecha pública parece dar por hecho que no va a haber ninguna renuncia y que están todas cubiertas, sin opción a cambios en las familias de julio a septiembre; y en caso de haber tales vacantes, se llevarán a sorteo entre los alumnos en lista de espera.

De hecho, entre el alumnado sin plaza de comedor no admitido para el curso 2017-18 están alumnos con antigüedad en el centro, que justifican incompatibilidad, pero que no disfrutaron del servicio de comedor el curso pasado; alumnado de nueva matrícula del área de influencia del centro que justifica incompatibilidad horaria por conciliación

laboral; alumnado de nueva matrícula del área de influencia de las unitarias del Ayuntamiento de Brión que justifica incompatibilidad horaria por conciliación laboral; alumnado que disfrutó del servicio de comedor el curso pasado pero que no justifica incompatibilidad laboral este curso escolar porque cambiaron las circunstancias; alumnado con antigüedad en el centro, que no disfrutó del servicio de comedor el curso pasado y no justifica incompatibilidad laboral este curso escolar; y otros alumnos que no completaron la documentación.

Indican que se hizo una ampliación de comedor por cerca de 80.000 € y lo que se hizo fue reducir plazas existentes (no sólo no se amplió, sino que se redujo) según el propio director, porque no había suficiente espacio con la anterior distribución.

Las quejas exponen otras situaciones como la ocupación de la plaza de comedor toda la semana por usuarios que sólo lo utilizan un día a la semana; que existen empadronamientos falsos no comprobados; que alumnos que fueron usuarios el año pasado, aunque su radio de distancia era de menos de 2 km. y con incompatibilidad horaria de los padres, quedaron excluidos ante otros usuarios en iguales condiciones pero dándose el caso de que uno de los padres es colaborador en el servicio voluntario del comedor.

Como señalamos, aún no fue remitido el informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, a pesar de habérselo requerido en varias ocasiones.

La adscripción de la EEI Os Anxeles, en Brión (A Coruña), al CEIP de Pedrouzos (Q/12595/16) suscitó el problema del acceso a los recursos educativos complementarios. El artículo 8 de la Orden de 12 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el procedimiento para la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas de 2º ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obligatoria y de bachillerato reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, sobre la adscripción de centros docentes, declara que la persona titular de la jefatura territorial acordará la adscripción de los centros docentes públicos, oídos los consejos escolares municipales y la junta provincial de directoras/eres, y tras el informe de la inspección educativa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.1 del Decreto 254/2012, de 13 de diciembre.

Los centros públicos adscritos a otros centros públicos que impartan etapas diferentes, se considerarán centros únicos a los efectos de la aplicación de los criterios de admisión del alumnado. Por tanto, se seguiría el mismo criterio a los efectos del acceso a los servicios complementarios.

Sin embargo, en la adjudicación de plazas del comedor escolar no existe actualmente ninguna prescripción de que el alumnado procedente de un centro escolar adscrito esté en idéntica situación en el centro al que accede que el alumnado que está ya escolarizado en él y que fue usuario del comedor escolar en el curso anterior. La

normativa actual de comedores escolares deja discrecionalmente en manos de los consejos escolares la evaluación y valoración de esta casuística. Esta institución considera que se debe buscar alguna medida que garantice la igualdad de este alumnado en el curso escolar en el que se produce la incorporación respecto al que estaba ya en el colegio.

El escrito de queja indicaba que tenían constancia de que al producirse el cambio de centro, no se tenía en cuenta la antigüedad en la EEI Os Ánxeles a los alumnos que llegan a 1º de educación primaria al CEIP Pedrouzos. Este hecho produce una desigualdad de derechos de este alumnado por el mero hecho de vivir en una calle con respecto a otra, viéndose claramente perjudicados los alumnos que se encuentran escolarizados en la EEI Os Ánxeles, ya que no disponen de la oportunidad de seguir su educación en dicha escuela y se ven obligados a cambiar al CEIP Pedrouzos. Si estos niños decidieran asistir al CEIP Pedrouzos en la etapa de infantil, tampoco disfrutarían de los mismos derechos, ya que no son del área de influencia de este centro.

Del mismo modo, los niños que consiguen plaza de comedor en la etapa de infantil del CEIP Pedrouzos, tienen asegurada la plaza para la etapa de primaria independientemente que vivan a más o menos de 2 km. Sin embargo, los niños que tienen plaza de comedor en la EEI Os Ánxeles y pasan a primaria, ni tienen la posibilidad de continuar en esta escuela, ni está asegurada su plaza de comedor, si no viven a más de 2 km. del CEIP Pedrouzos. Esta consolidación de plaza de un curso para otro se invoca en aras de tener una adecuada conciliación familiar y laboral.

El escrito finalizaba indicando que la ANPA Rosalía de Castro mantuvo reuniones tanto con la Consellería de Educación, como con la Directiva y la ANPA del CEIP Pedrouzos para llegar a posturas de consenso y no se obtuvo ningún acuerdo.

En un primer informe se daba a entender que la consellería compartía la posición de esta institución sobre la necesidad de garantizar una efectiva igualdad del alumnado de un centro adscrito que imparte sólo la etapa de infantil en el acceso a los servicios complementarios del centro de adscripción, puesto que la normativa destaca que se considerarán un único centro a los efectos de la aplicación de los criterios de admisión del alumnado.

Esta previsión legal quedaría sin efecto si el Consejo Escolar no considerara de manera idéntica la condición del alumnado usuario del servicio de comedor en el curso escolar anterior en el CEIP Pedrouzos con la del alumnado que proviene de la escuela de educación infantil de Os Ánxeles. Como es lógico, esta equiparación no garantiza el acceso a una plaza de comedor para todo el alumnado en caso de que la demanda sea superior a la oferta. El supuesto sería idéntico al que está regulado en la Orden de 12 de marzo de 2013, en los artículos 10, 11 y, especialmente en el artículo 12, no modificada en este punto por la Orden de 25 de enero de 2017. Estos preceptos contemplan la idéntica condición del alumnado de un centro de adscripción al del centro adscrito y la necesidad de aplicar criterios de baremación cuando la demanda sea superior a la oferta.

Siendo cierto que el Consejo Escolar es el órgano con competencia en la selección y admisión del alumnado comensal, también es cierto que tal admisión se hace de manera regulada, en atención a criterios normativos. En este momento, por no haberse publicado aún la normativa de desarrollo del Decreto 132/2013, de 1 de agosto, por el que se regulan los comedores escolares, la orden de preferencia se contiene, en todo lo que no se le oponga, en la Orden de 21 de febrero de 2007, reguladora de la organización, funcionamiento y gestión del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos no universitarios dependientes de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria (Diario Oficial de Galicia núm. 45, del 5/03/2016).

En su artículo 7.5, esta orden prescribe que "la selección y admisión de usuarios del servicio de comedor, cuando existan más solicitudes que plazas disponibles, le corresponde al consejo escolar del centro, habida cuenta el número de plazas de comedor que precise para el personal de atención al alumnado. En el tablón de anuncios expondrá el listado provisional de admitidos y de suplentes, respetando estrictamente un determinado orden de preferencia. La cuestión es que este orden de preferencia no contempla al alumnado que se incorpora desde un centro adscrito.

Toda vez que este orden de preferencia debe respetarse estrictamente, es recomendable que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria dé instrucciones a los Consejos Escolares para respetar también la configuración de centro único que tienen los centros adscritos en relación con el centro de adscripción.

Por este motivo, en el expediente de queja iniciado como consecuencia de la situación del alumnado adscrito respecto al del centro de adscripción en el acceso a los recursos educativos complementarios, particularmente, a las plazas de comedor escolar, formulamos a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria una recomendación en el mes de marzo de 2017 con el objeto de que se adoptaran las medidas adecuadas para garantizar la igualdad entre el alumnado de los centros adscritos y el alumnado de los centros de adscripción cuando impartan etapas diferentes, y que se dieran a los Consejos Escolares las instrucciones precisas para garantizar esta igualdad en la selección y admisión de usuarios del servicio de comedor cuando existan más solicitudes que plazas disponibles, por tener ambos centros la consideración de centro único a todos los efectos.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria tramitó con un injustificado retraso esta resolución del Valedor do Pobo, hasta el punto de que no cumplió el deber establecido en el art. 32.2 de la citada Ley, que tuvimos que requerirle en tres ocasiones y advertir finalmente a la consellería que entendíamos desatendido ese deber legal y rechazada de manera tácita la recomendación. Por eso, procederíamos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la citada Ley, que señala que si no se obtuviese una justificación adecuada para no actuar de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, con mención del nombre o nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en esta actitud, al considerarse que era posible una solución positiva y ésta no se hubiera conseguido.

El día 13 de septiembre, finalmente, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria respondió a la resolución que se le hizo llegar, y en esa respuesta señala lo siguiente: En primer lugar, se manifiesta que esa consellería ya garantiza la igualdad entre el alumnado de los centros adscritos y el alumnado de los centros de adscripción en todos los aspectos relacionados con la enseñanza y con su derecho a la educación, e implanta ordinariamente las medidas que sean necesarias para hacerla efectiva.

Ahora bien, en lo que se refiere a un recurso educativo complementario como es el servicio de comedor escolar, la normativa autonómica vigente en la materia atribuye a los consejos escolares de los centros educativos la competencia única para adjudicar las plazas en sus respectivos comedores escolares.

Esa misma normativa únicamente les impone el deber de aplicar los criterios de prelación fijados para los casos en que existan más solicitudes que plazas disponibles, que determinan la preferencia en la obtención de plaza, en primer lugar, de los escolares que ya utilizaron el servicio en el curso anterior, siempre que no hubiesen cambiado las circunstancias por las que accedieron al comedor; y en segundo lugar, del alumnado transportado.

Fuera de esta limitación legal, la normativa sectorial gallega de comedores escolares le atribuye al consejo escolar de cada centro de enseñanza la competencia absoluta para establecer los criterios, las condiciones y los procedimientos que estime oportunos y que requiera la situación concreta de cada colegio.

Esta facultad atribuida por la norma a cada consejo escolar se justifica por la diversidad en las características, en las casuísticas y en las necesidades existentes en los distintos comedores escolares, que requieren un tratamiento individualizado y que sea su propia comunidad escolar la que seleccione las soluciones más adecuadas en cada caso concreto.

En esta línea argumental, la consellería es conocedora de las peculiaridades y de las especiales dificultades existentes en el comedor escolar del CEIP de Pedrouzos derivadas, de una parte, de la imposibilidad de disponer de más espacio físico y de nuevos turnos que puedan satisfacer todas las solicitudes existentes en este servicio (saturado de por sí) y de otra, de la existencia de una gran cantidad de escolares de corta edad procedentes de otros centros adscritos y del propio CEIP que precisan ser transportados largas distancias para garantizar su derecho a la educación.

La especial problemática existente en el comedor del CEIP de Pedrouzos determina que su consejo escolar haga uso de las competencias que tiene atribuidas, a fin de, en el marco legal establecido y dentro de sus posibilidades materiales y personales, establezca los criterios de actuación más acordes con su propia realidad, con el fin último de garantizar la escolarización de todo el alumnado existente en su área de influencia y muy

especialmente, de aquel que reside en las zonas distantes del núcleo urbano en el que se encuentra el centro escolar, y que precisan del comedor escolar.

En conclusión, para la consellería, todo lo que se acaba de exponer pone de manifiesto las razones de oportunidad que explican la inconveniencia de interferir en las competencias del consejo escolar del CEIP de Pedrouzos, así como la imposibilidad normativa de imponer deberes contrarios a los criterios correctamente adoptados por los órganos colegiados de los centros educativos al amparo de las previsiones legales vigentes en la materia.

A la vista del contenido del informe, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria persiste en su criterio fundado en razones de oportunidad, a pesar de que, en la práctica, invalide la igualdad entre el alumnado de los centros adscritos y el alumnado de los centros de adscripción, no en aspectos relacionados con la enseñanza y con su derecho a la educación pero sí en lo que afecta al acceso a otros recursos educativos.

De esta respuesta se deduce que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria no acepta la recomendación y no tiene intención de dar instrucciones a los consejos escolares para que el alumnado procedente de un centro de enseñanza adscrito tenga la misma condición respecto de la adjudicación de plazas de comedor escolar en el centro al que accede que el alumnado ya escolarizado en él y que fue usuario de ese comedor escolar en el curso anterior.

En este momento, está abierta una queja de oficio por el precio de los comedores escolares en las familias numerosas y monoparentales sobre la que aún no se recibió el informe.

E) Falta de profesorado especialista y de apoyo

Continúan las quejas por la falta de profesorado especialista y de apoyo en los centros educativos, lo que significa que los criterios aplicados por la administración educativa no dan una respuesta satisfactoria a las demandas de las familias.

Es necesario reiterar las consideraciones hechas en el pasado informe sobre algunos aspectos de este problema.

En materia de personal y contrataciones de profesorado de apoyo, especialistas o cuidadores, la administración está obligada a observar unos procedimientos que garanticen la cobertura de esos puestos cumpliendo los mecanismos de provisión establecidos. La convocatoria de plazas de auxiliar cuidador, mediante el anuncio de la correspondiente comisión de servicios entre el personal laboral fijo al servicio de la Xunta de Galicia, o, en su defecto, por la autorización de un proceso de relevo mediante la selección de una persona integrante de las listas de cobertura temporal, implica unos períodos de tiempo que crean en las familias una gran inquietud ante la situación del alumnado, que carece de cuidador durante ese período.

Sería adecuado explorar fórmulas que hubiesen permitido agilizar los mecanismos o sistemas de contratación, habida cuenta el carácter fundamental del servicio educativo. Parece necesario establecer el carácter urgente de ciertos relevos, sobre todo en aquellos casos en los que la ausencia de cuidador impide la asistencia del alumno al centro escolar ya que existe en estos supuestos una clara lesión del derecho fundamental que, en todo caso, es preferente.

La queja Q/14383/17 esencialmente indicaba que cuando la persona cuidadora de un alumno no acudía por causas justificadas al trabajo y lo comunicaba ante el instituto, el centro no estaba adoptando las medidas y/o alternativas necesarias para evitar que el menor quedase sin atención y por tanto, había tenido que ausentarse ese día en las clases, siendo la única explicación y respuesta por parte del instituto, la comunicación telefónica indicando que por falta de cuidador, ese día el alumno no podría ir al colegio. Dicha circunstancia se produjo en dos ocasiones, teniendo conocimiento el IES con carácter previo la fecha y duración de la ausencia de la trabajadora, y por lo tanto, sin tener comunicado y coordinado alternativas ante esta situación, ni al equipo de orientación del instituto ni al resto del profesorado, encontrándose la familia en una situación de indefensión y desventaja respecto del resto de familias del centro educativo.

Se trataba de un alumno con necesidades específicas de apoyo educativo debido a una distrofia muscular severa, que cuenta con un grado de discapacidad del 75% y un grado II de dependencia reconocido. Debido su situación, el alumno precisa de una auxiliar técnica educativa (cuidadora) que lo acompañe en el centro y se ocupe exclusivamente de él. Así, esta persona se encarga de trasladarlo a las aulas (pues se mueve en silla de ruedas), facilitarle el material escolar, acompañarlo al recreo, atender sus necesidades higiénicas con la ayuda de una grúa, etc.

El informe manifiesta que desde un primer momento, la administración educativa actuó con diligencia para lograr una atención normal en la escolarización del alumno y en lo relativo a la igualdad de oportunidades, implicándose en todo momento en la búsqueda de diversas soluciones. Así, contrató el servicio de transporte escolar adaptado, eliminó las barreras arquitectónicas del centro, adaptó el mobiliario, acondicionó el espacio y adquirió la grúa necesaria para su higiene personal, adquirió una tablet personal, etc.; y dotó al centro de los recursos humanos necesarios para atenderlo. El informe de la consellería señala que la dirección del instituto cumplió su deber de comunicar al departamento territorial de personal la ausencia de la cuidadora una vez tuvo conocimiento de ella y dispuso de la documentación justificativa correspondiente, comunicación que tuvo lugar a primera hora del lunes 6/03/2017, puesto que la cuidadora no entregó documentación alguna a última hora de la jornada del viernes

3/03/2017, momento en el que trasladó a la dirección su intención de solicitar un permiso cuando, por otra parte, tampoco había ya ningún margen de actuación administrativa en este sentido.

Sin embargo, el departamento territorial de personal le comunicó a la directora la inviabilidad de nombrar una persona sustituta por una única jornada de mañana, no sólo por la imposibilidad material de tramitar todo el procedimiento en un día (el 8/03/2017 era festivo local en la ciudad de A Coruña, donde se sitúan las dependencias del departamento de Personal), sino también por el criterio genérico de no cubrir las ausencias de una única jornada del personal no docente de la consellería.

La educación inclusiva sigue siendo un ámbito problemático. La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad prevé que puedan acceder a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás, en la comunidad en que vivan; que se hagan ajustes razonables en función de las necesidades individuales; que se preste el apoyo necesario a las personas con discapacidad, en el marco del sistema general de educación, para facilitar su formación efectiva; y que se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión. Hay centros en los que más del 50% de los alumnos son niños con necesidades específicas de apoyo educativo, muchos de ellos escolarizados por la administración al ser centro de escolarización preferente para niños con NEAE. Este tipo de centros exige una adecuada dotación de personal docente, de profesorado especialista y de auxiliares técnicos cuidadores para un correcto desarrollo del curso y la atención personalizada que se necesita, ya que es frecuente que en la misma aula, haya alumnos con muy distintos niveles académicos.

La interacción entre el personal especialista externo y los especialistas de los centros debe articularse a través de fórmulas de colaboración, pues los informes externos no tienen la consideración de dictámenes vinculantes. Las medidas del centro se determinan en función de los casos definidos previamente como de necesidades específicas de apoyo educativo y las familias se quejan de que no se toman en cuenta los informes de profesionales externos que remiten.

> No tiene sentido que la atención al alumnado con diversidad funcional se realice en menoscabo de los alumnos de escolarización ordinaria ni al revés. Por eso, la igualdad de condiciones, los ajustes razonables y el apoyo necesario personalizado son la única respuesta válida ante la diversidad del alumnado. Esta situación hace que la dotación de profesorado por catálogo sea generalmente inadecuada o insuficiente.

En este sentido, la ANPA Burgo de las Naciones del CEIP de Vite volvió a demandar más personal docente especialista y cuidadores para mejorar la atención de ocho alumnos con necesidades especiales (siete de ellos están asistiendo al centro todos los días lectivos). En la nueva queja (Q/14831/17) señalaba las siguientes necesidades:

"Por una parte, la necesidad de que la plaza de orientador/a sea fija, y no se comparta con otro centro, o por lo menos, de ser compartida, que tenga una permanencia de dos cursos como mínimo en el centro, ya que la enorme cantidad de casos de NEE hace que muchos alumnos/as no puedan ser atendidos/as en ese curso escolar, quedando pendientes de valoración hasta el próximo curso, en el que llega al centro otro/a profesional que tiene que valorar y conocer de nuevo la casuística del centro, complicándose así su trabajo, más cuando en nuestro centro la plaza de orientador/a está compartida con otro centro.

Por otra parte solicitamos otro/a profesional de AL (audición y lenguaje) en el centro ya que la gran mayoría de los casos de NEE tienen que ver con casos vinculados a esta especialidad. Este curso 2016/17 tenemos en nuestro centro las siguientes necesidades:

-6 alumnos con apoyo constante (AL, PT, cuidadora), tres en infantil, y tres en primaria.

-7 alumnos con necesidades de PT o AL, dos en infantil y cinco en primaria.

-15 alumnos con necesidad de AL, seis en infantil y nueve en primaria.

-13 alumnos con necesidad de PT en primaria.

Además en nuestro centro quedan cuatro niños pendientes de valoración a fecha de mediados de marzo, dos pendientes de valoración del servicio de valoración de la junta, y cuatro alumnos en espera de huecos en las profesionales para poder ser atendidos de sus NEE.

Para todo eso contamos con los siguientes recursos humanos:

- 3 PT, pedagogas terapeutas, de ellas una tiene perfil AL, pero no tiene tiempo de dedicarse a esa función.

- 1 AL (audición y lenguaje).

- 3 cuidadoras.

- 1 orientadora."

En el informe remitido por la consellería se recuerda que la situación del profesorado del CEIP de Vite fue objeto de informe a esta institución en dos ocasiones. La primera, el 12/02/2016 en relación a la queja de la presidenta de la ANPA "Burgo de las

Naciones" del CEIP Vite 1 (queja D.3.Q/101/16), y en segundo lugar, en junio de 2016, en relación a la queja del presidente de la FANPA Compostela, en la que también mostraba su preocupación por la situación del CEIP Vite 1 (queja D.3.Q/492/16).

En el curso 2016-2017, el CEIP Vite 1 cuenta con un total de 196 alumnos, escolarizados en 3 grupos de Educación Infantil y 7 grupos de Educación Primaria. Además, el centro tiene escolarizados a cinco alumnos con necesidades específicas de atención educativa del Ayuntamiento de Santiago de Compostela y de otros ayuntamientos limítrofes, que precisan ayuda en el desplazamiento; y dos alumnos con silla de ruedas.

Para atender a este alumnado, el centro dispone de tres auxiliares-cuidadores a tiempo completo, y también de tres especialistas de pedagogía terapéutica (75 horas), teniendo uno de ellos perfil compartido (PT/AL), y un especialista en audición y lenguaje (25 horas). El catálogo establecido por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para un centro de 7 unidades de Educación Primaria y 3 de Educación Infantil (como sucede en el CEIP Vite 1), es de 11 profesores y un orientador compartido. En el cuadro de profesorado establecido para este centro durante el curso 2016-2017, consta un total de 20 profesores y un orientador compartido, el cual cumple los requisitos del catálogo.

El informe indica que la dirección del centro no trasladó tampoco ninguna solicitud de incremento de profesorado. El informe señala que se debe recordar que al comienzo del curso 2015-2016, la Administración educativa incrementó de 2 a 3 el número de personal auxiliar-cuidador a tiempo completo en el CEIP Vite 1. También amplió el cuadro de especialistas de pedagogía terapéutica de 1 a 3 a tiempo completo, y 1 de ellos con un perfil compartido. Al mismo tiempo, el centro cuenta con un profesor de audición y lengauje definitivo a tiempo completo, lo que muestra que la administración educativa actuó con celeridad, una vez estudiadas las necesidades del alumnado del centro.

Por otra parte, se comunica que, en el ejercicio de su potestad de autoorganización, la consellería no contempla la posibilidad de ofertar en el concurso de traslados las plazas de orientación compartidas. En conclusión, toda vez que el número de alumnos que necesitan de un auxiliar cuidador disminuyó de 7 a 5, la consellería entiende que tanto la dotación de profesorado como la del personal auxiliar, es suficiente para atender sobradamente las necesidades específicas del alumnado del CEIP Vite 1.

Existía una clara discrepancia entre el análisis de la situación que hacía la ANPA y el que hacía la consellería, que no admite las carencias de profesorado de apoyo que refleja la queja ni considera necesario, en la ordenación de los recursos que le corresponde, ofertar las plazas de orientador que en este momento están compartidas. Del análisis de la queja se desprende que la solicitud de la ANPA consiste en un orientador/a a tiempo completo y el incremento de un profesor especialista en AL. Respecto de la primera demanda, la consellería afirma rotundamente que no va a ofertar en el concurso de traslados las plazas de orientación compartidas. El aspecto fundamental en esta cuestión

es que lo que se demanda es la necesidad de que la plaza de orientador/a sea fija, y no se comparta con otro centro, o por lo menos, de ser compartida, que tenga una permanencia de dos cursos como mínimo en el centro, ya que la enorme cantidad de casos de NEE hace que muchos alumnos no puedan ser atendidos en ese curso escolar, quedando pendientes de valoración hasta el próximo curso.

Sin embargo, los concursos de traslados de funcionarios de los cuerpos docentes no universitarios tienen mecanismos muy complejos en los que, junto a los derechos laborales y profesionales de los solicitantes, existen determinadas plazas en las que la continuidad de su funcionamiento está prevista en la planificación educativa y en función de los criterios de estabilidad del profesorado en un mismo centro que se establezcan. Estas circunstancias dependen de la potestad de auto-organización de la consellería en lo relativo a los recursos humanos y del ámbito competencial propio de la administración educativa excepto que se haya comprobado que uno o unos determinados alumnos no cuentan con las horas concretas de atención establecidas en su dictamen de escolarización o, en su caso, en el informe psicopedagógico.

En este caso se considera que la dotación está por encima del número de maestros y de profesores especialistas exigidos en el catálogo.

El desacuerdo entre la administración educativa y las comunidades escolares sobre los recursos vinculados a determinados centros es una situación muy frecuente. Para los padres y madres, las dotaciones son, ordinariamente, insuficientes y demandan nuevas plazas de profesorado, un incremento de especialistas o el desdoblamiento de los grupos. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria mantiene el criterio del profesorado establecido por catálogo, en función de número de unidades, con incrementos de profesorado cuando se acrediten necesidades especiales que no pueden ser cubiertas con los recursos disponibles. Esta institución encuentra grandes dificultades para instar aumentos de profesorado que no vienen exigidos por la falta de atención acreditada de las necesidades de alumnos concretos sino por demandas genéricas de una mayor dedicación horaria como sucede en algunos escritos de queja respecto del profesorado especialista o por la estabilidad del puesto de orientador u orientadora.

En estos supuestos, lo que hay que esclarecer es si alguno o algunos alumnos del centro no tienen todas las horas de apoyo previstas en sus informes o alguno de ellos acusa la falta de la atención educativa prevista para su escolarización.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en sus análisis, tiene en cuenta tanto las necesidades del alumnado matriculado, como los puestos de trabajo con destino definitivo y las comisiones de servicio concedidas al profesorado con destino definitivo en ese centro, con la finalidad de formular una petición eficiente y responsable de profesorado para los centros, tanto de carácter provisional como definitivo.

Este análisis se valora también desde una perspectiva más amplia, que tiene en cuenta otros centros de las mismas características, con un número proporcional de alumnado con necesidades educativas especiales, con el fin de que la asignación de profesorado sea equitativa entre los centros y no se promuevan desequilibrios entre ellos.

Sin embargo, es necesario analizar la situación de cada uno de los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo y comprobar si las horas de atención están íntegramente cubiertas de manera que no se produzcan desajustes entre la atención establecida de acuerdo a las necesidades específicas de un alumno concreto en sus informes.

F) Incremento de ratio en el CEIP Camino Inglés

A finales de febrero de 2017, la presidenta de la ANPA Carboeiro y otros padres de alumnos del CEIP Plurilingüe del Camino Inglés, hasta un total de 231 interesados, presentaron sus quejas con motivo de la ratio de alumnos en los cursos de educación infantil del centro (Q/14032/17 a la Q/14263/17).

El CEIP Camino Inglés es el segundo centro de Infantil y Primaria con el que cuenta el ayuntamiento de Oroso desde el curso 2014-2015. Los firmantes señalaban en sus quejas que en el curso 2015-2016 se dio un cambio cualitativo muy importante, con el inicio de numerosas actividades nuevas que afianzaron la identidad del centro y que ilusionaron mucho a las familias de esta comunidad educativa, que cuenta con una dirección, equipo docente y no docente muy implicados e ilusionados, hasta el punto de que fue reconocido el trabajo de alumnado en diversos certámenes.

Ahora los padres y madres estaban preocupados porque la ratio de alumnos en los cursos de 4° de Infantil se volvió a incrementar. En el curso 2015-16 hubo un desdoble que finalizó con la masificación que sufrían las aulas en el curso de los más pequeños. Este curso la Consellería de Educación no admitió la posibilidad de este desdoble. Así pues, en 4° y 6° de infantil había grupos de 26 alumnos, a pesar de que en el colegio no había razones de urgencia o espacios materiales que justificaran no desdoblar, porque se trata de un centro pensado para tener dos líneas. Solicitaban que se tuviese en cuenta las expectativas de calidad que el centro es capaz de ofrecer posibilitando que en estos dos cursos haya dos líneas, sobre todo porque se trata además de aulas con niños con necesidades específicas de apoyo educativo.

En el informe remitido por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria se recoge, inicialmente, que en el período ordinario de matrícula, los representantes legales de dos alumnos solicitaron una plaza en 4° y 6° de educación infantil en el CEIP del Camino Inglés, y al no obtenerlas, en septiembre de 2016 le solicitaron a la Jefatura Territorial de A Coruña, que les fueran otorgadas las plazas de manera excepcional, habida cuenta la existencia de hermanos que ya estaban escolarizados en el centro, en atención a motivos de agrupamiento y conciliación familiar.

Una vez constatados y tenidos en cuenta los motivos del agrupamiento y conciliación familiar se le elevó a la Jefatura Territorial la propuesta para incrementar el número máximo de alumnado de que disponían las unidades de 4° y 6° de Educación infantil (25), en concordancia con el criterio organizativo por el que en la mayoría de los centros de la provincia de A Coruña no se desdoblan los grupos con 26 alumnos.

En septiembre de 2016, la Jefatura Territorial autorizó la escolarización de los dos alumnos en 4° y 6° en el CEIP del Camino Inglés (Oroso) en el curso 2016-2017 con el consiguiente aumento de la ratio, por lo que los respectivos grupos se configuraron con 26 alumnos cada uno.

El artículo 84.1 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (Boletín Oficial Del Estado núm. 106, de 4 de mayo) indica que las administraciones educativas regularán la admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de tal manera que se garantice el derecho a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección de centro por padres o tutores. Según lo dispuesto en el artículo 4.a) de la Orden de 12 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el procedimiento para la admisión del alumnado en centros docentes sustentados con fondos públicos que impartan enseñanzas de 2° ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obligatoria y del bachillerato reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (Diario Oficial de Galicia núm. 53, de 15 de marzo de 2013), el número de alumnado por unidad escolar que se utilizará para estimar las vacantes en cada uno de los niveles es, en el segundo ciclo de educación infantil y primaria, 25 por unidad.

En el artículo 44 de la anterior Orden de 12 de marzo de 2013 se regula el procedimiento extraordinario de admisión, al señalar que la persona titular de la jefatura territorial podrá autorizar un incremento de hasta el diez por ciento del número máximo de alumnas y alumnos por unidad en los centros públicos y privados concertados de una misma área de influencia, para atender las necesidades que se produzcan. Habida cuenta todo lo anterior, se aplicó la normativa vigente en el proceso de admisión del alumnado en el CEIP del Camino Inglés en el Ayuntamiento de Oroso, y se incrementó la ratio del alumnado dentro del porcentaje permitido.

El informe de la consellería destaca que no se optó por el desdoblamiento de los grupos de 26 alumnos en concordancia con el criterio general seguido en la provincia, a lo que se añade la consideración de que, aunque el centro tiene capacidad para acoger dos líneas, en la actualidad no cuenta con el alumnado suficiente al efecto.

Por lo tanto, la existencia de grupos de 26 alumnos no es exclusiva de este centro, pues la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria considera admisible un incremento de ratio de hasta un 10%. En otras Comunidades Autónomas ese incremento es de hasta un 30%.

Por otra parte, el incremento de ratio practicado no tiene un carácter permanente, como consta en las propias resoluciones de autorización excepcional para la escolarización de los dos alumnos en las que figura expresamente que "si se hubiese producido una vacante en el nivel en el que esté escolarizado, por traslado o cualquier otra causa, a lo largo de todo su período de escolarización, el centro no dispondrá de esas vacantes y adecuará la ratio del nivel correspondiente al establecido en la normativa vigente."

En conclusión, el CEIP del Camino Inglés de Oroso cuenta con 26 alumnos en 4° y 6° de Educación infantil de forma no permanente, en atención a la libertad que les asiste a las familias para elegir el centro educativo de su predilección, el agrupamiento y la conciliación familiar en estos casos concretos, los recursos humanos y materiales a disposición del centro y la posibilidad de autorización excepcional de aumento de ratio atribuida a la Jefatura Territorial por la normativa vigente en la materia.

El informe destaca que este tipo de decisiones organizativas derivadas del ejercicio de las potestades atribuidas a la Administración educativa no afectan a las expectativas de calidad que el centro ofrece, de forma que no se vieron disminuidas como consecuencia del aumento de la ratio.

Tras evaluar el contenido de las quejas y lo expuesto en el informe de la citada consellería, se consideró que la actuación estuvo amparada por la normativa vigente que permite aumentar hasta un 10% el número de alumnos en los niveles establecidos en la Orden de 12 de marzo de 2013. Se trata de una competencia propia de la jefatura territorial correspondiente que, en este caso concreto, consideró adecuado atender a los motivos invocados por las familias de los dos alumnos a los que se resolvió escolarizar. También para esta institución se trata de circunstancias que deben ser atendidas por la administración, tanto el agrupamiento de los hermanos en un mismo centro escolar como razones de conciliación familiar y laboral de los progenitores, que el órgano competente de la administración valoró como fundadas.

Esta institución, conocedora de las múltiples dificultades que las familias deben afrontar para hacer compatible la vida familia y la laboral entiende que debe regir el principio de equidad que, a su vez, se debe ponderar en el ejercicio de una buena administración y que cualquiera de las demás familias del CEIP Plurilingüe del Camino Inglés esperaría legítimamente que se ponderaran, de encontrarse en la misma situación.

Por otra parte, no hay constancia de que el incremento de ratio de un alumno por aula repercutiera en una merma de la calidad de la atención del alumnado de los grupos de 4º y 6º. Finalmente, al no tener ambas escolarizaciones carácter ordinario sino tratarse de autorizaciones excepcionales, es previsible que los cambios habituales en la escolarización del alumnado por motivos diversos (traslados familiares, bajas voluntarias…) determinen un ajuste en la composición de los grupos en los próximos cursos.

G) El mantenimiento de las instalaciones de las escuelas infantiles

Como todos los años, se recibieron varias quejas en 2017 que ponían de manifiesto el desacuerdo entre las administraciones autonómica y local sobre las obras que debían realizarse en determinados centros, en particular, escuelas infantiles.

Las competencias de las entidades locales sobre conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros educativos de enseñanza no universitaria era ya problemática antes de la actual normativa. La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local se refiere también a esta cuestión, pero sigue vigente la Disposición Adicional 15ª de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación que dispón: "La conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial, corresponderán al municipio respectivo. Dichos edificios no podrán destinarse a otros servicios o finalidades sin autorización previa de la Administración educativa correspondiente".

Es cierto que son habituales las discrepancias entre las administraciones educativas y las corporaciones locales sobre el contenido concreto y el alcance de los deberes de conservación y mantenimiento, particularmente cuando los edificios escolares no son de propiedad municipal sino que su titular es otra administración. Ya el año pasado se suscitó un problema análogo que afectaba al CEIP O Mosteirón y al Ayuntamiento de Sada, sobre la configuración como propia o impropia de la competencia de mantenimiento de los centros educativos. El problema quedó aclarado tras la solicitud por el ayuntamiento de un dictamen del Consejo Consultivo de Galicia. En la tramitación del expediente de queja, esta institución consideró que lo más prudente y oportuno era esperar al dictamen del Consejo Consultivo, al que se sometió el conflicto en cuanto a la interpretación del significado y alcance de la norma controvertida, en el ejercicio de las competencias específicas de ese órgano consultivo, que dictaminó finalmente que el mantenimiento del centro educativo es una competencia propia de la administración local que debe asumirse con cargo a los presupuestos municipales, así como su conservación y vigilancia, en los términos indicados por el párrafo 2° de la disposición adicional 15º de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

Sin embargo, la falta de acuerdo sobre el alcance de las competencias municipales propias en esta materia o los deberes de la entidad titular del inmueble no pueden, en ningún caso, repercutir en situaciones que pongan en riesgo el bienestar o la salud de los niños usuarios de las instalaciones.

Además, no es irrelevante la naturaleza jurídica de la entidad titular que es el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, integrado por la Xunta de Galicia, 277 ayuntamientos gallegos y 5 mancomunidades. Como dice su propio portal, "alguna de las ventajas de este modelo es la de que se pueda garantizar la prestación de servicios de calidad con niveles suficientes de cobertura, la flexibilización del acceso y del uso de los recursos sociales y la mejora de los dispositivos de coordinación. Igualmente, redundará

en beneficio de la eficiencia y de la eficacia en el desarrollo de las competencias propias de la Xunta en materia de bienestar, tanto en la planificación como en la programación".

Este año, se tramitaron dos quejas por el estado de las instalaciones y del recinto de la escuela infantil en Ames-Figueiras, perteneciente a la red de escuelas infantiles de la *Galiña Azul*. Una de ellas fue presentada a finales de 2016 (Q/63740/16). El Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar informó que, en el mes de mayo de 2017, el Consorcio requirió la colaboración del Ayuntamiento de Ames para que elaborara una memoria técnica valorada, en la que se recogiesen las actuaciones necesarias en la Escuela infantil de Ames-Figueiras, actuaciones que estaba dispuesto a ejecutar el Consorcio por importe de 18.000,00 €, dentro de un plan de inversiones que se llevó a cabo el pasado verano en las escuelas infantiles de la red, aun cuando el mantenimiento y conservación del edificio de dicha escuela es competencia del ayuntamiento en virtud de su convenio de gestión firmado en fecha de 12 de abril de 2010.

A pesar de eso, el Ayuntamiento de Ames no llegó a remitir una memoria técnica valorada, sino tres presupuestos que no eran susceptibles de tener la consideración de memoria valorada y que no contemplaban todas las actuaciones necesarias para dar respuesta al conjunto de las problemáticas que presentaba el centro. Esto motivó que el Consorcio no pudiese incluir las actuaciones dentro del plan de inversiones que se ejecutaron en verano en otras escuelas infantiles de la red.

No obstante lo anterior, con fecha de 30 de septiembre de 2016, la Unidad técnica de Obras y Proyectos del Consorcio giró visita a la Escuela infantil de Ames-Figueiras, de la que se le informó al Ayuntamiento de Ames para que asistieran el personal técnico competente y se abordaran las posibles actuaciones conjuntamente. En octubre, el Consorcio se puso en contacto nuevamente con el ayuntamiento para girar una nueva visita y poder elaborar la memoria técnica valorada de las actuaciones necesarias. Fruto de esa visita se disponía ya de los presupuestos para acometer las actuaciones de manera inmediata, que serían financiadas por el Consorcio aunque en algunos casos se trata de obras de mantenimiento que, en principio, le corresponderían al ayuntamiento, según indica el informe de la gerencia adjunta del Consorcio.

De lo informado se deducía que ambas administraciones reconocían que las reclamaciones sobre el estado de las instalaciones estaban claramente fundadas y que las deficiencias señaladas en la escuela debían ser urgentemente corregidas.

En el informe se especificaban todas las actuaciones que se iban a acometer a partir de ese momento por parte del Consorcio, con una inversión de 19.446,04 € (IVA incluido) que sería financiado íntegramente por ese organismo; y las que serían asumidas por el ayuntamiento con cargo a sus presupuestos, por tratarse de obligaciones de mantenimiento y conservación de las instalaciones del edificio. No se informó sobre el plazo fijado por el ayuntamiento para las obras que le correspondía ejecutar, pero cabía entender que, en una reunión mantenida por la ANPA con el concejal de Educación de Ames, y una vez especificadas las actuaciones que debía afrontar cada una de las

administraciones, el propio Ayuntamiento de Ames informaría a la escuela del plan de trabajo y del calendario de actuaciones, con el fin de afectar lo menos posible a los usuarios (principalmente, a los niños) e intentando que fuera compatible con las obras acometidas por el Consorcio.

Sin embargo, la presentación de una nueva queja daba a entender que no se había resuelto la situación. Al igual que ocurrió el pasado año con la escuela infantil de Salvaterra, nuevamente las altas temperaturas llevaron a las familias usuarias de esta escuela de Figueiras, en Ames, a presentar una queja denunciando que en la primavera y en verano pasados, los niños estaban sufriendo unas condiciones insalubres al tener que soportar temperaturas superiores a 30 grados en el interior de la escuela, sin tener ningún sistema de refrigeración (aire acondicionado, aislantes térmicos, etc.) en las aulas, situación que se agravaba puesto que el curso escolar terminaba el 31 de julio y había niños que permanecían en el centro ocho horas (Q/21571/17).

Dichas temperaturas en las aulas provocan sudoración, hipertermia, irritabilidad, agobio, tensión, etc...Para los niños, estas condiciones dificultan y condicionan el aprendizaje y la vida cotidiana. Manifestaba que reclamó al Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar en dos ocasiones por el mismo motivo, el año pasado y este mismo, sin obtener solución por su parte.

El Consorcio destacó que el mantenimiento y conservación del edificio de la escuela era una obligación del Ayuntamiento de Ames, en virtud de su convenio de gestión firmado en 2010, por el que asumió los deberes de mantenimiento general del edificio y de los exteriores, así como la limpieza de las aulas y vigilancia y seguridad de los mismos.

El informe señalaba que, dado que el ayuntamiento no realizó debidamente y durante años, parte de dichas labores de mantenimiento, el Consorcio, durante el mes de agosto del 2016, debió ejecutar, entre otras las siguientes obras: el arreglo de la máquina de ventilación que supuso, precisamente por falta de mantenimiento, una reparación completa de la misma; y la reparación de la pérgola que ya esta misma entidad instaló en el patio exterior hace dos años, con una importante inversión económica, con el fin de proyectar sombra en el corredor principal de la escuela donde juegan habitualmente los niños, proporcionando sombra y, en consecuencia, una bajada en la temperatura interior. La rotura de la misma, al igual que la tela instalada a modo de cubierta de manera provisional dado el compromiso del Ayuntamiento de plantar trepadoras, se produjo en el invierno 2015/16 como consecuencia de la falta total de mantenimiento. Tanto el travesaño caído como la tela permanecieron un tiempo caídos en el patio a pesar de los requerimientos formulados por la Dirección de la escuela, no procediéndose a su reposición. Aunque es deber del Ayuntamiento el mantenimiento, conservación y reparación, su reposición la asumió el Consorcio, debiendo encargarse el Ayuntamiento de la plantación de las trepadoras para proyectar una zona de sombra natural como inicialmente estaba previsto.

El informe indicaba que por parte del Consorcio Gallego se llevaron a cabo una serie de actuaciones para solventar, inicialmente, los problemas de calor que registra la escuela, siendo competencia del ayuntamiento el mantenimiento de las instalaciones y la creación de zonas de sombra junto al pasillo corredor de las aulas que minimizarían las temperaturas.

Además, en el momento en el que se registraron las altas temperaturas en la escuela, el Consorcio envió al personal de la Unidad técnica de Obras y Proyectos quien se encargó de hacer un ajuste en la máquina de ventilación, que permitiera la entrada de aire fresco desde el exterior. Por otra parte, se comprobó que dadas las características del centro era necesario hacer una inversión en el edificio, por lo que se solicitaron los correspondientes presupuestos, estando pendientes –en el momento en que se remitió el informe en el mes de agosto– de la habilitación de la correspondiente partida presupuestaria para proceder a la ejecución de las obras correspondientes.

Por tanto, nos dirigimos al Ayuntamiento de Ames para que informara de la situación y de las medidas que iba a adoptar, en el ámbito de sus competencias, para evitar que en lo sucesivo los niños y niñas usuarios de la escuela infantil de Ames quedaran expuestos a altas temperaturas que pueden afectar a su salud y bienestar, así como para cumplir los deberes de mantenimiento, conservación y reparación de las instalaciones, en coordinación con la entidad titular de la red de escuelas infantiles *Galiña Azul*.

El Ayuntamiento de Ames remitió su informe en el que se señala que la escuela infantil de Ames—Milladoiro, sita en Figueiras, pertenece a la red *Galiña Azul*, de la que es titular y responsable la Xunta de Galicia a través del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar. Para la construcción de dicha escuela el Ayuntamiento de Ames se limitó a ceder gratuitamente al Consorcio el uso de la parcela sobre la que el citado Consorcio procedió a construir la escuela en cuestión, conforme al proyecto técnico aprobado por ese organismo. El ayuntamiento no tuvo participación alguna en el proceso de diseño de las instalaciones ni en la decisión de los elementos y equipos instalados en ella, incluyendo lo relativo al sistema de ventilación o refrigeración de las aulas. El informe destaca que tanto el edificio como sus instalaciones son propiedad del Consorcio, y no del Ayuntamiento.

Según el informe, las obligaciones del ayuntamiento en lo referente a la escuela infantil citada estaban regulados en el convenio de gestión firmado entre el Consorcio y el Ayuntamiento de Ames el día 12 de abril de 2010, y se limitan al mantenimiento general del edificio y de los exteriores, así como la limpieza de las aulas, vigilancia y seguridad del mismo. Según el informe de la administración municipal, el cambio del sistema de ventilación por otro más eficiente o adecuado a las condiciones de uso del inmueble compete exclusivamente a la propiedad del inmueble y excede notoriamente de las obligaciones de mantenimiento general del edificio.

Del mismo modo se considera que no es competencia del ayuntamiento "la creación de zonas de sombra junto al corredor de las aulas que minimizarían las altas temperaturas". Dado que el edificio y sus instalaciones son propiedad del Consorcio, sólo ellos podrían intervenir en el inmueble para hacer las modificaciones precisas para obtener dichas zonas de sombra, indicando también que esta actuación excede de los citados deberes de mantenimiento general del inmueble.

El informe del ayuntamiento señala que la mejor prueba de que, muy a su pesar, no puede hacer intervención alguna en el edificio es que el Consorcio efectuó ya el arreglo de la máquina de ventilación y la reparación de la pérgola que tenía que dar sombra al corredor antes aludido, y que está pendiente de la habilitación presupuestaria precisa para ejecutar las inversiones necesarias en el edificio para paliar los déficits detectados. Todo lo cual evidencia que el deber de que la escuela infantil pueda operar dentro de los márgenes de confort térmicos pertinentes es, en realidad, un deber y una competencia del Consorcio y no del Ayuntamiento.

Esta institución consideró que dentro del Consorcio Gallego se encuentra también el Ayuntamiento de Ames. De este modo, es imprescindible desarrollar mecanismos de coordinación entre Consorcio y Ayuntamiento de Ames con el irrenunciable objetivo de garantizar la prestación de un servicio educativo de calidad en la escuela infantil de Ames-Milladoiro. Con motivo de la tramitación de estas quejas existe ya un grado suficiente de conocimiento de los criterios y propuestas de cada una de las partes para permitir llegar a acuerdos en las actuaciones concretas que la instalación requiere para ofrecer un nivel adecuado en la prestación del servicio. En este sentido, quizás sería oportuno revisar el convenio de gestión firmado entre el Consorcio y el Ayuntamiento de Ames el día 12 de abril de 2010, precisando con más claridad el alcance de los respectivos deberes para evitar estas situaciones.

Se consideró preciso recomendar que el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar y el Ayuntamiento de Ames coordinaran sus actuaciones y definieran con claridad los respectivos deberes en lo relativo a la gestión de la escuela infantil situada en Figueiras, incluyendo la definición de los deberes de conservación y mantenimiento del edificio, y adoptaran de mutuo acuerdo las medidas precisas para garantizar la solución del problema denunciado en la queja sobre las altas temperaturas registradas en el interior y exterior de la escuela, y cualquier otra cuestión vinculada a la calidad de la prestación del servicio.

Respecto de la recomendación formulada, el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar respondió informando que ya había adoptado las medidas necesarias para evitar el problema de las altas temperaturas en la escuela infantil en los meses de verano, instalando un equipo de climatización en cada una de las siete aulas así como en el corredor de la escuela infantil. El gasto para el suministro e instalación de los equipos de climatización fue autorizado por la gerencia del Consorcio con fecha de 20 de octubre de 2017, y la obra realizada para la instalación de los equipos fue informada

favorablemente por la Unidad Técnica de Obras y Proyectos del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar con fecha de 5 de diciembre de 2017.

Por lo que se refiere a la coordinación de las actuaciones entre las administraciones públicas - en este caso, el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar y Ayuntamiento de Ames- que participan en la gestión de la escuela infantil de Figueiras (Ames), y la necesidad de definición con una mayor claridad de los deberes de las partes, se informó que con la promulgación del artículo 69 de la Ley 2/2017, de 8 de febrero, de medidas fiscales, administrativas y de ordenación (DOG núm. 28, de 9 de febrero), se viene a dar respuesta a esta necesidad.

El citado artículo 69 de la Ley 2/2017, deriva del acuerdo firmado por la Consellería de Política Social y la Federación Gallega de Municipios y Provincias en relación al Consorcio con fecha de 11 de mayo de 2017, y regula el régimen de cofinanciamiento en los servicios prestados por el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, con la finalidad de garantizar la sostenibilidad financiera de los servicios que se prestan a través del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, en colaboración con los ayuntamientos y mancomunidades, y de homogeneizar sus condiciones en garantía de la seguridad jurídica.

De este modo, el artículo 69.4 de la Ley 2/2017 establece las aportaciones que corresponde realizar a los ayuntamientos para el cofinanciamiento de los centros gestionados por el Consorcio, de acuerdo con lo establecido en el anexo I del mismo texto legal.

El anexo 1 de la Ley 2/2017 confiere a los ayuntamientos a posibilidad de optar por la realización de una aportación económica para el cofinanciamiento del centro o bien asumir directamente el mantenimiento integral de este. En el caso de las escuelas infantiles, la contribución municipal se fija en un importe de 1.500 euros plaza/año, correspondiente a un tercio del coste medio de la plaza de escuela infantil que se establece en 4.500 euros plaza/año. Y, en caso de que sea el ayuntamiento quien asuma el mantenimiento integral del centro, se estimará su contribución en este concepto en 600 euros plaza/año, por lo que la aportación final que tendrá que realizar será de 900 euros plaza/año, tal y como prevé el apartado 1° del anexo.

En lo relativo a los conceptos incluidos en el mantenimiento de los centros, el apartado 3° del anexo recoge cuáles son estos conceptos, precisando así los servicios que se entienden como mantenimiento. Y, por lo que se refiere a las inversiones, el anteriormente citado acuerdo entre la Consellería de Política Social y la FEGAMP prevé en su cláusula cuarta que, en el caso de ser necesaria alguna inversión por obras en la escuela infantil, pueda acordarse por las partes en el seno de la comisión de seguimiento de los convenios de gestión de los centros, que la aportación económica anual del ayuntamiento se haga efectiva, en todo o en parte, mediante la financiación o el cofinanciamiento de esa posible inversión, de acuerdo con la valoración de la misma.

Esta nueva regulación, fruto del acuerdo entre las administraciones -autonómica y local- viene a superar las dificultades en la definición e interpretación de los convenios firmados entre el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar para la gestión de los centros y servicios sociales gestionados por éste, y supone el establecimiento de unas nuevas bases comunes para garantizar la sostenibilidad financiera de estos servicios y dotar de una mayor seguridad jurídica a las relaciones entre administraciones.

H) La participación de las familias en los proyectos educativos de las escuelas infantiles

En el expediente Q/22499/17, la ANPA de la Escuela Infantil Virgen de Covadonga trasladó su preocupación para mejorar el funcionamiento de la escuela y la falta de respuesta y de receptividad a sus solicitudes y demandas por parte de la administración.

En el informe, remitido por la gerencia de la Agencia Gallega de Servicios Sociales, de la que depende la escuela, se indicaba que la Agencia atendió a la asociación y se puso a trabajar desde el primer momento para tratar de darle respuesta de la manera más inmediata a sus demandas. Desde el día 4 de abril de 2017, en que fue constituida la Junta Directiva de la ANPA de la escuela infantil Virgen de Covadonga, el contacto con ellos fue casi continuo. El día 18 de abril, después de recibir una solicitud de reunión por parte de la asociación, la jefa territorial de la Consellería de Política Social de Ourense mantuvo una reunión con el presidente de la Junta Directiva en la que se trataron las siguientes propuestas que, según manifiesta la administración, fueron debidamente escuchadas y atendidas:

a) Solicitaron el uso del correo electrónico que se les pide a todos los padres, madres y tutores a principios de curso como medio de comunicación. Se acordó que se usaría como medio de comunicación el e-mail facilitado, sin perjuicio de usar otras vías complementarias, dado que muchas familias carecen de internet o smartphones.

b) Se pide por parte de la ANPA una participación de los padres, madres y tutores en actos importantes, a lo que se les respondió que eso ya está sucediendo. Por citar un ejemplo, se pidieron padres voluntarios para acompañar a los niños/as en excursiones que se hicieron a la Policía Local, a las Termas de Outariz y otras.

c) Solicitan los responsables de la asociación la creación de agendas para que los tutores puedan informar de asuntos importantes. En ese centro no se trabaja con agenda, pero ante la petición de los padres, se habilitaron casilleros individuales para cada niño, para que la información individual les llegase de forma puntual y ordenada.

d) Ante la reclamación de sustitución de un profesor cuando éste tenga vacaciones o esté de baja por una incapacidad temporal, se les explicó que siempre que ocurre una circunstancia de este tipo, el personal es sustituido.

e) Otra de las demandas era que cualquier docente del centro pudiera ejercer la tutoría con independencia de la naturaleza de su contrato, aspecto que ya se está cumpliendo dado que, como se puede comprobar, en este curso se asignaron tutores independientemente del tipo de contrato que tuviesen, con el objetivo de velar por la igualdad de los trabajadores.

f) Solicitar que los niños tengan el mismo docente en todos los cursos de la etapa 0-3 años. Salvo una unidad, justificada por la directora en base a la operatividad del centro, el resto de unidades mantienen la misma persona tutora que en cursos precedentes.

g) Se atiende también, la petición de que los niños de 0-1 años fuesen entregados en la propia aula.

h) Reclaman desde la ANPA que todos los niños puedan salir al parque de juegos. Se les informa de que tienen capacidad para usar todas las instalaciones de la forma más adecuada que corresponda, incluidos los parques de juego, siempre que las circunstancias meteorológicas u organizativas del centro lo permitan.

i) Demandan que no se hagan diferencias con los alumnos del centro a la hora de pedir justificantes médicos, a lo que se les informa de que no se hacen distinciones, y que hay que justificar las ausencias de acuerdo con las normas del RRI de la escuela.

j) Ante la solicitud de que el menú de la escuela fuera confeccionado por un nutricionista y una cocinera, se les comunica que el menú actual de la escuela está avalado por un nutricionista y que esta medida se implantó de forma genérica en las tres escuelas infantiles de la ciudad de Ourense.

k) Por parte de la ANPA demandan una regulación de los horarios para recoger los niños, según las necesidades de las familias. Se da respuesta a esta reclamación de que la recogida de los niños se deberá hacer en función de la normativa del RRI de la escuela.

l) Se solicita un espacio para que los padres puedan indicarle a la ANPA sus correos electrónicos por si quisieran recibir información. Ante esta solicitud, se ponen a disposición de la asociación tanto un tablón de anuncios como una caja de correo en la puerta de entrada de la escuela.

m) Se tendrá en cuenta la petición de jornadas abiertas, y se traslada a la dirección de la escuela, tal como fue solicitado. También se les explica que los períodos de adaptación tienen que guardar un equilibrio entre las demandas de los padres y un cierto orden que debe ser pautado por la dirección de la escuela, ante la demanda de que estos períodos de adaptación fueran consensuados con las familias.

En esta misma reunión se les indicó que para una correcta operatividad sería conveniente que mantuviesen otra reunión con la dirección del centro para poder aclarar al por menor cualquier duda. También se les dice que, en caso de cualquier cuestión no resuelta, acudiesen a la Jefatura Territorial las veces que consideraran necesarias. La directora de la escuela infantil se reunió con el presidente de la ANPA. Hubo después intercambios de escritos y nuevas convocatorias de reuniones de las que en ningún caso podría deducirse que se diese la desatención planteada por esta asociación, ni por parte de la Dirección de la escuela infantil, ni por parte de la Administración. Todas las demandas que se hicieron llegar a través de la Asociación de padres y alumnos de la escuela infantil Virgen de Covadonga fueron escuchadas y atendidas en la medida de lo posible. Tampoco se puede considerar como cierta la afirmación por parte de la ANPA de una merma en la calidad del funcionamiento de la escuela, ningún acta de la inspección así lo ha reflejado y no se duda de que los profesionales que forman parte de la plantilla de la escuela no funcionen con su nivel máximo de profesionalidad para dar la mejor atención los niños y niñas usuarios de la escuela. Tanto la Dirección de la escuela como los profesionales que allí trabajan basan sus decisiones siguiendo la normativa que marca el RRI.

Esta institución es sensible a las demandas de participación de las familias en el ámbito educativo, naturaleza que tienen también las escuelas infantiles, a pesar de que se configuren como un recurso para dar respuesta al mismo tiempo a otro tipo de necesidades.

Sin embargo, es importante diferenciar entre el ámbito de participación de las familias y las funciones directivas y organizativas de la administración. Una escuela infantil pública, al igual que sucede con otro tipo de centros, se rige por principios de Derecho administrativo que configuran potestades de autoorganización de la administración plenamente válidas respecto de las que los usuarios tienen capacidad de sugerir pero no de ordenar la prestación del servicio de acuerdo con su criterio. Si examinamos las demandas presentadas por la ANPA, en algunos casos se trata de sugerencias que fueron debidamente atendidas, pero en otros casos es competencia exclusiva de la administración adoptar determinadas decisiones, en función de la normativa que debe aplicar y de las circunstancias del caso. Así sucede, por ejemplo, con la distribución de aulas, técnicos y horarios, que es una competencia propia de la Dirección. Lo mismo puede decirse de la asignación de tutorías o de los cambios de tutores de un curso a otro, la organización de los períodos de adaptación o la cobertura de bajas laborales. En estos ámbitos, las decisiones de gestión común no se adoptan previo consenso con las familias, ni en las escuelas infantiles ni en otro tipo de centros educativos. Precisamente de estos supuestos en los que la ANPA considera que no se están promoviendo las medidas adecuadas, se extrae como consecuencia una insatisfacción general de las familias usuarias, del personal, una vulneración del reglamento de régimen interior y una pasividad de la administración para procurar criterios de calidad en la escuela.

Sólo en caso de que una determinada medida organizativa vulnerase objetivamente los derechos de los usuarios o fuese incompatible con el interés superior de los menores podría solicitarse que se revisara. De hecho, las decisiones de la dirección son supervisadas por la Jefatura Territorial, por la Inspección y por la Gerencia de la Agencia Gallega de Servicios Sociales sin que, en el caso concreto de esta escuela, se haya apreciado ninguna medida irregular o arbitraria. Por tal motivo, se procedió a la conclusión del expediente.

I) Seguimiento de quejas colectivas del año 2016 concluidas en 2017

I.1. Acceso a copias de los exámenes y otros documentos académicos y deber de custodia

Como señalamos en el informe de 2016, suscitó problemas el acceso a copias de exámenes y otros documentos de evaluación. Sobre este punto se formuló a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria la recomendación de que se impartiesen instrucciones a los centros docentes bajo su dependencia para que resolviesen en sentido positivo y de manera acorde con lo establecido en el artículo 35.1.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para los procedimientos iniciados bajo su vigencia, las peticiones que les formulasen los alumnos o sus padres, en relación con la obtención de copia de los exámenes o pruebas de evaluación realizadas. En el mismo sentido se pronuncia la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el artículo 53.1, a) para los procedimientos administrativos iniciados con posterioridad a su entrada en vigor.

En varias de las quejas, los representantes legales de los alumnos indicaban que habían presentado en el centro un escrito solicitando copia de los exámenes realizados por dichos alumnos. En algunos de los escritos de respuesta de los centros desestimando la solicitud, después de haberlo consultado con la inspección educativa, se alegaba que tras la evaluación, no se había presentado en plazo ninguna reclamación ni solicitud escrita de petición de revisión de exámenes. Se consideraba, por tanto, que tendrían derecho a solicitar copia de los exámenes del curso sólo dentro del plazo de reclamación, una vez comunicada la calificación final, en el mes de junio o en la convocatoria extraordinaria de septiembre. En otro caso se indicaba que, al no ser el solicitante en esos momentos alumno del centro, no tenía derecho a recibir copia del examen realizado en septiembre, además de estar ya fuera de plazo para reclamar.

Esta situación presentaba, al menos, dos problemas:

-Diferenciar con claridad la solicitud de acceso a los exámenes como parte de un procedimiento de reclamación contra las calificaciones, de la solicitud de acceso como ejercicio del derecho recogido en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo, para acceder y obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos administrativos.

Los centros venían considerando que sólo existe el derecho a solicitar copia de los exámenes del curso dentro del plazo de reclamación, una vez comunicada la calificación final, en junio o en septiembre. La reclamación contra la calificación obtenida forma parte de las garantías del alumnado a que su dedicación, esfuerzo y rendimiento sean valorados y reconocidos con objetividad; sin embargo, el derecho a obtener copia de los documentos del expediente forma parte del derecho de cualquier ciudadano para acceder a la documentación administrativa, que no encuentra otro límite que el interés legítimo del solicitante. A juicio de los juzgados y tribunales que se pronunciaron sobre este punto, "no puede restringirse el acceso al expediente administrativo sobre la base de una disposición reglamentaria que define el contenido del expediente del alumno …"

> No existe ninguna norma que prohíba o impida a un alumno obtener copia de sus exámenes. En la legislación educativa no hay precepto que restrinja el derecho de las personas, en sus relaciones con las administraciones públicas, a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos.

No se vulnera ninguno de los límites al derecho de acceso, excepto en el caso de existir una norma que regule el período mínimo de conservación o custodia de los exámenes o pruebas. No siendo así, los exámenes deben conservarse hasta la finalización de todos los procesos, incluido el judicial, en su caso.

-El segundo problema es, precisamente, el que dio pie a la consulta formulada por numerosos profesores (Q/64872/16 y otras) sobre el correlativo deber de custodia de los documentos de evaluación, poniendo de manifiesto la necesidad de una reglamentación clara de procedimientos y plazos que proporcionara seguridad jurídica al trabajo de los profesores. Derogada la Orden de 28 de agosto de 1995 (BOE núm. 225, de 20 de septiembre de 1995) no queda fijado ningún período legal para la conservación de los exámenes. Los profesores que promovían las quejas consideraban que la finalización del curso académico y el vencimiento de los plazos establecidos para revisiones y/o reclamaciones eran la única referencia que se tenía hasta el momento para resolver sobre las solicitudes de copia de los exámenes, y se cuestionaban si "es realmente necesario conservar cantidades ingentes de exámenes, trabajos, y demás documentos de evaluación no afectados por ningún procedimiento administrativos por tiempo indefinido cuando no ha habido queja ni reclamación en el período establecido legalmente"

Ambos problemas se suscitaron en el mismo centro, el IES de Arzúa. A La ausencia de una regulación específica sobre los plazos de conservación de tales documentos de evaluación habría que añadir los problemas relativos al archivo y custodia de los

exámenes, especialmente en los casos en los que confluyen en los interesados las circunstancias de ser trabajadores del centro y al mismo tiempo familiares de alumnos o alumnas del mismo y, por tanto, con acceso a departamentos, oficinas, despachos y demás instalaciones. Además, la conservación y custodia por tiempo indefinido de los documentos de evaluación podría crear un importante problema logístico al carecer los centros de espacios debidamente acondicionados para esta función y al no prever la consellería ninguna otra alternativa. Ante la falta de instrucciones claras, sería preciso conservar cantidades ingentes de exámenes, trabajos, y demás documentos de evaluación no afectados por ningún procedimiento administrativo por tiempo indefinido aun no habiéndose presentado ninguna reclamación en el período establecido legalmente. En el momento de cerrar el informe anual de 2016, no habíamos recibido la respuesta de la consellería.

Finalmente, en el mes de mayo de 2017, transcurrido ampliamente el plazo legal para responder, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria remitió su informe sobre estas cuestiones.

La consellería destaca que la recomendación formulada por esta institución no cambia la práctica habitual de la administración educativa en este tema. Excepto supuestos aislados como el que suscitó la queja que originó dicha recomendación, lo normal es que todos los centros escolares de la comunidad autónoma ya faciliten a las personas interesadas el ejercicio de su derecho de acceso a los exámenes o a cualquier otro documento del expediente, así como el correlativo derecho a la obtención de copia.

No obstante, la consellería encuentra dificultades interpretativas que surgen más allá del contenido de la recomendación, que sólo se limita a recordar la enunciación del derecho de acceso. Destaca el informe que la solicitud que resolvió el IES de Arzúa era extemporánea y formulada por la madre de un ex-alumno, lo que la reviste de una dificultad añadida. La denegación se basó, principalmente, en la expiración del plazo para impugnar el resultado de las pruebas cuya copia se solicitaba, criterio que encuentra su fundamento en las mismas sentencias de las que se hace eco a Defensora del Pueblo en su recomendación de 26 de noviembre de 2015 y en la que se apoyó esta institución para su propia recomendación, de las que se desprende que el derecho de acceso está delimitado por el ámbito de su fin, que es la posibilidad de que el interesado "pueda formular con el debido conocimiento de causa las alegaciones que a su derecho convengan" (STSJ.Cataluña 918/2002, de 27 de diciembre).

Sin embargo, en estos casos, quince años después de esa sentencia, la configuración del derecho de acceso a esta documentación ha evolucionado de manera significativa, en paralelo con los principios de transparencia y buena administración. En el ámbito educativo, este fue el criterio seguido por la Jefatura Territorial de la consellería en A Coruña, en base a la lectura conjunta del artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común y el artículo 6 del Decreto 86/2015, de 25 de junio, por el que se establece el currículo de la educación secundaria, sin que pueda entenderse agotado en el momento de finalización del plazo para presentar alegaciones y

toda vez que la condición de interesado en el expediente subsiste a pesar de su condición de ex-alumno. Por este motivo, estimó el recurso de alzada de la recurrente.

Esta resolución de la jefatura territorial, en la que ordenó al centro escolar que diese al alumno las copias solicitadas, motivó más tarde la protesta de un grupo de profesores y profesoras del IES de Arzúa que acudieron ante esta institución. En su escrito de queja, este profesorado se reafirmó en el sentido denegatorio de la resolución del centro, alegando una distinta interpretación de los mismos preceptos que la jefatura territorial usó para fundamentar el derecho de acceso y copia, y denunciaron la falta de seguridad jurídica en este tipo de cuestiones, en la medida en que no existe una regulación específica que obligue a los centros docentes a conservar los exámenes después de transcurrido el plazo estipulado para su reclamación.

La actuación de esta institución, por la que trasladó a la consellería la queja del profesorado, estaba orientada a poner de manifiesto la necesidad de una reglamentación clara de procedimientos y plazos que proporcionase seguridad jurídica al trabajo de los profesores en lo relativo a la custodia de los documentos de evaluación y a los plazos en los que deben conservarse los trabajos y exámenes del alumnado.

En este sentido debe señalarse que la Ley 7/2014, de 26 de septiembre, de archivos y documentos de Galicia estableció en su artículo 19.1 que "Los documentos de titularidad pública serán evaluados y seleccionados para determinar su conservación o eliminación, de acuerdo con el interés que presenten desde el punto de vista administrativo, jurídico, histórico y legal, y sus plazos de vigencia, acceso y conservación." Asimismo, el artículo 34 de dicha Ley 7/2014, de 26 de septiembre, creó el Consejo de Evaluación Documental de Galicia, como el órgano colegiado consultivo y de asesoramiento para el estudio y dictamen sobre las cuestiones relativas a la calificación y utilización de los documentos producidos, recibidos o acumulados en el ejercicio de sus funciones por las instituciones, administraciones y organismos públicos y por las empresas y entidades de ellos dependientes, así como a su integración en los archivos y al régimen de acceso e inutilidad administrativo de tales documentos en el ámbito del Sistema de Archivos de Galicia.

Por su parte, el Decreto 15/2016, de 14 de enero, reguló la composición y el funcionamiento del Consejo de Evaluación Documental de Galicia y el procedimiento de evaluación y selección de documentos, y en su artículo 4.2. incluye entre sus funciones las siguientes:

"b) Informar con carácter preceptivo las propuestas de evaluación de los documentos de titularidad pública."

c) (..)

d) Elaborar las tablas de evaluación documental de las series sometidas a su dictamen y su elevación a la persona titular de la Consellería con competencias en materia de archivos y patrimonio documental para su aprobación."

En la actualidad, la Consellería está analizando la diversa tipología de documentación existente en los centros educativos, para poder elevar al dictamen del Consejo de Evaluación Documental las distintas series de documentos presentes en el ámbito educativo, y poder transmitir a la comunidad educativa unas tablas de evaluación documental en las que se refleje el tiempo de conservación de cada tipo de documento, que determinarán por sí mismas el límite del derecho de acceso y de obtención de las correspondientes copias.

Sin embargo, teniendo en cuenta el volumen de la documentación vinculada a la actividad académica de los centros, el proceso es largo y complejo, por lo que es preciso esperar hasta que finalice el proceso de evaluación documental que se está llevando a cabo por la consellería y el Consejo de Evaluación Documental emita su dictamen.

I.2. Paralización de un programa de inmersión lingüística en el CEIP Emilia Pardo Bazán

Una de las quejas más numerosas que fueron presentadas a finales del año 2016 y tramitadas en 2017 fue presentada por 486 padres y madres de alumnos del CEIP Emilia Pardo Bazán, de A Coruña, debido a la paralización de un programa de inmersión lingüística para educación primaria puesto en marcha por la ANPA Milnen@s, financiado exclusivamente con fondos que obtuvo la propia asociación de madres y padres de alumnos de una entidad sin ánimo de lucro y con las aportaciones de los padres. El proyecto trataba de compensar la imposibilidad actual del centro de participar en el programa de "auxiliares de conversación", promovido por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria. Según se trasladaba en las quejas, tras el permiso inicial de la inspección educativa, remitido por correo electrónico, a finales de octubre se recibió la comunicación de la paralización del programa por parte de la administración educativa, cuando llevaba una semana de actividad (Q/64304/16 la Q/64789/16).

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria informó que el 14 de octubre de 2016, la ANPA Milnen@s del CEIP Emilia Pardo Bazán suscribió un contrato de arrendamiento de servicios con una profesora nativa, para desarrollar, en horario lectivo, la labor de auxiliar de conversación en las aulas de inglés, dentro de la actividad denominada por la asociación "Programa de inmersión lingüística".

Esta actividad se paralizó el 26 de octubre por orden de la inspección educativa de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (CCEOU), por las razones que se exponen en el informe. La Jefatura Territorial de A Coruña se reunió con la dirección del centro escolar para dar la debida explicación sobre las razones que fundamentan la denegación de la nueva solicitud de continuación de la actividad.

Como primer fundamento de su queja, la ANPA alegó que ostentaba la competencia necesaria para llevar a cabo a dicha actividad escolar en base a que la normativa que le es aplicable no lo prohíbe expresamente. En apoyo de este argumento cita, en primer lugar, el artículo 10 del Real decreto 1533/1986, de 11 de julio, por lo que se regulan las asociaciones de padres de alumnos, que remite en bloque esta cuestión a lo que dispongan los estatutos reguladores de cada asociación, para después indicar que el artículo 3 del estatuto regulador de la ANPA Milnen@s establece entre sus funciones:

"Letra b) colaborar en las actividades educativas y extraescolares del centro

Letra h) promover la plena realización del principio de gratuidad en el ámbito del centro, así como la efectiva igualdad de derechos de todos los alumnos/as sin discriminaciones por razones socioeconómicas, ideológicas, confesionales, raza o sexo,

Letra j) promover actividades educativas, culturales y de estudio"

Sin embargo, la Consellería contradice esta argumentación entendiendo que el hecho de que una norma no prohíba una conducta determinada no implica que la permita. Tanto la interpretación sistemática como la teleológica de la función de "colaboración en actividades educativas" que dicho Real Decreto 1533/1986 le atribuye a las ANPAS, conducen a entender como límite implícito, no interferir en las atribuciones legales de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (Decreto 4/2013, de 10 de enero, por el que se establece la estructura orgánica de la consellería).

En definitiva, la competencia estatutaria de una ANPA no puede invadir la competencia educativa autonómica atribuida por la normativa en vigor, sino que es dentro de ésta en la que debe encontrar su verdadero sentido. No obstante, lo anterior no implica que todas las actividades de un ANPA se deban limitar al ámbito de las actividades extraescolares, tal como anticipa el propio escrito de queja, pues lo cierto es que las ANPAS ofrecen una aportación muy positiva a la comunidad educativa, pero su colaboración en actividades educativas no puede suponer la sustitución de las competencias lectivas de la administración educativa autonómica. Contratar a un docente, aunque sea para funciones auxiliares, excede claramente del ámbito competencial de la ANPA.

Respecto de la gratuidad de la actividad, el informe apunta que no podía ser de otra forma, pues lo contrario supondría desatender lo dispuesto en su propio estatuto de constitución sobre la función de "promover la plena realización del principio de gratuidad" (artículo 3, letra h del Estatuto de constitución de la ANPA Milnen@s) reproducido en el propio escrito de queja.

Respecto a la falta de financiación de la actividad de auxiliar de conversación en el CEIP Emilia Pardo Bazán por parte de la Consellería, el informe considera necesario esclarecer que la selección de los centros y las personas que desarrollarán esta tarea en las aulas no es aleatoria. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación establece que corresponde a las administraciones educativas suministrar los recursos necesarios para garantizar la creación de programas de refuerzo del aprendizaje de lenguas extranjeras. Para cumplir este objetivo, la CCEOU y el Ministerio de Cultura, Educación y Deporte (MECD) firmaron un convenio de colaboración. En este campo, en coherencia con la política educativa que se está desarrollando, y siguiendo las directrices establecidas en el Plan Gallego de Potenciación de las Lenguas Extranjeras, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria incorpora cada año un mayor número de auxiliares de conversación en los centros educativos de Galicia en virtud de la Orden del 12.05.2011, por la que se regula la actividad de las personas auxiliares de conversación que realizan su labor en los centros educativos públicos dependientes de la consellería, cuyo ámbito de aplicación se extiende a los centros públicos que forman parte de la Red de Centros Plurilingües de Galicia, a los centros públicos con secciones bilingües y a las escuelas oficiales de idiomas de Galicia. El CEIP Emilia Pardo Bazán no está incluido en esta red, motivo por el que no se puede beneficiar en la actualidad de este programa. Además, la selección de las personas que desarrollarán esta actividad corresponde al Ministerio de Educación, en virtud de dicho convenio de colaboración.

En el tercer punto del escrito de queja, el ANPA argumentaba que ("para evitar dudas jurídicas que pudiera tener la consellería y sus servicios de Inspección (...)" la contratación de esta persona por el ANPA "no puede en ningún caso conllevar la laboralización del personal contratado ni por el ANPA, ni por la Consellería. Dicha garantía no plantea dudas jurídicas toda vez que la propia firmante del contrato renuncia de acuerdo con la naturaleza del mismo a ejercer acciones judiciales tendentes a modificar la naturaleza real del contrato, que no será en ningún caso laboral. Pero además, como garantía evidente de la imposibilidad de laboralización, el presente contrato está ligado a una subvención que se recibe por la ANPA para este curso escolar, por lo que el contrato finalizará cuando finalice el curso y no existe posibilidad de continuar la relación."

El informe de la consellería argumenta, precisamente, lo contrario. En primer lugar, la cláusula de renuncia a ejercer acciones judiciales que estipula el contrato y firmó la trabajadora es nula de pleno derecho y se tendrá por no puesta, ya que no es válida la renuncia a un derecho necesario mínimo indisponible. El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva reconocido en el artículo 24 de la Constitución Española es un derecho inherente al trabajador no susceptible de transacción. El artículo 3.5 del Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley

del Estatuto de los Trabajadores (ET), dispone que "los trabajadores no podrán disponer válidamente, antes o después de su adquisición, de los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales de derecho necesario. Tampoco podrán disponer válidamente de los derechos reconocidos como indisponibles por convenio colectivo".

En segundo lugar, vincular la continuidad de la prestación a la percepción de una subvención por parte del ANPA es totalmente irrelevante ya que, con independencia de que en su origen la trabajadora percibiese sus retribuciones directamente de la asociación, la figura jurídica que subyace es una cesión ilegal de trabajadores al amparo de lo dispuesto en el artículo 43.2 del ET, en virtud del cual "En todo caso, se entiende que se incurre en la cesión ilegal de trabajadores contemplada en este artículo cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias: que el objeto de los contratos de servicios entre las empresas se limite a una mera puesta a disposición de los trabajadores de la empresa cedente a la empresa cesionaria, o que la empresa cedente carezca de una actividad o de una organización propia y estable, o no cuente con los medios necesarios para el desarrollo de su actividad, o no ejerza las funciones inherentes a su condición de empresario".

El informe de la consellería considera que, en la práctica, la ANPA estaría contratando a una trabajadora para que se integrara en la organización del centro escolar, adaptándose a su horario de trabajo y recibiendo, ineludiblemente, órdenes del personal del centro, teniendo en cuenta que no está permitido que los miembros de la ANPA asistan a las clases. Esta situación constituye, sin lugar a dudas, una cesión ilegal de trabajadores, que se agrava aún más, si cabe, si se tiene en cuenta la voluntad de la ANPA de perpetuar en el tiempo esta actividad mediante contratos sucesivos.

A la vista de lo expuesto, la consellería concluye que el CEIP Emilia Pardo Bazán no se beneficia del programa de auxiliares de conversación que está desarrollando la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en virtud del convenio de colaboración que firmó con el MECD por no pertenecer en la actualidad a la Red de Centros Plurilingües de Galicia, motivo por el que está excluido del ámbito de aplicación de la Orden de 12 de mayo de 2011 que regula esta actividad. Si el deseo de la comunidad educativa del CEIP Emilia Pardo Bazán es ofrecer a su alumnado un programa plurilingüe, debe articularlo a través de los canales establecidos al efecto y participar en alguna de las sucesivas convocatorias anuales de incorporación de los centros docentes a la Red de centros plurilingües de Galicia. El programa plurilingüe debe vincularse, ineludiblemente, al proyecto educativo del centro, que es competencia exclusiva del claustro de profesores, no del alumnado ni de las familias.

Sin embargo, la contratación de una trabajadora por parte de la asociación para que se integre en la organización del centro escolar, no sólo constituye una actuación que excede claramente el ámbito de sus competencias estatutarias, sino que es contraria al ordenamiento jurídico al implicar una cesión ilegal de trabajadores tal como la define el artículo 43.2 del ET, siendo irrelevante desde el punto de vista jurídico la renuncia que la

ANPA hizo firmar a la trabajadora, al tratarse de un derecho necesario mínimo indisponible.

Para esta institución, el hecho de que el CEIP Emilia Pardo Bazán no forme parte de la Red de centros plurilingües de Galicia (en el escrito de queja se indica que la situación actual de recursos personales y formación de los docentes del CEIP impiden en la actualidad la participación del CEIP en los programas de auxiliar de conversación de la consellería) no puede y no debe suponer para los alumnos y alumnas del centro una situación de inferioridad en relación a otros centros en cuanto a la educación en una lengua extranjera, pero también es claro que no habilita para introducir actividades en el horario lectivo. Entendemos que el esfuerzo debe concentrarse en conseguir las condiciones que permitan al centro integrarse en la Red de centros plurilingües para poder participar en las convocatorias públicas de personal auxiliar de conversación.

En relación con este motivo, las consideraciones contenidas en el escrito de queja deben ser objeto de análisis. No se pone en cuestión la calidad del programa ni si es análogo al oficial o supone una calidad superior que lo justifique en la actualidad. Estos elementos objetivos, que no se ponen en entredicho, no sirven sin embargo para justificar la existencia de un programa específico en centros que, como el CEIP Emilia Pardo Bazán, no cuentan con el programa de auxiliares. A pesar de que esté plenamente justificado el interés de los padres y madres del centro de disponer de los mejores recursos para potenciar las competencias de los alumnos en lenguas extranjeras, lo que debe analizarse es si tal programa puede ser legalmente desarrollado o no, en función de las competencias de la ANPA, de las competencias de la administración educativa y de las características de la actividad propuesta.

La segunda razón es de tipo laboral, la eventual cesión ilegal de trabajadores. Literalmente, el informe indica que la ANPA contrataría una trabajadora para que se integrara en la organización del centro escolar. Sin embargo, no está recogida legalmente la posibilidad de que la ANPA haga contrataciones de personal para ponerlo a disposición del equipo directivo y sujeto a organización del centro escolar, ni se trata de una actividad extraescolar. No podemos compartir la manifestación que hace el escrito de queja de que la negativa a autorizar el programa por parte de la consellería tendría como finalidad última e injustificada la voluntad de perpetuar una diferencia educativa en función del perfil de los docentes de cada centro (que son consecuencia de los concursos de traslados y elección de los docentes, y no de la voluntad de los alumnos y alumnas y de sus familias). Del informe que aportó la administración parece claro que no es este el interés ni la voluntad de la consellería, sino el cumplimiento de sus deberes y la preservación de sus competencias propias.

I.3. El plan de retirada de amianto de los centros educativos

Con ocasión de los problemas que surgieron en dos centros educativos por causa de la manipulación de placas de fibrocemento en la realización de unas obras de reforma, y de los que tuvimos conocimiento a través de la presentación de escritos de queja (Q/

64055/16; Q/64117/16 la Q/64268/16), nos dirigimos el pasado año a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria requiriéndole información sobre la existencia de una planificación para inventariar el amianto instalado en los centros docentes (comenzando por el más peligroso, el friable o amianto azul) así como un inventario de centros educativos con amianto instalado en el que constara la edad de estos edificios, con el objeto de determinar la vida útil del dicho material. Aparte de esto, se requería información sobre las circunstancias concretas de las obras en ambos centros. Hay que tener en cuenta que, excepto que se presenten quejas o surjan problemas en las comunidades educativas durante la ejecución de los trabajos de rehabilitación o reforma de las que se hagan eco los medios de comunicación, no tenemos información por anticipado de la planificación de obras en los centros, sean municipales o promovidas por la consellería. En uno de estos casos se presentaron 152 quejas por causa de las obras ejecutadas por la consellería en el CEIP Ramón de la Sagra, en A Coruña, en particular, por la decisión de retirar las cubiertas de fibrocemento del colegio a partir de 9 de enero de 2017, reiniciado el curso tras las vacaciones de Nadal.

Nos remitimos al informe del pasado año en lo relativo a las consideraciones hechas sobre los riesgos de exposición a este material, subrayando la idea de que no existe un nivel seguro de exposición, al igual que con otros contaminantes cancerígenos. Evitar la exposición al amianto es la única medida preventiva para evitar enfermedades.

Como ya señalamos, la Resolución del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2013, sobre riesgos para la salud en el lugar de trabajo relacionados con el amianto y perspectivas de eliminación de todo el amianto existente, en la que se basó la solicitud de informe a la consellería, ponen de manifiesto los efectos adversos para la salud derivados de la manipulación de este material por lo que insta a la Unión y a los Estados miembros a actuar en este ámbito. Con todo, el Dictamen del Consejo Económico y Social Europeo sobre "erradicar el amianto" (2015/ C 251/03) marca el concreto horizonte temporal en el año 2032.

El informe de la administración indicó que en el campo de la planificación de actuaciones en esta materia, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria firmó un convenio en mayo de 2016 con el Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia para la realización de distintas actuaciones de eficiencia energética en los centros educativos dependientes de la consellería y que contempla trabajos de documentación y planificación previos que permitirán disponer de información de la edad de los centros, de la tipología de las cubiertas, así como de los elementos constructivos del centro. Los primeros resultados de estos trabajos estaban previstos para finales de 2017. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria aún no ha informado a esta institución del avance de esos trabajos previos.

Por otro lado, la consellería, con la colaboración de dicho colegio profesional, está trabajando en las bases de datos de las Unidades Técnicas Territoriales mediante la sistematización y diagnóstico de los centros, con el objetivo de conseguir una información actualizada e informatizada.

Igualmente esta institución solicitó un pronunciamiento sobre la existencia de una fecha límite para llevar a cabo un plan de desamiantado de los centros escolares.

El informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria señala que para dar el debido cumplimiento a las recomendaciones de la Resolución del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2013, la Unión financia con cargo al Programa Operativo FEDER 2014-2020 actuaciones de eficiencia energética en los centros escolares, en el que se incluyen las necesarias intervenciones en las cubiertas de fibrocemento. Por eso, dentro de este programa es donde se realiza la planificación temporal. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria estima que en el año 2020, hasta cincuenta centros escolares podrán verse beneficiados de estas intervenciones de rehabilitación que, junto con otras obras de reparación de humedades, filtraciones o de mejora de la eficiencia energética que se financien con cargo a fondos propios, puedan alcanzar el centenar de centros docentes en el año 2028. El conjunto de estas intervenciones pretende la erradicación de la totalidad del amianto en los centros dependientes de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, dato que se concretará tras la elaboración del informe del Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia, actualmente en trámite.

> Debemos insistir en que la cuestión esencial es conseguir un marco normativo propio que regule los planes de desamiantado en centros escolares, tarea que se prevé larga y compleja, puesto que la consellería propone actuar en cerca de cien centros, para evitar que se repitan situaciones de conflicto en la ejecución de una actuación administrativa que, en sí misma, es intrínsecamente positiva como sucede con la reforma y la mejora de las infraestructuras educativas.

Consideramos necesario que se adopten medidas legislativas fundadas en el principio de precaución, aunque subsista una incertidumbre respecto de la existencia e importancia de los riesgos para la salud de las personas (…), sin tener que esperar a que la realidad y la gravedad de los riesgos estén plenamente demostrados.

Así lo señaló el Tribunal Supremo en una sentencia del año 2000, a propósito de la seguridad alimentaria pero que es perfectamente aplicable a cualquier otro problema de seguridad y salud ambiental. Consideramos que la puesta en marcha de un plan conjunto de las administraciones para eliminar de forma rápida, segura y definitiva cualquier material que contenga amianto en todos y cada uno de los centros educativos gallegos precisa no sólo un catálogo informativo de la edad de los centros, de la tipología de las cubiertas, de los elementos constructivos del centro y los materiales empleados (que ya se inició por la consellería con la colaboración del Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia), sino una normativa específica que facilite instrucciones claras a los responsables

de tomar las decisiones en aspectos como la valoración de la evidencia del daño y la existencia de otras alternativas disponibles, modificando las previsiones de la guía técnica para las instalaciones en las que haya menores de edad (escuelas infantiles, colegios, institutos, centros residenciales…) con el objetivo esencial de la protección de su seguridad y su salud.

2. Educación universitaria

A) Falta de cupo de reserva para alumnos con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de septiembre

El Valedor do Pobo inició una queja de oficio (Q/28198/17) al comprobar que, tras la reforma derivada del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado, el alumnado con discapacidad reconocida igual o superior al 33% no tenía garantizada la posibilidad de solicitar plaza en la convocatoria extraordinaria de septiembre en aquellas titulaciones que cubrieron la totalidad de las plazas en la convocatoria ordinaria cuando alguna o algunas plazas de la cuota de reserva del 5% para personas con discapacidad habían sido acumuladas a la cuota general por no concurrir solicitantes suficientes que agotaran esta cuota.

Esta situación deriva de la ausencia en el Real Decreto 412/2014 de una regulación análoga a lo que establecía el artículo 51 de la anterior Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, en lo relativo a los procedimientos de admisión: “No obstante, y en atención a las personas con discapacidad, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria, por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero alguna o algunas plazas de este cupo de reserva fueron acumuladas al cupo general en la fase ordinaria por no haber solicitantes suficientes, las universidades podrán aumentar las plazas, hasta completar el 5 por 100, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria”.

El actual Real Decreto 412/2014 establece también criterios específicos para la adjudicación de plazas y mantiene la cuota de reserva del 5% del total de plazas ofertadas para personas con discapacidad pero, a diferencia de lo establecido en el artículo 27 para deportistas de alto nivel y de alto rendimiento, el artículo 26 no establece expresamente que la cuota de reserva de plazas para personas con discapacidad (y estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad) se deberá mantener en las diferentes convocatorias que se realicen a lo largo del año.

Este problema fue ya tratado por esta institución el pasado curso por plantearse algunos casos. Lo cierto es que el artículo 26 no se refiere expresamente a la cuota de reserva en la convocatoria extraordinaria por lo que hay que entender que si no prohíbe cupo de reserva, este se mantiene en términos idénticos a los de la convocatoria ordinaria.

En su día se solicitó información a la CiUG y a la Secretaría General de Universidades de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, que nos lo remitió. El informe de la consellería señalaba que las tres universidades públicas de la Comunidad Autónoma de Galicia funcionan como Sistema Universitario y delegan las competencias respecto de los procesos de admisión en los estudios ofertados por cada una de ellas a una comisión interuniversitaria (CiUG), que cuenta con un representante de cada universidad que actúa por delegación de su rector. Por su parte, el gobierno de la Comunidad autónoma colabora aportando los medios materiales y tecnológicos para este proceso de admisión.

La CIUG, haciendo uso de sus atribuciones, y aplicando la normativa básica antes mencionada, actuó según la literalidad de la normativa vigente; en concreto, en cuanto a los porcentajes de reserva de plazas, se atuvo a lo establecido en el artículo 23 del mencionado Real Decreto:

> "1. Del total de plazas que para cada título y centro oferten las Universidades públicas deberán, como mínimo, reservarse los porcentajes a que se refieren los artículos 24 a 28, ambos inclusive.
>
> 2. Las plazas objeto de reserva que queden sin cubrir de acuerdo con lo dispuesto en los artículos siguientes serán destinadas al cupo general y ofertadas por las Universidades de acuerdo con lo indicado en el artículo 22 en cada una de las convocatorias de admisión, excepto lo dispuesto para los deportistas de alto nivel en el Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento."

No obstante, el informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria pone de manifiesto que, ante la problemática surgida con respecto a la admisión de alumnado con discapacidad que superó la prueba de acceso a la universidad en la convocatoria extraordinaria, para la cual no está prevista expresamente la reserva del porcentaje de plazas existente para quien supera las pruebas en la convocatoria ordinaria, teniendo en cuenta que se trata de un proceso de competencia de cada una de las universidades y con el objeto de favorecer a las posibles personas perjudicadas por dicha circunstancia sin que esto provoque ningún perjuicio a terceros, la consellería recomendó el siguiente modo de actuar:

Una vez finalizado el proceso de admisión de cada curso académico, y devueltas las competencias a cada universidad, en virtud de la autonomía que les reconoce el artículo 2 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, cada universidad podrá valorar la adjudicación a las personas que superen las pruebas de acceso en la convocatoria extraordinaria de las plazas que resultaran vacantes correspondientes al porcentaje determinado por la norma para colectivos específicos, siempre que cuenten con los recursos materiales y humanos necesarios.

Esta recomendación le fue transmitida a los rectores de las universidades del SUG mediante escrito enviado el 11 de octubre de 2016.

En el curso 2017-2018 se suscitó nuevamente este problema con una alumna que no consiguió plaza en ninguna de las cuatro titulaciones en las que deseaba cursar estudios: dos de ellas en la Universidad de Santiago de Compostela, una en la Universidad de Vigo y otra en la Universidad de A Coruña. De hecho, alguna de estas universidades no llegó a conocer esta circunstancia porque el propio sistema informático NERTA impidió la presentación de las solicitudes al no disponer las titulaciones solicitadas de plazas reservadas a estudiantes con discapacidad por haber sido estas acumuladas a la cuota general en la convocatoria ordinaria (Q/26302/17).

Esta circunstancia permite inferir que pueden darse más casos como este que no se llegan a conocer.

Teniendo en cuenta que la situación afectaba a las tres universidades del SUG se inició una investigación de oficio para conocer la efectividad de la recomendación de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y en qué medida el problema subsistía. El 17 de noviembre de 2017 se solicitó informe a la Universidad de Santiago de Compostela, a la Universidad de Vigo y a la Universidad de A Coruña y a la CIUG , que fueron remitidos a esta institución.

A la vista de la documentación aportada por las administraciones universitarias y por la Comisión Interuniversitaria de Galicia, era preciso tener en cuenta lo siguiente:

-En primer término, queda claramente manifestada la voluntad de todas las universidades de facilitar la plena inclusión de los estudiantes con discapacidad y de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación superior. De hecho, los informes recibidos se refieren a casos en los que, finalizado el proceso de admisión de cada curso académico, y devueltas las competencias a cada universidad, se autorizó la formalización de matrícula a estudiantes con discapacidad en la convocatoria extraordinaria. Así lo hizo, por ejemplo, la Universidad de A Coruña el pasado curso académico en los grados de Biología y de Ingeniería Informática. También la Universidad de Vigo manifiesta su decidida voluntad de valorar positivamente las solicitudes en el caso de no cubrirse en la convocatoria ordinaria la cuota reservada para personas con discapacidad. La Universidad de Santiago de Compostela expresa la máxima predisposición para que las personas con discapacidad puedan acceder a la universidad de manera preferente.

Sin embargo, el informe de esta universidad traslada una consideración muy relevante pues indica que esta cuestión debe ser resuelta de forma generalizada y a través de normas claras para todo el SUG y no ir resolviendo de manera puntual cada caso. Esta institución comparte esta posición, reforzada por el hecho de que, como acabamos de indicar, al ser la propia aplicación informática NERTA la que impide presentar las solicitudes por el cupo de reserva para personas con discapacidad al no

existir éste en la convocatoria extraordinaria, es muy probable que algunos casos no lleguen a conocerse por las propias universidades afectadas.

-Todas las universidades gallegas y la CiUG son conscientes del retroceso en el objetivo de la plena inclusión que la omisión normativa del Real Decreto 412/2014 supone en términos de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad pero es cierto que el Ministerio de Educación no procedió todavía a modificar la norma, a pesar de aceptar sin reservas la recomendación formulada en diciembre de 2014 por el Defensor del Pueblo. En tal sentido, en el marco de la colaboración y coordinación que rige las relaciones entre las defensorías en España, nos dirigiremos a la institución estatal para que recuerde al Ministerio su compromiso de desarrollar las medidas precisas para cumplir lo recomendado.

-Precisamente por la evidencia de esta situación disfuncional y regresiva en la plena inclusión de las personas con discapacidad, todas las universidades andaluzas aceptaron una recomendación del Defensor del Pueblo Andaluz de incrementar en la convocatoria extraordinaria las plazas necesarias, y así lo hacen en sus procesos de admisión. Dicha ampliación, hasta alcanzar el 5% del cupo reglamentario, se acuerda en aquellos centros y titulaciones para los que no se ofertaron plazas en la convocatoria extraordinaria por acumularse las plazas reservadas para discapacidad -y no cubiertas- a las de la cuota general en la fase ordinaria. Compartimos plenamente la argumentación del Defensor de Pueblo Andaluz:

> "Hemos de indicar que no hemos encontrado ninguna justificación ni en la introducción ni a lo largo del cuerpo dispositivo del Real Decreto 412/2014 que haga referencia al cambio de criterio, por lo que desconocemos si se trata de un olvido, consciente o no.
>
> En cualquier caso, para solventar la situación no nos parece que fuese necesario instar una modificación normativa que acogiese una disposición similar a la del Real Decreto 1892/2008, con objeto de ofertar plazas a personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria.
>
> Así consideramos que existe suficiente base legal para permitir que, con la actual regulación del proceso de admisión a los estudios de Grado, se pueda ampliar plazas durante todos los cursos académicos en los que se mantenga una distinción entre convocatoria ordinaria y extraordinaria del proceso de admisión.
>
> Se sostiene esta decisión en la regulación de protección a las personas con discapacidad que obliga a las Administraciones públicas a la debida atención a sus circunstancias personales, así como a la adopción de medidas de discriminación positiva a su favor.(…)
>
> Bien es verdad que la ampliación de plazas no está expresamente regulada actualmente, pero tampoco está prohibida y la adopción de esta medida no supone un detrimento de los derechos de terceras personas ya que la ampliación de plazas en la

convocatoria extraordinaria no implica excluir del proceso de admisión a quienes pudieran optar a plaza por el cupo general."

-También la Comunidad de Madrid interpreta de manera sistemática las cuotas de reserva. En el enlace

http://www.emes.es/accesouniversidad/discapacidadynee/tabid/705/Default.aspx se refiere específicamente a la cuota de reserva en la convocatoria extraordinaria: "No obstante, y en atención a las personas con discapacidad, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria, por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero alguna o algunas plazas de este cupo de reserva fueron acumuladas al cupo general en la fase ordinaria por no haber solicitantes suficientes, las universidades podrán aumentar las plazas, hasta completar el 5 por 100, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria".

-Tal como indicaba también el Defensor del Pueblo Andaluz, debe insistirse en que este problema tiene un impacto muy reducido ya que su escasa incidencia en el número de plazas ofertadas por cada centro y titulación no supondrá merma de su capacidad de atender la demanda de primer curso y tampoco alterará significativamente el número máximo de plazas propuesto por cada universidad y aprobado por la comunidad autónoma.

Con todo, no parece lógico que las personas con discapacidad tengan una situación distinta en el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos en función de la comunidad autónoma a la que pertenezca la universidad en la que pretenden cursar la educación superior.

-El Real Decreto 412/2014 es legislación estatal básica. Nada impide a las universidades, en el ámbito de su autonomía, que puedan modificar el orden de prelación y los cupos de reserva, siempre que se respeten los porcentajes mínimos establecidos en el propio real decreto, teniendo en cuenta que el artículo 26 no menciona ninguna limitación en las convocatorias. Así lo recoge el artículo 22.2 del mismo real decreto. De hecho, el artículo 23 señala que del total de plazas que para cada título y centro oferten las universidades públicas se deberán reservar, como mínimo, los porcentajes a que se refieren los artículos 24 a 28, ambos inclusive.

> Las plazas objeto de reserva que queden sin cubrir de acuerdo con lo dispuesto en estos artículos serán destinadas a la cuota general y ofertadas por las universidades de acuerdo con lo indicado en el artículo 22 en cada una de las convocatorias de admisión, excepto lo dispuesto para los deportistas de alto nivel en el Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento. Puesto que las plazas reservadas vacantes serán destinadas a la cuota general en cada una de las convocatorias de admisión, es lógico inferir que existe cuota de reserva en cada una de las convocatorias de admisión.

La mención a lo dispuesto para los deportistas de alto nivel puede entenderse referido a la existencia de distintos porcentajes de reserva en función del tipo de titulación y la posibilidad de incrementar la cuota por encima del 5% en las enseñanzas de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, Fisioterapia y Maestro de Educación Física.

Una interpretación sistemática de la norma que regula el acceso a la universidad para personas con discapacidad debe integrar el derecho a la educación inclusiva y en igualdad de condiciones con las demás personas que recoge la normativa transversal de atención a la discapacidad y que tiene su mayor exponente en el Texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre).

Esa misma interpretación sistemática excluye toda aplicación de criterios que supongan un retroceso en el reconocimiento y defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Por todo lo señalado hasta ahora se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a los rectorados de las tres universidades del SUG la siguiente recomendación:

Que, al igual que en otras muchas universidades españolas, las universidades gallegas adoptasen las medidas precisas para que, en una interpretación sistemática del Real Decreto 412/2014, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria por cubrirse la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero algunas plazas del cupo de reserva para estudiantes con discapacidad quedaran acumuladas al cupo general en la fase común por no haber solicitantes suficientes, la universidad pueda aumentar las plazas, hasta completar el 5%, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria.

La recomendación fue aceptada por las tres universidades gallegas.

B) Falta de armonización en los calendarios académicos de las universidades

En el expediente Q/24057/17 el promotor de la queja textualmente, manifestaba su desacuerdo por la imposibilidad de matricularse en el Máster Universitario de Formación del Profesorado de la Universidad de Vigo, en el itinerario de Lengua Española.

Como estudiante de grado en Lengua y literatura española de la Universidad de Santiago de Compostela señalaba que tuvo que adaptarse a su calendario académico durante los cuatro años. Presentó su Trabajo de Fin de Grado en la primera convocatoria que era posible en dicho calendario de la USC, correspondiéndose este con la segunda mitad del mes de julio. Por razones ajenas, se vio obligado a defender el trabajo a finales del mes de julio, imposibilitando su preinscripción en varios cursos de posgrado. A este problema se añade el hecho de que por culpa de los plazos de algunos procesos informáticos, fue imposible cerrar su expediente telemáticamente y abonar las tasas del título hasta dos semanas después de completar sus estudios, es decir, principios del mes

de agosto. Tanto en la Universidad de Vigo, UNED, como en otros centros a nivel nacional, los plazos de preinscripción y matriculación no están armonizados con los plazos que los estudiantes de la Universidad de Santiago de Compostela pueden cumplir. La existencia de un segundo plazo podría resolver este problema pero, por haberse cubierto todas las plazas, no tuvo oportunidad de aspirar a una de ellas. Por cuestiones familiares y económicas, el promotor del expediente no podía realizar dicho máster en Santiago, aunque en esta universidad sí que tendría oportunidad de presentarse a ese primer plazo ya que los plazos están en coherencia con el calendario que allí establecen para sus titulaciones.

La persona promotora del expediente recordaba la especial lesividad de la situación al tratarse de un alumno becario que tenía que matricularse en el máster de formación de profesorado que es imprescindible para acceder a la docencia.

Ante eso requerimos informe a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, que nos lo remitió. Con la información aportada, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria considera que la facultad de establecer sus propios calendarios académicos y de gestión deriva de la potestad de autoorganización que es expresión, a su vez, de la autonomía universitaria.

Sin embargo, no está en cuestión el origen de esta facultad que evidentemente se deriva de la autonomía universitaria, sino si la falta de armonización de los calendarios académicos y de gestión tiene como consecuencia un potencial perjuicio al alumnado y produce un efecto lesivo en el servicio público de la educación superior al dificultar o incluso impedir la movilidad de los estudiantes como objetivo declarado del Espacio Europeo de Educación Superior, sin que quede acreditada una adecuada justificación y motivación de esa pluralidad de calendarios.

En el año 2015, el Defensor del Pueblo instó ya a la necesidad de establecer criterios de aplicación general por todas las universidades públicas para una mayor coordinación y racionalización en el calendario académico universitario. A pesar de que se refería a la pervivencia en algunas universidades de la convocatoria extraordinaria en el mes de septiembre, es perfectamente aplicable a los desajustes entre el cierre de actas, la emisión de certificados académicos oficiales y los plazos de preinscripción y matrícula entre unas universidades y otras, como el caso que nos ocupa.

Compartimos la preocupación que muestra la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para reducir o incluso eliminar los efectos desfavorables de la situación actual. Para eso, consideramos que el Valedor do Pobo debe sumarse a la iniciativa de instar de las universidades públicas gallegas un consenso para la armonización de los calendarios académicos universitarios. Sería conveniente, a tal fin esclarecer los motivos por los que se da esta falta de coordinación temporal que perjudica gravemente al alumnado en procesos de concurrencia competitiva y que en ningún caso puede basarse en un ejercicio de potestades discrecionales al afectar al derecho fundamental a la educación de los estudiantes universitarios. Cualquier oposición a la armonización de los calendarios no puede fundarse, sin más, en la autonomía universitaria sino que, en el conflicto entre derechos, sólo podría justificarse en un bien jurídico prevalente.

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, manifiesta en su exposición de motivos que "Las políticas de movilidad son determinantes para que los estudiantes puedan escoger libremente los centros y titulaciones más adecuados a sus intereses personales y profesionales, elección real que tienen reconocida como un derecho y está a su alcance a través del distrito universitario abierto (…).

Al propio tiempo, en el artículo 2 de la citada Ley Orgánica proclama que las universidades desarrollan sus funciones en régimen de autonomía y de coordinación entre ellas.

Por todo lo señalado hasta ahora se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria la recomendación de promover, en el campo de su futura participación en el Consorcio Interuniversitario Gallego previsto en el artículo 66 de la Ley 6/2013, de 13 de junio, del sistema universitario de Galicia, y a la mayor brevedad posible, la armonización de los calendarios académicos y de gestión del SUG para reducir los efectos desfavorables de la actual descoordinación temporal de plazos y procedimientos, con especial incidencia en el ámbito de las profesiones reguladas y títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de dichas profesiones.

Se debe destacar que tal actuación es propia de la colaboración que fundamenta la razón de ser del consorcio y que está enfocada a la gestión de los servicios de competencia universitaria o a la consecución de fines de interés común.

Le comunicamos a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria que se trasladará este problema al Defensor del Pueblo para que amplíe el objeto de sus

actuaciones en el ámbito competencial del Consejo de Universidades y de la Conferencia General de Política Universitaria, para que las normativas internas universitarias en materia de gestión académica sean objeto de homogeneización, con el propósito de que, una vez instaurada, se reduzcan así los efectos desfavorables de la situación actual.

En el momento del cerrar de este informe aún no había transcurrido el plazo para dar respuesta a la recomendación.

C) Exclusión de los alumnos de máster en la convocatoria de las ayudas de apoyo a la etapa predoctoral

En varias quejas se expresó el desacuerdo con las condiciones de las becas predoctorales convocadas por la Xunta de Galicia. Una vez recibido el informe de la primera de ellas (Q/21488/17), las demás no fueron admitidas por no darse una actuación administrativa irregular.

En esas quejas esencialmente se indicaba que este año, según lo expuesto en la convocatoria, solamente podrían acceder a estas ayudas las personas que hubieran comenzado el doctorado el curso pasado. Es decir, personas que ya tuvieran un contrato doctoral durante el curso 2016/2017, de tal manera que los alumnos que están a punto de finalizar los 300 créditos universitarios exigidos para acceder a los estudios de doctorado quedarían excluidos.

En el informe aportado por la consellería se señala que en el artículo 2.2 de la Orden de 29 de mayo de 2017, conjunta de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y de la Consellería de Economía, Empleo e Industria, por la que se establecen las bases para la concesión, en régimen de concurrencia competitiva, de las ayudas de apoyo a la etapa predoctoral en las universidades del SUG, en los organismos públicos de investigación de Galicia y en otras entidades del Sistema gallego de I+D+i, cofinanciadas parcialmente por el programa operativo FSE Galicia 2014-2020, y se procede a su convocatoria para el ejercicio 2017 (Diario Oficial de Galicia núm. 109, del 9.06.2017), se establecen los requisitos que han de cumplir las personas que sean presentadas por las universidades como candidatas a ser destinatarias de las ayudas.

Entre los requisitos establecidos en el artículo 2.2 no se recoge, como es lógico, tener un contrato predoctoral, si bien sí se establece que las personas candidatas deben estar matriculadas en un programa oficial de doctorado de una universidad del Sistema Universitario de Galicia (SUG) para el curso 2016/2017. El informe manifiesta que este requisito no es, en ningún caso, una novedad de la convocatoria de este año, pues ya se introdujo en el año 2013 como respuesta a la petición expresa de las universidades de Galicia para que se exigiera que las personas aspirantes a los contratos predoctorales estuvieran matriculadas en los programas de doctorado antes de tramitar la solicitud.

Además, este requisito en ningún caso va contra el espíritu de la convocatoria, a saber, posibilitar que las universidades gallegas y demás entidades del I+D+i gallego puedan contratar personal en sus etapas iniciales para que, mediante procesos

formativos estables, adquieran las habilidades propias del personal investigador, en la medida en que se está pidiendo que las personas candidatas estén matriculadas en el programa de doctorado en el que van a hacer la tesis, que no es más que el objeto de la convocatoria, motivo por el que se aceptó la propuesta de las universidades.

Los beneficiarios de estas ayudas son las universidades del SUG, los organismos públicos de investigación de Galicia, las fundaciones de investigación sanitaria de Galicia y los centros del CSIC y del IEO radicados en Galicia, que habrán de contratar a las personas seleccionadas a través de un contrato predoctoral de duración determinada y con dedicación a tiempo completo, en virtud del cual la persona seleccionada quedará vinculada a la institución donde desarrolle su actividad, asumiendo ambas partes los deberes contractuales que deriven de él y que, en todo caso, se adecuarán al contenido de la solicitud de ayuda. Estas entidades accederán a las ayudas cuando presenten como candidatas a ser destinatarias de ellas a personas que cumplan en la fecha de cierre de la convocatoria los siguientes requisitos: (…)

b) Estar matriculadas en un programa oficial de doctorado de una universidad del SUG para el curso 2016/17. Esta matrícula tendrá que estar formalizada necesariamente a tiempo completo antes de la firma del contrato.

c) Que la fecha de obtención del título universitario de licenciatura, grado o equivalente empleado para formalizar la matrícula en el programa de doctorado correspondiente sea igual o posterior a 1 de enero de 2013. Se entiende como fecha de finalización de estos estudios la de superación de la última materia para completarlos.

d) Contar en el expediente académico con una nota media igual o superior a 7, o a 6 para las titulaciones de Ingeniería y Arquitectura, calculada según lo indicado en el artículo 6.1.c).

No se requiere tener ya un contrato. De hecho, no se admitirán como candidatas a ser destinatarias de estas ayudas a personas que estén en posesión del título de doctor ni personas que fueran seleccionadas o contratadas en otras convocatorias predoctorales de la Xunta de Galicia.

Por lo tanto, tal y como manifiesta el informe de la consellería, no se recoge como requisito tener un contrato predoctoral, a pesar de que sí se establece que las personas candidatas deben estar matriculadas en un programa oficial de doctorado de una universidad del Sistema Universitario de Galicia (SUG) para el curso 2016/2017. Este requisito existía ya en convocatorias precedentes, y no aparece en esta por primera vez. Responde a una solicitud de las entidades beneficiarias de las ayudas que la administración entendió proporcionado y ajustado al espíritu de la convocatoria y que no ha sido impugnado. Por lo tanto, responde al ejercicio de competencias legítimas de la administración educativa en relación con los órganos universitarios beneficiarios de las ayudas.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EDUCACION					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/1041/16	Oferta formativa equivalente al máster de formación del profesorado de secundaria	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 05/01/2017	ACEPTADA	Q/1041/16
2	Q/13779/15	Bolsas para estadías lingüísticas en el extranjero	Ayuntamiento de Vigo 01/02/2017	ACEPTADA	Q/13779/15
3	Q/63861/16	Criterios de la Comisión Autonómica de Habilitaciones para docencia	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 07/03/2017	ACEPTADA	Q/63861/16
4	Q/64009/16	Revisión de los protocolos en los casos de acoso laboral en la Universidad de Santiago de Compostela	Universidad de Santiago de Compostela 13/03/2017	ACEPTADA parcialmente	Q/64009/16
5	Q/12595/16	Igualdad del alumnado de los centros adscritos en el acceso al comedor escolar respecto del alumnado del centro de adscripción	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 22/03/2017	NO ACEPTADA	Q/12595/16
6	Q/23162/15	Transferencia de las escuelas universitarias de enfermaría de las que sea el Sergas a las respectivas universidades	Consellería de Sanidade 20/04/2017	ACEPTADA	Q/23162/15
7	Q/14530/17 a Q/14596/17	Modificación de los parámetros de ponderación en la A.B.A.U.	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 20/04/2017	NO ACEPTADA	Q/14530/17 á Q/14596/17
8	Q/14625/17	Realización de la A.B.A.U.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/04/2017	NO ACEPTADA	Q/14625/17
9	Q/14970/17 a Q/16090/17	Realización de la prueba de lengua y literatura gallega en la A.B.A.U.	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 02/05/2017	NO ACEPTADA	Q/14970/17 a Q/16090/17
10	Q/14889/17	Bolsas de prácticas para arqueólogos en la Diputación Provincial de A Coruña	Diputación Provincial A Coruña 06/07/2017	En suspenso por interposición recurso judicial	Q/14889/17
11	Q/14958/17	Bolsas de prácticas para arqueólogos en la Diputación Provincial de A Coruña	Diputación Provincial A Coruña 06/07/2017	En suspenso por interposición recurso judicial	Q/14958/17

12	Q/12595/16	Adopción de las medidas adecuadas para garantizar la igualdad entre el alumnado de los centros adscritos y el alumnado de los centros de adscripción cuando impartan etapas diferentes	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 11/07/2017	NO ACEPTADA	Q/12595/16
13	Q/21562/17	Condiciones de realización de la A.B.A.U. para alumnado con necesidades educativas especiales	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 21/08/2017	ACEPTADA	Q/21562/17
14	Q/21581/17	Condiciones de realización de la A.B.A.U. para alumnado con necesidades educativas especiales	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 21/08/2017	ACEPTADA	Q/21581/17
15	Q/22430/17	Condiciones de realización de la A.B.A.U. para alumnado con necesidades educativas especiales	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 21/08/2017	ACEPTADA	Q/22430/17
16	Q/14814/17	Adopción de medidas ante la situación entre la tutora de un curso de primaria y familias del alumnado	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/09/2017	NO ACEPTADA	Q/14814/17
17	Q/14815/17	Adopción de medidas ante la situación entre la tutora de un curso de primaria y familias del alumnado	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/09/2017	NO ACEPTADA	Q/14815/17
18	Q/14816/17	Adopción de medidas ante la situación entre la tutora de un curso de primaria y familias del alumnado	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 15/09/2017	NO ACEPTADA	Q/14816/17
19	Q/23930/17	Acceso a copias de una prueba de la A.B.A.U.	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG) 14/11/2017	ACEPTADA	Q/23930/7
20	Q/21571/17	Obras en una escuela infantil	Consellería de Política Social 15/11/2017	ACEPTADA	Q/21571/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

-La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria debe continuar intensificando los esfuerzos para ofrecer a todo el alumnado una educación de calidad que tenga los retornos adecuados. Las políticas educativas, en el ámbito de las competencias de la administración gallega, deben tener muy en cuenta la realidad sobre la que operan. Los expertos que analizan la situación global de nuestra comunidad ponen de manifiesto que las particulares características demográficas y de población en nuestra comunidad ponen de manifiesto que no se puede mantener una sociedad con una educación de poca calidad y una población envejecida. Es necesario hacer en adelante un esfuerzo mayor, sin las intensas restricciones que los principios de estabilidad

presupuestaria y sostenibilidad financiera han impuesto en el gasto público educativo en estos últimos años, aprovechando la recuperación económica para intensificar la inversión en educación.

-Uno de sus primeros focos es una educación inclusiva de mayor calidad, haciendo todo lo posible para que todas las necesidades específicas de apoyo educativo estén siempre adecuadamente cubiertas. Este año continuamos recibiendo quejas en las que comprobamos que los alumnos se ven privados, o acceden con gran retraso, a un apoyo educativo al que tienen derecho, bien sea en un período concreto o a lo largo de toda su escolarización, por su discapacidad física, psíquica o sensorial, por trastornos graves de conducta, por sobredotación, por estar en situaciones de desventaja social o económica, por problemas crónicos de salud, por desconocimiento de la lengua o por presentar un desajuste curricular significativo con el curso en el que están escolarizados. Insistimos en que la atención temprana de cierto tipo de retrasos madurativos y del desarrollo es muy importante para conseguir los objetivos pedagógicos del alumnado con necesidades educativas especiales.

Como indicamos en anteriores informes, evitar retrasos en los procedimientos diagnósticos, propiciar la necesaria coordinación entre el entorno familiar y la educativa sobre un clima de confianza y mutuo reconocimiento, reforzar la unidad de criterios y pautas que es esencial para el éxito del alumnado que presenta necesidades educativas especiales, o establecer adecuados canales de colaboración entre el personal especialista externo y los especialistas de los centros son elementos clave para conseguir la atención personalizada y el apoyo adecuado al que este alumnado tiene derecho.

Como recomendación particular, es aconsejable mostrar una mayor sensibilidad hacia la percepción de las familias que tienen niños con necesidades específicas de apoyo educativo. La comprensión, la proactividad y la ayuda en el medio escolar es un elemento que contribuye notablemente a una gestión más adecuada de estas situaciones y al bienestar del alumno. En el ámbito escolar se refuerza el principio general de que el interés del menor es el más necesitado de protección.

-Insistimos en el problema del plan de desamiantado de los centros escolares, por su trascendencia y complejidad. La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y los ayuntamientos, en el marco de sus respectivas competencias, deben abordar con la necesaria prioridad los problemas estructurales que afectan a numerosos centros educativos, sobre todo los de mayor antigüedad, para garantizar dentro de lo posible la adecuación de los centros a los requisitos mínimos que legalmente deben cumplir estas instalaciones. El año pasado pusimos de manifiesto la urgencia de acometer un plan para eliminar los materiales que contienen amianto en los edificios de uso educativo, como sucede por ejemplo con las habituales cubiertas de fibrocemento. Considerando que no existe un nivel seguro de exposición al amianto, las obras se deben hacer cuando no hay actividad lectiva. Sobre este punto, consideramos necesario que se adopten medidas legislativas fundadas en el principio de precaución, aunque subsista una incertidumbre respecto de la existencia e importancia de los riesgos para la salud de las

personas (…), sin tener que esperar a que la realidad y la gravedad de los riesgos estén plenamente demostrados.

Consideramos que la puesta en marcha de un plan conjunto de las administraciones para eliminar de forma rápida, segura y definitiva cualquier material que contenga amianto en todos y cada uno de los centros educativos gallegos precisa no sólo un catálogo informativo de la edad de los centros, de la tipología de las cubiertas, de los elementos constructivos del centro y los materiales empleados (que ya se inició por la consellería con la colaboración del Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia), sino una normativa específica que facilite instrucciones claras a los responsables de tomar las decisiones en aspectos como la valoración de la evidencia del daño y la existencia de otras alternativas disponibles, modificando las previsiones de la guía técnica para las instalaciones en las que haya menores de edad (escuelas infantiles, colegios, institutos, centros residenciales…) con el objetivo esencial de la protección de su seguridad y su salud.

-El acoso escolar sigue siendo una cuestión que merece la atención de toda la sociedad. El acoso homófobo y tránsfobo en los centros educativos no daña solo a la víctima sino que tiene graves efectos para toda la comunidad educativa: quienes agreden y observan pasivamente legitiman la violencia como una forma válida de relación entre pares, y la pasividad y el silencio del profesorado y autoridades frente a esta violencia normalizada, termina por invisibilizar un problema que tiene consecuencias en la formación, la educación y el aprendizaje de todo el alumnado (UNESCO, 2013). En los relatos de algunas familias contenidos en sus escritos de queja, se denuncia que sigue habiendo en los centros escolares una cierta tolerancia ante el uso de expresiones homofóbicas y transfóbicas que se emplean como insultos en contextos en los que no hay control o supervisión, y una falta de normalización, en determinados ámbitos y centros, de la diversidad sexual.

Por estos motivos, la intervención frente al acoso escolar por homofobia o transfobia es una responsabilidad que el personal docente y todos los miembros de la comunidad educativa deben cumplir y hacer cumplir. Como sabemos, en el mes de abril de 2016 se aprobó el Protocolo educativo para garantizar la igualdad, a no discriminación y la libertad de identidad de género. Esta herramienta pone a disposición de los centros educativos medidas tendentes a guiar las actuaciones en materia organizativa y de respuesta del sistema educativo. No obstante, los centros escolares deben establecer en su plan de convivencia las medidas particulares que sean necesarias para garantizar el libre ejercicio de la identidad sexual de todos los miembros de la comunidad educativa. El protocolo indica que se atenderá particularmente a los menores de edad, independientemente de que todas las normas, medidas y actuaciones previstas en el plan de convivencia y en las normas de organización y funcionamiento del centro se redacten con una perspectiva de género que garantice la diversidad afectivo-sexual y la identidad sexual. La administración educativa debe instar a los centros que cumplan de forma efectiva este compromiso.

-En las escuelas infantiles se presentaron quejas sobre el estado de algunas de estas instalaciones. En general, las administraciones tratan de dar respuesta a las necesidades de acondicionamiento, rehabilitación o mejora de estos centros aunque son habituales las discrepancias sobre la naturaleza de las obras que se deben acometer y si deben considerarse trabajos de mantenimiento y conservación, competencia municipal en todo caso, u obras de reforma y mejora, que son competencia de la consellería. Dentro de las disponibilidades presupuestarias de los pequeños ayuntamientos, que suelen ser escasas, se llevan a cabo estas obras de conservación con una razonable diligencia. El marco competencial parece que está ya clarificado. El artículo 69 de la Ley 2/2017, de 8 de febrero, de medidas fiscales, administrativas y de ordenación (DOG núm. 28, de 9 de febrero), deriva del acuerdo firmado por la Consellería de Política Social y la Federación Gallega de Municipios y Provincias en relación al Consorcio con fecha de 11 de mayo de 2017, y regula el régimen de cofinanciamiento en los servicios prestados por el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, con la finalidad de garantizar la sostenibilidad financiera de los servicios que se prestan a través del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, en colaboración con los ayuntamientos y mancomunidades, y de homogeneizar sus condiciones en garantía de la seguridad jurídica.

-Sobre el acceso a copias de exámenes y otros documentos de evaluación, se debe facilitar la obtención de copias de exámenes y demás documentos académicos cuando sean solicitados, como un derecho de los interesados en estos procedimientos, y complementándose con una clara regulación de los deberes de custodia y archivo de esta documentación.

-En el problema de la reserva de plazas para personas con discapacidad en el sistema universitario de Galicia, y en el ámbito del acceso a estudios de máster y doctorado, el año pasado se recomendó que la Universidad de Vigo adoptara las medidas necesarias para que el total de plazas ofertadas en cada uno de los programas de doctorado se distribuyera entre una cuota general y una cuota de reserva y, en este último caso, se previese que para los estudiantes con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por 100 y que reúnan los requisitos académicos correspondientes, se reservase el porcentaje de las plazas ofertadas que se ajustase a las previsiones legales generales sobre reserva de plazas para estudiantes con discapacidad. El criterio de adjudicación sería la nota obtenida en los estudios que les diesen acceso. Las plazas objeto de reserva que quedasen por cubrir habrían de acumularse a las ofertadas por el régimen general en la convocatoria correspondiente. La recomendación fue íntegramente aceptada.

Surgió nuevamente el problema sobre la cuota de reserva para estudiantes con discapacidad en el acceso a estudios oficiales de grado en la convocatoria extraordinaria de septiembre. En 2016, la CiUG no se mostró dispuesta a hacer una interpretación sistemática del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado. Esta norma suprimió la previsión que contenía el anterior reglamento, sobre la

posibilidad de ampliar el número de plazas ofertadas en cada centro y titulación hasta completar el 5% de reserva para personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria de acceso. Por su parte, la consellería hizo una recomendación a las universidades del SUG en el sentido de poder disponer, en los plazos extraordinarios de matrícula abiertos a partir del mes de septiembre, de las plazas que resultasen vacantes correspondientes al porcentaje determinado por la norma para colectivos específicos. Este año, se formuló a las tres universidades gallegas una recomendación para desarrollar los procedimientos que permitan garantizar esta cuota de reserva, que fue aceptada, encontrándose en fase de estudio por las universidades gallegas la forma de cumplir con esta medida inclusiva.

AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

I- INTRODUCCIÓN

La normativa estatal y autonómica, que regula cada uno de los sectores que integran esta área, se refleja en la tramitación y resolución de los expedientes de quejas adscritos a su ámbito material.

1. En industria

En lo concerniente al marco normativo estatal, debemos mencionar, una vez más, la Ley 24/2013, del sector eléctrico; la Ley 18/2014, de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia; el Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica. También resulta operativa la aplicación del Real Decreto 413/2014, de 6 de junio, que regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de las fuentes de energía renovables; el Real Decreto 564/2017, de 2 de junio, que aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios y el Real Decreto 897/2017 de 6 de octubre, en relación con el bono social, el consumidor vulnerable y medidas.

En la vertiente autonómica, debemos destacar la Ley 7/2017, de medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica; el Decreto 107/2017, sobre ascensores instalados en la comunidad autónoma y el Decreto 108/2017, sobre prestación de servicios en talleres de reparación de vehículos.

2. En comercio y consumo

Su marco jurídico es estatal y autonómico.

En la vertiente **estatal** destacamos la Ley 17/2009, -la cual traspuso la Directiva comunitaria 206/123/CE del Parlamento y del Consejo-, que reguló el libre acceso a las actividades de servicios así como el Decreto-ley 19/2012, de medidas urgentes de liberación del comercio y de determinados servicios. También mencionamos por su incidencia transversal en el sector la Ley 9/2014, general de comunicaciones. Por último citamos la Ley 28/2015, de defensa de la calidad alimentaria, el Real Decreto 66/2015, en relación con la Agencia de Información y Control Alimentarios, y el Real Decreto 156/2016, sobre declaraciones obligatorias a efectuar por los fabricantes de leche líquida envasada de vaca.

En la vertiente **autonómica**, hay que anotar la Ley 13/2010, reguladora del comercio interior de Galicia (modificada en sus artículos 8, 32 y 33 por la Ley autonómica 13/2015, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad Autónoma de Galicia) y la Ley 1/2013, que modificó la Ley 13/2006, de horarios comerciales de Galicia; y la Ley 5/2017, de fomento de la implantación de iniciativas empresariales en Galicia. Esta última ley responde a tres demandas de carácter administrativo y social formuladas sobre la simplificación administrativa en el procedimiento de instalación de empresas; la

necesidad de facilitar el acceso a suelo industrial y el fomento de incentivos fiscales para su implantación y desarrollo.

También hay que citar, por su incidencia en el sector de consumo, el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, aprobado por el Real Decreto-ley 1/2007, y la Ley autonómica 2/2012, gallega de protección general de personas consumidoras y usuarias.

3. En turismo

La regulación jurídica de este sector ha sido actualizada por la Ley autonómica 7/2011, de Turismo de Galicia, para adaptarla a la realidad social del sector y a la Directiva comunitaria 2006/123/CE.

La citada ley ha sido modificada por la Ley autonómica 13/2015, de medidas fiscales y administrativas de Galicia, que ha incidido en los artículos 51.1, 66.3, 88.5 y 109 de la Ley 7/2011, en lo referente a turismo de Galicia, campamentos de turismo, empresas de restauración y señalización turística y del Camino de Santiago. También anotamos el Decreto 12/2017, de 26 de enero, sobre ordenación de apartamentos, viviendas turísticas y viviendas de uso turístico.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Número de quejas recibidas en el año 2017

Asciende a 116 quejas, lo cual supone un incremento de 15 quejas en relación al año 2016. A este apartado hay que sumar 14 quejas más resueltas en el año 2017 y procedentes de expedientes tramitados en los años 2015 y 2016.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, el cuadro estadístico sería el siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.409		116	
Admitidas	1.393	98,86 %	100	86,20 %
No Admitidas	16	1,14 %	16	13,80 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	-----	0	-----

El resultado numérico es el siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	1.365	97,99 %	72	72 %
En tramite	28	2,01 %	28	28 %

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Industria

La aplicación de la normativa vigente ha incidido principalmente en dos sectores, el de suministro eléctrico y el referente a las comunicaciones electrónicas.

A) Derecho al suministro de energía eléctrica

Este derecho, ha evolucionado de forma significativa. En principio se catalogó como un servicio público condicionado por una fuerte intervención administrativa. A partir de las leyes 54/1997 y 17/2007, se configuró como un servicio esencial. Posteriormente y como consecuencia de la trasposición de directivas comunitarias se cualificó como un servicio de prestación universal. Ahora y después de la aprobación de la Ley 24/2013, el apartado primero de su preámbulo declara que "constituye un servicio de interés económico general pues la actividad económica y humana no puede entenderse hoy en día sin su existencia."

La reseñada evolución normativa del sector orienta las decisiones adoptadas por esta institución en relación con las reclamaciones admitidas a trámite y que, por razones metodológicas se agrupan en los siguientes apartados:

a) Idoneidad de las instalaciones de tendido eléctrico, enganche y mantenimiento eléctrico y gasístico.

La oficina ha tramitado diez expedientes centrados en las reclamaciones formuladas por la existencia de una línea de alta tensión sobre una vivienda o sobre una finca particular; por la instalación o modificación de postes de tendido eléctrico sin comunicación previa; por la demora en la formalización del contrato de subministro o la

disconformidad con el presupuesto de enganche solicitado; por la substitución de contadores eléctricos manuales por otros digitales y por ayuda solicitada al INEGA y no concedida.

Dentro de este apartado destacan los expedientes referidos a la instalación de contadores digitales, como se pone de manifiesto en los expedientes 65, 13977, 23939, 24118 y 29351, todos ellos correspondientes al año 2017.

En todos estos casos la reclamación se centra contra el procedimiento de sustitución de equipos de medida de consumo. Por este motivo general debemos recordar a las empresas distribuidoras la obligación de informar al usuario de los siguientes trámites:

1) Comunicación previa a los usuarios mediante carta en la que se les informa de los planes aprobados de acuerdo con lo dispuesto en la Orden IET/290/2012, del 16 de febrero; de la necesidad de cambio del equipo de medida, de forma gratuita para el usuario, por otro telegestionado, con la posibilidad de optar por la renovación en régimen de alquiler, informando de su importe -081 €/mes para equipos monofásicos o 1,15 €/mes para los equipos trifásicos- o bien de optar por otro de su propiedad que cumpla con los requisitos homologados.

En el supuesto de que se sustituya un contador de propiedad por otro en régimen de alquiler, no se cobrará el concepto de alquiler por el nuevo equipo de medida si el substituido tiene una antigüedad menor a quince años.

2) Unos días antes del cambio de los equipos, se dejará un cartel informativo colocado en el portal o en un lugar visible, en el cual se indicará la fecha y hora aproximada en la que se realizará el cambio. También se dejará un tríptico en el buzón de correos del subministro con información genérica sobre el funcionamiento del nuevo contador y con el número telefónico del departamento de atención al cliente, para que el usuario pueda recibir más información si así lo desea.

3) Por último, se enviará nueva información comunicando al usuario de que se procedió al cambio de equipo, de manera satisfactoria, facilitándole indicaciones de cómo proceder en caso de interrupción del subministro por exceder de la potencia contratada, uniendo un adhesivo con esta información, el cual se aconseja colocar junto al cuadro general de la vivienda.

Como consideración final hay que remarcar que la oficina de la valedora ha entendido que las empresas suministradoras están obligadas:

- A prestar energía eléctrica a las viviendas e instalaciones de los usuarios sin interrupciones y con la calidad exigida.

- A informarles de incidencias que afecten al normal funcionamiento de las relaciones de consumo.

- Y a facilitarles cauces de reclamaciones que resulten efectivos, evitando las respuestas genéricas.

b) Garantías de continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica.

Siete expedientes incluimos en este epígrafe. Su motivación es variada: cortes prolongados en el suministro eléctrico; interrupciones aisladas; caída de tensión y aumento de la potencia contratada.

Entre estos expedientes mencionamos los números 13707 y 24143 del año 2017. El primero se inicia en virtud de denuncia sobre continuos cortes de luz en el término municipal de Ordes que afectan a 194 vecinos. En el segundo se denuncian reiterados micro cortes en el suministro de energía eléctrica, en el término municipal de Rodeiro, sumándose al primer reclamante 198 vecinos más.

Debemos resaltar que el corte de subministro eléctrico a usuarios en situación de exclusión social o consumidores vulnerables severos, les priva de un derecho esencial para una vida digna. Por este motivo el artículo 52.3 de la Ley 24/2013, ha sido modificado por el Real Decreto Ley 7/2016, ampliando el plazo para acordar la interrupción del servicio, de 2 a 4 meses, e incluyéndolos en el apartado 4 punto J, entre los suministros esenciales vinculados a la vivienda habitual y atendidos por los servicios sociales de las administraciones públicas.

c) Reclamaciones en la facturación eléctrica.

El artículo 60.2, letra c) párrafo segundo, del texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, regula que: “En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares”.

Para hacer efectivo este derecho en el mercado eléctrico, el Real Decreto 216/2014, faculta a la Dirección General de Política Energética y Minas, del entonces Ministerio de Industria, Energía y Minas, para establecer el contenido mínimo, obligatorio y un formato tipo de facturas que deberán remitir las comercializadoras de referencia o de último recurso de electricidad o gas y las comercializadoras del mercado libre de electricidad a

los consumidores en baja tensión de hasta 15 Kilovatios de potencia contratada, no acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor. En su cumplimiento, se aprueba y publica la Resolución de 23 de mayo de 2014 por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad (BOE nº 31, de 23 de mayo):

La resolución establece que la factura debe constar de dos hojas y determina el contenido que debe figurar en cada cara (anverso y reverso). Por lo tanto, desde el 1 de octubre de 2014, los titulares de un contrato de electricidad reciben una factura de cuatro páginas que contienen información sobre su consumo eléctrico, los datos del contrato (potencia contratada, tipos de contador y fecha final del contrato, ….), así como de los teléfonos gratuitos de atención al cliente, averías y urgencias y de la entidad de resolución alternativa de litigios a la que se encuentre adherida la empresa comercializadora, entre otros.

En base a la regulación expuesta, el usuario adquiere un mejor conocimiento de los elementos integrantes de la factura eléctrica y por ello se acredita el incremento del número de reclamaciones en relación con el año anterior. En este ejercicio se contabilizaron un total de diez reclamaciones por diversos motivos reflejados en los expedientes 644, 13365, 63919 y 64825, todos ellos correspondientes al año 2016. A estos hay que añadir los expedientes números 53, 14635, 21561, 23853, 25789, 25983, 26193, 29149, 29351 y 29358, todos ellos correspondientes al año 2017.

d) La pobreza energética en Galicia

Los expedientes de queja tramitados sobre la continuidad y calidad del subministro energético y aquellos otros referidos a la facturación eléctrica, nos pone de manifiesto que un 15,4 % de los hogares gallegos están incursos en estado de pobreza energética. Ante la realidad expuesta y como punto de partida para afrontar su estudio y solución, esta institución se plantea dos cuestiones principales en esta materia: el concepto de pobreza energética y las medidas adoptadas para afrontar esta grave situación social.

> Se entiende como **pobreza energética,** *"la situación de dificultad en la que se encuentre un hogar de la Comunidad de Galicia para hacer frente al pago de su consumo energético y que puede llevar consigo una falta de acceso normalizado al suministro energético; y se entenderá por <<unidad de convivencia en situación de vulnerabilidad social>> aquella que se encuentre en situación de pobreza energética"* (Artículo 3 de la Ley autonómica 7/2017, de 14 de diciembre de *medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica*.

El citado concepto se inspira en la definición mantenida por la *Asociación de Ciencias Ambientales* **al declarar que un hogar se encuentra en situación de pobreza energética cuando es incapaz de pagar una cantidad de servicio de la energía suficiente para la satisfacción de sus necesidades domésticas y/o cuando se vea obligado a destinar una parte excesiva de sus ingresos para pagar la facturación energética de su vivienda.**

En cuanto a las **medidas** adoptadas invocamos, en primer lugar, la actividad legislativa impulsada en el ámbito **estatal**. Hay por tanto que mencionar el Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de diciembre, que modificó los artículos 45 y 52 de la Ley 24/2013, del sector eléctrico y que regula los consumidores de electricidad vulnerables, la financiación del coste del bono social y las medidas de protección del consumidor.

Las modificaciones señaladas estaban necesitadas de un desarrollo reglamentario que ve la luz en el **Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre**. La lectura de la introducción expositiva del citado Real Decreto, nos permite centrar el contenido principal de su regulación: el consumidor vulnerable y sus categorías; el bono social, su aplicación y el procedimiento de obtención y renovación; y las condiciones de suspensión del subministro para consumidores con potencia contratada igual o inferior a 10 KW.

I

Cada una de las citadas cuestiones, van a ser objeto de desarrollo en los apartados siguientes:

1) El consumidor vulnerable.

Viene definido en el artículo 3 del citado Real Decreto en los siguientes términos:

"1. A los efectos de este real decreto y demás normativa de aplicación, tendrá la consideración de consumidor vulnerable el titular de un punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual que, siendo persona física, esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) y cumpla los restantes requisitos del presente artículo".

El cumplimiento de alguno de los citados requisitos, se recogen en el apartado 2 del artículo 3 al establecer que esa unidad familiar -que en la normativa gallega se califica de unidad de convivencia-, para que adquiera la condición de consumidor vulnerable, debe reunir alguno de los siguientes requisitos:

a) Que su renta anual conjunta sea igual o inferior al 1,5 veces, 2 veces o 2,5 veces del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (en los sucesivo IPREM).

b) Estar en posesión del título de familia numerosa.

c) Que el propio consumidor o todos los miembros de su unidad familiar sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos.

Este consumidor vulnerable, será considerado como **severo** cuando él o los miembros de su unidad familiar tengan una renta inferior o igual al 50% de los umbrales establecidos en el apartado 2 del artículo 3º.

Por último, hay una tercera categoría: el consumidor vulnerable severo, **en riesgo de exclusión social**, calificación que obtiene cuando sea atendido por los servicios sociales de la administración autonómica o local que le financie el 50% del importe de su factura.

2) El bono social.

Configurado en el artículo 45 de la Ley del sector eléctrico, ha sido completada su definición en el artículo 6.2 del citado Real Decreto 897/2017, con los siguientes términos:

> *"El bono social será un descuento sobre el PVPC calculado según lo dispuesto en el real decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, que será aplicado en la factura del consumidor.*
>
> *El precio resultante de dicho descuento será la TUR".*

Significamos que la tarifa de último recurso de aplicación al consumidor vulnerable, será el precio resultante de aplicar un descuento del 25% de todos los términos que componen el PVPC. Y que en el caso del consumidor vulnerable severo será el 40 %.

En cuanto al procedimiento de solicitud del bono, comprobación de los requisitos para su aprobación, y la obtención de la renovación a los dos años, damos por conocidos los artículos 7 a 11, inclusive, del Real Decreto 897/2017.

Por último, se hace constar que el bono social, será aplicado por la empresa comercializadora de referencia, en la factura del consumidor vulnerable y vulnerable severo.

3) Financiación del coste del bono social.

La **financiación de su coste** se extiende a 274 comercializadoras de referencia, con porcentajes de reparto asignados en el anexo del citado Real Decreto Ley 7/2016. Reparto de su coste que se practica sobre la cuota de mercado de los sujetos, que realizan la actividad de comercialización, y que se obtiene a partir del número de clientes a los que se subministra energía.

Esta referencia hay que completarla con lo dispuesto en los apartados 3 y 4 del artículo 12 del citado Real Decreto 897/2017.

"3. Las empresas comercializadoras de referencia podrán suscribir convenios con las Administraciones autonómicas o locales que establezcan los mecanismos de coordinación para evitar la suspensión de suministro de electricidad por razón de impago a estos consumidores, con objeto de que los servicios sociales correspondientes puedan prestar y acreditar mediante el correspondiente certificado la ayuda económica regulada en el apartado 1 para el pago de las facturas.

4. La comercializadora de referencia, una vez efectuado el pago del importe por parte de la Administración correspondiente, declarará ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de forma separada a la cuantía que corresponda por

aplicación del bono social, y el importe restante de la factura no asumido por la administración autonómica o local de acuerdo a lo establecido en el artículo 15.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia procederá a liquidarlo".

Respecto a la Comunidad Autónoma de Galicia, hay que citar la subvención autonómica del tique eléctrico social, que se hizo efectivo a partir del mes de agosto de 2014, que se mantuvo en el año 2016 y que se extiende para el año 2017 por Orden de la Consellería de Economía, Emprego e Industria de 22 de diciembre de 2016, (DOGA nº 10/2017, de 16 de enero). Alguno de los apartados de su preámbulo merece ser objeto de transcripción:

El acceso a la energía eléctrica es una necesidad básica. El importe de la factura eléctrica se incrementó considerablemente en los últimos años, debido principalmente al aumento de los costes fijos derivados del déficit de tarifa que se incluyen en la factura eléctrica, y que no se pueden reducir mediante un menor consumo energético. Este hecho, unido al contexto económico actual, da lugar a que muchas familias no tengan posibilidades económicas para el pago de la cantidad de energía suficiente para cubrir sus necesidades básicas, y más concretamente, aquellas que tienen menores ingresos y más cargas familiares. (Apartado 3º).

> *El ticket eléctrico social de Galicia viene a completar el bono social que establece la Ley 24/2013, del 26 de diciembre del sector eléctrico, que se aplica a los consumidores vulnerables, definidos en el artículo 45 de la citada ley, como aquellos consumidores de electricidad que cumplan con las características sociales de consumo y de poder adquisitivo que se determinen. (Apartado 5º).*

Pueden solicitar esta ayuda las unidades de convivencia familiar residentes en la comunidad de Galicia, con menores de 18 años o discapacitados con un grado igual o superior al 33%, cuyos ingresos totales no superen el 1,5 veces el IPREM (9.585,19 euros) para el año 2017.

La cuantía de la subvención se fija en 180 euros/año, que puede ampliarse hasta 300 euros/año para aquellas unidades que acrediten ser familia numerosa.

4) Suspensión del suministro de electricidad a consumidores, personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 KW. (Real Decreto 897/2017).

"Artículo 18. Período de pago de la factura eléctrica.

Para los contratos de suministro de electricidad acogidos al PVPC y para aquellos contratos en mercado libre correspondientes al suministro de electricidad de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el período de pago se establece en 20 días naturales desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora o, en su caso, en lo establecido entre las partes en contratos en mercado libre. En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable siguiente.

Artículo 19. Plazos para la solicitud de la suspensión de suministro de electricidad por impago para personas físicas en su vivienda habitual.

1. … … una vez vencido el período de pago desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora establecido en el artículo 18 cuando no se hubiera procedido al mismo, la empresa comercializadora remitirá un escrito al consumidor en el plazo máximo de dos meses desde la emisión de la factura, o en el momento en que se produzca el rechazo del pago si fuera con posterioridad a dicho plazo, para informarle de tal circunstancia.

4. … … . Cuando hayan transcurrido dos meses desde que la empresa tenga constancia de la notificación del primer requerimiento de pago o, en su caso, desde que la comercializadora haya realizado el segundo requerimiento de pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo, la empresa comercializadora podrá solicitar a la empresa distribuidora a través del procedimiento y por los sistemas y medios telemáticos aprobados a tal efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la suspensión del suministro de electricidad, lo que determinará el inicio del procedimiento de suspensión, indicando si debe rescindirse o no el contrato, salvo en el caso de los consumidores vulnerables acogidos al bono social, en que dicho plazo será de cuatro meses.

Artículo 20. No suspensión del suministro de electricidad al consumidor en riesgo de exclusión social.

> *El suministro de electricidad del consumidor que tenga la condición de vulnerable severo acogido a la correspondiente TUR y que esté siendo atendido, respecto a su suministro de electricidad, por los servicios sociales de una Administración autonómica o local, en virtud de lo dispuesto en el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, no podrá ser suspendido cuando la administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor asuma al menos el 5 por ciento del importe de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago que sea efectuado y acreditado mediante el correspondiente certificado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura.*
>
> *II*

La comunidad autónoma de Galicia, el 26 de diciembre de 2016, formalizó protocolos de colaboración con seis empresas comercializadoras, con la finalidad de evitar cortes de suministro eléctrico y de **gas**, a favor de personas económicamente mas vulnerables, protocolo que tuvo vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017 y que está abierto a futuras renovaciones y adhesiones de otras comercializadoras.

También ha establecido las bases reguladoras para la concesión de ayudas urgentes de tipo social (AUXS) con la finalidad de paralizar los cortes de subministro eléctrico y de gas a personas físicas económicamente más vulnerables, en régimen de concurrencia no competitiva. La Orden de la Consellería de Economía, Emprego e Industria de 22 de diciembre de 2016 (DOG nº 3/2017 de 4 de enero), publicó para el año 2017 la convocatoria para la concesión de estas ayudas en la Comunidad Autónoma de Galicia.

1) Previsión para el año 2018

Esta posición correspondiente al año 2017, se va a proyectar al año 2018, ya que la exposición de motivos de la Ley autonómica 7/2017 de 14 de diciembre, de medidas de eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica, declara que *Galicia tiene dos medidas sociales claras en vigor, para combatir la denominada pobreza energética … … una para complementar el bono social y/o facilitar el pago de los recibos eléctricos, que es la ayuda conocida como ticket eléctrico social; y otra para evitar el corte de suministro por falta de pago.* En cumplimiento de esta previsión, se acredita que en el

año 2017 fueron atendidas todas las solicitudes de ticket eléctrico social y las ayudas para evitar corte de subministro, resultando beneficiarios más de 12.000 familias.

2) Ahorro y eficiencia energética.

Existe una relación directa entre la pobreza energética y el estado de deterioro de algunas viviendas que ocupan las familias afectadas por la misma. En su virtud, se producen unas consecuencias de carácter económico no deseables –al incrementar el gasto por energía en los hogares- y unos perjuicios en la salud de las personas residentes en dichas viviendas. Para hacer frente a esta situación, resulta conveniente elaborar programas destinados a combatir la pobreza energética a medio y largo plazo, con ayudas económicas para fortalecer el ahorro y mejorar la eficiencia energética.

En este sentido debemos hacer constar que el plan de ahorro y eficiencia energética tiene por objeto asegurar un abastecimiento energético de calidad para toda la población de Galicia (artículo 1.1 de la Ley 7/2017, de 14 de diciembre).

Por último, debemos resaltar la entrada en vigor, el 1 de enero de 2018, de la citada Ley 7/2017, que permitirá desarrollar la regulación del procedimiento básico para la certificación de eficiencia energética de los edificios situados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia (artículos 7 a 9).

B) Comunicaciones telefónicas y electrónicas como servicio universal

En la regulación de este sector, ocupa un lugar central la Ley 9/2014, general de telecomunicaciones, desarrollada en la Comunidad de Galicia por la Ley autonómica 3/2013, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia que, entre otros cometidos, deberá contribuir al desarrollo del Plan estratégico de Galicia 2010-2104 –Horizonte 2020.

A partir de este marco normativo se han tramitado y concluido dieciséis expedientes de queja.

Una parte importante de ellos dirigidos a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, que aprueba la Carta de Derechos del usuario. Los restantes han sido tramitados por las jefaturas territoriales de la Consellería de Economía, Emprego e Industria. Entre ellos destacan cinco por su motivación similar:

tendido de postes telefónicos en fincas privadas o canalización de los cables en fachadas o por encima del tejado de edificaciones, en relación con la telefonía móvil. En otros seis se denunció la demora existente en la reposición del cableado telefónico, causando daños a los usuarios, no compensados, y por último reclamaciones referidas a las deficiencias existentes en la prestación del servicio o la disconformidad con la cantidad facturada.

En todo caso y en la resolución de los expedientes tramitados ante la Administración de la Comunidad Autónoma, se ha recordado por parte de esta institución los derechos básicos reconocidos a los usuarios finales por el artículo 47 de la citada Ley 9/2014, como son los siguientes:

- La celebración de contratos con los operadores y el contenido mínimo de estos.

- La resolución de los contratos en cualquier momento, sin penalización en caso de la modificación de las condiciones contractuales.

- Cambio de operador con conservación del número, en el plazo máximo de un día laborable, sin poder ser transferido a otro operador sin su voluntad.

- La información veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable sobre los servicios de comunicaciones electrónicas.

- La desconexión de determinados servicios en los plazos y condiciones estipulados.

- La continuidad del servicio y el derecho a obtener una compensación automática por su interrupción.

- El respeto a las condiciones generales de la contratación.

- La recepción de información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios.

- La elección del medio de pago.

- El acceso gratuito a los servicios de emergencia.

- La obtención de una facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.

- La detención del desvío automático de llamadas efectuado al terminal por parte de un tercero.

- Un procedimiento sencillo y gratuito para impedir la presentación de la identificación de la línea en las llamadas. Este derecho no incluye las llamadas de emergencia.

- El derecho a rechazar las llamadas entrantes no identificadas.

2. Consumo

Esta actividad se enmarca en dos leyes principales. Una estatal, 1/2007 y otra autonómica, 2/2012, ambas reguladoras de la protección general del consumidor y usuario.

Dentro del marco normativo expuesto, la oficina del Valedor do Pobo, con la colaboración del Instituto Galego de Consumo y de la Competencia, ha tramitado 27 expedientes de queja. En el conjunto de las reclamaciones formuladas, destacan los 4 expedientes sometidos a las juntas arbitrales de consumo de la comunidad autónoma, haciendo constar los interesados la demora en la tramitación en los expedientes o la falta de notificación de un laudo dictado dentro del plazo establecido. (Q/21525; 24051; 26022 y 26027, todos correspondientes al año 2017).

También se hace constar el protagonismo de la *Asociación FACUA*, que ha impulsado en nombre de sus asociados, cinco expedientes ante el Instituto Galego de Consumo y de la Competencia, denunciando la falta de incoación de expedientes sancionadores a una determinada empresa o la disconformidad con la tramitación de una reclamación bancaria.

Por último, debemos destacar que, en algunos de estos últimos expedientes, los reclamantes han solicitado a la administración autonómica el reconocimiento de su derecho a comparecer en los procedimientos sancionadores abiertos sumando a su condición de denunciante la de interesado legítimo, con objeto de poder examinar y participar de forma efectiva en el procedimiento sancionador.

3. Comercio

Dentro del marco jurídico configurado principalmente por la Ley autonómica 13/2010, reguladora del comercio interior de Galicia, la oficina del Valedor do Pobo ha impulsado y resuelto once expedientes de queja.

Las reclamaciones fueron motivadas por defectos existentes en artículos adquiridos en establecimientos comerciales o por la negativa de aceptar su devolución; por el funcionamiento del servicio de correos; por competencia desleal y por irregularidades en venta ambulante. Respecto a esta última actividad comercial, fueron tramitados cinco expedientes en relación con mercadillos instalados en Ponteareas, O Porriño, Carballo, Santiago de Compostela y Touro.

4. Turismo

En los cinco expedientes incluidos en este sector, se han denunciado irregularidades en un vuelo convenido; la carencia de licencia de dos locales para el ejercicio de una actividad turística, inactividad en el servicio de inspección comercial y venta prohibida de billetes, por navieras privadas, desde Vigo a las Islas Cíes y Ons. (Expediente 24059/17).

Las referidas denuncias han puesto de manifiesto, a juicio de esta institución, la necesidad de mejorar y reforzar las inspecciones en establecimientos públicos hoteleros o destinados a albergues de peregrinos; su señalización; la difusión de guías orientativas y la conveniencia de reforzar el seguimiento de viajes programados al Parque Nacional de las Islas Atlánticas de Galicia.

5. Quejas inadmitidas. Causas

Como señalábamos anteriormente al consignar los datos estadísticos, cuarenta iniciativas no fueron admitidas a trámite.

Las causas fueron las siguientes:

- Por inexistencia de una actuación administrativa previa sobre la que se pudiera ejercer la función de supervisión de la administración pública denunciada (cinco expedientes).

- Por plantear a la institución del Valedor do Pobo relaciones jurídicas privadas existentes entre empresas comerciales y el particular afectado (nueve expedientes).

- Por carecer de habilitación legal para intervenir en el ámbito material denunciado (dos expedientes).

- Por corresponder su resolución a órganos competentes de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital

V. CONSIDERACIONES FINALES

El derecho comunitario a la buena administración debe orientar las actuaciones de las administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos, facilitando la información y la participación. Con este propósito y teniendo presente el estudio de las 1049 reclamaciones tramitadas, destacamos los siguientes aspectos positivos y negativos detectados en esta área.

Aspectos positivos:

1.- La protección del consumidor en materia de subministro de energía eléctrica al obligar a las empresas distribuidoras:

- A prestar energía eléctrica a las viviendas e instalaciones de los usuarios sin interrupciones y con la calidad exigida.

- A informarles de incidencias que afecten al normal funcionamiento de las relaciones de consumo.

- Y a facilitarles cauces de reclamación que resulten efectivos, evitando respuestas genéricas.

2.- El establecimiento de derechos básicos a los usuarios finales de teléfonos y servicios de comunicación electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de Ley 9/2014, general de telecomunicaciones.

3.- El compromiso de la *FEGAMP* de prestar asesoramiento, técnico y jurídico, a los ayuntamientos gallegos, para controlar el consumo energético del servicio municipal de alumbrado público.

4.- Las medidas adoptadas por el Real Decreto-Ley 7/2016, para proteger a los consumidores vulnerables **severos** al incluirles en la relación de suministros esenciales del artículo 52.4 de la Ley 24/2013, del sector eléctrico. También hay que destacar el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica y las condiciones de suspensión del suministro para consumidores con potencia contratada igual o inferior a 10 KW.

5.- El impulso de proyectos de inversión a corto y medio plazo para garantizar la continuidad y calidad del suministro eléctrico en el medio rural (necesidad expuesta en los expedientes 13707 y 24143/17.

Aspectos negativos:

1.- El incremento de la pobreza energética en el año 2017, que afecta a más de un 15,4 % de los hogares gallegos.

2.- La excesiva duración de los procedimientos de tramitación y decisión de las reclamaciones en materia de consumo, y el incumplimiento frecuente del plazo de tres meses para la resolución del recurso de alzada anta la Consellería de Economía, Emprego e Industria.

3.- La demora existente en la resolución de los conflictos sometidos a las Juntas Arbitrales de Consumo.

4.- La falta de coordinación entre las actuaciones de la administración autonómica y de la administración local en la ordenación e inspección de la venta ambulante, con la finalidad de garantizar el interés general del sector comercial, evitar actos de intrusismo que generan una competencia desleal y el propósito de proteger los derechos de los consumidores que acceden al mercado de venta ambulante.

AREA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA

I- INTRODUCCIÓN

Estamos en presencia de dos sectores primarios fundamentales de la economía gallega.

El primero relacionado con el espacio rural, entendido como un conjunto de actividades relacionadas y equilibradas, en el que las funciones productivas deben convivir en armonía con la defensa del contorno, del paisaje y del patrimonio con la finalidad de conseguir un objetivo único:

- La mejora de la calidad de vida de la población en su medio y la lucha contra el abandono del mismo.
- La mitigación de los efectos del cambio climático.
- La fijación de la población en el territorio rural y la mejora de los servicios puestos a su disposición.

En definitiva, se procura la dinamización del rural gallego, configurada en el documento estratégico del Plan de Desarrollo Rural 2014-2020, e impulsada por el programa LEADER y los proyectos de Movilización de tierras agrarias y HORTA.

En relación con el segundo, el medio marítimo, debemos tener presente que Galicia es la comunidad autónoma más importante en materia pesquera de la Comunidad Europea por su actividad extractiva pesquera, por el desarrollo de la acuicultura, por la calidad de sus productos, por su espíritu empresarial y por su importancia económica y social, generadora de empleo directo e inducido en la población gallega.

Las circunstancias expuestas justifican la necesidad de un marco legislativo dinámico y una organización administrativa que garantice la prestación de servicios en cada uno de los sectores que integran esta área pesquera.

1. Agricultura, ganadería y montes

En la tramitación de los expedientes asignados a este sector, el marco jurídico vigente está integrado por las siguientes normas:

- Ley autonómica 7/1992, de pesca fluvial
- Ley autonómica 3/2007, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia (modificada por la Ley 9/2017, de medidas fiscales y administrativas).
- Ley autonómica 6/2011, de movilidad de tierras.

- Ley autonómica 7/2012, de montes de Galicia, (modificada por la Ley 9/2017, de medidas fiscales y administrativas).

- Ley autonómica 13/2013, de caza de Galicia

- Ley autonómica 4/2015, de mejora de la estructura territorial agraria de Galicia

En dicho marco normativo también debemos destacar la importancia del decreto de la Xunta de Galicia números 102/2017, de 19 de octubre, de medidas urgentes de ayuda para la reparación de daños causados por los incendios producidos en Galicia durante el mes de octubre de 2017, así como la Orden conjunta de 27 de octubre de 2017, que establece las bases reguladoras y la convocatoria de ayudas.

2. Pesca y acuicultura

Tres normas son básicas en la regulación de este sector:

- El Reglamento CE número 1380/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, sobre la política pesquera común.

- La Ley estatal 3/2001, de pesca marítima del Estado, que establece un marco legislativo enunciador de los principios generales del régimen jurídico del sector económico y productivo de la pesca.

- La Ley 11/2008, modificada por la Ley 1/2009, que altera la entrada en vigor de su disposición final cuarta, y por la Ley 6/2009, que modifica, de forma extensa y a lo largo de 98 artículos. Y por el artículo 14 de la Ley 9/2017, de medidas fiscales y administrativas.

- El Real Decreto 470/2016, de 18 de noviembre que modifica el Real Decreto 1549/2009, sobre ordenación del sector pesquero y adaptación al Fondo Europeo de la Pesca.

Por último, anotamos el Decreto 8/2014, por el que se regulan las cofradías de pescadores de Galicia y sus federaciones.

II. DATOS CUANTITATIVOS

1. Quejas recibidas

Durante el año 2017 se han recibido 51 quejas en esta área. Por razón de su contenido, la mayoría de las quejas admitidas afectan a las actividades agrícola, forestal y ganadera (42), y las restantes quejas (9) están vinculadas con actividades propias de la pesca marítima, acuicultura y marisqueo.

Los resultados numéricos son los siguientes:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	51		51	
Admitidas	49	96 %	49	96 %
No Admitidas	2	4 %	2	4 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	----	0	----

2. Estado de tramitación a 31 de diciembre de 2017:

En base a los datos aportados, la situación es la siguiente:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	35	71,40 %	35	71,40 %
En trámite	14	28,60 %	14	28,60 %

Además, en el año 2017 se cerraron y archivaron 11 expedientes de queja procedentes de los años 2015 y 2016.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN.

> Dentro de la vigencia del Plan de Desarrollo Rural (en lo sucesivo PDR) para el período 2014-2020, se ha impulsado en el año 2017 un programa de innovación en torno a los ejes fundamentales de la agricultura y ganadería ecológicas, al sector forestal, a la viticultura y a la industria agroalimentaria, con el apoyo e intervención de la Agencia de Calidad Alimentaria (AGACAL)

Esta búsqueda de un rural multifucional y dinámico se pone de manifiesto en los distintos expedientes de queja que vamos a relacionar por sectores:

1. Sector agropecuario

Estamos en presencia de un sector prioritario de la economía gallega. No podemos olvidar que Galicia, con 2,5 millones de litros de leche producida, ocupa un lugar importante dentro de las 10 regiones europeas productoras de leche.

La Institución ha intervenido en 23 expedientes de queja, de los cuales al cerrar el ejercicio 2017, están pendientes de conclusión 5.

Han recaído sobre aspectos diversos, como son: el abandono y falta de limpieza de fincas rústicas; el incumplimiento de medidas de prevención de incendios; la falta de atención para solicitudes de ayuda directas de la PAC y la disconformidad sobre el cálculo de unidades de trabajo agrarias.

Dentro de este sector y por su singularidad, hay que mencionar:

- La defensa de la calidad de la leche con la intervención del Laboratorio Interprofesional Galego de Análisis do Leite (LIGAL), cuya intervención se pone de manifiesto en el expediente de queja 23929/17.

- Los dos expedientes de compensación de daños por la actuación de los lobos en el ámbito rural (expedientes 29353/17 y 29362/17). En este punto hay que invocar la Orden de 26 de diciembre de 2016, de la Consellería de Medio Ambiente, e Ordenación do Territorio, que estableció las bases y la convocatoria para el año 2017 de las ayudas para paliar los daños producidos por el lobo en la ganadería. Al término del año 2017, el número de beneficiarios fueron 866 personas, y para comprobar la cuantía recibida y la fecha de su concesión, aconsejamos la lectura de la resolución de 5 de febrero de 2018, publicada en el DOGA nº 34/2018 de 16 de febrero.

- Los 8 expedientes tramitados en el ámbito de las concentraciones parcelarias. La motivación de sus reclamaciones es diversa: la falta de ejecución de una vía proyectada en la concentración; la disconformidad con la adjudicación de parcelas de reemplazo; la rectificación posterior de un acuerdo de concentración; la colocación incorrecta de marcos y la lentitud en el desenvolvimiento de las zonas de concentración.

Por la importancia que tiene la entrega de fincas de reemplazo de la concentración parcelaria para el sector agropecuario, confiamos que la previsión existente -de finalizar 128 concentraciones decretadas en los próximos 3 años-, se cumpla. La lentitud en su tramitación se pone de manifiesto, por ejemplo, en el expediente 25980/17, referente a la concentración parcelaria de Santa María de Leira, en el Ayuntamiento de Ordes:

- La concentración parcelaria fue decretada de utilidad pública y urgente ejecución por Decreto de 29 de noviembre de 1990 (DOGA de 19 de diciembre de 1990).

- Las Bases Definitivas fueron aprobada por la xunta local el 1 de julio de 1997 y publicadas en el DOGA de 8 de agosto del mismo año.

- El Acuerdo fue autorizado por la Dirección General de Infraestructuras el 26 de junio de 2003, y se publicó en el DOGA de 27 de agosto de 2003.

- La toma de posesión de las fincas de reemplazo se publicó en el DOGA de 17 de enero de 2007.

- Una vez resueltos los recursos presentados por los interesados (artículo 44 y 46 de la Ley de concentración parcelaria de Galicia), el 1 de agosto de 2013 se declaró la firmeza del acuerdo de la zona, extendiéndose la correspondiente Acta de reorganización de la propiedad el 29 de agosto de 2014.

Confiamos que las actuaciones previstas con la nueva Ley autonómica 4/2015, de Mejora de la estructura territorial agraria de Galicia, sean impulsadas con la designación y el régimen jurídico de los comités técnicos asesores de reestructuración parcelaria previstos en el Decreto de la Xunta de Galicia 19/2017, de 16 de febrero.

2. Una gestión forestal sostenible

> Esta expresión fue consagrada en la Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinki en el año 1993. Comprende la administración y uso de los bosques y de los terrenos forestales, en forma e intensidad, que permita mantener su biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y potencialidad para desempeñar, ahora y en el futuro, importantes funciones ecológicas, económicas y sociales, a escala local, nacional y mundial, y sin causar perjuicios en otros ecosistemas.

Esta gestión en Galicia adquiere notas singulares: es la novena potencia forestal de Europa; ocupa un 68% de su territorio, cuenta con 672.000 propietarios y participan en el sector 3.000 empresas con más de 70.000 puestos de trabajo.

La intervención de esta Institución se ha proyectado en 17 expedientes, de los cuales 3 han recaído en cuestiones vinculados a aprovechamientos cinegéticos del monte. Los restantes 14 expedientes se vinculan a materias diversas como:

- Incumplimiento de la normativa de prevención de incendios forestales; inclusión de terrenos en el perímetro de un monte vecinal; la inobservancia de las distancias establecidas entre las plantaciones forestales y los terrenos ocupados por instalaciones industriales, viviendas e infraestructuras, sin olvidar las reclamaciones recaída sobre abandono y falta de limpieza de los montes.

Por último, hay que mencionar los incendios forestales que tuvieron lugar en el mes de octubre de 2017. Causaron cuatro muertos; afectaron a 137 ayuntamientos; 2.400

personas tuvieron que ser desalojadas de sus viviendas y más de 49.000 hectáreas fueron quemadas. Incendios que tuvieron incidencia en dos sectores productivos:

- En el ámbito rural. Fue necesario reparar daños en infraestructuras de titularidad pública y privada, en pistas forestales, en captación de aguas y depósitos, en cierres, en abrevaderos y en alpendres, con pérdida total o parcial de la producción agrícola de algunas explotaciones, con muerte de ganado y pérdida de colmenas de explotaciones apícolas.

- En los bancos marisqueros, se tuvieron que tomar las medidas necesarias para evitar que los residuos de los incendios y los derivados de la erosión de los terrenos, pudieran afectar a la acuicultura y a las rías.

Debemos cerrar este apartado con las reflexiones contenidas en algunos párrafos de la exposición de motivos de la Ley 30/2007, de Prevención y defensa contra los incendios forestales:

El monte desempeña una triple funcionalidad: social, ambiental y económica. Los recursos que aporta benefician a toda la sociedad, lo que obliga a las administraciones públicas a velar por su conservación, protección, regeneración y mejora de sus aprovechamientos.

Esta situación debe hacernos conscientes de que los incendios forestales en el medio rural constituyen una grave amenaza para cualquier política seria de desarrollo rural, además de comprometer la sostenibilidad económica y social de Galicia.

La política de defensa del medio rural contra los incendios, por su vital importancia para el país, no puede ser implementada de forma aislada, sino integrándose en un contexto más amplio de planificación del territorio y de desarrollo rural, comprometiendo a todas las administraciones, las personas propietarias de terrenos forestales, los agricultores y agricultoras, las comunidades de montes vecinales en mano común, la sociedad del medio rural y en general el conjunto de la ciudadanía.

A lo largo de los últimos años hemos venido asistiendo además a una creciente proliferación de incendios en la interfaz urbano-forestal, esto es, en las áreas que abarcan el perímetro común entre los terrenos forestales y los núcleos de población habitados.

Además de las políticas y medidas de organización territorial de carácter estructural que ayuden a evitar esta situación, es necesario adoptar a corto plazo actuaciones que controlen la existencia de biomasa vegetal con alto potencial combustible en las cercanías de los núcleos de población, asegurando su retirada con anterioridad a la época de peligro de incendios, bien a través de la obligación de

las personas titulares bien por medio de la ejecución subsidiaria, a través de procedimientos ágiles, por parte de las administraciones públicas.

En consecuencia, la desorganización del territorio obliga a tener que asumir a corto y medio plazo la estrategia de defensa del rural contra los incendios, que pasa por la defensa primordial de las personas y los bienes junto a la defensa de los recursos forestales.

3. Fomento y protección de la actividad extractiva, pesquera y marisquera en el dominio público marítimo.

En este sector se han tramitado 9 expedientes de queja relacionados con la solicitud de elecciones anticipadas en la Cofradía de Pescadores La Anunciada de Baiona, (Expedientes 14792, 14793,14794 14795 y 14696/17); sobre la negligencia en la tramitación en un permiso de explotación pesquera y marisquera; la falta de autorización a un percebeiro para cambiarse de cofradía y, en especial destacamos la queja de oficio número 29028/17, que afecta a las limitaciones previstas para la captura de sardina en las zonas pesqueras VIIIc de Fisterra a Vizcaya y en la IXa de Fisterra al Golfo de Cádiz, para el próximo año, de aplicarse los criterios establecidos por la Unión Europea para la protección de esta modalidad de pesca.

La sardina que se pesca en Galicia es la especie *Sardina pilchardus*, y pertenece al stock denominado *Sardiña Ibérica* que abarca la que se extiende por las zonas VIIIc y IXa del ICES, o lo que es lo mismo a lo largo de toda la costa cantábrica desde Hondarribia en el País Vasco hasta la provincia de Cádiz, incluyendo por lo tanto no sólo las aguas gallegas, sino las portuguesas y las andaluzas atlánticas Por lo tanto, estamos ante un stock de una amplia distribución que además no sólo aparece en las aguas interiores (las únicas de competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Galicia) sino está ampliamente presente en las aguas exteriores tanto de competencia de la Administración Central cómo incluso de otro Estado como es Portugal. Por lo tanto, escapa ampliamente de nuestras competencias de gestión y también de investigación.

Cierto es que históricamente, y hasta no hace tanto tiempo, la pesquería de la sardina fue la base fundamental de muchos barcos de cerco y, por lo menos en ciertos períodos, de embarcaciones que tienen en su PERMEX el arte del *xeito*.

Cierto es que estamos ante una especie que presenta un comportamiento de cierta periodicidad, que hace que a unos años buenos de capturas, se acompañen varios años más de capturas muy bajas, derivadas en muchos casos de bajos reclutamientos que no dependen exclusivamente de la presión pesquera, sino más bien de componentes ambientales.

Estamos según algunos estamentos científicos, y en particular el ICES, en una situación mala del stock de *Sardiña Ibérica* desde hace bastante tiempo. Sin embargo, no es hasta 2011 en que la Recomendación del ICES pasa a hablar de reducir la F (mortalidad

pesquera) a niveles del periodo 2002-2007, pero en todo caso con previsiones de capturas consecuencia de esas recomendaciones altas hasta el año 2014, precisamente el año en el que se adopta el Plan de Gestión de la *Sardiña Ibérica* entre España y Portugal.

El propio ICES, tal vez el estamento más acreditado para hablar de la sardina, no es quien a dar con la causa por la que nos encontramos en esta situación, precisamente porque confluyen muchos elementos no lo suficientemente claros ni estudiados, que lo que están dando es unos niveles de reclutamiento de la sardina muy bajos, y que hacen que se llegue a afirmar que ni cerrando la pesquería durante diez años seria segura la recuperación del stock.

Esta es la situación actual en el plano biológico de la *"Sardiña Ibérica"*, en el que tenemos una recomendación del ICES de cierre de la pesquería. Ahora bien, si tenemos en cuenta la situación jurídica, la *"Sardiña Ibérica"* no está sujeta a TAC y cuotas, por lo que no entra en el reparto que todos los años se hace en el Consejo de Agricultura y Pesca de la Unión Europea en diciembre. Por lo tanto, en este momento no hay sobre la mesa una propuesta de TAC o de *Sardiña Ibérica*, porque no hay hasta lo de ahora TAC fijado.

Ahora bien, ante la situación biológica preocupante de la *"Sardiña Ibérica"* en el año 2014 se aprueba un Plan de Gestión de la Sardiña Ibérica entre España y Portugal, que en el caso de España aparece publicado en la *Orden AAA/ 1512/2014, de 30 de julio por la que se establece un plan de gestión para la sardina (Sardina pilchardus) de las aguas ibéricas (VIIIc y IXa)*, que se desarrolla por Resoluciones del Secretario General de Pesca, en la que se fijan los cupos ya no diarios, sino semanales de los buques de cerco.

La relación de Ordenes y Resoluciones que están regulando los tiempos de veda, los tiempos de trabajo, los cupos de los barcos, etc. es abundante:

- Resolución de 9 de enero de 2015, de la Secretaría General de Pesca, por la que se establecen disposiciones de ordenación de la pesquería de la sardina ibérica (*Sardina pilchardus*) que se pesca en aguas ibéricas de la zona CIEM VIIIc y IXa.

- Resolución de 23 de febrero de 2016, de la Secretaría General de Pesca, por la que se establecen disposiciones de ordenación de la pesquería de la sardina ibérica (*Sardina pilchardus*) que se pesca en aguas ibéricas de la zona CIEM VIIIc y IXa.

- Resolución de 28 de febrero de 2017, de la secretaría General de Pesca, por la que se establecen disposiciones de ordenación de la pesquería de la sardina ibérica (*Sardina pilchardus*) que se pesca en aguas ibéricas de la zona CIEM VIIIc y IXa.

La Conselleria del Mar participó activamente en la elaboración del Plan de Gestión y en su modificación, y sigue participando anualmente en la fijación de los cupos y límites de captura para, en coordinación con el sector, la Administración Central y las de las otras Comunidades Autónomas concernidas (todas las del Cantábrico y Andalucía pues estamos

ante un stock que abarca las aguas de la VIIIc y también las de la IX la), tener abierta la pesquería y gestionar de la mejor manera posible la sardina disponible.

En el caso *de la flota de Xeito*, las gestiones de la Conselleria del Mar de la Xunta de Galicia consiguieron incluir a estos buques dentro del Plan, y por lo tanto pudieron tener reservada una cuota para pescarla. Con posterioridad, y anualmente, al igual que en el caso de las Resoluciones de la Secretaría General de Pesca, se aprueba el Plan de Gestión para *el Xeito*, de forma que se establecen cupos diarios y mensuales, para ir pudiendo hacer una mejor distribución y gestión de las capturas.

> Por lo tanto, la Consellería del Mar de la Xunta de Galicia lleva trabajando dede el minuto uno para establecer las medidas necesarias (Plan de Gestión, establecimientos de cupo…) que permitan por un lado recuperar la situación del stock de la Sardiña Ibérica, y por otro mantener la actividad pesquera de nuestra flota de cerco y xeito que tiene como especie objetivo este pescado. Sin olvidar nunca que el stock de la Sardiña Ibérica tiene una amplia distribución, que va más allá del propio ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia. Por lo tanto, es preciso establecer medidas que puedan llegar a todos los implicados. Y aquí es donde colabora la Xunta de Galicia, aportando los conocimientos técnicos y de experiencia para la realización y puesta en práctica de un plan de gestión entre los dos Estados Miembros de la Unión Europea implicados (España y Portugal).

IV- CONSIDERACIONES FINALES

En el informe ordinario del año 2016 -dentro de este último apartado- dimos cuenta de las medidas adoptadas por la Consellería do Medio Rural para disminución de los nidos de avispas velutinas.

En este año 2017, por su importancia e incidencia en el sector agrícola, prestamos nuestra atención sobre el plan de vigilancia y control de la plaga sufrida en el cultivo y venta de la patata como consecuencia de la polilla guatemalteca (expediente 14265/17).

Solicitada la correspondiente información de la Consellería do Medio Rural, nos remitieron el 27 de marzo de 2017 la siguiente comunicación:

"La primera detección de la colza guatemalteca de la patata (Tecla solanivora) en Galicia se realizó el 31 de agosto de 2015. A partir del momento de la confirmación oficial por parte del Laboratorio Agrario y Fitopatológico de Galicia, se estableció un dispositivo que estableciera una normativa de aplicación, ya que no había legislación aplicable más que la genérica de plagas de cuarentena en la Unión Europea, que incluyera unas medidas

de erradicación y un dispositivo de vigilancia y control que asegurara la eliminación de la plaga.

La normativa publicada que establece las medidas recomendadas y obligatorias para hacer frente a la colza guatemalteca es la siguiente:

- *Resolución de 16 de octubre de 2015, de la Dirección General de Ganadería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, por la que se declara la presencia de la plaga de cuarentena denominada Tecia solanivora Povolny o colza guatemalteca de la patata, se establecen las zonas demarcadas para esta plaga y se adoptan medidas urgentes para su erradicación y control en la Comunidad Autónoma de Galicia.*

- *Resolución de 11 de febrero de 2016 de la Dirección General de Ganadería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, por la que se amplían las zonas demarcadas por la presencia de la plaga de cuarentena denominada Tecia solanivora Povolny o colza guatemalteca de la patata.*

- *Resolución de 2 de febrero de 2017 de la Dirección General de Ganadería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, por la que se amplían las zonas demarcadas por la presencia de la plaga de cuarentena denominada Tecia solanivora Povolny o colza guatemalteca de la patata.*

- *Resolución de 9 de febrero de 2017 de la Dirección General de Ganadería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, por la que se amplían las medidas urgentes para la erradicación y control de la plaga Tecia solanivora Povolny o colza guatemalteca de la patata en la Comunidad Autónoma de Galicia.*

- *Resolución de 8 de marzo de 2017, de la Dirección General de Ganadería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, por la que se establecen las zonas plagadas y las zonas tampón y se implementan las medidas para la erradicación y control con respeto al organismo de cuarentena Tecia solanivora Povolny o colza guatemalteca de la patata en la Comunidad Autónoma de Galicia, establecidas en el Real decreto 197/2017 por el que se establece el Programa nacional de control y erradicación de Tecia (Scrobipalpopsis) solanivora Povolny.*

Más recientemente se publica la normativa básica estatal, el Real Decreto 197/2017, de 3 de marzo, por el que se establece el programa nacional de control y erradicación de Tecia (Scrobipalpopsis) solanivora (Povolny) que tiene por objeto la regulación del Programa Nacional y las medidas de obligado cumplimiento en el ámbito estatal básico.

En el año 2016 y para establecer y regular las medidas de control de la plaga, se establece en Galicia un Plan de Acción para la erradicación de la Tecia solanivora. Este Plan constaba de tres actividades básicas: vigilancia, contención y erradicación en las zonas afectadas.

En cuanto a la vigilancia y las prospecciones en campo, y con el objetivo de conocer la distribución y el alcance de la plaga, se identificaron parcelas y almacenes afectados, se delimitó una zona infestada y una zona tampón y se revisaron todos los almacenes situados dentro de estas zonas.

En ese año 2016 se instalaron 441 trampas de captura en campo y en almacén en toda la comunidad autónoma, 126 en las zonas infestadas de la provincia de A Coruña, 261 en las zonas infestadas de la provincia de Lugo y 34 y 20 trampas de prospección en zonas libres de las provincias de Ourense y Pontevedra respectivamente. En este año 2017 se duplicó la distribución de estas trampas, hasta un total de 982 trampas, de tal forma que sirvan de captura masiva en los 31 ayuntamientos actualmente infestados y el resto de prospecciones en zonas productoras de patatas como la comarca de Bergantiños en A Coruña o la de A Limia en Ourense.

Además de esto, en las zonas tampón o de vigilancia intensiva se realizarán controles visuales durante la recolección para verificar la presencia o ausencia de daños que puedan asociarse a la plaga.

Fuera de lo que es la campaña de cultivo de patata, se continuará con el mantenimiento de una red de trampeo en almacenes de propietarios particulares y de almacenes comercializadores dentro de las zonas demarcadas, y se prohibirá el traslado de tubérculos fuera de estas zonas, ya que el movimiento de patatas es la principal vía de dispersión de este organismo nocivo.

La erradicación es el objetivo prioritario del Plan de Acción de Galicia, y para eso la Administración Autonómica como medida de emergencia desde la detección del organismo nocivo realizó las siguientes acciones:

1. *Formación a técnicos de servicios provinciales y de oficinas agrarias sobre las zonas demarcadas y de especial vigilancia, sobre la detección, el reconocimiento y la identificación, sobre planes de control y medidas de erradicación del organismo nocivo.*

2. *Información a propietarios de parcelas en zonas demarcadas y a comerciantes, empresarios, distribuidores, mayoristas, entidades y cooperativas afectados sobre medidas adoptadas en las zonas demarcadas y de especial vigilancia.*

3. *Distribución de dípticos y carteles informativos sobre la plaga y su control.*

4. *Identificación de los propietarios las parcelas o tubérculos afectados en las zonas plagadas, notificándoles la existencia del organismo para erradicar y especificando las medidas para adoptar y los tratamientos fitosanitarios a realizar.*

5. *Notificación de la existencia de la plaga y entrega de material divulgativo (díptico) a todos los sectores afectados: particulares, productores, cooperativas, almacenes y distribuidores de patatas.*

6. *Establecimiento de un sistema de trampeo en las zonas afectadas, en época en la cual no debería presentarse la plaga, para comprobar si puede presentarse algún ciclo durante el invierno.*

7. *Destrucción de los tubérculos contaminados e indemnización a los propietarios afectados, aplicación de tratamientos fitosanitarios y la aplicación de un conjunto de medidas culturales (en campo) e higiénicas (en almacén).*

Las medidas obligatorias de erradicación dirigidas a los productores de patata, tanto comercial como de autoconsumo, localizados en las zonas plagadas fueron las siguientes:

1. *Prohibición de cultivo de patatas, desde el día 5 de marzo de 2017, en todos los ayuntamientos establecidos como zona infestada durante un período mínimo de dos años y hasta que se declare la erradicación de la plaga.*

2. *Todas las plantaciones de patata existentes en las zonas infestadas en el momento de entrada en vigor del Real Decreto serán retiradas bajo control oficial en el tiempo más corto posible y su destino será la destrucción según lo indicado en el artículo 9.1 la) del Real decreto 197/2017.*

3. *Todas las patatas cultivadas en campañas anteriores, así como los rebrotes de patata de años anteriores, que aparezcan durante el período de prohibición del cultivo, serán desenterradas y destruidas.*

4. *En las parcelas de cultivo de patata de la campaña pasada se realizará por lo menos un tratamiento fitosanitario con productos autorizados en el Registro Oficial de Productos Fitosanitarios.*

5. *Los almacenes de autoconsumo no podrán almacenar patatas originarias de zonas infestadas. Las existencias de patatas que queden en los almacenes particulares de la campaña anterior serán entregadas a los servicios oficiales para su destrucción. Del mismo modo se actuará con las patatas de siembra compradas para esta campaña y que no fueron plantadas.*

6. *Los almacenes en los que se guardaban las patatas de campañas anteriores, una vez vacíos, si desinfectaran y desinsectarán adecuadamente y se instalarán trampas con feromona sexual.*

7. *Se destruirán los sacos y embalajes que hubieran estado en contacto con las patatas contaminadas.*

Las medidas obligatorias de erradicación dirigidas a los almacenes comerciales de patata localizados en las zonas plagada son las siguientes:

1. *Deberán colocar mallas tupidas con un mínimo de 6x6 hilos/cm^2 en huecos y ventanas para evitar la entrada de la plaga. En las puertas deberá establecerse un sistema para evitar la entrada de la plaga (dobles puertas otro sistema eficaz).*

2. *Desinfección del suelo, paredes y techo con agua con lejía al 2% o con materias activas autorizadas en el Registro Oficial de Productos Fitosanitarios del MAPAMA, ventilándolo adecuadamente antes de entrar.*

3. *No almacenar ni comercializar patatas producidas dentro de la zona infestada.*

4. *Instalación de, como mínimo, una trampa con feromona sexual, en función del tamaño y distribución del almacén.*

5. *Llevar un registro de todas las entradas y salidas de patatas del almacén, así como da su origen y destino, excepto si el destino es el consumidor final.*

6. *Prohibir la entrada y comercialización dentro de la zona plagada de patata de semilla, mientras no se levante la prohibición de cultivo.*

Las medidas obligatorias de erradicación dirigidas a los demás operadores de patata localizados dentro de la zona plagada son las siguientes:

1. *Solo podrán comercializar patatas para el consumo directo e irán preparadas y envasadas para el consumidor final.*

2. *Está prohibida la comercialización de patatas a granel.*

3. *No podrán comercializar patatas producidas dentro de las zonas infestadas.*

Las medidas obligatorias de erradicación dirigidas la zona tampón son las siguientes:

En las parcelas ubicadas en la zona tampón:

1. *Se aplicará un tratamiento fitosanitario durante la fase de tuberización del cultivo y antes de la cosecha.*

2. *Llevarán a cabo inspecciones visuales por los servicios oficiales y no se instalarán trampas con feromona sexual, excepto en caso de que se detecten síntomas de que la plaga puede estar presente.*

3. *Los tubérculos recogidos sólo se podrán destinar a patata de consumo.*

4. *Si el destino de la patata es la comercialización fuera de la zona demarcada, sólo se permitirá después de control oficial y verificación de ausencia de la plaga.*

En los almacenes situados en zona tampón:

1. *Colocar mallas tupidas con un mínimo de 6x6 hilos/cm^2 en las puertas, huecos y ventanas para evitar la entrada de la plaga.*

2. *Instalación de trampas de feromona sexual.*

3. *Si se comercializan patatas fuera de la zona tampón, deberá verificarse que no se recogieron capturas en las trampas instaladas ni se detectaron tubérculos con presencia de la plaga.*

En cuanto las medidas obligatorias de erradicación dirigidas al control del movimiento de tubérculos en las zonas plagadas son las siguientes:

1. *Queda prohibido el movimiento de todos los tubérculos de patata procedentes de zonas infestadas, excepto que se realice bajo control oficial hasta vertederos autorizados.*

2. *La entrada y circulación de patata de consumo en las zonas infestadas se realizará exclusivamente para el consumo directo e irán preparadas y envasadas para el consumidor final.*

3. *Las entradas y salidas de patata de estos almacenes se realizará de forma que se evite la infestación, siempre en vehículos protegidos físicamente para evitar la contaminación. Las patatas comercializadas sólo podrán proceder de zonas libres de la plaga.*

4. *Queda prohibida la salida de patata de consumo de las zonas infestadas, una vez que estas fueran almacenadas en instalaciones ubicadas dentro de estas zonas. Para eso se recomienda no almacenar grandes cantidades de patata y de tal forma evitar los excedentes.*

5. *Para el transporte de patatas a almacenes situados dentro de las zonas infestadas, se diseñarán rutas de reparto de forma que las últimas descargas se realicen en estos almacenes y el vehículo utilizado salga vacío de estas zonas.*

6. *Se realizarán una serie de medidas higiénicas en los vehículos de transporte que aseguren la limpieza y eliminación de la tierra residual, de tal forma que se garantice que la plaga no se pueda establecer ni propagarse fuera de la zona infestada.*

7. *Se evitará el tránsito de transporte de patatas de consumo con entrada y salida de una zona demarcada si no va a hacer ninguna descarga dentro de la misma. En el caso de ser necesario el tránsito por estas zonas el camión deberá ir totalmente cerrado con una estructura rígida o una lona protectora que ajuste perfectamente con la caja del camión e impida cualquier contacto del tubérculo con el interior. No deberá estacionarse en la misma más que el tiempo necesario para los descansos obligatorios del transportista y deberá salir de la zona lo más rápidamente posible.*

Este Plan de Acción para la erradicación de Tecia solanivora en Galicia se someterá a una revisión cuando se considere necesario, para analizar y verificar que se están logrando los objetivos fijados, según los datos obtenidos en las inspecciones. Además, también podrá ser revisado en cualquier momento cuando: se produzcan cambios en la distribución de la plaga; o se adquirieron nuevos conocimientos sobre la plaga que afecten a su resultado (por ejemplo descubrimiento de nuevos métodos de control).”

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

I- INTRODUCCIÓN

La mayor parte de las quejas del área de servicios sociales se refieren a situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social, a retrasos en la atención a la dependencia, a los retrasos en las valoraciones de discapacidad, a la falta de accesibilidad o adaptaciones, y a la prolongación del impago de las pensiones venezolanas y los graves problemas sociales que crea.

Insistimos en la necesidad de desarrollo reglamentario de la ley de inclusión social. Se aprobó el proyecto, que se encuentra en tramitación al cierre del informe.

Como habíamos comprometido, este año elaboramos un informe monográfico sobre accesibilidad, el Estudio sobre Accesibilidad en Galicia, en colaboración con diferentes entidades de defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Se presentará en breve ante el Parlamento de Galicia.

Por el impago de pensiones de Venezuela la Consellería de Política Social se comprometió a ayudar de forma rápida y eficaz los casos más graves, y en el ámbito estatal después de nuestra intervención el Defensor del Pueblo dirigió tres recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad Social para que facilite el acceso a las prestaciones que correspondan.

Iniciamos 200 actuaciones de oficio dirigidas a conocer las situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social en el rural. Los ayuntamientos mencionan la escasez de acceso a la risga y problemas de atención en la dependencia por diferentes causas. Sin embargo, dan cuenta de numerosas iniciativas de protección a través de los departamentos de servicios sociales municipales.

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	13485		252	
Admitidas	451	3,34 %	234	92,86 %
Inadmitidas	13	0,10 %	13	5,16 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	13021	96,56 %	5	1,98 %

La causa de la remisión al Defensor del Pueblo de un número de quejas tan considerable es que eso fue preciso en la queja colectiva referente a la petición para la reforma de la Constitución en materia de pensiones. Fueron 13017 quejas (Q/101 a

13018/17 y Q/13068 a 13167/17), tal y como explicamos en el apartado 12 de la actividad de supervisión.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	390	86,47 %	191	75,79 %
En trámite	61	13,53 %	61	24,21 %

La mayor parte de las quejas que continúan en trámite son recientes.

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es a la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2015	3	0	3	3	0
2016	63	0	63	62	1

III- ACTIVIDAD Y DE SUPERVISIÓN

1. Las rentas y ayudas sociales autonómicas y locales

Antes eran numerosos los casos en que conocíamos amplios retrasos en los trámites de las Rentas de Inclusión Social de Galicia (risgas). De ese retraso eran responsables la consellería competente entonces (Consellería de Traballo e Benestar), los ayuntamientos, o en algunos casos ambos. En muchas ocasiones fue preciso reclamar la resolución y pago urgente y recordar que se trata de ayudas de subsistencia que abordan situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social y necesidades personales y familiares que no admiten demoras. En numerosas ocasiones subrayamos que “si no se conocen y pagan con prontitud pierden su sentido”.

Desde 2015 se conocen muchas menos quejas por retrasos en las risgas y confirmamos la tramitación más rápida que antes reclamábamos con insistencia. Conocemos algún caso de retraso, pero como ya indicamos no son abundantes y amplios, como sucedía antes.

Se conocen muchas menos quejas por atrasos en las risgas y confirmamos la tramitación más rápida que antes reclamábamos con insistencia

Para afrontar las solicitudes de rentas de inclusión la consellería competente aumenta su presupuesto desde hace años. La evolución hasta este año fue siguiente:

RISGA

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Beneficiarios nómina mes diciembre	6.718	9.300	9.175	9.713	10.761	10.371
Solicitudes registradas en el año	6.427	7.693	6.509	6.512	6.804	6.040
Presupuesto inicial (mills. de euros)	23,7	32,7	39,7	47,7	52,7	61,4

Fuente: Xunta de Galicia

La mayoría de las quejas por risgas ahora se refieren a determinados aspectos del reconocimiento de la renta, como su retirada o suspensión, retrasos de los recursos administrativos, cuantificación y pago de los retrasos, falta de reconocimiento de los nuevos tramos o complementos, reconocimiento limitado de complementos, o denegación cuando el solicitante tiene un trabajo remunerado muy limitadamente.

Las quejas por risgas se refieren a determinados aspectos de importancia, como los tramos o complementos, las suspensiones o la denegación por trabajos muy poco remunerados

Son frecuentes las quejas por falta de reconocimiento de complementos previstos en la Ley 10/2013. Como venimos comprobando, se deben al retraso del desarrollo reglamentario de esa ley. Lo advertimos desde hace tiempo. Algunas destacadas consecuencias son que no se aplica el tramo de transición al empleo por encontrarse condicionado a la aprobación del decreto de desarrollo. Algo similar sucede con las ayudas complementarias de alquiler, que se encuentran limitadas a la espera del desarrollo reglamentario. Mientras no se apruebe el reglamento dicho complemento sólo es aplicable hasta un límite del 10% del IPREM. El reconocimiento de este complemento limitado supone la imposibilidad de otras ayudas vinculadas al uso de viviendas, como ayudas de inclusión para pago de mensualidades debidas (art. 48.1 la).

En los últimos años advertimos de la necesidad de solucionar el amplio retraso en la aprobación del decreto, que ocasiona importantes perjuicios. La disposición final primera de la Ley 10/2003 prevé que la Xunta de Galicia, en un plazo máximo de seis meses desde

su publicación, elaborará las disposiciones necesarias para su desarrollo y aplicación. Ese plazo venció hace mucho tiempo.

Por medio de recomendaciones, informes e incluso contactos personales con los responsables de la Consellería de Política Social insistimos en la necesidad de aprobar el decreto. Finalmente aprobó un proyecto que se encuentra en tramitación al cierre de este informe, por lo que esperamos que se apruebe en breve. La consellería informó de que el 2/10/17 remitió al Portal de Transparencia el anuncio de consulta previa para recabar la opinión de las personas y organizaciones más representativas sobre el reglamento. Después "se procederá con los siguientes trámites regulados en la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración General y del sector público autonómico de Galicia". Dadas las circunstancias expresadas es preciso que se apruebe a la mayor brevedad para dar cumplimiento al mandato legal.

> La consellería aprobó el proyecto de decreto de desarrollo de la ley de inclusión social; es preciso que se apruebe lo más rápido posible

Un problema de relevancia es la denegación de la risga cuando el solicitante tiene un trabajo parcial y poco remunerado y por tanto puede encontrarse en situación vulnerable. Después de confirmar casos en los que se daba esa circunstancia formulamos a la Consellería de Política Social recomendaciones (Q/63690/16 y Q/25787/17) para que revisara su criterio, de acuerdo con el cual se deniega la risga en los casos en los que el solicitante tiene un trabajo remunerado muy limitadamente, por lo que no puede entenderse que descarte la situación o el riesgo de exclusión social. Además debe agilizarse el desarrollo de la ley de inclusión social, pendiente desde hace tiempo, para incluir y aclarar este aspecto en la línea mencionada, y los otros aspectos también pendientes, tal y como se trasladó a la consellería en diferentes ocasiones.

La Consellería de Política Social respondió que estaba estudiando esa circunstancia para incluirla como parte del decreto de desarrollo de la ley. Por tanto, trabaja en la línea de lo recomendado; sin embargo, consideramos que la ley ya permite aplicar el criterio recomendado ("… podrán valorarse como personas en situación de riesgo de exclusión, y, en consecuencia, incorporarse al resto de medidas positivas de apoyo, aquellas personas en las que concurran factores de exclusión social señalados en el apartado primero de este artículo aunque realicen actividades laborales de baja remuneración que por su naturaleza discontinua o parcial no garanticen una inserción social y laboral" art. 3.3 de la Ley 10/2003). Tampoco existe impedimento en la risga, puesto que los ingresos se descontarían de la prestación (art. 6.4 de la Ley 10/2003).

La Consellería de Política Social respondió que el anteproyecto de decreto contemplaría equiparar a la situación de desempleo el supuesto de personas inscritas como demandantes de mejora de empleo para la aplicación de lo dispuesto en el art. 3.

La aplicación del criterio recomendado resulta razonable, como se aprecia en la queja Q/63690/16 y en otras similares. Alguno de los afectados agradeció la recomendación y el anuncio de su cumplimiento, y reclamó que se hiciera enseguida, lo que compartimos.

> La Consellería de Política Social aceptó nuestra recomendación de equiparar los desempleados y los demandantes de mejora de empleo a la hora de aprobar risgas

Otras quejas se refieren a la retirada o suspensiones de las risgas. Lo más habitual es que se confirme su legalidad por incumplimientos de las condiciones o la falta de comunicación de cambio de condiciones económicas. En estos casos resulta importante la prueba y valoración de los hechos en que se basa la decisión y el tiempo de respuesta de los recursos. Cuando existe alguna duda sobre la legalidad de las medidas insistimos en la necesidad de revisar las actuaciones y resolver enseguida los recursos.

En un caso se mencionaba que la suspensión se dio después de un plazo de 2 meses para conectarse a la red eléctrica (Q/13988/17). Después de la investigación conocemos que la suspensión estaba motivada en la pérdida de los requisitos de la prestación; los servicios sociales del ayuntamiento comunicaron que "no acude a las citas de seguimiento". Se demandó al ayuntamiento un nuevo informe social y el asunto se encuentra pendiente de ese informe y de un nuevo proyecto de integración "donde se recoja la obligación expresa de acudir a los seguimientos" y cumplir los objetivos y acciones. Uno de ellos se refiere a las condiciones de habitabilidad de la vivienda.

Otros problemas trasladados en las quejas se refieren a la denegación o retirada de las risgas puesto que se condicionan a tener un hogar independiente. En el caso de dos quejas (Q/22204/17 y Q/22027/17) la consellería las había denegado porque las personas residían en las viviendas de la antigua Bemposta, en Ourense. Los afectados alegaban que la Xunta se había comprometido a realojarlos en caso de que tuviesen que abandonarlas. La consellería quería que los servicios urbanísticos del Ayuntamiento de Ourense informasen sobre si el domicilio constituye vivienda independiente, pero el ayuntamiento no se consideró competente. Las circunstancias de las viviendas tienen que ser conocidas por la administración autonómica. Las compró en 1985 en unas condiciones que tiene documentadas. Las viviendas no se hicieron y los habitantes de Bemposta siguieron en las antiguas. Podrían estar habilitados por el título al que se refieren como condición en la adquisición. Como los documentos deben estar en la Xunta de Galicia no deberían pedirse ni a los afectados ni al ayuntamiento, sino aplicarse lo que procede de acuerdo con lo que obre en la consellería. Eso es lo que argumentan los reclamantes.

En estas mismas quejas también se requiere que el domicilio sea vivienda en propiedad. Sin embargo, la ley señala que el requisito es un domicilio por unidad familiar, con las excepciones que se contienen en la propia ley. Por tanto, debería acreditarse

tener constituida una unidad económica de convivencia independiente, lo que no coincide con la argumentación para denegar la risga (vivienda en propiedad). En este sentido debe aclararse la interpretación que se hace a los efectos que tratamos.

Por lo anterior formulamos a la Consellería de Política Social dos sugerencias para que se aclaren los aspectos señalados y se reclame informe del departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de vivienda lo que anteriormente se había reclamado del ayuntamiento, que se aclare la interpretación que se hace del requisito de una vivienda por unidad familiar, y que en su caso se revise la resolución de acuerdo con lo aclarado. La consellería rechazó las sugerencias.

Se conoció la reducción de la risga debido al cobro de una indemnización determinada por un juzgado de lo penal (Q/29203/17). La consellería respondió que la computa a los efectos de cuantificar los recursos o ingresos. Por nuestra parte indicamos que la ley no computa las indemnizaciones, que son compensaciones o resarcimientos. La consellería no computa indemnizaciones en el tratamiento de supuestos similares, por ejemplo a los efectos de las pensiones no contributivas. Esto último lo conocimos en la queja Q/29114/17 (posible retirada de la pensión no contributiva debido al cobro de una indemnización como consecuencia del incendio de una casa en Carballeda de Avia en la ola de incendios del mes de octubre). La consellería respondió que no se retiraría la pensión.

Anteriormente se inició un expediente referente a la solicitud de risga por una persona víctima de violencia de género. En una nueva queja reclama contestación al recurso de alzada contra la denegación. La trabajadora social municipal informó que la afectada no responde a las peticiones y que en las diferentes entrevistas se le informó que debe contestar. El recurso fue desestimado y se facilitó otra cita para una nueva solicitud. En ella la consellería requirió aclaración de ingresos por movimientos bancarios. Se hicieron varios requerimientos, pero no presentó la documentación, a pesar de ser advertida de las consecuencias.

En algún caso las quejas se refieren a desacuerdos con las valoraciones de las situaciones de riesgo o exclusión social por los ayuntamientos (Q/2/17). El Ayuntamiento de Ames interpretaba que la reclamación de alimentos y el cobro de 445 € para todos los miembros de la unidad familiar no eran razones suficientes para apreciar la exclusión o el riesgo de ella, sino que a la vez deben darse otras circunstancias. Señaló que la cantidad excede el máximo de ingresos para que se entienda la existencia de la situación y que existe un “desacuerdo” del Valedor do Pobo con las normas gallegas que regulan las situaciones de exclusión social y déficit de recursos.

Hicimos una valoración provisional y requerimos del Ayuntamiento de Ames y de la Consellería de Política Social que aclarasen la consideración de la situación o riesgo de exclusión social en los casos en los que se realicen actividades laborales de baja remuneración que por su naturaleza discontinua o parcial no garanticen una inserción social y laboral. Indicamos que la valedora no traslada ningún desacuerdo con las normas

aplicables; se traslada la necesidad de interpretar su aplicación al caso que conocemos. La ley señala que los factores básicos para valorar la exclusión o su riesgo son la ausencia o déficit grave de recursos y la situación de desempleo. Pero pueden valorarse como personas en situación de riesgo de exclusión e incorporarse a determinadas medidas de apoyo aquellas personas en las que concurran las circunstancias mencionadas. Es lo que propone la queja. La entrega de alimentos es un indicio muy fundado de exclusión. La actividad laboral parcial o limitada no es un factor excluyente de la exclusión social, de su riesgo o de la vulnerabilidad. La consellería competente informó en ese sentido. Subraya que son aplicables medidas positivas de apoyo o inclusión, aunque no determinadas prestaciones, como la risga.

Corresponde a los servicios sociales municipales la valoración de la exclusión o de su riesgo, pero no puede hacerse únicamente evaluando la escasez de recursos y el desempleo, sino que debe tenerse en cuenta que puede darse también en los casos de actividades laborales de baja remuneración que no garanticen la inserción social o laboral. En el caso examinado los ingresos de la unidad familiar eran escasos; el ayuntamiento había incluido a la familia en el programa de alimentos, por lo que constan fundados indicios de exclusión o riesgo; y en el caso de ser precisa información complementaria para decidir debería haberse pedido, y no alegar que no obra más información. En este tipo de casos el ayuntamiento debería analizar otras cuestiones. Trasladamos el criterio al Ayuntamiento de Ames.

En cuanto a Ayudas de Inclusión Social la evolución de las mismas fue la siguiente:

AIS

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total nº de ayudas concedidas	2.595	2.537	2.841	2.781	2.934	2.623
Solicitudes registradas en el año	4.307	4.755	4.087	4.575	4.275	4.661
Presupuesto inicial (mills. de euros)	3	4,5	4,5	4,5	4,5	3,2

Fuente: Xunta de Galicia.

En la Q/22515/17 la consellería había confirmado que archivó el procedimiento porque consideró que cuando venció el plazo no había presentado la documentación requerida. En el informe indica los documentos no aportados. Sin embargo, la afectada aporta el escrito de archivo y en él no se especifican. Eso parece contrario a lo previsto. Si la consellería no especifica lo que entiende que queda por aportar la afectada no puede subsanarlo el día de la notificación. Esta posibilidad legal fue aplicada adecuadamente en otras ocasiones por la consellería. La consellería considera que lo entregado por la afectada no es todo lo requerido y por esa razón, una vez transcurrido el plazo, resolvió archivar el procedimiento; y que no es aplicable el art. 73.3 de la Ley 39/2015, que no obliga a la administración a hacer nuevos requerimientos si la documentación es incompleta, sino que sólo tiene por fin “evitar que la documentación requerida se envíe el mismo día en que se emite la resolución, por lo que no es de aplicación en este supuesto”. Lo indicado no puede compartirse. El artículo citado habilita a las personas

requeridas para rectificar la falta de entrega de documentación el día de la notificación del archivo. Por tanto, la consellería debería haber indicado la documentación que entendía que no se había entregado (toda o parte de la que requirió en su momento), de tal forma que la afectada pudiera presentarla ese día, tal y como se habilita en la nueva ley de procedimiento y como se hacía en otras normas ya con anterioridad. Por lo expuesto de nuevo nos dirigimos a la consellería con el fin de requerir que con urgencia facilitara aclaración.

En cuanto a las actuaciones municipales, una asociación de Vigo aportó una solicitud por cortes de agua a hogares empobrecidos (Q/899/16). La queja se refiere básicamente a los cortes de suministro del agua potable como consecuencia de la falta de pago por parte de familias en situación o riesgo de exclusión social y señala que la empresa no aplica ninguna medida para evitar el corte en esos casos; y el ayuntamiento no incluyó en el pliego de condiciones de la concesión ninguna cláusula que prohíba los cortes de agua ni aprobó normas que ofrezcan soluciones. La respuesta del ayuntamiento indica que, además de las ayudas municipales que menciona para pagos de facturas y evitar los cortes, también firmó un convenio con la empresa concesionaria para garantizar el acceso a este servicio a los que estén en situación de exclusión social mediante las ayudas necesarias. La concesionaria aportó en 2016 30.000 € y el ayuntamiento selecciona las unidades familiares beneficiarias de las ayudas. El convenio se publicó en un enlace que menciona. Así pues, el ayuntamiento estableció un mecanismo para abordar la situación objeto de la queja. El medio es cuestión que corresponde elegir al propio ayuntamiento, puesto que se trata de una facultad discrecional.

La misma queja denunciaba opacidad en el tratamiento del asunto y reclamaba que los datos fueran públicos. Pero los datos necesariamente públicos únicamente son los que determinan las leyes de transparencia cuando preceptúan el contenido de la publicidad activa o de oficio. Podría formalizarse una solicitud de información pública a responder en el plazo de un mes.

2. La situación de la protección a la dependencia

Para valorar la situación de la dependencia comenzamos con la exposición de los datos oficiales en Galicia, en el conjunto de España y por Comunidades Autónomas.

RESOLUCIONES

Situación a 31 de diciembre de 2017

ÁMBITO TERRITORIAL	Solicitudes		Resoluciones		Grado III		Grado II		Grado I		TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DERECHO A PRESTACIÓN	
	Nº	%	Nº	% soli-citudes	Nº	% resolu-ciones	Nº	% resolu-ciones	Nº	% resolu-ciones	Nº	% resolu-ciones
Andalucía	383.618	22,42	355.387	92,64	80.262	22,58	120.933	34,03	87.322	24,57	288.517	81,18
Aragón	46.842	2,74	39.935	85,25	10.969	27,47	12.950	32,43	9.415	23,58	33.334	83,47
Asturias (Principado de)	36.927	2,16	32.616	88,33	6.972	21,38	8.586	26,32	9.099	27,90	24.657	75,60
Balears (Illes)	27.549	1,61	25.716	93,35	5.627	21,88	8.129	31,61	6.614	25,72	20.370	79,21
Canarias	47.444	2,77	35.898	75,66	11.606	32,33	10.565	29,43	8.466	23,58	30.637	85,34
Cantabria	23.912	1,40	23.400	97,86	6.352	27,15	7.964	34,03	5.437	23,24	19.753	84,41
Castilla y León	122.121	7,14	113.914	93,28	30.358	26,65	30.520	26,79	29.103	25,55	89.981	78,99
Castilla-La Mancha	85.807	5,01	79.136	92,23	18.587	23,49	21.865	27,63	22.675	28,65	63.127	79,77
Catalunya	305.482	17,85	281.918	92,29	50.440	17,89	87.091	30,89	86.730	30,76	224.261	79,55
Comunitat Valenciana	108.391	6,33	90.539	83,53	22.739	25,12	27.334	30,19	23.041	25,45	73.114	80,75
Extremadura	54.542	3,19	47.786	87,61	11.467	24,00	11.481	24,03	12.199	25,53	35.147	73,55
Galicia	80.796	4,72	79.293	98,14	25.094	31,65	23.601	29,76	18.533	23,37	67.228	84,78
Madrid (Comunidad de)	205.200	11,99	204.920	99,86	52.128	25,44	52.136	25,44	45.927	22,41	150.191	73,29
Murcia (Región de)	44.344	2,59	43.289	97,62	14.495	33,48	16.581	38,30	8.203	18,95	39.279	90,74
Navarra (Comunidad Foral de)	19.891	1,16	19.711	99,10	3.351	17,00	5.685	28,84	6.285	31,89	15.321	77,73
País Vasco	99.245	5,80	98.592	99,34	20.658	20,95	25.303	25,66	30.383	30,82	76.344	77,43
Rioja (La)	15.151	0,89	15.118	99,78	2.995	19,81	3.931	26,00	3.990	26,39	10.916	72,21
Ceuta y Melilla	4.117	0,24	3.998	97,11	910	22,76	1.089	27,24	775	19,38	2.774	69,38
TOTAL	**1.711.379**	**100,00**	**1.591.166**	**92,98**	**375.010**	**23,57**	**475.744**	**29,90**	**414.197**	**26,03**	**1.264.951**	**79,50**

PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES

Situación a 31 de diciembre de 2017

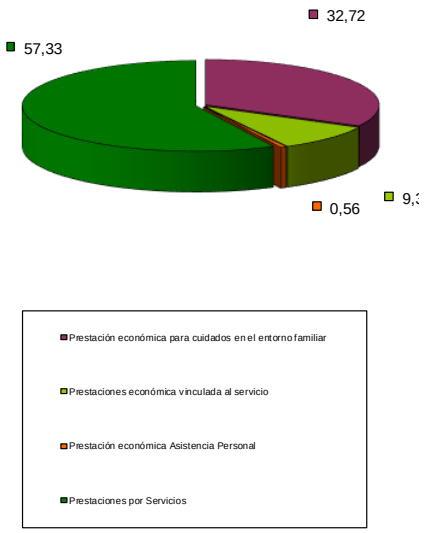
ÁMBITO TERRITORIAL	PERSONAS BENEFICIA-RIAS CON PRESTA-CIONES	PRESTACIONES																		RATIO DE PRESTACIO-NES POR PERSONA BENEFICIA-RIA
		Prevención Dependencia y Promoción A.Personal		Teleasistencia		Ayuda a Domicilio		Centros de Día/Noche		Atención Residencial		P.E Vinculada Servicio		P.E Cuidados Familiares		P.E Asist. Personal		TOTAL		
	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Andalucía	196.730	1.602	0,63	80.547	31,70	58.657	23,09	14.000	5,51	24.607	9,69	3.726	1,47	70.914	27,91	9	0,00	254.062	100,00	1,29
Aragón	25.617	2.892	10,12	853	2,99	2.611	9,14	1.512	5,29	3.786	13,25	5.255	18,39	11.663	40,82	0	0,00	28.572	100,00	1,12
Asturias (Principado de)	21.242	5.955	21,93	985	3,63	3.779	13,91	2.264	8,34	3.145	11,58	2.413	8,89	8.616	31,73	1	0,00	27.158	100,00	1,28
Illes Balears	16.761	1.428	7,57	1.292	6,85	524	2,78	1.068	5,66	2.355	12,49	819	4,34	11.375	60,31	0	0,00	18.861	100,00	1,13
Canarias	19.417	17	0,08	876	4,33	6	0,03	4.144	20,48	3.659	18,09	3.771	18,64	7.757	38,34	0	0,00	20.230	100,00	1,04
Cantabria	15.283	0	0,00	1.431	8,35	1.045	6,10	1.814	10,58	4.450	25,96	0	0,00	8.402	49,01	0	0,00	17.142	100,00	1,12
Castilla y León	88.709	13.858	12,00	8.766	7,59	22.087	19,12	8.397	7,27	8.897	7,70	28.651	24,80	24.255	21,00	596	0,52	115.507	100,00	1,30
Castilla-La Mancha	51.473	4.877	7,83	9.815	15,75	14.010	22,48	3.211	5,15	12.102	19,42	5.118	8,21	13.167	21,13	19	0,03	62.319	100,00	1,21
Catalunya	141.058	956	0,54	17.623	10,03	25.309	14,40	11.770	6,70	28.192	16,04	11.611	6,61	80.247	45,67	17	0,01	175.725	100,00	1,25
Comunitat Valenciana	61.488	558	0,86	3.762	5,80	29	0,04	6.560	10,11	10.586	16,32	10.001	15,42	33.374	51,44	6	0,01	64.876	100,00	1,06
Extremadura	25.582	1.174	4,16	1.855	6,57	757	2,68	1.866	6,61	4.509	15,97	11.253	39,85	6.825	24,17	0	0,00	28.239	100,00	1,10
Galicia	55.370	4.167	6,54	4.049	6,36	20.465	32,13	7.062	11,09	7.660	12,02	6.806	10,68	13.392	21,02	100	0,16	63.701	100,00	1,15
Madrid (Comunidad de)	117.758	3.274	2,14	34.626	22,59	34.239	22,34	15.294	9,98	22.859	14,91	16.211	10,58	26.705	17,42	78	0,05	153.286	100,00	1,30
Murcia (Región de)	33.962	3.667	8,66	5.762	13,60	533	1,26	3.615	8,53	4.232	9,99	1.680	3,97	22.875	54,00	0	0,00	42.364	100,00	1,25
Navarra (Comunidad Foral de)	12.284	209	1,34	2.065	13,25	1.041	6,68	271	1,74	1.823	11,69	1.148	7,36	9.029	57,92	2	0,01	15.588	100,00	1,27
País Vasco	62.070	154	0,20	9.293	12,14	6.780	8,86	7.162	9,36	12.743	16,65	1.273	1,66	33.312	43,52	5.826	7,61	76.543	100,00	1,23
La Rioja	7.396	864	8,37	2.066	20,02	2.074	20,09	872	8,45	1.357	13,15	930	9,01	2.159	20,92	0	0,00	10.322	100,00	1,40
Ceuta y Melilla	2.631	426	12,12	610	17,35	779	22,16	77	2,19	212	6,03	3	0,09	1.409	40,07	0	0,00	3.516	100,00	1,34
TOTAL	**954.831**	**46.078**	**3,91**	**186.276**	**15,81**	**194.725**	**16,53**	**90.959**	**7,72**	**157.174**	**13,34**	**110.669**	**9,39**	**385.476**	**32,72**	**6.654**	**0,56**	**1.178.011**	**100,00**	**1,23**

PERSONAS BENEFICIARIAS Y AGRUPACIÓN PRESTACIONES

Situación a 31 de diciembre de 2017

ÁMBITO TERRITORIAL	TOTAL PRESTACIONES POR SERVICIO (1)		PRESTACIONES ECONOMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	183.148	72,09%	70.914	27,91%	254.062	100,00%
Aragón	16.909	59,18%	11.663	40,82%	28.572	100,00%
Asturias (Principado de)	18.542	68,27%	8.616	31,73%	27.158	100,00%
Illes Balears	7.486	39,69%	11.375	60,31%	18.861	100,00%
Canarias	12.473	61,66%	7.757	38,34%	20.230	100,00%
Cantabria	8.740	50,99%	8.402	49,01%	17.142	100,00%
Castilla y León	91.252	79,00%	24.255	21,00%	115.507	100,00%
Castilla-La Mancha	49.152	78,87%	13.167	21,13%	62.319	100,00%
Catalunya	95.478	54,33%	80.247	45,67%	175.725	100,00%
Comunitat Valenciana	31.502	48,56%	33.374	51,44%	64.876	100,00%
Extremadura	21.414	75,83%	6.825	24,17%	28.239	100,00%
Galicia	50.309	78,98%	13.392	21,02%	63.701	100,00%
Madrid (Comunidad de)	126.581	82,58%	26.705	17,42%	153.286	100,00%
Murcia (Región de)	19.489	46,00%	22.875	54,00%	42.364	100,00%
Navarra (Comunidad Foral de)	6.559	42,08%	9.029	57,92%	15.588	100,00%
País Vasco	43.231	56,48%	33.312	43,52%	76.543	100,00%
La Rioja	8.163	79,08%	2.159	20,92%	10.322	100,00%
Ceuta y Melilla	2.107	59,93%	1.409	40,07%	3.516	100,00%
TOTAL	792.535	67,28%	385.476	32,72%	1.178.011	100,00%

(1) Las prestaciones por servicio incluyen: Prevención dependencia y promoción autonomía personal, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Centros de día/noche, Atención residencial. Además, se incluyen las prestaciones mediante servicios a través la prestación económica vinculada al servicio, y la prestación económica de asistencia personal.



Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

DATOS DEL OBSERVATORIO ESTATAL DE DEPENDENCIA

Año	Dependientes que perciben prestación	Dependientes con derecho a prestación	Dictámenes valorados	Solicitudes presentadas
2011	34.092	62.404	78.608	89.625
2012	39.139	61.956	84.172	87.098
2013	38.729	56.835	80.636	82.400
2014	39.004	53.881	79.262	81.101
2015	41.823	65.495	76.654	79.244
2016	49.101	66.494	77.804	79.530
2017	55.370	67.228	79.293	80.796

Fonte: Observatorio Estatal de la Dependencia

Como en años anteriores, recibimos numerosas quejas por retrasos en los procedimientos de dependencia. Antes solían centrarse en la aprobación o en el cumplimiento del programa de atención (PIA), pero este año detectamos retrasos también en la fase anterior, la de valoración. La consellería confirmó que determinadas áreas tenían unidades que estaban sufriendo retrasos en la fase de valoración (por ejemplo, Santiago de Compostela, Q/25786/17). Señaló que a pesar del gran esfuerzo "de cara a disminuir los tiempos de valoración, el cumplimiento de la orden de prelación

establecida hace que, inevitablemente, se encuentren usuarios a la espera del citado trámite". También estaba retrasada la valoración en el caso Q/13191/17, por lo que formulamos una recomendación.

> Las quejas de dependencia solían centrarse en los programas de atención, pero este año también detectamos retrasos en la fase de valoración

Con carácter general la consellería informó (Q/22670/17) que desde la entrada de la solicitud hasta la valoración de dependencia el tiempo medio es de 98,09 días, y para la emisión de la resolución de valoración 120,6 días. Se produce una demora media de 30 días sobre el plazo de 3 meses. También se retrasa la entrada en el registro del órgano competente en un promedio de 23 días, según los datos de la consellería. A los retrasos en los trámites autonómicos se añaden los provocados en el curso previo en algunos ayuntamientos (primera cita, informe social…). Los datos que aporta la consellería son medios y por tanto en algunos casos se aprecian retrasos mayores. Formulamos recomendaciones para que se corrigiesen las situaciones detectadas.

Comprobamos retrasos en las quejas Q/14003/17, Q/25786/17 o Q/14918/17. Como consecuencia de esta formulamos una recomendación a la Consellería de Política Social, que la aceptó y le dio efectividad; había hecho la valoración, se había comprometido a aprobar el PIA (libranza) en un mes, y comenzaría el pago de la prestación. En la Q/14443/17 la valoración retrasada se refería a una revisión por empeoramiento (casi un año). Eso afectaba también al programa de atención, que podría cambiar en razón del nuevo grado y las necesidades. Recomendamos a la consellería que urgentemente resolviera el expediente de valoración y el programa de atención, y que evitara este tipo de demoras, que perjudican a la reclamante y al resto de los afectados. La consellería aceptó la recomendación y le dio efectividad, puesto que resolvió sobre la valoración retrasada y también sobre la atención.

En la Q/21984/17 se indicaba el retraso en la valoración anterior y el posible retraso en la actual. Los informes confirmaron el retraso de la anterior (solicitud de 27 de abril de 2016 y valoración de 27 de febrero de 2017). Ahora se encontraba pendiente la admisión de la revisión y en su caso la valoración. En el curso de la queja conocemos que se aprobó la revisión y que la valoración se encontraba pendiente.

En otros casos los retrasos se refieren a los recursos de alzada contra las valoraciones. En la Q/23860/17 conocemos una valoración a la baja del hijo de la reclamante, con discapacidad intelectual, lo que provocaba que se quedara sin la plaza en el centro donde lo atendían. Reclamamos la resolución urgente del recurso y la consellería revisó el expediente y resolvió reconocer el máximo grado (gran dependencia), con lo que podría continuar en el centro.

Antes destacaban los retrasos de las solicitudes de prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar, que eran frecuentes y amplios debido a una mala praxis que se corrigió en 2015 después de que esta institución transmitiera muchas valoraciones, recomendaciones e informes con este objeto. Ahora no se dan los retrasos comentados, pero sí numerosas respuestas negativas a solicitudes de prestación económica en el entorno familiar, lo que da lugar a quejas. Normalmente se atribuye un servicio de ayuda en el hogar (SAF) y no lo solicitado, la prestación. Suele hacerse mencionando el carácter excepcional de esta, la preferencia de los servicios y que las solicitudes no son vinculantes, por lo que la orientación de los equipos técnicos puede ser otra. Sin embargo, en diferentes ocasiones transmitimos a la consellería que, con ser cierto lo que alega, no obstante la motivación para la resolución en sentido contrario a lo pedido debería referirse al caso concreto y no sólo a los criterios generales que suele citar. Debería indicarse por qué en cada caso no se considera adecuada la prestación. La previsión de que la prestación es posible, aunque excepcional, hace que su denegación deba contener las causas por las que no concurren las circunstancias que en otros casos motivan la aprobación de la prestación (criterios para aplicar o rechazar la prestación). Así lo indicamos en las quejas Q/25466/17 y Q/21570/17. En la última la consellería aclaró que el órgano técnico de valoración no consideró que la persona propuesta como cuidadora cumpliera los requisitos debido a su edad.

En diferentes casos las familias que pidieron una prestación por cuidados en el entorno familiar a las que les habían dado un servicio de ayuda en el hogar lo recurrieron. La consellería interpretaba que renunciaban al servicio y a la solicitud de dependencia, por lo que archivaba el expediente. En la Q/22686/17 a la renuncia al servicio se añadía acceder a la libranza de cuidados en el entorno familiar, por lo que debería haberse tratado como una solicitud de cambio de PIA y no como una renuncia a la dependencia. La consellería reconoció el error y anunció que lo corregiría en el recurso.

Apreciamos retrasos en la atención, en especial para determinados servicios, como los residenciales y los municipales de atención en el hogar.

> Se dan retrasos en la prestación de los servicios de dependencia, especialmente en los residenciales y los municipales de atención en el hogar

Comprobamos el retraso en la asignación de una plaza residencial de emergencia para una persona con una enfermedad psíquica (Q/22485/17). La consellería tenía 54 plazas para esa necesidad, pero todas estaban ocupadas. Teniendo en cuenta la creciente demanda y los casos de emergencia pendientes puso en marcha un proceso de contratación para ampliar las plazas, por lo que la afectada tendría la plaza en breve. También apreciamos retrasos en la atención de una persona dependiente afectada de alzheimer (Q/22427/17), por lo que recomendamos a la Consellería de Política Social que

urgentemente diera efectividad al programa de atención aprobado, que se encontraba muy demorado. Pero la consellería no concretó la plaza atribuida e indicó que dado que habían transcurrido más de tres meses se podía solicitar la modificación del programa y pedir una prestación económica para el servicio privado sin perder el puesto en la lista de espera para la plaza pública, e incluso "abrir" la solicitud a todo el territorio de Galicia para tener más posibilidades. A la vista de la respuesta entendemos rechazada la recomendación.

Comprobamos el retraso de otras plazas residenciales. En la queja Q/1134/17 recomendamos a la Consellería de Política Social que con urgencia diera efectividad a la prestación, puesto que el servicio se encontraba demorado, y que no se produjeran demoras que perjudican a los afectados. La consellería señaló que seguía en la lista de espera en un puesto parecido al informado anteriormente. Indicamos que la lista de espera (programa de asignación de recursos) tiene por fin ordenar la atribución de los servicios cuando no están disponibles, pero no desvirtúa la necesidad de cumplir los plazos, que son incondicionales por tratarse de un derecho subjetivo.

La Q/14268/17 se refería a otro retraso de plaza residencial. Formulamos una recomendación en los mismos términos que las anteriores. Nuevamente la respuesta no anunció el cumplimiento de lo recomendado y reiteraba los argumentos del informe que dio lugar a la recomendación.

También son comunes los retrasos en la prestación de los servicios municipales de ayuda en el hogar (SAF). En la Q/13239/17 comprobamos que se concederá ese servicio. Debería prestarlo el Ayuntamiento de Ordes, pero el afectado llevaba un año en la lista de espera. Recomendamos al ayuntamiento que aclarase las causas por las que no se prestó el servicio de su responsabilidad ya con el PIA aprobado, y el medio por el que se relaciona con la administración autonómica para definir las plazas que oferta el ayuntamiento, especialmente en el caso examinado. A la Consellería de Política Social le recomendamos que urgentemente facilitase aclaración sobre el medio por el que se relacionan con las administraciones locales para definir las plazas de este servicio que oferta cada ayuntamiento y sobre las actuaciones de la Xunta de Galicia para casos de incumplimiento de programas aprobados, como en este supuesto. Tanto la consellería como el ayuntamiento aceptaron la recomendación formulada y le dieron cumplimiento. Se aumentó el número de horas del servicio en el ayuntamiento y la afectada se incorporó a él por el sistema de dependencia con 20 horas mensuales, el establecido en su programa.

La Q/21984/17 se refiere a que no se dio cumplimiento al PIA de servicio de ayuda en el hogar de 21 a 45 horas a prestar por el Ayuntamiento de O Bolo. El ayuntamiento confirmó el incumplimiento (sólo 18 horas) por falta de horas del servicio municipal. Sin embargo, en el curso de la queja conocemos que ya estaban prestándose las 45 horas.

Desde hace tiempo existen diferencias entre las administraciones a la hora de atribuir la responsabilidad por los retrasos en los servicios de ayuda en el hogar; los

ayuntamientos suelen indicar que es de la consellería y esta que es de los ayuntamientos. Continúan las discrepancias en este orden y perjudican a los afectados. Es preciso clarificar la responsabilidad de cada administración en lo que se refiere a las plazas de servicios de ayuda en el hogar en los ayuntamientos.

Otros retrasos afectan a las libranzas de servicios. Por ejemplo, en la Q/13196/17 tratamos el retraso de casi año y medio para concretar un servicio ya propuesto (libranza vinculada a la adquisición de un servicio de ayuda en el hogar). Recomendamos a la consellería que con urgencia resolviera el expediente y que con carácter general adoptase las medidas que eviten este tipo de demoras, que perjudican al reclamante y al resto de los afectados. La consellería aceptó la recomendación y le dio cumplimiento, puesto que indicó que la primera nómina se pagaría en breve y que también pagaría los atrasos.

También apreciamos retrasos en la resolución de recursos de alzada contra resoluciones de dependencia. El retraso del recurso no es una sencilla cuestión formal, sino que afecta al fondo de los asuntos, por lo que lo que se trata en ellos debe resolverse enseguida.

Apreciamos retraso de un recurso en la queja Q/16369/17, lo que hizo que formuláramos una recomendación a la Consellería de Política Social para que urgentemente lo resolviera. La consellería aceptó la recomendación y respondió al recurso. También confirmamos retrasos de dos recursos en las quejas Q/21406/17 y Q/21570/17. En la primera la consellería responde haciendo mención a la atención que se presta diente hace tiempo a la persona con dependencia en función de los diferentes PIAs resueltos. Sin embargo, lo anterior ni se puso en entredicho ni era el objeto de la recomendación formulada. En ella se indicaba que con urgencia se había resuelto el recurso de alzada pendiente y que en él se había resuelto sobre el fondo del asunto (la cuantía de la libranza para atención residencial) y que se habían aplicado medidas de refuerzo para solucionar el retraso de los recursos. La respuesta no concretó las medidas reclamadas. En la segunda la consellería argumentó que después de los 3 meses la resolución es presunta (por silencio) y se puede recurrir. Justifica el retraso con el gran volumen de recursos. Sin embargo, eso no justificaba el incumplimiento de los plazos. Los recursos deben resolverse en 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo. El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución. La consellería indicó que había previsto un plan extraordinario para resolver el mayor número de recursos pendientes.

En algún caso la queja se refirió a la cuantía de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar (Q/64836/16). Después de la investigación concluimos que la prestación por dependencia se ajustaba a lo establecido en las normas. El cálculo

de la capacidad económica incluía todas las pagadas y otros posibles conceptos que se detallaban en la resolución. La cuantía podría ser menor, pero resultaba aplicable el mínimo (25% de la cuantía máxima).

En cuanto al fallecimiento de personas con dependencia y sin atención después de que venciera el plazo para atenderlos, intentamos que se compensen de forma rápida y sencilla, sin necesidad de acudir a procedimientos complejos o a la vía judicial, cuando la responsabilidad resulta clara y fácil de cuantificar. La administración no puede ser la beneficiaria de los retrasos, por lo que recomendamos un procedimiento específico y rápido, creado con el Decreto 15/2010 y desenvuelto en la Orden de 2 de enero de 2012. Pero las condiciones impuestas para su aplicación hacen que sea escasa.

Una de las condiciones para compensar es que se pagara la Seguridad Social del cuidador informal, a pesar de que por el retraso del programa de atención no se había integrado en el sistema de dependencia. Indicamos que debería tenerse en cuenta que entonces los costes de la Seguridad Social eran asumidos por la administración estatal y el alta se hacía cuando se aprobaba el programa de atención. Posteriormente el Estado dejó de asumir el coste del alta. Esta solía hacerse cuando comienza a percibirse la prestación, por lo que no era razonable entenderla como condición para la compensación. Además, la mayor parte de los retrasos y reclamaciones para compensación por fallecimiento sin atención se deben a propuestas de prestación económica por cuidados en el entorno familiar y los cuidadores no suelen darse de alta. La consellería alegaba que era lo previsto en su orden. Eso obligaba a reclamar por vías comunes, como la responsabilidad patrimonial o judicialmente, dificultando compensar la responsabilidad.

Otra condición para las compensaciones era la falta absoluta de atención. Como el tema de fondo era objeto del recurso de alzada recomendamos que se resolviera lo antes posible. Pero la consellería respondió que si resolviera el recurso alteraría el orden de los procedimientos y vulneraría los derechos de otros administrados. Puso de relieve el retraso general de los recursos de este tipo, por lo que recomendamos expresamente que con carácter general se resuelva el retraso de los recursos. Como ya señalamos, el cumplimiento del orden de espera para las resoluciones no justifica el incumplimiento de los plazos legales. La función de control del Valedor do Pobo no sólo va dirigida a la corrección de los supuestos particulares que se traten en las quejas, sino a la corrección general u objetiva de las deficiencias que se detecten con ocasión de las quejas individuales. La consellería no concretó la solución del problema.

También recomendamos que el recurso se resolverá teniendo en cuenta que la denegación no parecía adecuada, puesto que la atención mediante el sistema de servicios sociales se dio en un período previo al reclamado como compensación por la falta de atención del sistema de dependencia (Q/63651/16). La consellería señaló que en la resolución del recurso de alzada tendría en cuenta lo alegado y que la interesada en todo caso puede instar la vía de la reclamación patrimonial. Lo anterior dejaba pendiente la respuesta al aspecto material, lo que hacía más necesaria aun la rápida resolución del recurso, que se encontraba ampliamente retrasado.

Creemos necesario modificar la forma de conocer las compensaciones; con todo, en la actualidad se constatan menos retrasos, en especial en los casos en los que se pide prestación económica por cuidados en el entorno familiar, como vimos, por lo que se generan menos situaciones de este tipo.

> El fallecimiento de personas con dependencia y sin atención debería ser compensado de forma rápida y sencilla, pero las condiciones reglamentarias lo impiden en muchos casos, por lo que creemos necesaria su modificación

En algún caso la queja se refería al retraso de las prestaciones y al fraccionamiento de los retrasos (Q/64843/16). Por lo que se refiere al fraccionamiento la ley (Real Decreto-Ley 20/2012) habilita ese pago aplazado en pagos anuales con un máximo de 8 años desde la resolución. Por tanto, sin perjuicio de que es claro el perjuicio del retraso y ahora del aplazamiento, este resulta legal.

Uno de los más relevantes problemas a los que se enfrentan las personas atendidas en centros por su discapacidad original (desde edad temprana), sobre todos personas con discapacidad intelectual, es el tránsito desde su etapa escolar en centros especiales, muchas veces concertados con asociaciones de atención específica, su etapa no escolar, en la que precisan un recurso del sistema de dependencia. La mayor parte de las ocasiones los padres, madres, tutores y los propios usuarios reclaman la continuidad de la atención en el mismo centro, como medio propicio para la estabilidad de los usuarios, un factor especialmente relevante en la discapacidad intelectual en general y en particular en la atención de personas con trastorno del espectro autista.

Reclamamos de las consellería competentes que coordinen sus funciones para que se produzca una transición adecuada dentro del centro, sin solución de continuidad, alteraciones indebidas o períodos de falta de atención adecuada, y que se respete la voluntad de los padres, madres, tutores y usuarios, que normalmente reclaman con antelación la continuidad de la atención en el centro al que los usuarios están acostumbrados.

En quejas anteriores (Q/13771/15 y Q/14272/15) conocemos la situación de usuarios del centro de la asociación Bata (falta de plazas en el centro de día), lo que finalmente se solucionó para la mayoría. Posteriormente se expuso que un afectado aún no tenía plaza (Q/63692/16). La consellería había señalado que el reclamante no demandó la plaza, pero nos constaba la solicitud, por lo que la consellería revisó el hecho y aprobó la inclusión del afectado en la lista de espera para el acceso al centro de atención.

En lo que se refiere a la atención por razones urgentes o de emergencia, en la queja Q/64093/16 se exponía el retraso en la valoración de una persona víctima de maltrato y con problemas económicos. Tras la investigación conocemos que la consellería ya había atendido la demanda por el procedimiento de urgencia; tenía plaza de emergencia en una residencia.

Continúa la escasez de asistentes personales, como se comprueba en las estadísticas. La aprobación de estos servicios debería resultar más común. Es un instrumento fundamental para la normalización de la movilidad y la vida de muchas personas con discapacidad (Q/282/16). En Galicia los asistentes personales reconocidos son 100, un 0,16 % de los servicios o prestaciones. El porcentaje de asistentes personales de Galicia sólo se supera en dos comunidades, País Vasco y Castilla y León. La mayor parte de las CC.AA. no han reconocido ningún asistente personal.

3. La promoción del empleo personas con discapacidad

La tasa de empleo entre las personas con discapacidad es baja, por lo que son imprescindibles las medidas de fomento y la vigilancia de su cumplimiento. Estas carencias afectan singularmente a las personas con discapacidad intelectual, precisadas de la promoción de empleo público y privado. En el primero sólo tienen la reserva específica desde 2011 y es ahora cuando comienzan a concretarse sus convocatorias. Puede consultarse el comentario que el Valedor do Pobo realizó en su Informe *Los derechos de las personas con discapacidad intelectual*.

La administración debe servir de ejemplo con el estricto cumplimiento de sus deberes. La reserva legal para el acceso al empleo público de las personas con discapacidad es de un 7% de las plazas convocadas cada año. Dentro de esta cuota se reserva el 2% para personas con discapacidad intelectual, cuyo empleo encuentra aún más trabas.

> Las administraciones comienzan a aplicar la reserva específica del 2% para personas con discapacidad intelectual

La cuota de reserva afecta a todas las administraciones, también a los ayuntamientos. Conocemos que el Ayuntamiento de Santiago de Compostela había ofertado 46 plazas, pero ninguna para los turnos de discapacidad (queja de oficio Q/64875/16). El informe municipal confirmó que había reservado una sola plaza para personas con diversidad funcional y ninguna para personas con discapacidad intelectual. El motivo fue el escaso número de plazas en el turno de ingreso y que para el turno de promoción interna no hay trabajadores que puedan acceder a las plazas por tener reconocida la discapacidad. Indicamos al ayuntamiento que los argumentos expuestos no parecían suficientes para no realizar las reservas en el porcentaje previsto. Trasladamos

esa valoración con el fin de que en próximas actuaciones considerara aplicar el criterio expresado. Posteriormente conocimos una queja a instancia de parte (Q/16392/17) por los mismos motivos. Después de recibir el nuevo informe del ayuntamiento le formulamos una recomendación para que hiciera efectiva la reserva legal a favor de las personas con diversidad funcional incluso cuando una parte de las plazas convocadas en la oferta de empleo público sean de promoción interna, puesto que en el ayuntamiento no hay un porcentaje adecuado de empleados públicos con ella, lo que debería corregirse de forma progresiva hasta alcanzar el porcentaje mínimo legal. También recomendamos que incluyera en la reserva a las personas con diversidad funcional de carácter intelectual, como era el caso del reclamante; no tuvieron turno de reserva en las convocatorias municipales. Todo eso para dar efectividad a la política de discriminación positiva y la promoción del empleo público de las personas con diversidad funcional prevista en la ley. Finalmente pedimos al ayuntamiento que en los documentos y demás material municipal descartara expresiones como minusvalía, que se utilizaba en el informe municipal. El Ayuntamiento de Santiago de Compostela aceptó expresamente la recomendación formulada, por lo que conocemos que en las próximas convocatorias se solucionará el problema puesto de relieve.

También afectaba singularmente a personas con discapacidad intelectual una queja promovida por el temario no apropiado de unas oposiciones del Ayuntamiento de Ribadeo (Q/16393/17). Una persona con trastorno de espectro autista (TEA) preparaba oposiciones para optar a una plaza reservada a personas con discapacidad intelectual (ordenanza). El temario de la prueba era desproporcionado y el sistema impedía la selección de personas con esas circunstancias. El Ayuntamiento de Ribadeo aclaró que la plaza se convocó en el turno libre, sin reserva para personas con discapacidad puesto que sólo hubo una plaza. Eso explicaría la falta de adaptación. Sin embargo le indicamos que desconocíamos las circunstancias del resto de las plazas. Posiblemente no se dieron reservas con anterioridad hasta cubrir lo previsto en la ley, lo que estaría perjudicando la política de discriminación positiva y la promoción del empleo de las personas con discapacidad en el sector público. Debería corregirse de forma progresiva hasta alcanzar el porcentaje adecuado de empleados públicos con diversidad funcional. Trasladamos esas valoraciones al ayuntamiento para que en próximas convocatorias las tenga en cuenta y convoque plazas en el turno de reserva, especialmente la de personas con discapacidad intelectual, hasta cubrir el porcentaje mínimo legalmente.

Algunas quejas reclamaron que la reserva se extienda a las listas de interinos (Q/12981/16). La consellería competente indicó que modificaría la normativa para permitirlo. Se trata de una modificación reclamada de forma especial por las organizaciones de defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional y por el Valedor do Pobo, puesto que la contratación temporal tiene un peso elevado en determinados sectores de la administración. En el mismo sentido recibimos diferentes quejas para corregir la forma de otorgar plazas a las personas con discapacidad en las listas de interinidad y sustituciones.

4. La necesidad de equiparación de las personas incapacitadas laboralmente y las personas con discapacidad

Conocemos numerosas quejas por la no equiparación de las personas con incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y de las clases pasivas con las personas con discapacidad. Desde hace tiempo reclamamos la adecuada aplicación de la normativa reguladora de los derechos de las personas con discapacidad, que prevé que esas incapacidades laborales equivalen como mínimo a un 33 % de grado de discapacidad. El Real Decreto 1414/2006 señala que no será exigible resolución o certificado del IMSERSO u órgano competente de la Comunidad Autónoma para acreditar la discapacidad por incapacidad permanente, que se acreditará con la resolución del INSS.

Los casos más frecuentes de falta de reconocimiento de la equiparación se dan en el ámbito fiscal local con negativas a reconocer la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM). Ya en años anteriores habíamos iniciado una actuación de oficio para reclamar la generalización de la equiparación y formulamos recomendaciones para que no se denegara la exención a las personas con incapacidad laboral reconocida. Algunas diputaciones y ayuntamientos rechazaron lo recomendado, pero reconocieron el carácter controvertido del asunto. Algunas diputaciones trasladaron nuestra recomendación a los ayuntamientos para evaluar la posibilidad de cambiar las ordenanzas y poder cumplir lo indicado por la valedora.

Ante la negativa a la equiparación los afectados reclamaron que la Consellería de Política Social acreditase su discapacidad mediante certificados y/o carnés. En principio la consellería no se mostró partidaria; decía que se trata de situaciones y procedimientos distintos, un relativo a la capacidad para desarrollar el puesto de trabajo o las actividades de la vida diaria, y otro para conocer el grado de discapacidad general, lo que es correcto. Pero también resaltaba que ambos tienen equiparación legal.

Aunque la argumentación de la consellería era correcta, a la vista de la negativa de ciertos ayuntamientos y organismos provinciales de recaudación a reconocer la equiparación pareció necesario que la consellería promoviera soluciones alternativas, en concreto un documento acreditativo de la discapacidad de las personas con incapacidad laboral. Lo trasladamos a la consellería en diferentes quejas (Q/13209/17, Q/16359/17, Q/22000/17 o Q/29021/17) y le formulamos una sugerencia: que por razones de simplificación administrativa y teniendo en cuenta que algunas administraciones locales no dan validez a otras acreditaciones que no sean las expedidas por la consellería, causando importantes perjuicios a los afectados por negarles derechos reconocidos, sería conveniente que emitiera instrucciones a los órganos de valoración para que certificasen la discapacidad de las personas con equivalencia (incapacidad permanente absoluta …) y que eso se haga también en el carné de discapacidad.

La primera respuesta de la consellería insistía en que la equivalencia debería reconocerse en todo caso y por tanto no era precisa la documentación emitida por ella. Sin embargo, la situación real que encontraban muchos afectados no era esa, razón por la

que hicimos la sugerencia. Subrayamos la dificultad (incluso imposibilidad) de reconocimiento de la equiparación en muchos supuestos y el evidente perjuicio que se causa a las personas con discapacidad por equiparación. En la mayor parte de los casos no se promueve recurso jurisdiccional debido a la desproporción entre su coste y lo reclamado (por ejemplo, la exención del IVTM). En la resolución no se cuestionaba lo que señalaba la consellería, sino que se ponía de relieve un grave y reiterado problema para muchas personas con discapacidad que pretendía solucionarse con esta iniciativa.

La solución de este problema se relaciona directamente con la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad reconocidos en la convención internacional, en el Real Decreto Legislativo 1/2013 e incluso antes en la Ley 51/2003, lo que refleja el amplio retraso de la efectividad de la equiparación.

La consellería respondió finalmente que “teniendo en cuenta la recomendación de esa Institución, con base en las dificultades apreciadas con la efectividad del reconocimiento y de la equiparación de persona con discapacidad a las personas que tengan el reconocimiento de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad a las personas con discapacidad, se va a proceder a modificar el apartado "resuelvo" de la resolución administrativa del procedimiento para el reconocimiento y calificación del grado de discapacidad según lo siguiente:

"De acuerdo con todo lo indicado, RESUELVO: Reconocer a don/a … con DNI/NIF/NIE … un grado de discapacidad del … % con carácter definitivo, valorado conforme al Real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, sin perjuicio de que en su condición de persona con el reconocimiento de una incapacidad permanente en el grado de total/absoluta/gran invalidez/clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o jubilación por incapacidad permanente para el servicio/Inutilidad procede su equiparación al 33% del grado de discapacidad según lo dispuesto en el artículo 4.2 del Real decreto legislativo 1/2013.

Asimismo, en el certificado que acompaña a la resolución de la solicitud, se explicitará como Grado de discapacidad" el 33%, y a continuación un párrafo indicando "Este reconocimiento de la discapacidad está condicionado al mantenimiento de la condición de pensionista de la Seguridad Social o Clases Pasivas que da lugar a dicho reconocimiento".

Así pues, la consellería aceptó la sugerencia formulada y ya está dándole cumplimiento mediante el nuevo modelo de resoluciones de valoración de la discapacidad, que responde a los criterios que demandamos desde hace tiempo.

La Consellería de Política Social aceptó nuestra sugerencia para reconocer la equivalencia entre determinadas incapacidades laborales y discapacidad

En esta misma línea de dar efectividad a la equiparación en el ámbito del IVTM la Diputación Provincial de Pontevedra señaló que la comisión de expertos para la revisión del modelo de financiación local emitió un informe el 26 de julio de 2017 en el que propone al Gobierno y al Parlamento una adaptación legislativa coherente con la normativa social, reconociendo la situación de incapacidad permanente total o absoluta, así como la grande invalidez como incapacitado, a efectos de su consideración como supuestos de exención del IVTM.

5. Los importantes retrasos en las valoraciones de discapacidad

Apreciábamos numerosos y considerables retrasos en las tramitaciones de las valoraciones de discapacidades, tanto las solicitudes como las revisiones. Este año recibimos muchas más quejas por este motivo, que fue la causa principal de planteamiento de recomendaciones a la Consellería de Política Social.

En la práctica totalidad de las quejas confirmamos los retrasos y en muchas ocasiones recomendamos a la consellería que con urgencia resolviera sobre el expediente, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de discapacidad, puesto que se encontraba retrasado. No debían darse demoras perjudiciales. Con carácter general recomendamos que se ejecutaran las medidas anunciadas para resolver el importante retraso que se produce en las valoraciones de discapacidad.

Comprobamos numerosos y considerables retrasos en las solicitudes de revisiones de las valoraciones de discapacidad

La anterior Consellería de Traballo e Benestar informó de que adoptaría medidas para mejorar los tiempos de respuesta, en especial en los equipos más atrasados, pero seguimos confirmando amplios retrasos. A veces se sobrepasan los dos años.

La consellería alegaba que los retrasos no producen efectos perjudiciales porque su resultado se retrotrae a la solicitud. Pero a través de las quejas comprobamos que los perjuicios se producen y afectan a beneficios fiscales, transportes colectivos, plazas de aparcamiento, prestaciones económicas de personas mayores, reconocimiento de derechos en mutualidades, oposiciones, etc. Un claro ejemplo lo conocimos en la queja

Q/595/16, con un retraso considerable que afectó a una persona que pretendía presentarse a una oposición del SERGAS en el turno de personas con discapacidad. Formulamos una recomendación para que se eviten este tipo de perjuicios.

La mayor parte de las quejas confirmaron los retrasos (por ejemplo, Q/22178/17). En algunas el informe de la consellería ya anunciaba la valoración (Q/14527/17, en un caso de grave enfermedad, o Q/14502/17, después de confirmar un retraso de 26 meses). En los casos en los que no se anunciaba la pronta valoración formulamos recomendaciones (Q/14019/17, Q/14947/17, Q/16387/17, Q/20683/17, Q/22200/17, Q/22258/17, Q/22688/17, Q/21333/17 o Q/24069/17). Algunas de ellas fueron respondidas con el anuncio de que la valoración ya se había hecho o se haría en breve (por ejemplo, Q/13928/17, Q/16387/17 y Q/25458/17), pero en otros muchos casos no concretaba su fecha y se alegaba que se tenía que hacer por orden de entrada, lo que en ocasiones significaba que el retraso se prolongaría aún por mucho más tiempo. Tuvimos esas recomendaciones como rechazadas en lo relativo a la continuidad de los retrasos en los casos examinados (por ejemplo, Q/12774/17, Q/14019/17, Q/20683/17, Q/20674/17 y Q/21333/17). Incluso llegamos a conocer una queja con la valoración retrasada (Q/20674/17) y después del anuncio de la consellería de la valoración para septiembre supimos que todavía no se había hecho (Q/25922/17) y que se retrasaría hasta noviembre.

En las recomendaciones también indicábamos a la consellería la necesidad de solucionar el problema general de los retrasos con la aplicación de las medidas anunciadas. La Consellería de Política Social había indicado que “en relación a las medidas adoptadas para minimizar en la medida del posible el retraso en la tramitación de este y de los otros expedientes de valoración de la discapacidad que se está produciendo en esta unidad, se está trabajando en la instrumentación de una colaboración con el SERGAS de cara a que profesionales médicos calificados puedan realizar evaluaciones con el objetivo de aminorar el cuello de botella existente. La previsión es que esta medida se pueda implementar en el último trimestre del año 2017 y durante el año 2018, siendo que en este momento se está trabajando para darle forma a esta actuación. Al mismo tiempo se está valorando la posibilidad de realización de horas extraordinarias y gratificaciones extraordinarias para la agilización de los expedientes pendientes”.

Dado que seguimos comprobando los amplios retrasos en las valoración iniciamos una actuación de oficio (Q/29057/17) en la que indicamos a la consellería que “desde hace tiempo se aprecian numerosos y considerables retrasos en las tramitaciones de las valoraciones de discapacidades, especialmente en algunos equipos, lo que afecta a las ciudades y entornos en las que prestan servicio”. A través de esa actuación de oficio intentamos conocer los resultados de las medidas y por tanto el cumplimiento de las recomendaciones en ese concreto aspecto. Se considera necesario conocer los detalles de la puesta en marcha de esas medidas, los resultados y su previsible proyección hacia el plazo en el que finalizarían. Evaluar el resultado de las medidas anunciadas permitiría conocer la efectividad de estas y también de las recomendaciones formuladas, que se

respondieron por parte de la consellería mediante el reconocimiento del problema y el anuncio de las medidas para abordarlo.

La consellería respondió que "implementamos, y seguimos haciéndolo, distintas actuaciones desarrolladas con el objeto de lograr una reducción efectiva de los tiempos de espera en los procedimientos de valoración". Indica que tomó las siguientes medidas:

a) Medidas ya implementadas: plan de apoyo a la gestión a través de horas extraordinarias 2011-2013; plan de gestión; mejora de los sistemas de gestión (inicialmente la implantación de los sistemas y la formación del personal supuso un retraso en la tramitación, pero en 2018 se esperan conseguir los resultados previstos); y ampliación de la RPT (6 nuevos puestos de trabajo en los equipos de Ferrol y Santiago de Compostela y 2 nuevos equipos).

b) Medidas implementadas en 2017: modificación de las áreas de valoración con el objetivo de aproximar los lugares de valoración a la ciudadanía; convenio de colaboración entre la Consellería de Política Social y el SERGAS (permite el acceso a la historia clínica electrónica); historia social única electrónica; convenio con el SERGAS (actuaciones de refuerzo y medidas de agilización del procedimiento a través del personal calificado (médicos). Se remitieron a los médicos del SERGAS 904 expedientes, de los que 223 ya fueron valorados, lo que supone un 24,7 % de avance en las valoraciones.

La consellería señala que "después de la introducción de las nuevas medidas citadas y a pesar de la complejidad del procedimiento de valoración y el incremento del número de solicitudes se prevé para el año 2018 las reducciones de los plazos y los tiempos de emisión de la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad, a los que también contribuirá la aplicación de nuevos instrumentos administrativos para la mejora continua, que permitirá alcanzar los objetivos propuestos".

Teniendo en cuenta esta respuesta tuvimos como aceptadas las recomendaciones relativas a la necesidad de solucionar el problema general de los atrasos con la aplicación de las medidas anunciadas. No obstante, permaneceremos atentos al cumplimiento del compromiso de disminuir los retrasos hasta atenerse a los plazos legalmente previstos.

Iniciamos una queja de oficio por el retraso en las valoraciones de la discapacidad y la Consellería de Política Social aceptó las recomendaciones relativas a la necesidad de solucionar el problema con la aplicación de medidas adecuadas, de las que dio cuenta

6. Otros problemas en las valoraciones de discapacidad

Además de la falta de equiparación que protagonizan algunas entidades locales hemos observado que en ellas también se dan problemas para permitir acreditar la discapacidad certificada con carácter definitivo por otras CCAA en casos de cambio de residencia. Sucedió con el ORAL de la Diputación Provincial de Pontevedra incluso en contra del criterio del Ayuntamiento de Ponteareas, que tenía delegada en ese organismo la función recaudadora de su IVTM (Q/14836/17). La ordenanza municipal señala que la acreditación de la exención debe hacerse por medio del documento expedido por la Comunidad Autónoma, pero el ayuntamiento indicó a la diputación que la regulación municipal debería entenderse derogada por contradecir normativa con rango de ley, el Real Decreto Legislativo 1/2013. En cualquiera caso estaba modificando la ordenanza para que no vuelvan a darse este tipo de problemas. La diputación indicó que había advertido hace tiempo a los ayuntamientos de la posibilidad de modificar las ordenanzas para evitar este tipo de situaciones.

El art. 4.3 de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social señala que "la acreditación del grado de discapacidad… tendrá validez en todo el territorio nacional". Y el Real Decreto 1414/2006 señala que la "el grado de minusvalía igual al 33 por ciento se acreditará mediante los siguientes documentos: a) Resolución o certificado expedidos por… órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente (art. 2); y "la acreditación del grado de minusvalía en los términos establecidos en el presente real decreto tendrá validez en todo el territorio nacional". A pesar de eso la diputación sostiene que para aplicar la exención de la IVTM es necesario que cada persona con discapacidad que se traslada de comunidad espere al reconocimiento por la nueva comunidad, incluso en los casos de declaraciones definitivas y con declaración expresa de que no se refieren a equivalencias, sino con porcentajes superiores al 33 % de discapacidad (36 % en este caso).

Esto supone que cada persona afectada por un traslado mediante el ejercicio de un derecho fundamental (libertad de residencia y circulación, art. 19 CE) pierda el beneficio fiscal o discriminación positiva reconocida legalmente y motivada por su discapacidad. Por eso formulamos a la Diputación Provincial de Pontevedra una recomendación para que examinara si se cumplen los requisitos para la revisión de la liquidación del IVTM de 2017, y en caso positivo la impulse, dado que para aplicar la exención reconocida a las personas con discapacidad era suficiente acreditarla con un documento expedido por órgano competente de alguna comunidad autónoma, en especial si la valoración es definitiva y por lo menos del 33 %. Al cierre del informe estamos a la espera de la respuesta.

La Q/ 21541/17 indicaba que para una contratación la citaron en la sección de calificación y valoración para un informe psiquiátrico. COGAMI afirmó categóricamente que dicha petición es un requisito discriminatorio para las personas con discapacidad y que existen otras informaciones más detalladas y exactas sobre la adecuación de los

puestos de trabajo a la discapacidad de las personas. Entendemos que debería evaluarse la reforma del requisito tal y como se hace.

Conocimos algún caso de valoración cuestionable de la discapacidad intelectual, como una revisión del grado de una persona con Trastorno del Espectro Autista (TELA) (Q/16143/17). Señala que otros chavales sin discapacidad intelectual tienen un reconocimiento muy superior. La consellería confirmó la valoración del 33 %, el diagnóstico de TEA y de trastorno por déficit de atención y hiperactividad (TDAH). Indicamos que el baremo del Real Decreto 1971/1999 contiene un capítulo específico para valorar lo que llama *retraso mental*. Sin embargo, la consellería reconoció que no se dispone de un medio específico para valorar el TEA, por lo que la valoración se hizo con las normas generales. Valoran especialmente la capacidad para las actividades de la vida diaria, lo que llevó a una puntuación en el tramo inferior. Además, el TDAH no es valorable, según el protocolo. Los demás puntos son de carácter social.

La valoración que se hace de las personas con discapacidad intelectual no es específica o adaptada a las circunstancias de su discapacidad y dependencia. Lo resaltamos en ocasiones anteriores a través de recomendaciones que la anterior consellería aceptó. En el informe de 2012 señalamos que "las valoraciones de la discapacidad intelectual resultan cuestionables y la forma en que se realizan debería cambiar, procurando poner el acento en los aspectos propios de este tipo de discapacidad para conseguir una correcta valoración y atención; sería especialmente útil que los equipos contaran con expertos, algo que las asociaciones de afectados y familiares reclaman. Podrían acercarlos ellos mismos, con el fin de garantizar que no se den nuevos casos de valoraciones inexplicablemente bajas y que traen consigo las consecuencias apuntadas". "… Esas valoraciones impropias traen como consecuencia que se deje de atender a muchos discapacitados intelectuales…". "… Resultan comunes las reclamaciones por bajas valoraciones de los dependientes por discapacidad intelectual; los padres consideran que no se tienen en cuenta todas las circunstancias o que no se especifica cómo se valoran las que no se refieren a problemas físicos, sino intelectuales…".

Este criterio fue plenamente aceptado por la consellería en varias ocasiones. El principal compromiso fue a analizar en profundidad las singularidades de la situación y contar con expertos, en especial ofreciendo la posibilidad de que los de las asociaciones y centros de atención pudieran participar a título orientativo junto con los miembros de los equipos, lo que se ofrecería a los padres, madres y tutores.

7. La necesidad de resolver las carencias de accesibilidad

En cuanto a accesibilidad universal apreciamos un progreso que comprobamos a través del conocimiento de las quejas. Pero al tiempo son muchos las necesidades de accesibilidad que presentan carencias, lo que hace necesario reclamar de las administraciones actuaciones más exigentes.

Apreciamos progresos en accesibilidad, pero son muchas las carencias y reclamamos de las administraciones actuaciones más exigentes

En el año que analizamos finalizó el plazo para las adaptaciones legalmente previstas. El Real Decreto Legislativo 1/2013, en su disposición adicional tercera, establece objetivos y plazos. Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación se exigen dependiendo de su año de implantación y como plazo máximo el 4 de diciembre de 2017.

El compromiso del plazo límite de adaptaciones supuso un repunte de las reclamaciones para que no se convirtiese en una mera expectativa. Ya sobrepasado, siguen dándose numerosos casos de falta de accesibilidad, lo que crea insatisfacción y que los afectados promuevan razonables reclamaciones.

El progreso en accesibilidad se vio afectado por la reciente crisis económica y por las limitaciones presupuestarias, especialmente en las administraciones más pequeñas. Pero aún teniendo en cuenta esas dificultades afirmamos la necesidad de una política pública de apoyo integral a las personas con discapacidad como derivación básica del Estado Social y Democrático de Derecho (art. 1.1 CE) y de los derechos de las personas con discapacidad (artículo 49 CE). Se trata de derechos subjetivos, lo que hace que los deberes de accesibilidad deban ser realidad.

Este año elaboramos un informe monográfico sobre accesibilidad, el *Estudio sobre Accesibilidad en Galicia*. Pretende ser un muestreo de la situación en Galicia y proponer una reflexión global sobre las carencias que aún padecen de forma injusta las personas con discapacidad, en todo o en parte, en materia de accesibilidad. Consideramos que el mejor medio era trasladar el protagonismo del análisis a los afectados por medio de las ONGS, fundaciones, federaciones, asociaciones o centros que defienden los derechos de las personas con discapacidad y atienden directamente sus necesidades en colaboración con los poderes públicos. Son los más calificados para esa labor. Para trasladar las carencias apreciadas y la necesidad de seguir avanzando la mejor fórmula era darle la palabra a las personas y organizaciones implicadas.

Hicimos el informe monográfico Estudio sobre Accesibilidad en Galicia, que será presentado inmediatamente después del informe ordinario

Firmamos un convenio de colaboración con la Fundación ONCE, COGAMI, FADEMGA-Plena Inclusión y la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Galicia con el fin de que aportaran las comprobaciones, conclusiones y peticiones que consideraran. Estas entidades de apoyo social agrupan la gran mayoría de las personas con diversidad funcional y a sus familias o cuidadores en Galicia. Agradecemos a estas organizaciones su colaboración.

En el estudio también hacemos uso de la experiencia y la labor de control del Valedor do Pobo en materia de accesibilidad y en general en defensa de los derechos de las personas con discapacidad. En él damos cuenta de las actuaciones más relevantes y de su resultado, que en general consideramos positivo.

Como refleja el documento técnico sobre la evolución de la accesibilidad *25 Aniversario Ceapat: Historia de la accesibilidad en España*, esta mudó profundamente en los últimos tiempos y la mejoría resulta considerable por los esfuerzos de los poderes públicos y la iniciativa privada, las mayores posibilidades técnicas y la mayor educación en derechos y concienciación social. Pero a pesar de estos innegables avances en accesibilidad la impresión general de los análisis es que el camino por recorrer es aún muy amplio y que las carencias aún son muchas, a pesar de que la normativa vigente prevé que la situación en la actualidad debería encontrarse en un punto de mayor avance.

En lo relativo al desarrollo normativo, se encuentra retrasado el desarrollo reglamentario del Real Decreto Legislativo 1/2013, el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. La Disposición Final Tercera de la ley, apartado 2, establece que en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la ley el Gobierno apruebe unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el art. 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad. El plazo transcurrió ampliamente y el decreto sigue pendiente, a pesar de su importancia. En Galicia aún no se desarrolló la Ley 10/2014, de accesibilidad. La Consellería de Política Social respondió que ha previsto que el texto legal se apruebe en el segundo trimestre de 2017 (Q/282/16), pero eso aún no sucedió.

En 2017 seguimos recibiendo numerosas quejas por deficiencias en accesibilidad o falta de adaptaciones razonables. Como ya subrayamos, permanece la necesidad de mejora progresiva y de políticas activas y exigentes en materia de accesibilidad.

Muchas respuestas a quejas consistían en recordar sin más que el plazo legal de las adaptaciones aún no había vencido. Ya por entonces rechazamos esa simplificación y solíamos recordar que eran precisas *adaptaciones progresivas* o planificaciones que se desarrollaran de forma continuada durante el amplio plazo concedido. Si todas o la mayor parte esperaban al último momento lo previsible era que no se realizasen, como sucedió

en muchos casos. La administración debía exigir tal planificación y su cumplimiento. También los planes municipales de accesibilidad deben desarrollarse progresivamente.

En anteriores informes mencionamos que se no se planificaban las adaptaciones pendientes y se vigilaba su cumplimiento, a la llegada de la fecha límite el resultado sería el incumplimiento de muchos aspectos de la accesibilidad y la vulneración de los derechos reconocidos, que siguen sin cumplirse a pesar del amplio margen temporal que se dejó para eso.

Son precisas adaptaciones progresivas o planificaciones que se desarrollen de forma continuada

Este año recibimos diferentes quejas por problemas de accesibilidad y uso de las plazas reservadas para personas con movilidad reducida en Ames (Q/59, 14517, 14519, 14520, 25923, 25924 y 25925/17). El ayuntamiento aclaró su actuación en relación con las plazas y con las adaptaciones de instalaciones municipales. En otros casos no dio cuenta del estado de accesibilidad de algunas dependencias, de las adaptaciones precisas y de las medidas adoptadas o futuras. El informe municipal señalaba que existen dificultades económicas y técnicas para la realización de las adaptaciones necesarias, en especial si estas son muchas. Indicamos que dentro del marco legal que se citaba en el informe resultaba preciso evaluar y planificar las adaptaciones a realizar mediante un plan de accesibilidad.

La Q/13023/15 se refería a la falta de accesibilidad del proyecto de reforma de la calle Carreira do Conde de Santiago de Compostela. Los técnicos municipales inspeccionaron la ejecución, entre otras cosas para comprobar el objeto de la queja. Concluyeron que se dieron ciertas deficiencias que afectaban en parte a la accesibilidad. Sin embargo, después de las medidas correctoras realizadas y las justificaciones aportadas el ayuntamiento informó positivamente el pago de la obra y entendió "correctamente finalizada la obra y que se subsanaron las deficiencias apreciadas en su día, incluidas las que afectan a la accesibilidad". Las medidas de mejora de la accesibilidad suponen un alto grado de cumplimiento de la normativa, que resulta condicionada porque se hace en la ciudad histórica, lo que obliga a adoptar soluciones que se adapten al entorno y sean compatibles con su protección. La pendiente de la calle Rapa da Folla es parte urbana consolidada, por lo que "no es de aplicación lo dispuesto en la orden VIV/561/2010 hasta el 1 de enero de 2019", y a partir de esa fecha sólo cuando las obras supongan ajustes razonables que no sean cargas desproporcionadas.

La Q/24018/17 trasladó la denegación de una tarjeta provisional municipal para personas con movilidad reducida. El Ayuntamiento de Gondomar ya no concede las tarjetas provisionales por razones de legalidad que informan los técnicos. La Disposición

Adicional 1ª del Real Decreto 1056/2014 que menciona la queja señala que "atendiendo a razones humanitarias, excepcionalmente se concederá una tarjeta de estacionamiento de carácter provisional de vehículos automóviles a las personas que presenten movilidad reducida, aunque esta no haya sido dictaminado oficialmente, por causa de una enfermedad o patología de extrema gravedad que suponga fehacientemente una reducción sustancial de la esperanza de vida que se considera normal para su edad y demás condiciones personales, y que razonablemente no permita tramitar en tiempo la solicitud ordinaria de la tarjeta de estacionamiento". Esa disposición puede no encajar en el procedimiento que llevaba a cabo el ayuntamiento y en cualquier caso precisa del desarrollo que se menciona en la propia norma para establecer los requisitos.

La Consellería de Política Social señaló que la expedición de las tarjetas provisionales no es de su competencia. Las resoluciones ordinarias tienen importantes retrasos, lo que da lugar a que los afectados requieran la tarjeta provisional, como en este caso. De nuevo nos dirigimos a la consellería para conocer la definición de los requisitos para la puesta en funcionamiento de la tarjeta provisional.

La Q/14440/17 se refiere a problemas de accesibilidad en un local social de Ferrol. La Diputación Provincial de A Coruña cedió al ayuntamiento el edificio y el convenio no concretaba quien debe hacer las obras precisas en el inmueble. El convenio indica que "cualquier obra que deba realizarse en el inmueble precisará de la autorización previa de la Diputación salvo las propias de uso y mantenimiento"; de eso "intuye" que debe hacerlas el ayuntamiento, puesto que debe pedir permiso (salvo mantenimiento); de hecho señala que el ayuntamiento hizo obras posteriores a la cesión y sin autorización. Señala finalmente que esa interpretación puede no ser correcta y que la diputación puede tener que realizar las obras para cumplir la normativa de accesibilidad mediante la modificación de la pendiente con cuesta o con la instalación de un elemento salva-escaleras. Al margen de a quien corresponda la realización de las medidas razonables de adaptación para garantizar la accesibilidad estas deben concretarse. La responsabilidad de hacerlas no está definida en el convenio (está previsto el preaviso de las obras, que es una cuestión diferente y que no prejuzga lo que tratamos). Por eso indicamos que las dos administraciones deberían acordar la cuestión en términos particulares (para las obras de adaptación) o generales (para este y casos próximos) ya mediante la interpretación consensual del convenio o mediante la ampliación de este para resolver la cuestión.

La Q/64799/16 alude a la falta de espacio para estacionamiento de los microbuses en el centro de educación especial Aspronaga, en A Coruña. El Ayuntamiento de A Coruña señaló que atenderá la solicitud y que tramitará la ampliación de la zona reservada (el total del lateral del centro), con lo que el problema fue resuelto.

La Q/13956/17 refiere problemas de accesibilidad en el centro cívico-social municipal de Sedes, en Narón, y en el polideportivo. El ayuntamiento confirmó lo expuesto en la queja. Determinados locales municipales no resultan accesibles. Lo justifica mencionando las limitaciones presupuestarias que padeció y el plazo de

adaptación de los edificios, que aún no transcurrió en su totalidad, aunque se encontraba próximo a la conclusión. Pero se compromete a ejecutar la adecuación de los locales afectados para lo cual realizó un estudio técnico de las necesidades y costes y se compromete a realizar las obras en el centro de Sedes con un presupuesto de 102.024,11 €.

En la Q/358/16 se señala la falta de acceso a discapacitados en una consulta de logopedia. La Consellería de Política Social (Comisión Técnica de Accesibilidad), siguiendo nuestra valoración inicial (el deber resulta exigible en mayor medida a las mutuas, dada la función pública que desarrollan), advirtió a la entidad prestadora del servicio público que tratamos (mutua de accidentes laborales y enfermedades profesionales) que debía haber implantado un protocolo para garantizar la prestación de los servicios a personas con discapacidad, y eso al margen de la necesidad de adaptar los edificios y hacer los ajustes razonables para su accesibilidad, lo que debe haber culminado el 4/12/17. Además se dirigió a la Consellería de Sanidad para recordar que las mutuas deben adaptar sus servicios antes del día señalado. En el caso particular la mutua rectificó el modo de prestación del servicio y comenzó a prestarlo en un centro hospitalario accesible. La intervención de esta institución tuvo como respuesta que la administración afectada revisara la situación y que adoptase las medidas adecuadas.

La Q/14518/17 indicaba el incumplimiento de la normativa de accesibilidad en el Hospital Universitario de Santiago y en el Hospital Gil Casares. (falta de barandas en la entrada principal, falta de cuestas del desnivel adecuado entre el edificio B y el C, mostradores de información sin altura adecuada, plazas de aparcamiento escasas y sin promedios reglamentarios …). Con su respuesta la consellería se compromete a acometer las adaptaciones antes del vencimiento del plazo legal ("se acometerán las actuaciones necesarias antes de la citada fecha").

Por lo que se refiere a la accesibilidad en instalaciones privadas de uso público conocemos que en muchos casos aún no se planifican y ni tan siquiera se exige la adaptación progresiva de establecimientos como hoteles. En la queja Q/13080/16 se denunciaba el trato discriminatorio en un establecimiento hotelero de O Grove. El afectado reservó después de que el personal garantizara la accesibilidad de la habitación y de los espacios comunes, pero se encontró con que el hotel incumplía las normas de accesibilidad. Después de que por nuestra parte insistiéramos en la necesidad de aclarar lo ocurrido la Comisión Técnica de Accesibilidad informó de que entendía aplicable el reglamento de desarrollo y ejecución de la ley de accesibilidad y supresión de barreras de Galicia, que obliga a la adaptación sólo para las obras de cambio de uso o para las que afecten a un 20% o más de la superficie. Sin embargo, como ya indicamos, en Galicia aun no se desarrolló la Ley 10/2014, de accesibilidad. El decreto se encuentra retrasado. Reclamamos la necesidad de establecer deberes concretos de adaptación progresiva de los establecimientos de uso público.

En muchos casos todavía no se planifica ni se exige la adaptación progresiva de instalaciones privadas de uso público

8. La llegada de refugiados y la necesidad de mejorar las políticas de apoyo

Como señalamos en anteriores informes, en Galicia y en el resto de España y Europa tenemos el deber de responder adecuadamente a la llegada masiva de solicitantes de asilo y refugio. Todos los Defensores del Pueblo reclamamos una política más activa y eficaz. Ante la crisis humanitaria que afecta a numerosísimos refugiados en Europa hicimos pública una declaración en la que mostramos nuestra consternación por la situación que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en todo el continente, mientras los Estados miembros de la Unión Europea tramitan pocos procedimientos de acogida. Reclamamos que se adopten medidas destinadas a proteger eficazmente a miles de ser humanos, muchos de ellos niños, obligados a huir de sus países debido a conflictos y merecedores de protección internacional. Denunciamos el escaso cumplimiento de los compromisos de reasentamiento de las personas refugiadas en la Unión Europea y en España, lo que impide que las CC.AA. puedan cumplir las funciones de acogida.

El pasado año describimos la situación de las políticas autonómicas de acogida que nos trasladaba la Consellería de Política Social.

Conocimos que se había presentado una solicitud de refugio, asilo o protección de acuerdo con la legislación aplicable en la Oficina de Extranjería de la Subdelegación del Gobierno de A Coruña, pero no se dio respuesta (Q/64081/16). El afectado recibió una llamada telefónica ofreciéndole la posibilidad de ser trasladado a un centro de refugiados en Barcelona, que rechazó debido al tiempo que lleva residiendo en A Coruña y el arraigo propiciado por dos ONG, que lo están auxiliando y que acreditaron dicho arraigo. No descarta formar parte del programa para refugiados, pero en Galicia. Por lo expuesto requerimos informe de la Consellería de Política Social y solicitamos la colaboración informativa de la Delegación del Gobierno en Galicia. La Administración General del Estado, competente en la primera fase de la solicitud, reconoce que “debido al incremento de estas solicitudes” la oficina de extranjería de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña está concertando las entrevistas (con abogado de oficio e intérprete) en un plazo aproximado de 3 meses. En este caso sería en enero. En una entrevista con el afectado indicamos que estaríamos atentos al cumplimiento de los deberes públicos que corresponden a la Comunidad Autónoma; por eso, si no recibe la atención adecuada en materia de servicios sociales por su parte podría acudir nuevamente a esta institución, lo que no sucedió.

9. El agravamiento de las situaciones consecuencia del prolongado impago de las pensiones de Venezuela

Como señalamos en el anterior informe, iniciamos una actuación de oficio ante la preocupante situación que padecen muchas personas que trabajaron y cotizaron en Venezuela por los impagos de sus pensiones. Se recibieron numerosas comunicaciones por diferentes medios por retrasos nos pagados de las pensiones de españoles, muchos de ellos gallegos, que desarrollaron toda o parte de su vida laboral en Venezuela y que retornaron a España.

Este año siguieron llegando numerosas quejas por el mismo asunto (por ejemplo, Q/14647/17, Q/21994/17, Q/21995/17 o Q/29112/17). Las quejas más recientes inciden en que la falta de pago se prolonga ya dos años o más, por lo que su situación es desesperada. Algunos efectos de los retrasos pueden ser desahucios, cortes de suministros domésticas o tener que reclamar ayudas sociales o aplazamientos de deudas. Este año, ante las nuevas quejas y el agravamiento de la situación, promovimos actuaciones para afrontar estos importantes problemas en los diferentes ámbitos a los que afecta.

> Siguen llegando numerosas quejas por la falta de pago de las pensiones venezolanas, que ya se prolonga más de dos años, por lo que la situación de los afectados es desesperada

El principal problema de los afectados fue el planteamiento inicial de algunas administraciones; consideran y en algunos casos siguen considerando que cuentan con rentas (la pensión venezolana) que en realidad no perciben. Exigen medios de prueba imposible o muy difícil para adaptar sus decisiones a la realidad del prolongado impago. De esa forma no se reconocen prestaciones económicas y/o ayudas, lo que en muchos casos derivaba en situaciones de vulnerabilidad o exclusión social.

Para afrontar el problema en el ámbito de las competencias de la Xunta de Galicia la defensora mantuvo contactos e incluso se reunió con el titular de la Consellería de Política Social para tratar la forma de ayudar de forma rápida y eficaz los casos más graves. La consellería se comprometió a abordar el problema cuando compruebe la exclusión social o riesgo de ella, a hacerlo con urgencia y a conceder ayudas teniendo en cuenta la realidad de las muchas y cuantiosas faltas de pago por medio de la flexibilización de los medios de prueba.

Para afrontar el problema en el ámbito autonómico la valedora mantuvo contactos con la Consellería de Política Social, que se comprometió a abordar el problema cuando compruebe la exclusión social o el riesgo de ella y a hacerlo con urgencia

Indicamos a todos los reclamantes que si como consecuencia del impago de su pensión venezolana habían estado afectados por situaciones de vulnerabilidad (ausencia o déficit grave de recursos económicos y situación de desempleo, y la concurrencia, como factor de exclusión, de la circunstancia de ser inmigrante o emigrante retornado, por suponer especiales dificultades de integración social o laboral), entonces podrían reclamar las ayudas que concede la Consellería de Política Social. Esta debería tramitarlas de forma urgente y la prueba de la situación podría consistir en un certificado bancario de la falta de los ingresos, tal y como tratamos con la consellería. Conocemos situaciones en las que está aplicándose ese compromiso.

En el ámbito de la Administración General del Estado la falta de reconocimiento de la deuda por las autoridades venezolanas hace que las pensiones sigan considerándose rentas, lo que dificulta la solución en cuestiones relativas a la seguridad social o el empleo. Los organismos del Estado sólo admiten la prueba del impago cuando el organismo deudor lo reconoce o por sentencia judicial con declaración de ejecución imposible, cosa tremendamente difícil. Sin embargo, se dieron sentencias que obligan a tener en cuenta la realidad para determinadas prestaciones.

Dado que se trata de una competencia del Estado tuvimos diferentes contactos con el Defensor del Pueblo (Q/21994/17, Q/21995/17 y otras) para conocer sus iniciativas al respecto y para derivar a esa institución constitucional las justas reclamaciones de los afectados en cuanto al reconocimiento de la realidad que padecen en el ámbito estatal.

Transmitimos al Defensor del Pueblo que recibimos quejas por la denegación de ayudas procedentes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y la imposibilidad de acceso a complementos de mínimos o pensiones no contributivas. Se pidió la colaboración del defensor para que instara a los órganos estatales a aplicar criterios más flexibles para tratar estos asuntos en el caso de las personas que no cobran las pensiones venezolanas. Su respuesta fue positiva y dirigió tres recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad Social para que facilite el acceso a las prestaciones.

Las recomendaciones a las autoridades estatales se formularon en la misma línea que las actuaciones previas de la defensora del pueblo ante las autoridades autonómicas. Como indicamos, la Consellería de Política Social ya tramita ayudas de acuerdo con la situación de estas personas y flexibiliza los requisitos para acceder a ellas. Uno de los más problemáticos, tanto en el campo autonómico como estatal, es que la normativa actual

exige a los afectados demostrar el impago y el organismo oficial venezolano se niega a reconocerlo. Ambas instituciones coincidieron en la necesidad de que no se computen las pensiones no abonadas desde hace mucho tiempo. De este modo podría reconocerse a las personas en situación económica más precaria el derecho de complemento a mínimos de sus pensiones y otras prestaciones de carácter no contributivo o asistencial. Tanto el defensor como la valedora consideran que debería bastar con medidas de prueba sencillas o realistas, y no con condiciones que no están en la mano de los afectados. También se instó a las autoridades estatales a revisar de oficio los requerimientos de reintegro por cobros indebidos de complementos a mínimos o las reducciones de estos complementos en los años en los que Venezuela no pagó las pensiones.

En el ámbito estatal pedimos que los órganos de la Administración del Estado apliquen criterios más flexibles para afrontar los graves problemas de las personas que no cobran las pensiones venezolanas. El Defensor del Pueblo dirigió tres recomendaciones a la Seguridad Social para facilitar el acceso a las prestaciones

Indicamos a los afectados que solicitaban alguna prestación económica de los organismos del Estado (INSS, SEPE…) que el Defensor del Pueblo atendería su reclamación en la línea expresada, según tratamos con esa institución constitucional.

Incluso pedimos directamente la colaboración de algún organismo estatal para conocer su actuación en estos casos; al SEPE le pedimos información sobre el tratamiento que estaba dando a las faltas de pago de las pensiones de Venezuela a efectos de la renta activa de inserción (Q/14837/17). Este organismo estatal respondió que en los supuestos de falta de pago de pensiones el reconocimiento de la renta activa de inserción (RAI) “quedaría condicionado a la resolución del conflicto del que se deriva dicho impago. Por consiguiente, no computará su importe cuando se obtuviese un pronunciamiento judicial en el que se refleje dicho impago y la imposibilidad de ejecución de la sentencia que condene al abono de la deuda, ni cuando dichas circunstancias de impago e imposibilidad actual de cobro fueran certificadas por el organismo oficial venezolano”. Además el afectado debería aportar “su compromiso de devolución inmediata de las cantidades percibidas en concepto de Renta Activa de Inserción, en caso de percibir la procedente de aquel País”. A la vista de esta respuesta informamos al afectado de las posibilidades de reclamar ayudas de la administración autonómica, que se había comprometido a no condicionarlas como estaba haciendo el Estado, y le indicamos todas las actuaciones realizadas antes las diferentes autoridades con competencia en la materia, en especial las hechas ante el Defensor del Pueblo, al que puede dirigirse para reclamar formalmente por ese criterio del SEPE. Como señalamos, el defensor reclamó cambiar la forma de actuar de determinados organismos estatales en este importante problema.

También solicitamos la colaboración del INSS para conocer las circunstancias de la retirada de un complemento de mínimos y el requerimiento de su devolución debido al pago de unos retrasos de la pensión de 2015, la última regularización hecha (desde 2016 no se hacen regularizaciones y las faltas de pagos se extienden a todo 2016 y 2017 y a lo que va de 2018 al cerrar de este informe, según informan los afectados). Reclamamos que los organismos del Estado tuviesen en cuenta la realidad, pero el INSS respondió que "… no fue posible su restitución (complemento) puesto que esta entidad ya requirió al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales el cumplimiento inmediato del convenio bilateral en todos sus términos, incluido el deber contraído por dicho Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en aplicación del artículo 5 del convenio bilateral sobre exportación de pensiones, sin haber obtenido respuesta". Esta respuesta no tiene en cuenta la realidad de la situación que padecía el afectado, como otras muchas personas, por lo que le indicamos que acudiese al Defensor del Pueblo para que atendise su reclamación en la línea expresada.

También intentamos la colaboración del Defensor del Pueblo de Venezuela, pero ni él ni ninguna autoridad venezolana respondieron a las reclamaciones de rápida solución de esta injusta situación. También nos dirigimos al defensor venezolano a través del presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, que con sus gestiones tampoco consiguió que se diese una respuesta a la reclamación que le remitimos. Por eso apoyamos las iniciativas diplomáticas que el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación considere oportunas para reclamar la restitución de los derechos conculcados.

En conclusión, la privación del derecho a la pensión venezolana afecta a muchos gallegos y es manifiestamente injusta. Ante eso son nuestras instituciones las que deben afrontar la situación de emergencia sufrida por estas personas. La eliminación de las trabas burocráticas existentes para el reconocimiento de las prestaciones y ayudas en tanto continúe el impago de pensiones por Venezuela es una necesidad acuciante para los pensionistas gallegos, muchos carentes de recursos económicos alternativos para su subsistencia.

La privación del derecho a la pensión venezolana afecta a muchos gallegos y es manifiestamente injusta

10. La atención a las personas sin techo

Hace dos años recibimos dos quejas por la situación de varias personas sin hogar y su comportamiento contrario a la ordenanza de convivencia de Santiago de Compostela (Q/35804/15 -promovida por dos asociaciones, una de vecinos y otra de comerciantes y empresarios- y Q/39390/15). Los vecinos y empresarios del casco histórico padecían frecuentes alteraciones de las normas de convivencia. La situación ponía de relieve

también un problema social del que eran víctimas personas sin hogar, para las que reclamamos el apoyo necesario.

La situación se confirmó por la documentación aportada y en enero de 2017 formulamos al ayuntamiento una recomendación para que abordase urgentemente la situación personal y social de los protagonistas y garantizase sus derechos, por medios propios, en colaboración con las otras administraciones con competencia en la materia, o por derivación a medios ajenos, en razón de la evaluación conjunta de las circunstancias. También recomendamos que de forma urgente hiciera cumplir las normas municipales en materia de convivencia, puesto que se producían habituales conculcaciones. Debían acercarse los recursos asistenciales precisos, pero sin que eso prevaleciese o anulase el debido respeto a los derechos del resto de las personas.

Finalmente conocimos que se actuó de acuerdo con lo recomendado en cuanto a la única persona entonces afectada por la situación objeto de las quejas. No podemos ofrecer detalles sobre lo actuado y finalmente resuelto por consistir fundamentalmente en datos especialmente protegidos (salud…).

11. La atención sociosanitaria a la personas con enfermedad mental

Tuvimos que abordar la carencia de un plan de prevención del suicidio en Galicia puesta de relieve en la queja Q/64054/16. La Consellería de Sanidad respondió que el plan se llevó al Consello da Xunta para su conocimiento, que se había sometido a la información de los otros órganos también competentes, y que después de recibir y evaluar los informes estaba prevista su aprobación.

> Abordamos la carencia de un plan de prevención del suicidio en Galicia y después de nuestra actuación se previó su aprobación

Ante las carencias en materia sociosanitaria para la atención de las personas con enfermedad mental reclamamos información a las Consellerías de Política Social y de Sanidad, que trasladaron los datos de los que dimos cuenta en el informe del pasado año. El SERGAS cuenta con 540 plazas para la atención del trastorno de larga evolución; con recursos complementarios no hospitalarios para personas con trastorno mental crónico y severo (pisos protegidos, unidades de apoyo social intermedio y unidades residenciales; 192 plazas en pisos protegidos, 904 plazas en centros de rehabilitación social, y 119 plazas en unidades residenciales).

Las Consellerías de Sanidad y de Política Social firmaron un convenio para el trabajo conjunto de apoyo y atención a las personas con enfermedad mental de duración prolongada, curso crónico y estabilizadas desde el punto de vista sanitario. La Consellería de Política Social facilita la derivación a centros residenciales de promoción de la autonomía o atención a la dependencia ajustados a las necesidades psicosociales de las personas que no disponen de red social adecuada, y el SERGAS facilita el apoyo al centro para los cuidados sanitarios, en especial la salud mental, y desarrolla un programa de formación continuada de los profesionales de los centros para los cuidados de personas con trastornos mentales.

Como destacamos en el pasado año, lo indicado no implica que no se den situaciones en las que los recursos no resulten adecuados, lo que debe examinarse de forma individual, tal y como realizamos cuando se reciben quejas sobre esta problemática. El sistema de dependencia no siempre tiene recursos específicos para atender algunas situaciones, como comprobamos en alguna queja.

Con carácter particular conocemos el caso (a través de la queja de su madre; Q/14031/17) de una persona tutelada por la FUNGA, que vive en una pensión en Ferrol en la que no tiene derecho la comida, por lo que le dicen que acuda a la cocina económica. Requerimos información a la FUNGA. Residía en un piso tutelado gestionado por una asociación y acudía a su centro de día. Fue protagonista de varios incidentes en el piso, no se adaptaba bien a las normas y a los horarios y decidió abandonarlo. La FUNGA confirmó que la renta era muy limitada y que el coste de la pensión, que no incluye las comidas, hace que tenga que acudir a la cocina económica y a pedir otro tipo de ayudas. Ante eso indicamos que esa situación debería modificarse, fundamentalmente para no verse abocado a acudir a la cocina económica. Nos pusimos en contacto directo con la FUNGA con el fin de que por su parte se estudiasen las posibles medidas. La FUNGA manifestó su acuerdo e indicó que promovería las actuaciones correspondientes.

12. La atención social en medio rural

En los debates parlamentarios del Informe de 2016 diferentes grupos con representación en el Parlamento de Galicia subrayaron que son muy escasas las quejas procedentes del medio rural, el 0,1 % en 2016. La causa no era que la situación económica o social en el rural fuera mejor que en otros ámbitos. Por el contrario, en ocasiones sus circunstancias son más precarias.

Una de las medidas adoptadas por la valedora ante esa realidad fue la promoción de visitas a ayuntamientos con menor población. Así se hizo a lo largo de estos últimos tiempos. Intentamos acercar la institución a las personas. La valedora procura que sus visitas a los ayuntamientos permita conocer de primera mano los problemas que afectan de forma específica al medio rural. Las últimas visitas se realizaron, por ejemplo, a Carballeda de Avia y Guitiriz. En ellas se recogieron directamente no sólo las quejas formales de muchas personas, sino que también se escucharon sus preocupaciones generales y en su caso se asesoró en cuestiones de interés.

Por otra parte la valedora inició 200 actuaciones de oficio dirigidas a conocer las situaciones más preocupantes, las relacionadas con la exclusión o riesgo de exclusión social de las familias o personas que desarrollan su vida y actividades en el rural. Los servicios sociales de los ayuntamientos son los que se encuentran más cerca de esas situaciones y los que las conocen mejor; juegan un papel fundamental en la información, promoción e impulso de los medios disponibles para afrontar los problemas que tratamos. Consideramos que sería de interés que los ayuntamientos rurales aporasen su criterio sobre la eficacia de los medios generales puestos a disposición de las personas en exclusión o riesgo de exclusión social y sobre las medidas legales y/o de otro tipo que deberían adoptarse para abordar adecuadamente los problemas que afectan a las personas que además padecen carencias relacionadas con el medio rural.

Iniciamos 200 actuaciones de oficio para conocer las situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social de las personas del rural

Nos dirigimos a 200 ayuntamientos gallegos (los de menos de 5000 habitantes) indicando que la protección contra la exclusión o riesgo de exclusión social debe ser una política pública prioritaria en todos los casos, y con especial dedicación cuando afecta también a personas especialmente vulnerables, como menores, ancianos, personas con discapacidad, etc. Solicitamos su colaboración para conocer el criterio de esos ayuntamientos en relación con el tratamiento actual de las situaciones mencionadas y sobre las posibles medidas a adoptar para mejorar la atención de las personas que padecen exclusión o riesgo de exclusión social y que además encuentran la dificultad añadida de padecer esta situación en medio rural. También resultaría útil conocer si el ayuntamiento adoptó o ha previsto adoptar medidas para identificar posibles casos de exclusión no puestas de manifiesto por los perjudicados en ese ámbito.

En las respuestas se subraya en términos generales la mayor dificultad de atención en medio rural y también las menores posibilidades tanto materiales como personales de los pequeños ayuntamientos. Sin embargo, se da cuenta de numerosas iniciativas de protección social a través de los departamentos de servicios sociales municipales. Algunos mencionan la escasez de acceso a la única renta periódica, la risga, y problemas de atención en la dependencia por diferentes causas, como la escasez de plazas de servicio en el hogar o las dificultades de traslado a los servicios.

13. Peticiones para la reforma de la Constitución en materia de pensiones

Recibimos 13017 quejas (Q/101 a 13018/17 y Q/13068 a 13167/17) para demandar la reforma de la Constitución Española en el sentido de impedir reducir o privatizar las pensiones y mantener su poder adquisitivo. Reclaman en diferentes foros y mediante la recogida formal de apoyos (firmas) que el Congreso de los Diputados les permita comparecer ante la comisión competente para reclamar una reforma de la Constitución

que impida reducir o privatizar las pensiones y para que se mantenga su poder adquisitivo, esto es, que se blinde constitucionalmente lo señalado.

Las quejas señalan que la Mesa Estatal Pro-Referendum de las Pensiones (MERP) nació hace 4 años y cuenta con 170 organizaciones de todo el país y 95 figuras de la cultura. No hace distinción de ideologías, credos o siglas partidarias.

El mismo día de la presentación de las queja tuvimos la oportunidad de recibir a una representación de la mesa. Expuso el planteamiento general de su propósito y las medidas que estaban adoptando para intentar hacerlo efectivo, entre ellos la presentación de este tipo de escritos y el mantenimiento de entrevistas en las instituciones.

La defensora les manifestó personalmente que se congratulaba de que acudiesen a la institución como medio de expresión de su demanda de carácter social en favor de las pensiones públicas, un asunto que, como todos los de carácter social y de defensa de los derechos de las personas, cuenta con la atención e interés permanente de la valedora por ser su función principal.

La materia que tratamos se refiere a las pensiones del Sistema Nacional de Seguridad Social, que es competencia exclusiva del Estado. Ya en la entrevista anticipamos que las funciones del Valedor do Pobo vienen definidas en el art. 1.3 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, por la que se rige, donde se indica que la institución podrá supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega y de sus entes y empresas públicas o dependientes, así como la de la Administración local en aquellas materias que son competencia de nuestra Comunidad. Teniendo en cuenta lo anterior dimos traslado del asunto al Defensor del Pueblo, la institución constitucional con una función asimilable a la de la valedora en el ámbito estatal (art. 54 CE) y que por tanto puede supervisar las actuaciones de la Administración General del Estado. Además, según nos informaron, ya estuvieron y siguen en contacto con la institución constitucional.

14. Problemas sociales asociados a las infraestructuras

Se inició actuación de oficio como consecuencia de las informaciones sobre perjuicios ocasionados a los usuarios de la AP-9 (Q/16382/17). En diferentes medios de comunicación se destaca que las obras en la zona de Santiago de la AP-9 y la mala señalización de la salida del Milladoiro obligó a muchos conductores a ir hasta Padrón y la empresa exigió el abono del peaje. Algún medio señala que no subieron las barreras ni a la Guardia Civil, que estuvo 40 minutos indicando que se levantaran, según los afectados. Con la situación se formaron enormes colas. Al perjuicio económico se añade la pérdida de tiempo, cuando lo que se busca con el uso de la autopista es su ahorro. Los afectados presentaron reclamaciones por escrito. Sólo por su insistencia la empresa llegó a levantar las barreras a la noche. La empresa no dio ningún tipo de explicaciones. Esta última retención en los peajes de la AP-9 se añade a otras muchas que se habían dado con

anterioridad por diferentes circunstancias, siendo la actitud de la empresa la misma. Por ejemplo, en abril se formaron grandes colas desde Pontevedra en dirección a Vigo. Los conductores manifestaron su indignación por el tiempo invertido, por la falta de avisos, y por encima tener que abonar el trayecto, cuando lo único que ocasionó el uso de la autopista fue la pérdida de tiempo y los perjuicios asociados.

En otras muchas ocasiones las retenciones en los peajes se dan en verano porque las cabinas no son capaces de absorber el tráfico. No se toman medidas para evitarlo y sobre todo, cuando las colas son desproporcionadas, la autopista no abre las barreras como una consecuencia lógica de su responsabilidad en la imposibilidad de mantener un servicio adecuado o propio de una carretera de pago.

AUDASA aportó un amplio informe en el que señala que informó de las obras y del corte de la salida. No menciona nada sobre compensaciones o liberación de los peajes ante acumulaciones derivadas de obras (en este caso) o de otras circunstancias, como las colas del verano que se repiten año tras año.

La principal argumentación de la empresa concesionaria para defender su forma de actuar es que las obras se señalizaron en los paneles de la autopista, por lo que no consideró la posibilidad que mencionamos en la queja de oficio, esto es, la apertura de las barreras como consecuencia de la importante distorsión del servicio común. Al margen de que la empresa señalizase el cierre de las salidas afectadas y las obras que realiza es evidente que eso hace inevitable que el servicio no sea el común y que los usuarios se sientan muy molestos con razón. Los argumentos de la concesionaria no tienen en cuenta que se trata de una autopista de peaje y que el servicio tiene que ser óptimo de forma permanente, y que en caso de lo contrario no tiene sentido su uso como alternativa más rápida y segura que la vía convencional. El criterio de que los usuarios deben sufrir las consecuencias de las obras de mejora, aplicable con carácter general a todas las obras públicas, no puede aplicarse en el mismo sentido y con el mismo alcance a las autopistas de peaje. Cuando hacen obras con importantes consecuencias perjudiciales para su servicio deberían prever medidas que compensen la no prestación del servicio óptimo común. Cuando los tiempos del viaje aumenten de forma significativa respecto de los comunes por consecuencia lógica debería ser el no abono del peaje.

En la queja también se hace referencia a los graves perjuicios ocasionados de forma reiterada con ocasiones de retenciones en los puntos de peaje sin que la causa sean las obras. En los peajes de la AP-9 se dieron colas kilométricas en época estival y por tanto no sólo no se dio el servicio propio de la autopista por el que pagan los usuarios sino que incluso se produjeron graves perjuicios por quedar aquellos literalmente atrapados por la situación. La respuesta de la concesionaria fue a cobrar ordinariamente y hacer que el perjuicio no sólo no se solucionase sino que aumentase. En su informe la concesionaria no responde a eso, sobre lo que se preguntó expresamente, a pesar de la gravedad de sus consecuencias, tal y como pusimos de manifiesto en la queja. Se trata de una autopista de peaje de competencia estatal y esta institución no tiene la función de supervisar a la entidad concesional, aspecto este que subraya en diferentes ocasiones AUDASA. Sin

embargo, lo anterior no impide emitir un criterio fundado de lo sucedido y hacer la valoración crítica que ya expusimos, lo que trasladamos al Parlamento de Galicia a través de este informe anual.

> En la AP-9 se dieron colas quilométricas, no se dio un servicio apropiado y además hubo que pagar por él. La situación se da año tras año y su gravedad no es abordada por la administración competente

Por otra parte, 1836 personas formularon una petición para que la Consellería de Infraestructuras y Vivienda ejecutase la autovía Celanova Sur-Frontera de Lindoso. En el informe de la consellería no se apreciaron irregularidades. Además, en esta materia le corresponde aplicar los criterios que considere oportunos de forma discrecional. A pesar de lo anterior reclamamos de la consellería que aportase los criterios que manejaba en lo relativo a la infraestructura. Justificó su decisión en la densidad de tráfico o la intensidad media diaria, que es inferior a la requerida para una autovía. También señaló que con carácter prioritario está prevista la mejora de los viales hacia el norte, donde el tráfico es muy superior. Comenzará las obras de un nuevo vial de conexión entre la autovía de las Rías Baixas A-52 y la N-525, lo que implicará mejorar las conexiones viarias de la Baixa Limia con Ourense y su área industrial.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/1134/16	Actuación de una trabajadora social y a un reconocimiento de dependencia	Consellería de Política Social 05/01/2017	NO ACEPTADA	Q/1134/16
2	Q/13364/16	Denegación de la exención del IVTM a una persona con incapacidad	Ayuntamiento de Oleiros 05/01/2017	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/13364/16
3	Q/35804/15	Comportamiento contrario a la ordenanza de convivencia de un grupo de personas que permanecen habitualmente en el centro de la ciudad	Ayuntamiento de Santiago de Compostela 18/01/2017	CON EFECTIVIDAD	Q/35804/15
4	Q/39390/15	Comportamiento contrario a la ordenanza de convivencia de un grupo de personas que permanecen habitualmente en el centro de la ciudad	Ayuntamiento de Santiago de Compostela 18/01/2017	CON EFECTIVIDAD	Q/39390/15
5	Q/595/16	Consecuencias del retraso de una valoración de discapacidad en un proceso selectivo	Consellería de Sanidade 25/01/2017	ACEPTADA	Q/595/16
6	Q/595/16	Consecuencias del retraso de una valoración de discapacidad en un proceso selectivo	Consellería de Política Social 25/01/2017	ACEPTADA	Q/595/16
7	Q/63651/16	Retraso de un procedimiento de dependencia y fallecimiento del dependiente sin prestación y con los plazos vencidos	Consellería de Política Social 07/02/2017	NO ACEPTADA	Q/63651/16
8	Q/63690/16	Denegación de una Risga	Consellería de Política Social 06/04/2017	ACEPTADA	Q/63690/16
9	Q/13928/17	Retraso de una valoración de discapacidad	Consellería de Política Social 19/04/2017	ACEPTADA	Q/13928/17
10	Q/13239/17	Retraso en la atención de la dependencia	Ayuntamiento de Ordes 21/04/2017	ACEPTADA	Q/13239/17
11	Q/13239/17	Retraso en la atención de la dependencia	Consellería de Política Social 21/04/2017	ACEPTADA	Q/13239/17
12	Q/654/16	Compensación por retraso y fallecimiento antes de la atención de la dependencia	Consellería de Política Social 04/05/2017	NO ACEPTADA	Q/654/16
13	Q/13022/16	Retraso de un recurso de alzada contra la denegación del reconocimiento del derecho a la efectividad de las prestaciones económicas de las personas dependientes fallecidas	Consellería de Política Social 04/05/2017	NO ACEPTADA	Q/13022/16
14	Q/12619/16	Solicitud de compensación a familiares de dependientes fallecidos	Consellería de Política Social 16/05/2017	NO ACEPTADA	Q/12619/16

Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
15	Q/14019/17	Retraso de una valoración de discapacidad	Consellería de Política Social 16/05/2017	ACEPTADA PARCIAMENTE	Q/14019/17
16	Q/14443/17	Retraso de la revisión del grado de dependencia	Consellería de Política Social 29/05/2017	ACEPTADA	Q/14443/17
17	Q/14947/17	Retraso de la revisión del grado de discapacidad	Consellería de Política Social 29/05/2017	ACEPTADA PARCIAMENTE	Q/14947/17
18	Q/13191/17	Retraso de una valoración de dependencia	Consellería de Política Social 14/06/2017	ACEPTADA	Q/13191/17
19	Q/13196/17	Retraso de una valoración de dependencia	Consellería de Política Social 14/06/2017	ACEPTADA	Q/13196/17
20	Q/14268/17	Retraso en la adjudicación de una plaza residencial	Consellería de Política Social 14/06/2017	NO ACEPTADA	Q/14268/17
21	Q/16392/17	Falta de aplicación de la reserva de plazas para personas con discapacidad en las pruebas de acceso al empleo público municipal	Ayuntamiento de Santiago de Compostela 14/06/2017	ACEPTADA	Q/16392/17
22	Q/13209/17	Falta de reconocimiento de la discapacidad a pesar de tener reconocida la invalidez total por la Seguridad Social	Consellería de Política Social 06/07/2017	PENDIENTE	Q/13209/17
23	Q/21406/17	Retraso de un recurso de alzada en materia de dependencia	Consellería de Política Social 06/07/2017	NO ACEPTADA	Q/21406/17
24	Q/20683/17	Retraso de una valoración de discapacidad	Consellería de Política Social 14/07/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/20683/17
25	Q/16369/17	Retraso del reconocimiento del grado de discapacidad	Consellería de Política Social 27/07/2017	ACEPTADA	Q/16369/17
26	Q/16387/17	Retraso de dos procedimientos de valoración de la discapacidad	Consellería de Política Social 02/08/2017	ACEPTADA	Q/16387/17
27	Q/21333/17	Retraso del reconocimiento del grado de discapacidad	Consellería de Política Social 11/10/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/21333/17
28	Q/14918/17	Retraso de un procedimiento de dependencia	Consellería de Política Social 19/10/2017	ACEPTADA	Q/14918/17
29	Q/22427/17	Retraso en la atención a una persona dependiente	Consellería de Política Social 27/10/2017	NON ACEPTADA	Q/22427/17
30	Q/22258/17	Retraso de su valoración de discapacidad	Consellería de Política Social 07/11/2017	ACEPTADA	Q/22258/17
31	Q/22200/17	Retraso de una valoración de discapacidad	Consellería de Política Social 10/11/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/22200/17
32	Q/22688/17	Retraso de una valoración de discapacidad	Consellería de Política Social 20/12/2017	ACEPTADA PARCILAMENTE	Q/22688/17
33	Q/24069/17	Falta de respuesta a la solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad	Consellería de Política Social 21/12/2017	PENDIENTE	Q/24069/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

En cuanto a las Rentas de Inclusión Social de Galicia o risgas, antes eran numerosos los retrasos en los procedimientos. Reclamamos la resolución y pago urgente y desde 2015 se conocen muchas menos quejas por retrasos. La mayoría de las quejas por risgas ahora se refieren a determinados aspectos de la renta, como la retirada o suspensión, retrasos de los recursos administrativos, cuantificación y pago de los retrasos, falta de reconocimiento de los nuevos tramos o complementos, reconocimiento limitado de complementos, o denegación la cuando el solicitante tiene un trabajo remunerado muy limitadamente.

Desde hace tiempo subrayamos el retraso del desarrollo reglamentario de la ley de inclusión social. Por medio de recomendaciones, informes y contactos personales con la Consellería de Política Social insistimos en la necesidad de aprobar el decreto. Ya se aprobó un proyecto que se encuentra en tramitación al cierre del informe. Es preciso que se apruebe a la mayor brevedad para dar cumplimiento al mandato legal.

En cuanto a la dependencia, antes las quejas solían centrarse en la aprobación o en el cumplimiento del programa de atención, pero este año detectamos retrasos también en la fase anterior, la de valoración. Algunas áreas tenían unidades con retrasos.

Es necesario equiparar las personas incapacitadas laboralmente y las personas con discapacidad, como prevé la ley desde hace tiempo. Los problemas se dan normalmente en el ámbito fiscal local. A la vista de la negativa de ciertos ayuntamientos y organismos provinciales de recaudación a reconocer la equiparación fue preciso recomendar a la consellería que la acreditase, lo que aceptó; dará un documento con el reconocimiento de la discapacidad de las personas con incapacidad laboral.

Apreciamos considerables retrasos en las valoraciones de la discapacidad. En las recomendaciones indicábamos a la consellería la necesidad de solucionar el problema con la aplicación de las medidas anunciadas. Iniciamos una actuación de oficio para eso y la consellería dio cuenta de las medidas puestas en marcha y de las futuras, con las que prevé que en 2018 se den reducciones de los tiempos de emisión de los reconocimientos del grado de discapacidad.

Apreciamos progreso en accesibilidad, pero las carencias son muchas. Finalizó el plazo para las adaptaciones legalmente previstas y eso supuso un repunte de las reclamaciones. Ya sobrepasado, siguen dándose numerosos casos de falta de accesibilidad. Elaboramos un informe monográfico sobre accesibilidad, el Estudio sobre Accesibilidad en Galicia, un muestreo de la situación en Galicia. Propone una reflexión global sobre las carencias que aún padecen de forma injusta las personas con discapacidad en materia de accesibilidad.

Este año siguieron llegando numerosas quejas por el impago de pensiones de Venezuela. Las administraciones consideraban que los afectados contaban con rentas que

en realidad no perciben desde hace más de dos años. La defensora mantuvo contactos con la Consellería de Política Social para tratar la forma de ayudar rápida y eficazmente los casos más graves. La consellería se comprometió a abordar el problema cuando compruebe exclusión social o riesgo de él, a hacerlo con urgencia y a conceder ayudas teniendo en cuenta la realidad. En el ámbito del Estado tuvimos contactos con el Defensor del Pueblo para derivar a esa institución las justas reclamaciones de los afectados y el reconocimiento de la realidad que padecen. Su respuesta fue positiva y dirigió tres recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad Social para que facilite el acceso a las prestaciones.

Abordamos la falta del plan de prevención del suicidio en Galicia y la Consellería de Sanidad respondió que el plan se llevó al Consello da Xunta para su conocimiento, que se había sometido a información de los otros órganos también competentes, y que después de recibir y evaluar los informes estaba prevista su aprobación.

Iniciamos 200 actuaciones de oficio dirigidas a conocer las situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social de las familias o personas que desarrollan su vida y actividades en el rural. Nos dirigimos a 200 ayuntamientos gallegos (los de menos de 5000 habitantes). En las respuestas se indica la mayor dificultad de atención en el rural y las menores posibilidades de los pequeños ayuntamientos. Algunos mencionan la escasez de acceso a la risga y problemas de atención en la dependencia por diferentes causas. Se da cuenta de numerosas iniciativas de protección a través de los servicios sociales municipales.

ÁREA DE EMIGRACIÓN Y TRABAJO

I- INTRODUCCIÓN

El área de emigración y trabajo abarca las materias relacionadas con emigración e inmigración, trabajo y seguridad social.

Casi un tercio de las quejas recibidas se han remitido al Defensor del Pueblo y afectan o se demandan actuaciones relacionadas con diversos Ministerios del Gobierno de España, fundamentalmente el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Se han inadmitido 19 quejas. Las causas más frecuentes de inadmisión son: por plantear desacuerdos con sentencias judiciales, por plantear cuestiones que afectan a la relación jurídico-privada no habiendo ningún acto de la administración que se pueda supervisar, o bien por no haber actuaciones administrativas previas.

Así como en otras áreas existe un claro problema que motiva la gran parte de las quejas en esta área las motivaciones son variadas aunque hay una cuestión que sobresale de las demás: la disconformidad con resoluciones adoptadas por el INSS y la disconformidad con las sentencias emitidas por los tribunales de justicia cuando esas resoluciones son recurridas.

Las atribuciones del Valedor do Pobo vienen establecidas en el artículo 1.3 de la Ley6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo que regula esta Institución: podemos supervisar la actividad de la administración de la Comunidad Autónoma Gallega y de sus entes o empresas públicas o dependientes, así como la de la Administración Local en aquellas materias que son competencia de nuestra comunidad.

En lo que se refiere al área de trabajo y seguridad social, el Estado tiene competencia exclusiva sobre la legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de la Comunidad Autónoma (artículo 149.1.7º. de la Constitución Española).

En el artículo 21 del Estatuto de Autonomía de Galicia se establece que corresponde a la Comunidad Autónoma la ejecución de la legislación del Estado en materia laboral, asumiendo las facultades, competencias y servicios que en este ámbito, y en el nivel de ejecución ostenta actualmente el Estado, con respecto a las relaciones laborales.

En materia de seguridad social corresponde a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado, salvo las normas que configuren el régimen económico de la misma. Le corresponde también a nuestra Comunidad la gestión del régimen económico de la seguridad social en Galicia, sin perjuicio de la caja única.

Aunque lo hacemos constar más adelante es significativo la disminución de quejas relacionadas con cuestiones referentes a la formación de los trabajadores en paro y las demoras en el abono de las subvenciones de transporte, conciliación e itinerarios.

II- DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas ha disminuido con respecto a las recibidas en el año 2016, que eran 79.

Como se puede observar en los cuadros siguientes se han recibido 62 quejas, de las cuales se han admitido 33, concluyéndose 32 y encontrándose 1 en tramitación.

Las quejas inadmitidas son 19 y se han remitido al Defensor del Pueblo 10.

Se han tramitado también todas las quejas que estaban pendientes del año 2016, habiéndose concluido todas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	62		62	
Admitidas	33	53,23 %	33	53,23 %
No admitidas	19	30,65 %	19	30,65 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	10	16,12 %	10	16,12 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	32	96,97 %	32	96,97 %
En trámite	1	3,03 %	1	3,03 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2016	8	2	10	10	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Se han admitido a trámite 33 escritos de quejas de las cuales 32 están concluidas y 1 se encuentra en trámite.

Entre las admitidas y tramitadas tres hacen referencia a las demoras en los pagos en las ayudas de los cursos de formación.

Es especialmente significativo este número porque en los años anteriores este tipo de quejas eran mucho más numerosas, estas quejas solían recibirse siempre durante el mes de enero y algunas en febrero.

Esta situación se producía con regularidad en los últimos años, sin embargo vemos que no solo se han presentado tres el año pasado sino que durante los meses de enero y febrero de 2018 no se ha presentado ninguna.

Debemos señalar que en los últimos años hacíamos referencia de forma significativa en nuestro informe anual a este tipo de quejas.

En el informe del año 2016 se decía: "En relación al contenido de estas quejas en las que se pone de manifiesto la demora en el pago de las bolsas y ayudas a personas desempleadas que participan en acciones de formación profesional para el empleo debemos señalar que ya en el informe del año 2015 hacíamos referencia a esta cuestión."

No es posible decíamos "abonar estas ayudas en el ejercicio cuando la concesión se produce en una fecha en la que el presupuesto está cerrado, teniendo en consecuencia que aplazar los pagos para el ejercicio siguiente. Como el presupuesto no se abre hasta ya avanzado el primer trimestre provoca que los expedientes de pago se demoren en su tramitación ante intervención para su fiscalización, sin cuyo trámite no puede procederse al abono de la ayuda reconocida".

Continuábamos diciendo "No entendemos las razones que justifican que ayudas solicitadas en julio se concedan en diciembre, haciendo imposible su pago en el ejercicio en el que se celebran los cursos y provocando con la demora en los pagos serias dificultades en personas que se encuentran en una situación de precariedad. En el caso de que tuviese que ser así entendemos que las acciones presupuestarias de cierre de un ejercicio y apertura del siguiente deben realizarse en el menor plazo posible para evitar demoras en la tramitación de obligaciones formalmente reconocidas evitando el perjuicio a terceros."

Las tres quejas que durante el año 2017 se han recibido hacían referencia a cursos celebrados en el año 2016, y fundamentalmente estaban motivadas por demoras en los pagos de las ayudas concedidas en transporte, conciliación e itinerarios. Este año en los dos primeros meses no hemos recibido ninguna queja por cursos celebrados en el año 2017.

Sin entrar en ningún tipo de valoraciones entendemos que debemos dejar constancia de este hecho pues por primera vez en los últimos años no hemos recibido ninguna queja por este motivo.

Sin embargo debemos resaltar el motivo de la queja Q/28197/17. En ella se nos informa que una serie de personas preseleccionadas para realizar el curso de formación "Atención Socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones" en el Ayuntamiento de Valga, concedido en base a la orden de la Conselleria de Economía, Emprego e Industria de 7 de mayo de 2017, cuando se presentaron en el citado ayuntamiento para la prueba de la selección se les informó que el curso se había anulado. La razón que alegan en ese momento es que no había suficientes solicitantes residentes en ese ayuntamiento (3 de los 29 preseleccionados) por lo que consideraban por parte del ayuntamiento que no eran suficientes para justificar la celebración del curso.

Solicitada información se nos indica que por resolución de fecha 22/08/2017 se le concedió al Ayuntamiento de Valga la acción formativa, dirigida a trabajadores desempleados, por un importe de 33.378 €, siéndole notificada el día 19/09/2017.

El día 15 de octubre de 2017 el ayuntamiento presenta un escrito renunciando al curso, siendo aceptada la renuncia por la Jefatura Territorial.

Esta circunstancia, la renuncia a un curso, está contemplada en la orden de 7 de mayo en su artículo 7.5, que dispone que se pueda renunciar a un curso, debiendo comunicar su renuncia al mismo en el plazo de dos meses después de recibir la notificación de la resolución definitiva. Este plazo puede incluso ser ampliado por resolución de la Jefatura Territorial correspondiente.

Entendemos desde esta Institución que no existe una irregularidad en la actuación del ayuntamiento, puesto que ha renunciado en el plazo previsto para ello, pero sí entendemos que no parece razonable que la renuncia esté motivada porque no hay, a juicio del ayuntamiento, suficientes alumnos de ese municipio pues se está produciendo un daño objetivo a las personas que se inscribieron en ese curso renunciando, probablemente, a participar en otros, y desde luego no parece razonable que se les comunique esta circunstancia cuando los alumnos preseleccionados acuden al proceso de selección.

Le hemos solicitado a la Conselleria de Economía, Emprego e Industria que en futuras convocatorias tengan en cuenta la experiencia de Valga para evitar que en el futuro se repita esta situación.

Las cuestiones que se plantean en los escritos de queja son muy variadas. Para una mayor información comentamos algunas de las quejas recibidas y las respuestas que hemos dado.

En la Q/13023/17 se nos indica que le ha sido extinguida prestación por desempleo por salir al extranjero a buscar trabajo estando percibiendo el subsidio de paro. Nos dice que le reclaman la prestación recibida indebidamente más el recargo correspondiente, habiéndosele embargado la cuenta bancaria, considerando la situación injusta y encontrándose en una total indefensión.

Solicitada información al SEPE nos informa que la resolución de la extinción es de fecha 07/08/2014, presentando una reclamación previa el día 25/08/2014 que fue desestimada el día 02/10/2017, no siendo recurrida en vía judicial, convirtiéndose la resolución en un acto firme.

Cuando se está cobrando el paro y se prevé una salida al extranjero existe la obligación de comunicarlo previamente al SEPE para autorizar la suspensión del derecho a la percepción de la prestación económica por desempleo, en los términos y plazos que establece el artículo 212, letras f) y g), del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Si no se cumple con esta obligación de comunicación previa se podría llegar a extinguir el derecho a la prestación, según lo dispuesto en los artículos 213, letra g) y 231.1, letra e) del mismo texto legal.

La norma no restringe la libertad de las personas para trasladarse al extranjero, pero si no quieren perder el derecho a percibir la prestación por desempleo, han de comunicarlo debidamente, ya que el tiempo que está en el extranjero la prestación puede quedar suspendida, interrumpiéndose el paro, y al regreso se reanuda.

Puede además, cuando se desplaza a un país de la Unión Europea a buscar trabajo, "exportar" el cobro de la prestación y cobrarlo en el extranjero durante 3 meses, prorrogable hasta un máximo de 6 meses, debiendo solicitarlo expresamente en el modelo oficial.

El no comunicar previamente al SEPE la intención de viajar al extranjero, ni la duración ni la finalidad de dicha salida, se tipifica como infracción grave, que se sanciona según el artículo 47.b de la Ley de infracciones y sanciones del orden social (Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto) con la extinción de la prestación.

Se le notificó mediante resolución de fecha 07/08/2017 y transcurrido el plazo para el reintegro de la prestación indebidamente percibida sin que se haya efectuado la devolución, se puso en conocimiento de la Tesorería General de la Seguridad Social que procede a la recaudación en vía ejecutiva. Esta resolución fue recurrida en alzada siendo desestimada y no fue recurrida en los tribunales de justicia. El interesado puede solicitar ante la unidad de recaudación ejecutiva una autorización para fraccionar o aplazar el pago. No encontramos mala praxis administrativa que justifique nuestra investigación sobre la queja presentada, careciendo esta Institución de competencias para revocar actos administrativos o ejecutar facultades revisorias de actos firmes.

En la queja Q/21981/17 se pone de manifiesto la falta de respuesta del Ayuntamiento de Ourense a la solicitud de información sobre complementos de pensión de los funcionarios.

Hemos solicitado información al ayuntamiento y nos informa que tanto su abogado como el denunciante, éste en tres ocasiones, han sido recibidos por el Servicio de Recursos Humanos facilitándoles toda la información requerida, que se nos adjunta, y

reafirmándose en la actuación realizada de solicitarle el reintegro de cantidades percibidas indebidamente.

En la Q/21408/17 se nos indica la descoordinación entre el SEPE y la Tesorería General de la Seguridad Social en la fijación de la fecha de jubilación forzosa y el cese de la prestación de desempleo. Efectivamente comprobamos esta situación y una vez realizadas las gestiones pertinentes le indicamos que acudiese a la Tesorería General de la Seguridad Social a solicitar un informe sobre la fecha de jubilación y que acudiesen con el informe a la oficina del SEPE en Vilagarcía de Arousa que allí resolverían el problema.

En la Q/21503/17 nos indican que el INSS les denegó la pensión de orfandad y viudedad.

Solicitada información nos señala el INSS que se le denegó la prestación porque el causante fallecido no reúne los requisitos establecidos en la Ley General de la Seguridad Social para ello.

En la Q/29349/17 nos plantea el problema de una persona con orden de expulsión del territorio español y con el pasaporte retenido en una comisaría de policía, que tiene una relación de pareja con un ciudadano español y de la relación una hija de unos meses de edad.

Su queja viene motivada porque le piden la presentación de un documento acreditativo original y vigente, lo que no puede hacer por tenerlo retenido en una comisaría, advirtiéndole que sin ese requisito procederán al archivo de la solicitud, lo que le ocasiona graves perjuicios.

Con fecha 01/04/2017 presentaron solicitud de inscripción como pareja de hecho en el registro de A Coruña. Junto con la solicitud presenta una fotocopia compulsada del pasaporte y se les requiere la presentación de los documentos exigidos por el Decreto 248/2017 de 20 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro de Parejas de hecho en Galicia.

Una vez presentados el 03/08/2017 se les cita para el día 30/10/2017 para la firma de la voluntad de constituir la pareja de hecho y equiparar sus efectos a los del matrimonio, en los términos recogidos en la Ley 2/2006, de derecho civil de Galicia. En la cita se les advierte que deberán comparecer con un documento de identidad (DNI, pasaporte o NIF) original y vigente y que si no se presenta el original se tendrá por desistida la solicitud y se archivará el expediente.

Presentados el día de la cita y al solicitarles por la encargada del registro la acreditación de su identidad mediante la exhibición de los documentos correspondientes, la denunciante manifiesta que no dispone del pasaporte ya que lo tiene retirado por la policía por tener abierto un expediente de expulsión, no pudiendo en consecuencia firmar.

Se exige el documento original porque la comparecencia ante la encargada del registro de parejas de hecho no es para ratificar la solicitud de inscripción en el registro, sino que es el acto personalísimo, que solo pueden realizar los interesados y en el que declaran su voluntad de constituirse como pareja de hecho y equiparar sus efectos a los del matrimonio en los términos recogidos en el derecho civil de Galicia. La trascendencia del acto requiere la identificación personal mediante el documento original correspondiente, en este caso el pasaporte que acredita la identidad y la nacionalidad de una persona fuera de su país. Así se lo hemos comunicado a la interesada.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

Durante el año 2017 se han remitido al Defensor del Pueblo diez quejas.

Seis estaban relacionadas con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de las que cuatro hacen referencia a actuaciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), una al Instituto Social de la Marina (ISM) y otra a la Secretaría General de Emigración.

Una de las quejas tiene relación con el Ministerio de Justicia, otra se relaciona con actuaciones del Ministerio del Interior, otra con el Ministerio de Asuntos Exteriores y otra presentada por una asociación de defensa del sistema público de pensiones.

En esta última, Q/29214/17, además de exponer la situación en la que se encuentran los pensionistas, nos solicitan que remitamos el escrito al Defensor del Pueblo para expresar su queja por:

1.- La entrada en vigor el día 1 de enero de 2019 del factor de sostenibilidad.

2.- Por el índice de revalorización de las pensiones limitado al 0,5%.

3.- Por el trato discriminatorio que existe para emigrantes retornados y trabajadores con dos o más pagadores, y la obligatoriedad de hacer declaración de la renta a partir de 12000€, cuando con un solo pagador se eleva a 22000€.

En la queja que hace referencia al ISM, Q/20675/17, se expone la disconformidad con el criterio del Instituto Social de la Marina de excluir del colectivo de trabajadores de la estiba a los trabajadores enmarcados en los grupos profesionales de capataz, amantero, gruistas y carretilleros, por lo que a estos grupos no se les aplica el coeficiente reductor que se aplica a los trabajadores de la estiba.

Se les responde que es necesario que remitan las resoluciones del ISM en la que se sostiene ese criterio, a fin de proceder a su estudio y valorar si se trata de una interpretación acorde con la ley 47/2015, de 21 de octubre.

En la queja Q/14038/17 se hace referencia a la solicitud de responsabilidad por un accidente laboral del tripulante de un pesquero motivado por una lancha de vigilancia

marítima de Guinea-Bissau. Manifiesta que se habían remitido varios escritos al Gobierno de Guinea-Bissau sin obtener respuesta. Se les ha respondido facilitándole el enlace de la Institución que en ese país tiene funciones análogas al *Defensor del Pueblo*, al tiempo se le ha facilitado la dirección de la Embajada de España, para que, en el ámbito de sus competencias, valore si puede prestarle asesoramiento respecto a las actuaciones legales que pudieran emprenderse en los tribunales competentes, ante la falta de respuesta a sus escritos.

En las quejas Q/14008/17 y Q/14615/17 se refieren a la denegación de certificado de emigrante retornado y a la falta de respuesta a la solicitud de nacionalidad por residencia.

En cuanto a las quejas relacionadas con el INSS, la Q/24067/17 expresa su preocupación por no poder percibir la prestación de incapacidad que pudiera serle reconocida en el proceso que tiene pendiente ante el INSS, por la existencia de deudas de autónomos. Señala que no se le ha concedido un nuevo aplazamiento por incumplimiento de otro. La Q/16411/17 pone de manifiesto la discrepancia con la resolución dictada por el INSS, en virtud de la cual se ha acordado emitir la alta médica, una vez revisado y evaluado el proceso relativo a la situación de incapacidad temporal que le afecta. La Q/13920/17 expone la falta de conformidad con las resoluciones dictadas por la Dirección Provincial del INSS en A Coruña, en los años 2009 y 2016, por la que se le deniega la prestación de incapacidad permanente. También estima que la sentencia dictada por el Juzgado de lo Social nº 2 de A Coruña, no se ajusta a la legislación.

La Q/60/17 expone su disconformidad con la resolución dictada por la Dirección Provincial del INSS de Pontevedra, por la que se le deniega la prestación de incapacidad permanente, así como la reclamación previa formulada. Añade que también le ha sido denegada la pensión de jubilación, por no tener 65 años de edad y estima que debería modificarse la legislación y no exigir un período mínimo de cotización en los años anteriores a solicitar la prestación.

Todas estas quejas han sido admitidas, tramitadas y respondidas directamente por el Defensor del Pueblo a los interesados.

Quejas inadmitidas

Son 19 las quejas que no han sido admitidas a trámite durante el año 2017.

En la respuesta remitida a los interesados comunicándoles la no admisión se les explicita las razones de la no admisión.

Los temas que plantean son variados. Comentamos algunas para mayor información y conocimiento del tipo de quejas presentadas y las razones de su inadmisión.

La Q/13950/17 expresa su desacuerdo con la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia por despido.

La Q/14356/17 es una denuncia contra un ayuntamiento que vulnera el derecho de los trabajadores a la negociación colectiva. Manifestaban que habían presentado denuncia ante la fiscalía.

En la Q/14841/17 se muestra la disconformidad con la resolución dictada por la Dirección Provincial del INSS de A Coruña, en cumplimiento de una sentencia de fecha 09/03/2017 de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en la prestación de incapacidad permanente total que venía percibiendo.

En la queja Q/14869/17 presenta el desacuerdo con la resolución del INSS de darlo de baja de la incapacidad permanente. Presentó recurso en el Juzgado de lo Social que fue desestimado. Sentencia que fue recurrida estando pendiente de la resolución del nuevo recurso.

La Q/14917/17 muestra su desacuerdo con la sentencia del Juzgado de lo Social, por una denegación por el INSS de una incapacidad.

En la Q/21557/17 se nos indica que se le denegó una pensión de orfandad por el INSS, recurrió en el Juzgado que estimó el recurso. La actuación judicial le ocasionó gastos y su queja está motivada porque el juzgado no haya impuesto costas para resarcirse de los gastos ocasionados.

Para entender los motivos de la inadmisión a trámite debemos comentar que la Constitución Española en su artículo 119.1, proclama el principio de independencia que debe caracterizar todas las actuaciones que realizan los jueces y tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional.

Por este respeto al principio de independencia judicial la ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece en su artículo 20 que el Valedor do Pobo no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial, y le obliga a suspender su investigación si se interpuso por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales judiciales. Todo ello implica igualmente que esta Institución no puede interferir en los procedimientos judiciales, ni revisar las resoluciones que en ellos se dictan, en el ejercicio de la mencionada independencia, y la discrepancia con las resoluciones judiciales debe sustanciarse por las vías previstas en nuestras leyes procesales.

Por otra parte dado el carácter técnico de los dictámenes propuestas del INSS, y al carecer esta Institución de medios propios para elaborar informes técnicos distintos a los judiciales sobre cuestiones que le sean sometidas a su consideración, en el curso de las investigaciones debemos atenernos a los informes que nos envían los servicios técnicos de la administración, salvo que los interesado aporten informes médicos presentados en el momento de su reconocimiento y que a su juicio no se hayan tenido en consideración y que de forma fundamentada desvirtuasen la información que aquellos contienen, se acredite la incorrecta aplicación de la normativa reguladora del procedimiento o la existencia de algunas irregularidades en su tramitación.

En estos supuestos remitimos la información al Defensor del Pueblo para que la administración competente explique su decisión y en su caso, modifique o confirme la resolución objeto de discrepancia.

Otras quejas inadmitidas lo han sido por considerar que no había habido una actuación administrativa previa o bien por entender que de lo manifestado en su queja no se deducía que existiese una mala praxis administrativa que justificase nuestra supervisión.

Un ejemplo de estas quejas puede ser la Q/13945/17 en la que se expresa la disconformidad con la subida de las pensiones contributivas mínimas, o la Q/14358/17 que expresa su disconformidad por haberle sido denegada una pensión de incapacidad permanente por no reunir el período mínimo de cotización exigido. En la Q/14649/17 se expresa la disconformidad con el plazo que establece la disposición adicional primera, hasta el 31 de diciembre de 2014, del Real Decreto 1493/2011, de 24 de octubre, para solicitar la suscripción de un convenio especial que posibilite el cómputo de cotización por los períodos de formación realizados, tanto en España como en el extranjero hasta un máximo de dos años.

Otras quejas inadmitidas lo han sido, dos, por tratarse de relaciones de naturaleza jurídico-privada no existiendo ninguna actuación de la administración pública gallega que pudiésemos supervisar.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE EMIGRAIÓN Y TRABAJO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/63842/16, Q/63844/16, Q/63845/16 y Q/63846/16	Necesidad de resolver mediante resolución expresa, motivada y notificada	Ayuntamiento de A Baña 26-01-17	ACEPTADA	Q/63842/16 y otros

V- CONSIDERACIONES FINALES

Tras el análisis y valoración de las quejas recibidas en el año 2017 observamos que existe una variedad de motivos que las justifican aunque prevalecen las relacionadas con el INSS, fundamentalmente por la denegación de las solicitudes realizadas por los particulares, la mayoría de incapacidades.

Una parte de estas quejas las hemos tramitado desde esta Institución en relación directa con los Servicios Provinciales del INSS, debiendo destacar la colaboración que

siempre hemos encontrado para dar una respuesta rápida a nuestras solicitudes de información

Por otra parte en relación a las quejas remitidas al Defensor del Pueblo, consta en esta Institución que todas han sido tramitadas, solicitando en un caso ampliación de información.

Comprobamos que más allá de la discrepancia o no con las resoluciones del INSS, la tramitación de los expedientes se hace con arreglo a lo establecido en la Ley no encontrando en ninguno de los casos investigados indicios de mala praxis administrativa, limitándose a una aplicación estricta de la normativa laboral.

Siempre es oportuno señalar que debe haber un especial esmero en el trato al ciudadano por parte del personal encargado de los puestos de atención al público. En algunas de las quejas tramitadas subyace un claro reproche en la forma de dirigirse al interesado.

En el cumplimiento de las buenas prácticas en el servicio de atención al ciudadano, debe facilitarse información de forma clara y detallada sobre lo solicitado, con un especial celo en el trato.

AREA DE SANIDAD

I. INTRODUCCION

La atención sanitaria pública constituye uno de los pilares fundamentales de nuestro estado de bienestar, por lo que resulta comprensible la preocupación que muestra la ciudadanía por la preservación de una estructura organizativa que permita una asistencia eficaz en materia de salud. A esta estructura se le exigen unas prestaciones sanitarias universales (que atienden sin distinción a toda la población), integrales (que velen por la prevención, curación y rehabilitación de los pacientes), públicas y de la máxima calidad.

La protección de la salud es un derecho fundamental reconocido en el Título I de la nuestra Constitución, y son los poderes públicos los encargados de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. A partir de este mandato básico, se ha configurado un Sistema Nacional de Salud cuya organización parte de un catálogo de prestaciones que garantizan a todo el Estado español las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y adecuada. En este marco general, se incardina una estructura organizativa autonómica que conlleva un reparto competencial determinado por la asunción de funciones de alcance general y básico a nivel estatal, delegando en las comunidades autónomas poderes de planificación y capacidad para organizar sus servicios de salud, siempre bajo el respeto de una cartera de servicios básica.

La reciente crisis económica ha sido determinante en la adopción de medidas legislativas a nivel estatal para garantizar la sostenibilidad financiera, obligando a la toma de decisiones que han afectado a nuestro sistema público de salud. El Real Decreto-ley 16/2012 es el ejemplo evidente de dicha realidad, y sus directrices han condicionado los sistemas de salud autonómicos. Han sido precisamente modificaciones legislativas como estas las que han originado el incremento de las reclamaciones por parte de los usuarios gallegos ante los cambios que la nueva regulación ha supuesto en nuestro entorno. Además, ciertas problemáticas que ya se venían registrando de forma habitual en esta área, se han visto acrecentadas ante las limitaciones presupuestarias impuestas por las medidas de contención del gasto público, y que han sacado a luz los déficits del sistema.

No cabe duda que las medidas antes mencionadas han condicionado el contenido de los expedientes de queja que se tramitan en la institución, y por lo tanto la agrupación y presentación de nuestra actividad. Un volumen importante de expedientes se origina a raíz de las quejas de usuarios que perciben cambios sustanciales del sistema de gestión y provisión de la sanidad pública, en aras de la contención del gasto, al no percibir mejora en la eficiencia del sistema, sino que, al contrario, reprochan la minoración de la calidad asistencial por minoración del personal sanitario como de los recursos materiales.

> Las críticas inciden en que las consecuencias de esta situación de control del déficit público han conllevado reducción de profesionales sanitarios, incremento de las listas de espera o cierres de servicios sanitarios

En buena parte de los expedientes, los reclamantes fundamentan su queja en situaciones provocadas por ajustes en la financiación sanitaria que no están recogidos expresamente en la reforma sanitaria del año 2012, sino que, a su juicio, derivan de recortes presupuestarios que afectan de forma indirecta a la asistencia sanitaria, no sólo en el aspecto cualitativo sino también en el cuantitativo.

Además de lo anterior, también es preciso señalar que el defensor del pueblo gallego sigue recibiendo reclamaciones cuya raíz se basa en presuntas vulneraciones de derechos que han constituido actividad ordinaria de supervisión por parte de esta institución desde su creación. Evidentemente, algunas materias se han visto agravadas por la particular y excepcional época de crisis económica que nos ha tocado vivir, como son los expedientes relativos a las demoras en la atención sanitaria, pero otras son llamadas de atención sobre aspectos que tienen una incidencia constante y habitual en esta defensoría, como puede ser la relación entre profesionales de la sanidad y usuarios o las discrepancias sobre valoraciones médicas.

Por último, hay que decir también que, en el volumen de expedientes de queja registrados en el área de sanidad, incide sin duda el hecho de que los asuntos que en ella se investigan afectan a la ciudadanía gallega en general, toda vez que toda la población es potencial usuario del Sistema Gallego de Salud. Esto contribuye a que en el año 2017 se hayan tramitado hasta un total de 290 expedientes de queja, siguiendo la tónica alcista de los últimos años (256 quejas en el año 2015 y 274 en el ejercicio 2016).

II. DATOS CUANTITATIVOS

Durante el ejercicio 2017, en el área de sanidad se recibieron un total de 4.671 quejas, un número notablemente inferior al registrado en el año anterior (50.368), pero que tiene una clara explicación: durante el año 2016 se recibieron varios grupos de quejas múltiples con idéntico contenido que supusieron un destacado aumento del total de expedientes; de hecho, hubo una petición colectiva sobre la reapertura de los servicios de urgencias en el Hospital Meixoeiro que originó la apertura de 50.042 expedientes.

En el período 2017, aunque también se registraron quejas colectivas, el número de firmantes en cada una de ellas ha sido inferior. El grupo más numeroso alcanzó los 4.253 expedientes, los cuales versaron sobre las dificultades de las personas mayores y/o con discapacidad para utilizar el sistema automático de cita telefónica del SERGAS.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	4.671		290	
Admitidas	4.660	30,68 %	279	96,21 %
No admitidas	9	1,26 %	9	3,10 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	0,01 %	2	0,69 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	4.563	97,92 %	170	63,91 %
En trámite	97	2,08 %	96	36,09 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2014	1	0	0	1	0
2015	1	1	0	2	0
2016	85	0	0	80	5

Como puede apreciarse en los cuadros estadísticos anteriores, del total de las reclamaciones recibidas en el Valedor del Pobo, únicamente resultaron inadmitidas 9 quejas, siendo los motivos de su inadmisión en la mayoría de los supuestos la falta de concreción del problema referenciado por el actuante, y en otros, la no intervención de una administración pública al ser una controversia circunscrita al ámbito particular, por dirigirse la reclamación contra centros sanitarios privados. Estas causas se encuentran expresamente contempladas en la Ley del Valedor como supuestos de inadmisión.

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Durante el año 2017 se ha mantenido la tendencia reflejada en años anteriores sobre la inquietud de los ciudadanos acerca de las consecuencias derivadas de la implantación de medidas encaminadas a "reforzar la sostenibilidad, mejorar la eficiencia en la gestión, promover el ahorro y las economías de escala", objetivos recogidos en la exposición de motivos del Real Decreto-ley 16/2012 para paliar los efectos de la crisis económica sufrida en los últimos años.

> Una buena parte de la actividad supervisora de esta Institución se centra en la investigación sobre la calidad asistencial, los tiempos de espera para la atención sanitaria, o la organización y disposición de recursos tanto humanos como materiales en centros hospitalarios y de atención primaria

Junto con las anteriores, se registraron otro tipo de quejas que, si bien no derivan directamente de la reforma legislativa citada, siguen formando también parte del elenco de materias que substancian las acciones del Valedor como alto comisionado de los derechos humanos en Galicia, y se refieren a cuestionamientos sobre valoraciones médicas, al trato recibido por el personal sanitario o a las relacionadas con la gestión administrativa. De todas formas, aun siendo materias sobre las que esta defensoría viene trabajando con habitualidad, no cabe duda que las medidas del año 2012 han repercutido en tales aspectos pues es cierto que se ha visto incrementado el número de actuaciones sobre las mismas desde el inicio de la crisis económica mencionada.

Veamos a continuación, agrupados por materias, las problemáticas sobre las que ha trabajado esta Institución durante el ejercicio 2017.

1. Tiempos de espera asistencial

El número de expedientes tramitados sobre la gestión de las listas de espera en la sanidad pública muestra el grado actual de inquietud de la población gallega en la atención sanitaria. Sin duda, el número de pacientes y los recursos existentes dificultan el pleno alcance del derecho de los pacientes a ser atendidos en plazos razonables y acordes a su dolencia, pero su aplicación resulta de necesaria consecución. Así, del total de las 290 quejas tramitadas durante el año 2017, más de un centenar tratan sobre esta problemática.

La demora en la atención sanitaria constituye una de las principales causas de insatisfacción de la ciudadanía

Ya la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, recogía los derechos de la ciudadanía relacionados con la prestación sanitaria por parte del Sistema Público de Salud de Galicia, entre los que se incluye el «derecho a obtener una garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestaciones sanitarias financiadas públicamente les sean dispensadas en unos plazos previamente definidos y conocidos».

Posteriormente, la Ley 12/2013 de garantías de prestaciones sanitarias consolida la utilización de la gravedad de los procesos como criterio de gestión de los tiempos de respuesta, priorizando la atención a los/las pacientes de acuerdo con su estado de salud (se deberá tener en cuenta la gravedad de las patologías, la efectividad de la atención sanitaria y la oportunidad de la atención que favorezcan la recuperación de la funcionalidad o evitar la progresión de la enfermedad); y fija para los procedimientos y situaciones clínicas que así se determinen en su desarrollo reglamentario, un máximo de 60 días en las intervenciones quirúrgicas, y de 45 días para consultas externas y pruebas diagnósticas y/o terapéuticas, contados en días naturales a partir de la fecha de entrada en el registro de pacientes en espera.

En el año 2017, se publicó el Decreto 105/2017 por el que se regula el sistema de garantía de tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias públicas, y mediante el que se establecen los procesos y situaciones clínicas en las que se deben garantizar en condiciones de calidad, equidad y seguridad, los tiempos máximos de espera en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia.

En definitiva, la legislación gallega contempla para aquellos procesos con alta prioridad unos tiempos da atención máximos que deben ser respetados en todo caso.

La interpretación de la norma no deja lugar a dudas en cuanto a estos plazos de espera que puede exigir el usuario afectado, pero la aplicación práctica de la misma no ha alcanzado su plena eficacia

Así, como ya destacamos, los expedientes que denuncian incumplimientos de esta garantía siguen siendo muy numerosos. Es cierto, y así debe destacarse, que un porcentaje muy elevado de las reclamaciones recibidas sobre tiempos de espera en Sanidad se resuelven satisfactoriamente tras la intervención del Valedor do Pobo, pero el problema estructural pervive y constituye una de las críticas más abundantes por parte de los usuarios gallegos.

Aunque en la mayor parte de los expedientes no es necesario dictaminar una recomendación conminando a la administración sanitaria a corregir su actuación, toda

vez que en la tramitación del expediente se ha procedido ya a modificar los plazos de espera, no deja de ser un problema estructural que debe ser reformado por la administración a un nivel general, y con este objetivo se continúa trabajando en el Valedor do Pobo.

Tampoco se puede obviar que hay supuestos en los que el tipo de proceso asistencial no resulta prioritario, no encajando en los márgenes que especifica la ley para que se le aplique los tiempos máximos de espera, pero aún en este tipo de situaciones, es preciso señalar que también las actuaciones que no gozan del beneficio de garantía de plazo de respuesta deben desarrollarse conforme a criterios de buena gobernanza sanitaria, y deben ser razonables.

A modo de ejemplo, y centrándonos en casos concretos tramitados, la variedad de los servicios y áreas territoriales afectados es amplia, refiriéndose tanto a intervenciones quirúrgicas (expedientes Q/13198/17 o Q/26029/17), a citas para consultas externas o para la realización de pruebas diagnósticas (expedientes Q/52/17, Q/14628/17 o Q/23948/17, entre otros). Destacan, sobre todo, los retrasos en consultas especializadas de traumatología y oftalmología, así como para la realización de pruebas específicas como TACs (mención aparte aquí, requieren los retrasos sufridos en el concreto Servicio de Radiodiagnóstico del Hospital de Ourense en la realización de TACs por una avería en la maquinaria, que originaron la apertura de numerosos expedientes).

Dicho lo anterior, hay que señalar, por último, que la normativa vigente establece que, una vez agotado el plazo máximo de espera desde la inclusión en el Registro de tiempos de Garantía para la Atención Sanitaria no urgente, el Servizo Galego de Saúde facilitará al usuario la dispensación de la atención sanitaria pendiente en un centro sanitario concertado. El rechazo de la oferta asistencial alternativa en otro centro sanitario de la Red Gallega Sanitaria de utilización pública supone la inaplicación de la garantía de plazos máximos (Q/21400/17), salvo que se pueda acreditar una causa justificada para el rechazo de la alternativa ofertada. No obstante, esto no significa que el paciente que haya decidido, en el marco de su libertad de elección, ser atendido en su hospital de referencia y por los profesionales que tradicionalmente le han prestado la asistencia, deba permanecer durante períodos de tiempo excesivos y exagerados en espera de la realización de los procedimientos programados, ya que, tiene derecho a la consulta, prueba o cirugía de la que está pendiente, no ya en los tiempos máximos comentados, pero sí en los tiempos que razonablemente se estén gestionando en el centro elegido. En esta línea, es importante que se informe adecuadamente de estos derechos a los pacientes afectados.

2. Praxis médica

El número de quejas que cuestionan las valoraciones médicas, tanto las relativas a los desacuerdos derivados de pareceres clínicos como a las surgidas por supuestos errores o negligencias médicas, es una problemática que de forma recurrente genera la intervención del Valedor do Pobo.

Sin embargo, y como ya hemos explicado en otras ocasiones, nuestro cometido en la supervisión de expedientes sobre discrepancias en diagnósticos emitidos por los profesionales sanitarios es limitado. Estas dificultades parten de la premisa de que para supervisar la actuación de los facultativos es necesario un criterio técnico adecuado y suficiente para entrar a valorar cuestiones en las que subyace como problema de fondo juicios clínicos.

Esta defensoría carece de la posibilidad de llevar a cabo las evaluaciones e informes técnicos que se hacen precisos para delimitar cual es el nivel de diligencia que el supuesto exigía y efectuar la labor comparativa que permita concluir si la actuación sanitaria se ha ajustado o no a la *lex artis* profesional. Nuestra labor se circunscribe a estudiar la queja recibida e investigar si se han seguido los trámites formales previstos.

Ello no obsta para que se informe a los autores de la queja sobre los procedimientos administrativos y judiciales que pueden ejercer para tratar de exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración, o que podamos poner de manifiesto déficits organizativos o materiales que hayan podido incidir en el resultado, con independencia de que se llegue o no a establecer la existencia de relación de causalidad.

Hay que señalar que, aunque esta institución no pueda cuestionar las valoraciones médicas ni las resoluciones que pueda adoptar la administración en base a dichas valoraciones, obligando en muchos casos a concluir el expediente sin un pronunciamiento específico sobre la discrepancia clínica que origina la queja, hemos podido constatar que la intervención del Valedor del Pobo, con la petición de informe a los órganos competentes para el análisis o revisión de los casos planteados, contribuye al buen funcionamiento en la prestación de los servicios públicos.

> La exigencia de explicaciones que necesariamente conlleva la solicitud de informe a la consellería por nuestra parte, determina la supervisión de las actuaciones médicas cuestionadas por los órganos superiores

En todo caso, implica una investigación interna de la propia administración para aclarar si los profesionales implicados han desarrollado su labor atendiendo a la buena praxis médica.

Un ejemplo de esta afirmación lo constituye el expediente Q/63658/16, en el que, aunque su tramitación se inició en el año anterior, a lo largo del 2017 se han llevado a cabo diversos trámites, estando pendiente todavía de resolución. La problemática investigada en este expediente se centra en la supuesta falta de criterio y las discrepancias entre dos Servicios del Hospital Clínico de Santiago ante la necesidad de intervenir a una menor diagnosticada de una infección micobacteriana atípica. Los padres de la niña denunciaban que el servicio de cirugía pediátrica era contrario a la

intervención, a pesar de que el servicio de infectología consideraba que esa era la acción adecuada. Se siguieron diversos tratamientos que resultaron ineficaces y finalmente, por circunstancias accidentales, la paciente fue operada de urgencia en un centro hospitalario de A Coruña. La reclamación de los padres de la niña se centraba fundamentalmente en la falta de comunicación entre los servicios del CHUS, la inexistencia de un protocolo ante tales divergencias clínicas, y la imposibilidad de acceder a una segunda opinión médica.

En el momento de cierre de este informe, no se ha llegado a la resolución del problema, ya que se ha pedido información complementaria, por tercera vez, a la consellería, pues consideramos insuficientes y contradictorios los diversos documentos remitidos por la administración. En un primer informe, la Consellería afirmaba que estaba documentado que los Servicios de Pediatría y de Cirugía Pediátrica estuvieron coordinados en todo momento, y que, pasado el período establecido para el tratamiento, los dos servicios valoraron de nuevo el caso y decidieron proceder a la realización de la intervención quirúrgica, siendo explicada esta situación a los progenitores, quienes aceptaron la propuesta.

Ante esta información, el autor de la queja, aseguraba que ese informe faltaba a la verdad y que la intervención se produjo en el CHUAC tras acudir a ese centro hospitalario por urgencias, y que fueron los profesionales de ese complejo hospitalario los que determinaron, a la vista del estado de la paciente, la intervención de urgencia, que se produjo una semana después.

Dadas las discrepancias existentes, solicitamos un nuevo informe aclaratorio a la Consellería de Sanidade, indicando ésta en un segundo oficio que la niña estuvo atendida en todo momento, y que las apreciaciones subjetivas del reclamante eran propias pero no se correspondían con la realidad objetiva. Se informaba también que cada una de las decisiones médicas adoptadas estaban documentadas y acordadas previamente con los padres de la paciente, una vez que el facultativo les informó de la propuesta de actuación. Las unidades hospitalarias de los dos centros estuvieron en contacto y coordinadas a lo largo del proceso asistencial, lo que no implicaba necesariamente que se tuvieran documentados específicamente todos los contactos realizados.

Con toda la información anterior, continuamos apreciando contradicciones en el relato y valoración de los hechos. Por tanto, y sin poner en cuestión en ningún caso, la atención médica recibida por la paciente ni la profesionalidad de los sanitarios que participaron en el proceso asistencial, sí que parecía conveniente ahondar en la investigación iniciada. Al dirigirnos a la consellería en la petición del segundo informe, ya le trasladábamos que éramos conscientes que no todos los contactos entre los centros intervinientes tenían que estar documentados, pero sí resultaría esclarecedor obtener una copia completa de la historia clínica de la paciente, fundamentalmente en lo que atañe a la cuestionada coordinación tras las afirmaciones de la propia consellería en su primer informe pues constaba expresamente que estaba documentada. Entendíamos que debía figurar específicamente las consultas realizadas y las valoraciones resultantes que se formularon entre los diferentes servicios.

Como respuesta a esta segunda petición de información complementaria, recibimos de la administración un escrito en el que se ponía de manifiesto que la solicitud de acceso a la historia clínica le corresponde a los tutores legales de la menor, indicando también que el derecho de acceso de los pacientes o representantes no puede ejercitarse en prejuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que constan en ella recogidos en interés terapéutico del paciente, ni en prejuicio del derecho de los profesionales participantes en su elaboración, los cuales pueden oponer al derecho de acceso la reserva de sus anotaciones subjetivas.

Analiza la respuesta anterior, le indicamos a la consellería que esta Institución tiene capacidad para realizar de oficio o a instancia de parte cualquier investigación sobre actos de la administración pública gallega, para lo cual, podrá recabar cuanta información, documentación y datos sean necesarios al objeto de las pesquisas que se realicen en la tramitación de la queja. Además, esta Institución garantiza absolutamente la confidencialidad en todas sus actuaciones.

La consellería daba a entender que la operación en el CHUAC derivó de una coordinación entre departamentos, pero el relato de los hechos por parte del reclamante aduce a que los profesionales del centro coruñés determinaron la urgencia de la operación tras la exploración de la paciente, dando la razón a los tutores de la menor, quienes insistieron en el CHUS que esa sería la opción terapéutica conveniente, tal e como aconsejaba infectología pediátrica.

En conclusión, y en virtud de la deriva de la investigación, nos dirigimos una vez más a la Consellería de Sanidade al considerar preceptivo conocer las conclusiones del servicio de cirugía pediátrica y de infectología pediátrica, que, según afirmaba el interesado, resultaban contradictorios y que motivaron su solicitud de una segunda opinión médica para dirimir las divergencias existentes. Sobre la confirmación o desvirtuación de tales afirmaciones, y sobre los protocolos existentes ante discrepancias departamentales, se llegó a formular esta tercera petición de información complementaria con el fin de esclarecer las discrepancias que se venían apreciando en la tramitación del expediente de queja.

En conclusión, y como muestra el ejemplo anterior, en estos supuestos en los que la imposibilidad de evaluar técnicamente el nivel de diligencia profesional que la actuación sanitaria exige, y de efectuar la labor comparativa que permita concluir si esta se ha ajustado o no a la buena práctica profesional, es posible que se llegue a apreciar ciertos déficits organizativos o materiales que pueden haber tenido repercusión en el resultado, y que requieran su resolución o mejora, comunicación que este Alto Comisionado le hace llegar a la administración, de ser el caso.

El Valedor do Pobo debe respetar la autonomía profesional de los facultativos, lo que significa que el médico puede emitir, con toda libertad, su opinión profesional conforme a las indicaciones diagnóstico-terapéuticas de sus pacientes más adecuadas en función de la evidencia científica disponible en cada momento, así como la elección del

tipo de técnicas a utilizar, dependiendo de la patología del paciente y las circunstancias en las que se encuentre la misma, por lo que esta institución ni puede ni debe, entrar a valorar, las decisiones profesionales que se tomen respecto a los pacientes en este sentido. Sin embargo, esta autonomía no es ilimitada, pues el hecho de que en una asistencia sanitaria se produzca un daño que se encuentra contemplado en el consentimiento informado, no significa, que a la administración, en todo caso, se le exima de responsabilidad, siendo lo correcto en tales supuestos, la apertura del denominado expediente de responsabilidad patrimonial como el mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situaciones, pues permite un dictamen profesionalizado sobre los hechos acaecidos, así como la aportación de las oportunas pruebas y alegaciones. El paciente tendrá la obligación de soportar los riesgos que entrañen las intervenciones médicas, siempre y cuando las mismas se hayan llevado a cabo conforme a la "*lex artis ad hoc*", ya que la existencia de documento de consentimiento informado no puede, en ningún caso, amparar la mala praxis.

3. Responsabilidad patrimonial

Un aspecto fundamental de las reclamaciones sobre la práctica profesional sanitaria lo constituye la exigencia de responsabilidad patrimonial. Así, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española, los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, siendo de aplicación dicho principio en el caso de la responsabilidad patrimonial del Sistema Gallego de Salud y de sus centros sanitarios concertados, por los daños y perjuicios causados por o con ocasión de la asistencia sanitaria. La determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido debe dilucidarse a través de un proceso judicial donde se garantiza suficientemente la contradicción de las pruebas e informes que cada parte pueda aportar en defensa de sus posiciones, pues constituye el mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situaciones al permitir un dictamen profesionalizado sobre los hechos acaecidos, así como la aportación de las oportunas pruebas y alegaciones.

> Las quejas que sobre garantía patrimonial se investigan en el Valedor do Pobo se refieren esencialmente a demoras en la tramitación de este tipo de expedientes administrativos.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público es continuadora de una regulación de la responsabilidad patrimonial de la Administración pública diseñada en la ley como una responsabilidad general y directa que entra en juego siempre que se cumplan los requisitos que exige la norma y se siga el procedimiento previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de

las administraciones públicas. Y dentro del procedimiento establecido por este articulado (trámites de incoación, instrucción, audiencia, informe y terminación de esta clase de procedimientos) se contemplan plazos de obligado complimiento, que la administración afectada debe respetar, debiendo adoptar una resolución expresa llegados estos.

En los expedientes iniciados durante el año 2017 sobre esta problemática, véanse Q/14483/17, Q/13970/17, Q/16115/17 o Q/21580/17, entre otros, aunque se aprecia una actitud activa de la administración en cuanto a la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial cuestionados, también es cierto que la resolución de los expedientes seguía todavía pendiente, a pesar de haberse sobrepasado los plazos que se pueden considerar razonables.

Verdad es que, ante la petición de información por parte de la Valedora, se recibió en todos ellos, el compromiso inmediato por parte de la administración de proceder a la resolución del expediente. Pero no hay que olvidar que la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de los trámites que constituyen el expediente administrativo, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales y que actúa con sometimiento a la ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

4. Relación entre profesionales sanitarios y pacientes/usuarios

La relación entre el paciente (y frecuentemente familiares del paciente) y el personal sanitario que lo atiende (médicos, enfermeros, psicólogos, o cualquier otro profesional del ámbito) es un pilar fundamental de la atención sanitaria, por las implicaciones que tiene en el diagnóstico y tratamiento de cualquier enfermedad.

> Existe un reconocimiento unánime por parte de la sociedad científica que la comunicación médico-paciente y cómo se desarrolle la entrevista clínica tiene un papel fundamental en el propio abordaje de las patologías

Aunque el facultativo tenga una muy buena preparación científico-técnica y su solvencia profesional sea irrefutable, no es posible separarla de la parte comunicativa, pues tiene la obligación de informar y resolver las dudas de los pacientes y sus familiares, explicando el proceso que padece. Por tal motivo, la relación que subyace en toda interacción entre médico y paciente debe de ser satisfactoria lo que contribuye positivamente en el aspecto clínico.

Los importantes cambios que se han producido en nuestro entorno a nivel social, tecnológico y de organización sanitaria, han repercutido de forma esencial en el vínculo que une a médico y paciente. Así, el desarrollo de una tecnología cada vez más especializada y a la necesidad de proporcionar asistencia médica a una población creciente, ha provocado nuevas formas de organización y sistemas de operación más eficaces. En más ocasiones de las deseadas, las relaciones entre médicos y enfermos se han vuelto menos íntimas y satisfactorias en términos de las expectativas y necesidades emocionales de unos y otros, debido en buena parte a la alta carga de trabajo soportada por el personal sanitario con una elevada masificación de las consultas, la introducción de tecnología que reduce la cercanía entre los agentes que interactúan en esta relación, el aumento de las capacidades resolutivas de la medicina o la mayor información que manejan los pacientes.

Dicho lo anterior, parece oportuno agrupar bajo este epígrafe, un conjunto de quejas que tienen como eje vertebrador, no tanto la valoración o atención médica en sentido clínico, sino la insatisfacción de los ciudadanos ante el trato recibido por parte del profesional, que, a juicio de los autores de las quejas, no ha sido el correcto.

> Se cuestiona, al fin y al cabo, la sensibilización y concienciación en el trato de los profesionales sanitarios a los pacientes y familiares

Ante esta problemática, hay que señalar que el Valedor del Pobo se encuentra con importantes limitaciones pues, con frecuencia, constan serias discrepancias en el relato de los hechos, siendo divergentes las apreciaciones del profesional sanitario y el autor de la queja en cuanto a la situación vivida, al trato recibido, y a las expresiones y tonos empleados. En la mayor parte de los supuestos, no existen otros medios de prueba que las meras declaraciones de los intervinientes, apreciándose claramente versiones divergentes, lo que nos impide realizar cualquier estimación al no haber estado presentes en el momento y lugar de los hechos, sin llegar a obtener pruebas determinantes del relato descrito por una u otra parte.

No obstante, y a pesar de las limitaciones expuestas, nuestro compromiso con la defensa de la prestación de un servicio sanitario de calidad, nos obliga en todo caso a trasladar a la Consellería de Sanidade, y por ende, a los profesionales que atienden directamente a pacientes y usuarios, que el Valedor do Pobo considera fundamental que en el servicio público de salud se preste una atención sanitaria adecuada no solo en el aspecto clínico, sino también que la atención humanitaria sea exquisita, para lo cual todos los profesionales sanitarios deben cuidar con esmero el trato al paciente, y ser conscientes del impacto que sus actitudes, palabras y silencios causan en los mismos.

Si bien es cierto que en la mayor parte de estos casos no puede comprobarse la veracidad de los hechos denunciados por no disponer de elementos probatorios en uno u

otro sentido, aun así, entendemos que nuestra intervención resulta conveniente y útil. Así, con la apertura de la investigación sumaria e informal a instancias del particular, la Consellería de Sanidade debe llevar a cabo una investigación interna para dar cuenta a esta institución sobre la queja formulada, lo que implica la supervisión de los hechos denunciados, y quedando constancia expresa del malestar mostrado por los usuarios, cuya manifestación llega al profesional concreto que intervino. Ejemplo de la utilidad de esta petición de información se refleja en la queja Q/13200/17 en la que la administración se hace eco de las demandas de una mujer que consideraba inadecuado el protocolo sobre el contacto inmediato con el recién nacido tras una cesárea, agradeciendo a la interesada su reflexión y admitiendo que supone una piedra de toque para la revisión del sistema y los métodos de trabajo existentes.

En otras reclamaciones, lamentablemente, debemos proceder a la conclusión del expediente ante la falta de pruebas, confiando en que nuestra labor de investigación sumaria e informal derive en una reflexión sobre lo sucedido por parte de los profesionales implicados. En ocasiones, además, el desasosiego o incomodidad que nos traslada el interesado por el trato recibido, está directamente relacionado con el desacuerdo sobre el diagnóstico recibido, o incluso con la deficiente o incomprendida información recibida sobre el problema de salud en cuestión, lo que hace más compleja y limitada nuestra intervención.

Queremos reiterar aquí, como hemos hecho ya en ejercicio anteriores, a la Consellería de Sanidade, y en particular a los profesionales que ejercen su labor en el ámbito sanitario, que, sin cuestionar en ningún caso los criterios clínico-científicos que su formación y experiencia les otorga, es fundamental que esta labor se ejerza facilitando un trato correcto y afable al paciente, así como el adecuado traslado de la información y la comprobación de una buena comprensión del dictamen médico. Sin duda, el desarrollo de habilidades de comunicación y relación, que refuerzan la confianza entre médico y paciente, influyen en la percepción y valoración por parte de los usuarios sobre el diagnóstico y dictamen médico recibido.

> El Valedor do Pobo considera fundamental que en el servicio público de salud se preste una atención sanitaria adecuada no solo en el aspecto clínico, sino que, además, la atención humanitaria sea también exquisita

Por último, es interesante una última reflexión sobre algunos grupos específicos que requieren de una especial sensibilidad, como pueden ser los ancianos, los niños, o algunos otros grupos con necesidades específicas o “más débiles” (pacientes graves, oncológicos, largos supervivientes o que se encuentran en cuidados paliativos). En estos casos, es importante un apoyo en conjunto de todos los profesionales que intervienen en el proceso de atención. En ciertos supuestos, es necesario un esfuerzo mayor de empatía por ser el paciente más vulnerable a causa de su situación de pérdida de salud ante una

situación grave que afecta a su vida y va a condicionar todas las actividades que realiza cotidianamente.

5. Derechos de los usuarios

Los pacientes y usuarios del sistema sanitario público tienen reconocidos, tanto a nivel estatal como autonómico, un elenco de derechos. Junto con esta afirmación, también es preciso recordar que deben cumplir con una serie de obligaciones en la misma medida que pueden y deben exigir la materialización efectiva de los derechos expresados.

Algunos de estos derechos, exigibles por los usuarios del sistema sanitario, destacan por haber sido objeto de investigación por parte de esta defensoría, ejemplificando y ofreciendo una visión general de la actividad supervisora del Valedor do Pobo en esta materia:

A) Derecho a la asistencia sanitaria

El nuevo sistema implantado con la aprobación del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, implica la transformación de un modelo basado en el concepto de ciudadanía, por el que recibían atención sanitaria las personas residentes en territorio español, a un modelo basado en el concepto de asegurado y beneficiario.

Los principales afectados tras la nueva regulación de 2012 son aquellos inmigrantes en situación irregular que pasan a carecer de cobertura sanitaria a cargo de los fondos públicos, salvo los menores, las mujeres embarazadas, los que se encuentren en una situación de urgencia y los supuestos de enfermedades contagiosas. A pesar del debate jurídico y social originado, el propio Tribunal Constitucional ha ratificado la decisión legislativa y declarado, en esencia, las disposiciones del RDL 16/2012 conformes a la Constitución Española, apuntando también que el principio de universalidad que acoge el artículo 43 de la Constitución no garantiza el derecho incondicionado de toda persona que se encuentre en España a recibir gratuitamente todo tipo de prestaciones sanitarias.

Partiendo de esta nueva configuración de la asistencia sanitaria, los órganos de gestión de la Consellería de Sanidad pueden fundamentar la emisión de facturas a aquellos pacientes que no cumplan los actuales requisitos. Sin embargo, se han registrado en esta Institución, algunos problemas concretos que denuncian las dificultades burocráticas a las que se enfrentan aquellos extranjeros que, pudiendo acceder a los programas de inclusión para optar a la cobertura sanitaria, están excluidos por trabas administrativas e incluso por falta de información adecuada por parte de los organismos oficiales.

En el expediente Q/21442/17 se investigó precisamente esta problemática, la cual se inició a raíz del escrito de un grupo de trabajadores sociales que denunciaban la

existencia de obstáculos administrativos injustificados y arbitrarios en la tramitación de la documentación que permite a los extranjeros no asegurados acceder a la asistencia sanitaria en la EOXI de Lugo, Cervo y Monforte. Ante nuestra solicitud de informe, la Consellería de Sanidade remitió un documento detallando las vías de acceso a la atención sanitaria en el Comunidad Autónoma gallega y los procedimientos administrativos existentes para su acceso.

De forma detallada, la consellería señalaba que la base de datos de la administración sanitaria gallega se denomina Sistema de Información Poblacional de Galicia (SIPGA), e incluye tanto a personas con tarjeta sanitaria gallega de alta en un código del SIPGA (con asistencia sanitaria en todo el Estado español) como a personas que no tienen derecho a ella pero sí cumplen los requisitos para constar en ella: personas no aseguradas residentes en Galicia de alta en un código del SIPGA a los que se les emite un documento acreditativo de asistencia sanitaria en Galicia, distinto de la tarjeta sanitaria; y personas con otro tipo de documento que acredita la asistencia sanitaria (personas desplazadas, mutualistas, asegurados de otros países (formularios europeos), personas con seguros privados, etc.

Para ser dado de alta en un código del SIPGA, como asegurado/beneficiario o como No asegurado, la persona debe solicitarlo y debe cumplir los requisitos exigidos: documentación identificativa en vigor, empadronamiento en un ayuntamiento gallego... En aquellos casos en que no los cumplen, su solicitud de alta es denegada, pero ello no significa que se les niegue la prestación de la asistencia sanitaria que requieran. Por ejemplo, en el caso concreto de los menores, independientemente de que estén o no de alta, las Estructuras Organizativas de Xestión Integrada (EOXI) tienen instrucciones precisas de que deben recibir toda la asistencia sanitaria que precisen, tanto en relación a las revisiones de salud y vacunas como a las atenciones de enfermedad.

Así, indicaba la consellería que, a través de la Subdirección General de Planificación Sanitaria y Aseguramiento, y del Servicio de Tarjeta Sanitaria y Acreditación Personal en servicios centrales y en las unidades provinciales de Tarjeta de las jefaturas territoriales de Sanidade a nivel periférico, se tramitan las solicitudes de alta en un código de SIPGA en los siguientes supuestos:

- Personas aseguradas/beneficiarias con derecho a la asistencia sanitaria pública.

- Personas No aseguradas, y en el caso concreto de los extranjeros no registrados ni autorizados para residir en España a través de alguno de los siguientes códigos, tras la solicitud del interesado: menores extranjeros, embarazadas extranjeras, solicitantes de protección internacional, víctima de trata de seres humanos, programa gallego de protección social de salud pública (PGPSSP), o convenio especial de prestación de asistencia sanitaria.

Aunque para recibir asistencia sanitaria en Galicia no es necesario estar de alta en el SIPGA, el alta en el sistema facilita que los usuarios tengan asignados profesionales

sanitarios de atención primaria (médico de cupo, pediatra, personal de enfermería, matrona, higienista dental...), un hospital de referencia, que pueda solicitar cita de Atención Primaria telefónicamente o a través de Internet, recibir recordatorios de citas de hospitalarias a través de SMS o a través de correo electrónico. Para que los usuarios puedan incluirse en el sistema deben aportar cierta documentación. En ocasiones, dado que ciertos papeles son difíciles de conseguir o algún requisito no se puede demostrar, debe aportarse un informe social que justifique la situación real de las personas solicitantes, función que desarrollan los trabajadores sociales de las correspondientes unidades de tramitación.

En el caso concreto de las atenciones de urgencias, como norma general, se llevan a cabo en los puntos de atención continuada (PAC), que son los lugares a los que deben acudir todas las personas, españolas o extranjeras, aseguradas o no aseguradas, salvo que la gravedad del caso lo requiera, siendo derivados a los servicios de urgencias hospitalarios. Deberá cubrir el formulario de asistencia sanitaria por enfermedad grave o accidente, y se le podrá solicitar la documentación oportuna para comprobar la veracidad de lo declarado.

En el caso concreto de la asistencia sanitaria de menores extranjeros, tramitarán su solicitud de acceso en los centros de salud, concretamente a través de los trabajadores sociales, para valorar la situación de la unidad familiar del menor.

En el caso de la asistencia sanitaria a través del Programa gallego de protección social de salud pública (PGPSSP), las personas mayores de 18 años con documentación válida y en vigor que las identifique, sin permiso de residencia vigente en España, sin derecho a asistencia sanitaria pública en España, empadronados en Galicia y sin ingresos, pueden solicitar su inclusión en el SIPGA. Deberá aportar documentación identificativa, pero, si el caso así lo justificase, en el proceso de enmienda de documentación, se podrá solicitar y valorar, si es procedente, la aportación de un informe a cargo de un trabajador social.

En definitiva, la colaboración de los profesionales de trabajo social en la tramitación del acceso a la asistencia sanitaria de las personas que no tienen permiso de residencia vigente, viene recogida de forma preceptiva en las Instrucciones 10/2012 e 15/2012 de la Consellería de Sanidade, y resulta un documento fundamental en numerosas ocasiones, que debe ser elaborado de forma completa y diligente.

El informe continuaba especificando ciertas dificultades para, en ocasiones, llegar a conseguir la documentación necesaria para realizar los trámites exigidos en la normativa, pero se detallan las alternativas que se manejan para estas situaciones, y la voluntad del personal de los servicios implicados para llegar a alcanzar el registro satisfactorio de las solicitudes presentadas.

Con toda la información, no resultaban evidenciados supuestos de mala praxis administrativa, por lo que, con el fin de poder aclarar la problemática y discernir ante la

diferente perspectiva formulada por las partes implicadas, consideramos que sería necesario concretar supuestos en los que se puedan estar vulnerando los derechos que se derivan de la puesta en práctica de los criterios fijados en la norma. Por todo lo anterior, con el fin de valorar con rigor posibles vulneraciones de derechos que impliquen denegación arbitraria en el acceso a la asistencia sanitaria y continuar con la investigación, solicitamos a los reclamantes la remisión de datos de potenciales usuarios concretos en los que pueda estarse produciendo tal discriminación, sin que hayamos recibido nueva información.

Otra cuestión a dilucidar en este apartado es el derecho a la segunda opinión médica, que se define como el derecho a obtener, a través del Sistema público de salud de Galicia, un nuevo informe médico para aquellos pacientes que ya disponen de un primero diagnóstico completo o una propuesta terapéutica, realizado por un profesional diferente del que emitió el primer diagnóstico o propuesta terapéutica. Su finalidad es contrastar un primer diagnóstico completo o una propuesta terapéutica que ayude al paciente a tomar una decisión entre las opciones clínicas disponibles. En este sentido, destacar la tramitación del expediente Q/13029/17 en el que la consellería se avino a la solicitud de la reclamante, confirmando finalmente la posibilidad de ser valorada por otro profesional.

B) Derecho a la formulación de Reclamaciones

En la labor ordinaria de supervisión, se han registrado diversas quejas en las que, aun estando originadas por el desacuerdo del usuario con una actuación del Sergas, se incluía también como aspecto relevante, la demora o falta de respuesta a las reclamaciones presentadas utilizando el servicio QUERES (sistema propio de quejas (QUERES) de la Consellería de Sanidade, único y homogéneo para canalizar las sugerencias y reclamaciones para todo el sistema público de salud de Galicia).

Al Valedor do Pobo han llegado las denuncias de aquellas personas que no reciben respuesta a la protesta que han dirigido al Sergas utilizando este sistema (Q/14628/17, Q/14957/17 o Q23938/17) o que muestran su disconformidad con el contenido de la contestación al considerarla un modelo tipo, que no valora en detalle el fondo del asunto (Q/14314/17).

En todos los casos, hemos constatado que la consellería procedió a dar respuesta inmediata a la reclamación tras nuestra intervención, siendo esa la reivindicación del reclamante, con independencia de la conformidad o no con el asunto tratado.

> Consideramos que el uso de los sistemas de reclamación supone, además de un derecho, una oportunidad de mejora en la prestación y calidad de los servicios sanitarios siempre que los órganos a los que se dirigen esas reivindicaciones sean receptivos a su estudio y análisis

La recepción de reclamaciones no significa que el reclamante tenga derechos a su planteamiento en todo caso, pero sí es evidente que la valoración seria y profesional del asunto permite a la administración realizar un examen minucioso de la problemática para adoptar la decisión más adecuada.

C) Derecho de acceso a la información

Se configura como otro derecho esencial de los usuarios el de solicitar información completa y continuada sobre su proceso (diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento), en términos comprensibles para él y, en su caso, a sus familiares o personas legalmente responsables y al respecto de la voluntad de no ser informado.

Se incluye también aquí el derecho a acceder a la documentación que conforma la historia clínica del paciente. Así, el paciente tiene derecho a acceder a los datos consignados en la HC, cualquiera que sea su soporte, con excepción de los datos confidenciales que afectan a terceras personas, aunque hayan sido recabados en interés terapéutico del paciente, de las anotaciones subjetivas de los profesionales en la HC y de los datos cuyo acceso deba limitarse al paciente por razones justificadas de necesidades terapéuticas.

> El tipo de expedientes que se tramitan en el Valedor do Pobo versan principalmente sobre el acceso a la historia clínica, bien sea el propio paciente el que lo requiere, bien sean los familiares de personas fallecidas los que solicitan esa documentación.

Se detectan, en ocasiones, retrasos en la remisión completa de este tipo de información (Q/14342/17, Q/22416/17 o Q/22435/17). Habitualmente, este tipo de expedientes se resuelven satisfactoriamente con la tramitación de la queja, pues la administración remite al interesado durante la formalización del expediente la documentación que estaba pendiente.

6. Planificación de los Recursos Humanos

Dadas las circunstancias económicas que ha venido sufriendo nuestro país, la administración sanitaria se ha visto compelida a adoptar medidas de sostenibilidad financiera reorganizando los servicios sanitarios con el fin de adecuarse a las instrucciones dictadas para afrontar la difícil situación económica. No obstante, este tipo de medidas han generado debates importantes, tanto entre la ciudadanía (como usuarios del sistema sanitario) como entre los profesionales del sector.

La mayor parte de las reclamaciones coinciden en una reivindicación que se viene reiterando a lo largo de estos últimos ejercicios, como es la inquietud de la ciudadanía ante el posible deterioro de la calidad de la sanidad pública siendo una de sus causas la disminución progresiva del personal sanitario, tanto por no cubrirse las bajas en casos de incapacidad temporal como dejar vacantes los puestos de los profesionales que alcanzan la edad de jubilación o la reorganización de servicios. Estas denuncias afectan a todo el ámbito organizativo, pues se versan sobre escasez de profesionales a nivel de atención primaria y de centros hospitalarios.

> Una de las reivindicaciones reiterativa ante esta Institución en materia de recursos humanos la conforma la evidente carencia de pediatras en el sistema sanitario

Esta problemática ya fue objeto de debate en ejercicios anteriores, en los que la Consellería de Sanidade asumía el compromiso de solucionar el problema con el final de la formación de los médicos residentes en la especialidad de pediatría y la resolución del concurso de traslados del SERGAS, confiando en tener una relación de titulados en pediatría para dar una cobertura más inmediata a las situaciones de carencia.

Debido a que, una vez más, en el año 2017 se constata la continuidad de la problemática, la Valedora dirigió una recomendación a la consellería para que se incidiese en la incorporación de pediatras en el Sistema Galego de Saúde. Esta recomendación surgió a raíz de una queja iniciada por un grupo de interesados que reclamaban la falta de atención pediátrica continuada en el PAC de Chantada.

Ante nuestra solicitud de información, la Consellería de Sanidade venía a señalar que desde hace un tiempo se está registrando falta de profesionales con la especialidad de pediatría en las listas de vinculaciones temporales, de forma que cuando se producen bajas en ese tipo de plazas, no es posible realizar el proceso de relevo. Por tal motivo, y para dar cobertura médica a la población infantil de Chantada y ayuntamientos limítrofes, la Consellería hizo una reestructuración de los profesionales de la especialidad de pediatría en la zona sur de la provincia de Lugo, de manera que una profesional de la especialidad vinculada al Hospital de Monforte, se desplaza dos días a la semana al centro de salud de Chantada para dar asistencia pediátrica básica. La asistencia sanitaria de

urgencia se realiza bien por la pediatra o bien por los médicos de familia del centro de salud y si fuera necesario por el hospital de referencia. Concluía el informe de la consellería señalando que, a causa de la falta de disponibilidad material de profesionales con la especialidad de pediatría en situación de desempleo, se está realizando un importante esfuerzo para mantener de manera continuada la atención pediátrica en los servicios de atención primaria, utilizando los recursos allí donde son más necesarios, siendo el centro de salud de Chantada uno de los servicios priorizados.

Analizado el contenido de ese informe por la Valedora, se tuvo en cuenta que ya esta Institución ha venido tramitando en los últimos años varios expedientes cuya problemática resulta similar a la aquí formulada. De hecho, el interesado que instaba la presente queja, se había dirigido al Valedor do Pobo denunciando la carencia de pediatra en el mismo centro sanitario de Chantada en el año 2016 (expediente I.4.Q/64915/16), invocando la administración el final de la etapa formativa de los MIR y a un inminente concurso de traslados. Sin embargo, con la información del año 2017, comprobamos que tal compromiso no había conseguido la efectividad esperada.

Por todo lo anterior, consideramos necesario requerir nueva información complementaria a la Consellería de Sanidade sobre la previsión y plazos concretos a tener en cuenta para poder incorporar pediatras a la plantilla y qué tipo de medidas se habían adoptado para conseguir esa esperada cobertura y paliar una carencia reconocida por el propio Sergas.

En respuesta a esta petición de información complementaria, la Consellería remitió un escrito en el que ponía de manifiesto que la atención de la población en edad pediátrica se realiza por los servicios correspondientes de atención primaria, en los centros de salud y puntos de atención continuada-PAC, prioritariamente por médicos pediatras.

Señalaba también la administración que desde hace unos años se viene produciendo una situación que está preocupando a todos los servicios sanitarios del Sistema Nacional de Salud ante la falta de pediatras, por lo que algunos centros que han asignado ese servicio tienen ciertamente problemas para atender a las situaciones en las que el profesional solicita días de libre disposición, disfruta de vacaciones o está en situación de incapacidad laboral, por la carencia de pediatras en las listas de sustitución temporal del Sergas.

Confirmaba la consellería que este problema ya existe a nivel estatal, por lo que la atención sanitaria se está prestando, en muchos servicios de salud, por médicos con la especialidad de medicina familiar y comunitaria. En nuestra comunidad se está desarrollando un sistema de visitas por parte de los pediatras del hospital de forma que está cubierta la atención, estableciéndose además un centro de salud de referencia en el que siempre existe dotación médica-pediátrica.

En el informe se indicaba que las previsiones que se establecían respecto al incremento de médicos pediatras no se confirmaron. Algunas sociedades y asociaciones médicas atribuyen la situación, por un lado, a las pocas plazas de MIR que se aprueban cada año y, por otro, a la preferencia de los MIR que finalizan por la atención hospitalaria en detrimento de la atención primaria.

La Consellería concluía el documento afirmando que la Comunidad Autónoma está haciendo todo lo posible para que la población gallega esté atendida en todo caso y de la mejor forma posible por los profesionales pediatras. En ese sentido, se indicaba que se están realizando los trabajos de un estudio poblacional para redistribuir los pediatras en los centros de salud y facilitar de esta forma una mejor cobertura a la población. A la finalización de los referidos trabajos, se podrá disponer de una visión adecuada de las necesidades para las posibles incorporaciones que sea preciso realizar.

Con toda la información antedicha, y como punto de partida de nuestro análisis, debemos destacar que esta Institución comprende las dificultades existentes para la contratación de especialistas en pediatría. Pero, aun siendo consciente de los condicionantes puestos de manifiesto por la Consellería de Sanidade, esta defensoría considera que la administración gallega puede estudiar medidas de carácter amplio y a largo plazo, que traten de paliar esta situación.

La Ley 7/2003, de 9 de diciembre, de ordenación sanitaria de Galicia incluye la atención pediátrica para los menores de 14 años, disposición que debe enlazarse con el artículo 12 de la Ley General de Sanidad cuando establece que los poderes públicos orientarán sus políticas de gasto sanitario en orden a corregir desigualdades sanitarias y garantizar la igualdad de acceso a los Servicios Sanitarios Públicos en todo el territorio. En consecuencia, todos los niños gallegos tienen los mismos derechos y debe garantizarse a todos ellos el mismo tipo de atención sanitaria, cualquiera que sea el centro de salud al que se encuentren adscritos. No cabe duda que habrá que tener en cuenta las ratios consensuadas en el sector sanitario para la asignación y distribución de este tipo de especialistas en las áreas sanitarias, pero esto no debe mezclarse con la problemática que aquí nos afecta.

Nos parece conveniente el compromiso de la consellería de realizar una redistribución de los pediatras en plantilla a partir de un estudio poblacional que permita dar una mejor cobertura a los usuarios, además de obtener una visión adecuada de las necesidades para posibles incorporaciones. Sin embargo, entendemos que no es suficiente. Numerosos estudios de prestigio han constatado que el sistema actual español en la atención primaria, en el que los menores de edad (aún con diferencias en los límites de edades según la comunidad autónoma de referencia) son atendidos por especialistas en pediatría, ha demostrado su eficacia al ser el pediatra el especialista cualificado para atender al niño, no sólo en los centros hospitalarios sino también fuera de ellos, pues se adapta plenamente a las características de la Atención Primaria.

La asistencia médica a la población infantil por un médico de familia no debe constituir una medida común, y la redistribución de los pediatras que planea el Sergas debe permitir que los niños gallegos puedan acudir a un especialista pediátrico de manera continuada (habida cuenta, los cupos médicos comúnmente aceptados)

Para conseguir este objetivo, el estudio previsto por el Sergas no debe ser reduccionista, sino que la complejidad del problema y los diversos factores que en él inciden deben abocar a un análisis de la cuestión amplio y con una visión a largo plazo, que incluya posibles medidas a adoptar por la consellería tanto para incentivar la ocupación de plazas en centros de atención primaria, como para obtener mayor número de plazas MIR en esta especialidad a través de los cauces adecuados.

La propia consellería alude como causa de carencia de pediatras, además de la poca oferta de plazas, a la preferencia de los MIR que finalizan por la atención hospitalaria en detrimento de la atención primaria. Esta preferencia, a la que se une también la elección por parte de los profesionales de centros médicos de carácter urbano frente a los rurales, refleja un problema multifactorial en el que influyen aspectos relacionados con los recursos sanitarios a la disposición de los médicos, la carrera profesional, cuestiones económicas y la situación geográfica.

Sin duda, resulta una problemática compleja que requiere de una ardua tarea de análisis y evaluación para tratar de encontrar medidas que incentiven a los profesionales a optar por destinos en las áreas de pediatría de los centros de salud que conforman la atención primaria gallega

Por otra parte, es preciso hacer mención al procedimiento existente en nuestro Sistema de Salud para determinar la distribución de plazas de especialidades médicas. Hay que tener en cuenta que es competencia de la Comisión de Recursos Humanos del Ministerio de Sanidad la resolución definitiva que determina el número de plazas por especialidades ofertadas en cada convocatoria de acceso a la formación sanitaria especializada (MIR). Pero teniendo clara esta cuestión, también hay que decir que la evaluación de tales cifras por parte de este órgano estatal parte de las propuestas de cupos que le remiten tanto las Comisiones Nacionales de las Especialidades Médicas (atendiendo a estudios de necesidades de especialistas) como las Comunidades Autónomas (según su capacidad formativa y necesidades sanitarias).

Por tal razón, aun siendo una decisión que atañe al Estado español, los titulares de sanidad autonómicos tienen un peso importante en cuanto deben formular su

proposición de número de plazas a convocar desglosando las plazas por cada especialidad en todas las disciplinas. En este sentido, entendemos que la Consellería de Sanidad debe preparar un estudio que analice con efectividad las necesidades reales de especialistas en pediatría para, en el marco del conjunto de la propuesta total, valorar el incidente que la carencia de estos profesionales supone para la atención de los menores gallegos, y realizar las gestiones que en el ámbito de su competencia ha reservado para trasladar en forma de propuesta al Ministerio de Sanidad.

En conclusión, recomendamos a la Consellería de Sanidade la elaboración de un estudio de posibles fórmulas que incentiven a los profesionales sanitarios para prestar servicios como especialistas de pediatría en los centros de salud, así como la preparación de un informe que incluya la planificación a largo plazo de las necesidades reales de tales facultativos, trasladando el resultado a la propuesta de cupo que presenta Galicia en la distribución de plazas de especialidades médicas que aprueba el Ministerio de Sanidad.

La misma recomendación fue planteada en el expediente Q/14444/17 sobre la cobertura de pediatras en el Centro de Salud de Baltar (Sanxenxo).

Por otra parte, en el expediente Q/22415/16 se planteó una reivindicación similar sobre la atención pediátrica prestada en el Ayuntamiento Baralla (Lugo). Sin embargo, en este caso, la denuncia de que el servicio de pediatría resulta insuficiente, parte de datos distintos ya que la población infantil de este municipio difiere notablemente de los casos anteriores. La administración nos remitió un escrito poniendo de manifiesto que el referido centro de salud dispone de 3 médicos de familia, 2 enfermeras/los y 2 personas de servicios generales, para un total de 2.640 tarjetas sanitarias, de las que 44 corresponden a niños hasta 4 años, 144 a niños entre 5 y 14 años y el resto (2.482) a personas mayores de 15 años. Las demandas y controles del niño sano son atendidas los lunes y los miércoles en el centro de salud de O Corgo (18,7 km). El resto de los días los niños son atendidos en el propio centro de salud de Baralla por los médicos de familia que están perfectamente capacitados para realizar esa actividad y si a la vista de la situación estima que debe ser visto por un pediatra, se realiza la derivación inmediata a Becerreá o Láncara. En momentos muy puntuales el protocolo de derivación en caso de ausencia de la pediatra asociada indica que son atendidos en el Servicio de Pediatría de Fingoy en Lugo (33 km). Afirmaba la administración, que la gerencia de Lugo, Cervo y Monforte realiza revisiones periódicas de la organización de la asistencia sanitaria, valorándose la adecuación de los servicios a las necesidades de la población, manteniendo en todo momento a garantía de equidad y accesibilidad a los servicios sanitarios para toda la población.

En este caso, mostramos nuestra conformidad con el planteamiento de la administración, y trasladamos nuestras consideraciones sobre la potestad de autoorganización de la Consellería de Sanidade, así como la constatación de estudios de sociedades científicas en el ámbito de la medicina que han publicado número concretos sobre cuál sería el cupo asistencial deseable o razonable de atención pediatra/niño. En términos generales, existe un consenso unificado que fija como cupo pediátrico adecuado

el de 800 a 1.000 niños por pediatra. Este criterio viene siendo aceptado por todos los servicios de salud de España y por los organismos internacionales en el ámbito sanitario. El criterio de la Consellería de Sanidade no resulta arbitrario, sino que fundamenta su determinación en datos técnicos y estudios específicos.

La documentación al respeto es profusa, pudiendo citar, como ejemplo, a nivel nacional, el documento "El ejercicio de la medicina en Atención Primaria en España", editado por la Confederación Estatal de Sindicatos Médicos (CESM), organismo que, en su papel sindical, lógicamente, hace reivindicaciones de máximos. En su capítulo 4, "Condiciones necesarias para el ejercicio profesional", apartado 3, cita "... Definir, en base a lo anterior, cupos máximos por profesional modulados según cartera de servicios y características de la población... Médico de Familia: entre 1200 y 1500 habitantes, Pediatría: 800-1.000 niños".

Igualmente, debemos traer a colación el documento " Propuestas de avance en atención primaria la iniciativa de lana Plataforma 10 minutos y aprobadas por los sindicatos (CCOO, CESM, SIMAP)", organismos todos ellos que reivindican condiciones de trabajo óptimas, citando como propuesta óptima en el cupo de pediatría lo de 900 pacientes.

En cuanto a las sociedades científicas españolas de Atención Primaria, se ha publicado el documento “La calidad de la asistencia pediátrica de Atención Primaria en los sistemas sanitarios públicos españoles”, que también propone una reducción del cupo por pediatra, situándolo en un óptimo de entre 800 y 1000 niños. La Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) en su " Proyecto de mejora de la Atención Primaria de la Salud" cita textualmente "Establecer una ratio pacientes/médico que en ningún caso supere los 1500 habitantes por médico de familia y 900 por pediatra es una de las aspiraciones que diferentes sociedades y colectivos consideran como objetivos irrenunciables para mejorar la relación médico-paciente."

En base al anterior, consideramos que el criterio de la Consellería de Sanidad no resulta arbitrario, sino que fundamenta su determinación en datos técnicos y estudios específicos. Actualmente, la población pediátrica que se atiende en la zona referenciada en este expediente, cumple con los parámetros fijados por organismos autorizados en el ámbito sanitario, que no se circunscriben a la administración públicas, sino a parámetros establecidos por profesionales sanitarios. En esta decisión también debe tenerse en cuenta sin duda el hecho de que, si claro está que el exceso de pacientes puede aminorar la calidad de la atención por disponer, el profesional sanitario, de menos de tiempo, también es cierto que un número muy pequeño, provoca que el profesional, con el paso de los años, pierda práctica y, por lo tanto, también se pueda ver comprometida la calidad del servicio. En definitiva, este índice de actividad —el cupo indicado- es un parámetro objetivo que nos permite gestionar los recursos con un criterio de equidad y justicia distributiva.

Dado que el número de usuarios con tarjeta sanitaria del ayuntamiento es de 188 niños/niñas, siendo coherentes con el que se indica, y atendiendo a los datos registrados de las otras poblaciones, parece razonable a distribución de facultativos y centros de salud establecidos.

Actualmente, la población pediátrica que se atiende en la zona referenciada, cumple con los parámetros fijados por organismos autorizados en el ámbito sanitario, que no se circunscribe a opiniones de la administración, sino a parámetros establecidos por profesionales del ramo. En esta decisión también debe tenerse en cuenta sin duda el hecho de que la atención de un número bajo de usuarios provoca en el profesional, con el paso de los años, pérdida de práctica viéndose comprometida la calidad del servicio.

Cuestión distinta, y que ya no corresponde valorar en este expediente, pero que no cabe duda que resulta inherente a problemática de una población dispersa como la de nuestra comunidad autónoma, es reflexión sobre la conveniencia de la figura del conocido como pediatra itinerante". Existen discrepancias tanto entre profesionales sanitarios como entre administraciones acerca de la mejor opción para dar cobertura idónea y de calidad en estas situaciones. La gerencia sanitaria debe optar por, bien mantener la actual estructura y funcionamiento de las plazas itinerantes o bien agrupar y concentrar recursos en aquellos centros que, por su localización geográfica, demografía, isócrona, infraestructura y material, se consideren más oportunos. Este debate compete a la administración en su facultad de organización, respetando como ya dijimos parámetros técnicos que fundamente con suficiente raciocinio las decisiones conseguidas, prestando en todo caso, unos servicios sanitarios de calidad.

En cuanto a las carencias de personal en otros ámbitos, destacan dos expedientes, el Q/99/17 y el Q/16132/17, el primero sobre la plantilla del servicio de neonatología del Hospital Álvaro Cunqueiro y el segundo sobre el servicio de geriatría del Hospital Meixoeiro. En ambos casos, y a la vista de la distribución del personal existente, entendimos que la redistribución de efectivos estaba suficientemente motivada y cumplía con los márgenes de atención necesarios.

7. Infraestructuras sanitarias

En este epígrafe se engloban problemas que afectan a la variedad de los dispositivos asistenciales existentes, derivados de las medidas administrativas adoptadas en la gestión de recursos sanitarios a nivel de centros, espacios y material.

Se refleja aquí, un año más, la percepción que tiene el ciudadano sobre el deterioro paulatino de los servicios sanitarios y por tanto de la calidad asistencial, agravado por la crisis reciente. No cabe duda de que en esta problemática influyen los obligados ajustes económicos practicados en aras de la sostenibilidad financiera.

Esto se traduce en la apertura de diversos expedientes cuyo denominador común es el desgaste de los espacios y del material en los centros públicos

Es preciso llamar la atención sobre el hecho de que en ninguno de los casos resueltos ha sido preciso reprobar la conducta de la administración. Es cierto que en algunos de ellos se ha llegado a percibir ciertas deficiencias en los procesos, pero, en todo caso, la administración ha asumido el compromiso de mejorar el funcionamiento del servicio afectado. Así, en dos quejas sobre ciertas deficiencias materiales en el Hospital de Monforte (Q/14651/17, Q/14652/17 y Q/16412/17), la consellería detalló las actuaciones realizadas y mostró su compromiso de atender paulatinamente las necesidades detectadas.

Otro asunto que ha tenido una solución satisfactoria por parte de la administración lo constituyen un grupo de quejas formuladas por vecinas del Concello de Caldas de Reis, quienes denunciaban el estado de las instalaciones donde se ubicaba la consulta de matrona de esa localidad. En la respuesta a nuestra solicitud de informe, la Consellería de Sanidade nos confirmaba que la gerencia de gestión integrada de Pontevedra y el Salnés del Servicio Gallego de Salud, y el Concello de Caldas de Reis, realizaron gestiones para obtener un espacio en las condiciones adecuadas para su finalidad. Una vez que se pusieron a disposición las nuevas instalaciones, los servicios del Sergas comprobaron su idoneidad y se procedió a realizar los trabajos de adecentamiento de las mismas y al traslado del mobiliario con la finalidad de que entrasen en funcionamiento de forma inmediata.

Otro asunto en el que se cuestiona la capacidad de la Consellería de Sanidade en materia de disposición recursos materiales se refiere a la reivindicación de varios profesionales de la zona de influencia de Redondela sobre los vehículos a utilizar cuando, en casos de emergencia, no hay disponible una ambulancia. Afirmaban que la Central de Coordinación 061 ordena a los profesionales sanitarios del Centro de Salud de Redondela salir por sus propios medios a una localización que en muchos casos desconocen, lo que implica serias dificultades para encontrar el lugar, surgiendo deficiencias en la atención al no tener un vehículo con los recursos materiales adecuados como desfibrilador, electrocardiógrafo, maletines de medicación y vía aérea.

Sin embargo, en este caso, la organización de la administración sanitaria contempla en el artículo 4 de la Orden de 9 de octubre de 1995, por la que se regula la coordinación de la atención urgente extrahospitalaria de la Comunidad Autónoma de Galicia, que todo el personal del Servicio Gallego de Salud que tenga alguna implicación en la prestación de la asistencia a las urgencias, tanto en jornada de guardia como común, tendrá el deber de atender a los requerimientos que en el ejercicio de sus funciones, provengan de los médicos coordinadores de la Central de Coordinación de Urgencias Médicas (061), a

través del sistema establecido en esa orden. Cuando las circunstancias lo demanden, como en caso de emergencia vital, si por parte de la Central de Coordinación no es posible a utilización de un transporte sanitario dotado de personal facultativo, se podrá requerir a los profesionales sanitarios de guardia sus servicios en el vehículo sanitario apropiado movilizado por la Central de Coordinación.

Por otra parte, la Guía de coordinación y movilización de recursos en urgencias extrahospitalarias, elaborada por la Dirección de Asistencia Sanitaria del Servicio Gallego de Salud, recoge las prioridades en la movilización del médico de atención primaria. Así indica: "Emergencia: supone la salida inmediata, coordinada con la central y con otros recursos que se puedan movilizar. El médico utilizará para lo transporte el recurso que le indique la Central de Coordinación, que habitualmente será una ambulancia del 061, no descartando la posibilidad de que, por operatividad sea el transporte que tenga el propio centro en algunas ocasiones".

En la misma línea, la Disposición adicional primera del Decreto 172/1995, de 18 de mayo, por lo que se aprueba el Plan de urgencias extrahospitalaria de la Comunidad Autónoma de Galicia, establece que "una vez constituido el correspondiente PAC la asistencia sanitaria urgente que se precise desde las 8 horas hasta las 15 horas será prestada por el facultativo de medicina general o pediatra que corresponda al beneficiario solicitante".

Pola su parte el Decreto 200/1993, de 29 de julio, de ordenación de la atención primaria de salud, recoge en su artículo 2.6 que "la ubicación física de la unidad de atención primaria será el centro de salud y sus funciones se desarrollarán en el propio centro, así como, en el domicilio del paciente y en la comunidad".

La unidad encargada de coordinar la atención urgente es la Central de Coordinación del 061, correspondiéndole la decisión en cada situación, segundo la ubicación del recurso (ambulancia) y la valoración de la urgencia. En la mayor parte de las salidas para atención de emergencias, la Central de Coordinación moviliza una ambulancia para recoger el equipo médico en el centro de salud y desplazarlo al lugar de la emergencia, pero en algunas ocasiones y por cuestiones de operatividad (falta de disponibilidad de vehículos sanitarios o que el equipo pueda llegar al lugar antes que la propia ambulancia), y habida cuenta la prioridad de la atención urgente si le indica al profesional que vaya al punto de asistencia por sus propios medios y que la ambulancia acudirá también a ese lugar, teniendo el sanitario el deber de atender a los requerimientos hechos desde la dicta central. Por último, indicar que el artículo 7 del Decreto 226/1996, de 25 de abril, por el que se regula el régimen retributivo del personal de las unidades y servicios de atención primaria, relativo al complemento de productividad, establece que la asignación de remuneraciones por este concepto retributivo se realizará conforme a distintos factores y criterios, entre ellos un factor hizo, denominado "modalidad Y", que se retribuye en función del grado de dispersión geográfica de la población asistida. Este complemento retributivo está ligado a la prestación de la asistencia a la cuota de

pacientes asignados al facultativo había sido del centro de salud, ya que tiene en cuenta las características geográficas del ayuntamiento en el que se prestan los servicios."

En virtud de todo lo anterior, no apreciamos que la administración esté contraviniendo la normativa de aplicación, ni que haya vulneración de los derechos de los profesionales en este sentido. La administración tiene capacidad suficiente para organizar sus servicios de forma eficiente y en aras de la mejor gestión de los intereses colectivos. La actual ordenación de los desplazamientos de los sanitarios atiende a razones motivadas y resultan, a nuestro entender, razonables.

8. Gestión sanitaria

En este apartado se agrupan quejas en cuyo trasfondo se analiza determinados aspectos de gestión administrativa, así como procedimientos de organización y funcionamiento de los servicios.

> Debemos mencionar aquí unos de los procedimientos fundamentales con los que trabaja la Consellería de Sanidade, y cuyo correcto funcionamiento resulta indispensable para la correcta gestión de la organización sanitaria, esto es, el sistema de información personalizado de citas y lista de espera en los hospitales del Servicio Galego de Saúde

Destaca en tal materia, una queja colectiva que agregó un total de 4.253 firmas y constituyó uno de los grupos de expedientes acumulados más importantes del ejercicio, y que se refiere precisamente a este servicio de cita previa (Q/16144/17 y siguientes).

A través de este grupo de quejas, los interesados nos trasladaban las inquietudes y contratiempos con las que se encuentran algunos usuarios del Sergas para obtener cita previa en sus centros de salud. Aseguraban que el servicio de sistema automático de cita telefónica actual presenta carencias, siendo principalmente el colectivo de personas mayores el que tiene serias dificultades para manejar el sistema telefónico IVR, lo que los obliga a desplazarse al propio centro de salud para concretar la cita con el médico, aseveración que, aseguraban, puede comprobarse mediante las agendas de citas. También se mencionaba en el escrito de queja que los propios profesionales del Sergas afirmaban que, con frecuencia, se producen errores que deben solucionar a posteriori el personal de plantilla, generando malos entendidos y malestar de los usuarios, quienes se indignan con los trabajadores de los centros, cuando estos no son los responsables (el sistema de cita previa es una subcontrata). Por último, se denunciaba también que el sistema presenta un elevado coste, que no compensa por la inoperatividad del mismo, y que incluso en otras comunidades autónomas como la del País Vasco, ya fue retirado.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la administración, respondiendo la Consellería que, antes de disponer del actual sistema para la solicitud de cita previa, existían diversos números de teléfono en cada centro de salud y distintos sistemas de acceso telefónico que afectaban a un número importante de usuarios (más del 52%). Este sistema era fragmentado, confuso, limitado y poco dinámico. Si le añadimos que era un sistema bastante costoso, parecía claro que debía configurarse un sistema único para toda Galicia que optimizara los recursos propios, reduciendo la necesidad de personal ajeno y que pudiera ser flexible para posibilitar la incorporación de nuevos servicios.

La administración continúa el informe manifestando que, de este modo, se estableció un sistema con un solo número de fácil acceso que está operativo las 24 horas del día de los siete días de la semana. Desde julio de 2012 están accesibles en el sistema los siguientes servicios: solicitud de cita previa en todos los centros de salud, solicitud de anulación de citas o retraso de citas hospitalarias, y atención telefónica no urgente por personal de Urgencias Sanitarias de Galicia-061.

Mediante el sistema de cita previa están disponibles citas para todas las categorías profesionales y todos los servicios de los centros de salud. También está garantizada la respuesta a los picos puntuales de llamadas en determinados días y franjas horarias. El sistema permite:

1) La implicación del personal administrativo del Sergas en la citación telefónica cómo primera opción de atención.

2) La introducción de sistemas automáticos de reconocimiento de voz (ivr) para agilizar la solicitud de citas en momentos de saturación.

3) La utilización de operadores externos solo cuando el reconocimiento de voz no tuvo éxito.

La consellería concluía su informe indicando que, el sistema de citas previas da cobertura total a la población, y que, en definitiva, se disponen de un sistema versátil, adaptable a las características de cada centro de salud y viable económicamente al reducirse el número de operadores necesarios en el control de llamadas.

A la vista de la información obrante en el expediente, iniciamos nuestro análisis en lo relativo a las consideraciones sobre el coste del servicio, aspecto que entendemos de carácter estrictamente técnico. En este sentido, carecemos de datos concretos e informes específicos que permitan realizar una valoración ni siquiera aproximativa sobre esta cuestión. Suponemos que, además de las cifras actuales, deberían manejarse datos comparativos del sistema empleado con anterioridad y que, sobre todo, en este análisis deben tenerse en cuenta cuestiones multifactoriales, pues los detalles contables deben relacionarse con criterios de eficiencia administrativa que, sin duda, precisan de una evaluación compleja. En conclusión, en lo que alcanza a las críticas de estimación económica, el Valedor do Pobo carece de la capacidad técnica idónea para discernir sobre

las opciones más idóneas, y nuestra actuación se ve limitada para emitir un pronunciamiento.

Dicho lo anterior, desde esta institución consideramos que en esta queja surgen otros aspectos a tener en cuenta y sobre los que debemos centrar la reclamación. Así, comprendemos y compartimos las inquietudes que se nos trasladan sobre las dificultades con las que se encuentra un buen número de usuarios para utilizar el sistema actual, refiriéndonos básicamente a la gente mayor o con discapacidad.

Para comenzar nuestra tesis, tenemos que traer a colación las últimas estadísticas que confirman la crisis demográfica que padece la población gallega al incrementarse en los últimos años el porcentaje de habitantes que superan los 65 años de edad. Junto a esto, también resulta determinante el factor de población dispersa que caracteriza el ámbito de nuestra geografía. Ambos elementos, son determinantes para valorar el tipo de mecanismo implantado para acceder a un servicio público fundamental como es el sistema de solicitud de cita previa.

Estamos de acuerdo con la consellería en que la configuración de un sistema único para toda Galicia, que permita concertar citas sanitarias con independencia de los potenciales usuarios que en un momento determinado hacen uso del servicio, permite agilizar la concreción de las consultas tanto a nivel de centro de salud como a nivel hospitalario. Las nuevas tecnologías, que actualmente tienen ya un grado de implantación bastante elevado, permiten contactar con los servicios públicos de manera rápida e intuitiva, lo que permite obtener citas médicas a través de la página web del Sergas. Como alternativa a la conexión en red, el servicio telefónico otorga la posibilidad para todos aquellos que no tienen acceso a internet o no están familiarizados con las TICs (tecnologías de la información y la comunicación) de arreglar una cita previa en el Sergas.

> Pero también resulta indubitado que estos nuevos sistemas TICs deben resultar de fácil acceso a toda la población gallega de manera que ningún sector o perfil de la ciudadanía se vea excluido en su uso por dificultades inherentes a sus condiciones físicas o psíquicas, bien sean estas la causa de la edad o por padecer algún tipo de discapacidad

La realidad gallega arroja un amplio número de usuarios que por su edad no están habituados al uso de las TICs y acuden a la vía telefónica para concertar cita con su médico, no siendo la web realmente una opción factible para este perfil de usuario.

La complicación aparece cuando esta alternativa telefónica se realiza de manera exclusiva a través de un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), que se basa en un procedimiento telefónico que interactúa con las personas que llaman a través de

grabaciones de voz y en el reconocimiento de respuestas simples. Es un sistema automatizado cuya función es la de permitir la entrada de una llamada, procesarla y devolver un resultado (en este caso, una cita médica), administrando así grandes volúmenes de llamadas y evitando esperas a los usuarios.

Si esta automatización de las respuestas telefónicas se engarza con el escenario demográfico y sociológico gallego descrito en líneas anteriores, se constata que una parte de la población se ve con dificultades para adaptarse a estos nuevos sistemas, que derivan de los imparables cambios tecnológicos, creando un desajuste cuyo origen se encuentra en circunstancias ajenas a la voluntad de los afectados, y que no pueden ser solventados con meras acciones formativas en TICs. Cierto es que, en ocasiones, las personas de edad avanzada presentan reticencias para adaptarse a las nuevas tecnologías por mero desconocimiento, pero en otros casos (que son a los que hacemos referencia en este discurso), a pesar de una supuesta buena voluntad e intención de adaptación por parte de los afectados, llega una momento vital en la que se padece una progresiva merma de las capacidades físicas y cognitivas que van a suponer, en no pocas ocasiones, una limitación en el acceso a los productos y servicios de las tecnologías de la información. Problemas de visión, mala audición y pérdida de destreza en la manipulación de terminales telefónicos por complicaciones articulares o motrices son suficientes para impedir que se complete sin incidentes la totalidad de la locución automática que conforma el actual sistema de cita previa del Sergas. Estos inconvenientes pueden también ser aplicados a personas que sufren algún tipo de discapacidad, independientemente de su edad, por lo que el ámbito poblacional perjudicado se amplía.

Ante un contexto como el descrito, con una población mayor cuyas capacidades sensoriales y motoras se ven afectadas antes o después, con un censo disperso y en el que los hijos independizados no suelen vivir en el mismo entorno, deben formularse sistemas que permitan prestar servicios diseñados para “todos”. Es obvio que los mayores tienen los mismos derechos que el resto de la ciudadanía y debe eliminarse cualquier barrera que limite esa posibilidad. Estas afirmaciones no implican en absoluto descartar la implantación de las nuevas tecnologías, pero sí obligan a coordinar y compatibilizar sistemas que contemplen la realidad actual, con usuarios que adolecen de dificultades ciertas para seguir una locución continua de respuestas automáticas.

> Por todas estas razones, debería habilitarse la oportunidad de que una persona mayor o discapacitada pueda dirigirse a un interlocutor y no únicamente a una máquina, y sin tener que agotar una sucesiva serie de pasos automatizados previos (cuando tal opción existe).

Entendemos que esta alternativa no puede implicar la duplicidad de sistemas, por lo que probablemente sea una opción que provoque que el acceso directo a un telefonista pueda estar en ocasiones “ocupado”, pero será decisión del usuario seguir intentando esa

vía. Otra buena parte de la población, sin duda, utilizará motu propio los instrumentos que las nuevas tecnologías ponen su disposición y que facilitan la cita de manera ágil.

Por último, mencionar la cuestión recogida en la reclamación sobre los errores que se producen en la asignación de citas y que posteriormente deben ser enmendados por los trabajadores de los centros de salud. Creemos que en este punto no tenemos pruebas suficientes para apreciar las deficiencias denunciadas, pero sí consideramos que en este aspecto, en aras de conseguir una eficiente prestación de los servicios, resultaría de interés que existiera comunicación o retroalimentación entre los órganos de decisión gerencial y los profesionales encargados de la gestión de citas dependientes del Sergas, con el fin de poner en cuestión los incidentes que se estén detectando en la ejecución del sistema de cita previa. Resulta básico abrir vías de interlocución con las partes implicadas en este proceso, y es precisamente en este punto de fomento de canales de comunicación o de atención de las demandas de los profesionales, donde el Valedor do Pobo quiere hacer hincapié, para que se arbitre mecanismos de transmisión e intercambio de información para optimizar el funcionamiento del sistema.

Por todo lo indicado anteriormente, se sugirió a la Consellería de Sanidade que estudiara la posibilidad de introducir nuevas opciones en el sistema de servicio de cita previa que tengan en cuenta las dificultades con las que se encuentran las personas mayores o que sufren limitaciones funcionales, de manera que no vean disminuido el acceso a tal procedimiento por consistir éste básicamente en una herramienta de locución automática, evitando así desplazamientos a los centros de salud.

También se le propuso a la administración el establecimiento de canales de comunicación adecuados entre los responsables de la gestión del sistema automático de Cita Previa y los profesionales del Sergas que coordinan las citas, con el fin de poner en común y valorar soluciones ante los incidentes que se detectan en el funcionamiento del sistema.

Otra queja relativa al servicio telefónico de cita previa fue la que se planteó sobre el coste de este servicio. En el expediente Q/14297/17, el reclamante consideraba que la tarifa de un número con prefijo 902 supone un abuso por el gasto más elevado que implica. Sin embargo, en este expediente no apreciamos vulneración de derechos toda vez que consideramos idónea la justificación de la implantación del número telefónico cuestionado, dada el volumen de llamadas recibidas que impide asumir el coste total a la administración pública, habida cuenta, por supuesto, que existen vías alternativas para los ciudadanos. Efectivamente, hemos comprobado que los centros de salud disponen de número propios con prefijo provincial en el que se atienden las llamadas de los ciudadanos.

El servicio de solicitud telefónica de citas médicas se diseñó en el año 2007 para dar respuesta a una de las quejas más habituales de los usuarios del sistema sanitario público, como era a dificultad de acceder por vía telefónica a los centros de salud. Para solucionar ese problema se optó por una contratación externa de la prestación del servicio de

atención telefónica de la cita previa, de tal manera que una empresa se encargaría de atender las llamadas y registrar las citas, y la Consellería de Sanidad y el Servicio Gallego de Salud proporcionarían la plataforma tecnológica para la gestión de esas llamadas, así como el sistema de gestión de la cita previa, que es lo mismo que se utiliza para la gestión de las citas solicitada de manera presencial nos propios centros de salud o de las citas solicitadas a través de internet.

En octubre del año 2008 se procedió a la puesta en marcha de este nuevo servicio de cita previa telefónica para los centros de salud en las antiguas Gerencias de Atención Primaria de Lugo, Ourense, Pontevedra y Santiago, bajo la denominación de "Salud en Línea". Para hacer más fácil el acceso se optó por unificar todos los números de cita previa de los centros de salud en un único número, y se adoptó el número 902 077333. Este número se incluye en los denominados "902 provinciales", ya que el coste de llamada está comprendido entre una llamada local y una llamada provincial.

> El volumen de llamadas de petición de cita previa, que supera con facilidad los cinco millones de citas, hace inviable a dotación de un número gratuito para la gestión en los centros de salud por el alto coste que tal número supone

En 2011 se puso en marcha el teléfono único del SERGAS, con cobertura en toda Galicia, que permite:

- Un número de contacto más accesible, ya que todos los centros de salud disponen de un número de cita propio, accesible con coste de llamada de local desde sus localidades.

- El contacto directo con los centros de salud, ya que en la práctica totalidad de los centros de salud las llamadas son transferidas en primer lugar al personal administrativo de los centros y sólo son derivadas a otros niveles de atención en caso de que esté ocupado.

- Garantizar que todas las llamadas son atendidas, bien por el personal administrativo, bien por los operadores externos o bien, por el sistema automático de reconocimiento de voz (IVR), que fue diseñado para permitir la atención en gallego o castellano, de una manera ágil e intuitivo.

Además, con la implantación de este número, fue posible aumentar los servicios prestados, ya que se permite la solicitud de cita previa para la práctica totalidad de las actividades y categorías profesionales de los centros de salud, así como la modificación y cancelación de citas hospitalarias, y la realización de consultas telefónicas con el personal sanitario del 061.

En resumen, la ciudadanía dispone, en este momento, de múltiples alternativas para acceder a los servicios telefónicos en los centros de salud y, en función del tipo de contrato del que cada uno disponga con su operador telefónico, podrá optar por la alternativa más ventajosa desde el punto de vista económico.

9. Ámbito socio-sanitario

La transformación que a nivel demográfico y socio-cultural viene experimentando nuestra sociedad actual plantea demandas asistenciales que exigen la coordinación de recursos médicos y sociales para atender colectivos en situación de dependencia o vulnerabilidad como los enfermos crónicos, las personas con alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, y la tercera edad.

> La coordinación entre el ámbito social y sanitario constituye uno de los retos más importantes, y es básica para ofrecer una atención integral a las personas mayores, pacientes crónicos, con limitaciones de autonomía personal o que precisan asistencia profesional intensa

En este sentido, están pendientes de conclusión varios expedientes relativos a este tipo de problemáticas en los que la prestación de forma aislada de la asistencia curativa no es suficiente, pues la transversalidad de su problemática exige actuaciones conjuntas en el ámbito social para lograr mayor autonomía del usuario y facilitar su inserción social. Así, la atención de pacientes que sufren enfermedades como la fibromialgia o el síndrome de Intolerancia/Sensibilidad Química Múltiple requiere de sinergias entre el ámbito sanitario y el social para dar cobertura integral a cuestiones complejas.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SANIDADE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/1089/16	Mejorar los recursos a disposición de personas con discapacidad auditiva en los espacios sanitarios públicos.	Consellería de Sanidade 31/07/2017	ACEPTADA	Q/1089/16
2	Q/14641/17 a la Q/14646/17	Mecanismo alternativo de atención telefónica, ante las dificultades de las personas mayores con el sistema de locución automático.	Consellería de Sanidade 02/11/2017	ACEPTADA	Q/14641/17 a la Q/14646/17
3	Q/16144/17 y Q/16416/17 a la Q/20668/17	Mecanismo alternativo de atención telefónica, ante las dificultades de las personas mayores y discapacitados con el sistema de locución automático.	Consellería de Sanidade 02/11/2017	ACEPTADA	Q/16144/17 y Q/16416 a la Q/20668/17
4	Q/22034/17 a la Q/22090/17	Planificar la incorporación de pediatras en el Sistema Galego de Saúde	Consellería de Sanidade 24/11/2017	ACEPTADA	Q/22034/17 a Q/22090/17

V. CONSIDERACIONES FINALES

La organización del actual sistema de salud público y de los derechos y prestaciones sanitarias, se encuentra condicionada por las reformas legislativas aprobadas para afrontar la crisis económica de los últimos años, que ha obligado a los poderes públicos a adoptar decisiones dirigidas a mantener el sistema financiero a través de la contención del gasto público, afectando transversalmente a diversas áreas de nuestro sistema de bienestar, siendo uno de los pilares afectados, el de la Sanidad.

Son diversas las circunstancias demográficas, culturales y sociales que definen las sociedades modernas (el envejecimiento paulatino de la población, el aumento de enfermedades con tratamientos costosos, la necesaria inversión en infraestructuras o la introducción de alta tecnología) y que obligan ya a un replanteamiento de la actual estructura organizativa de la asistencia sanitaria. Pero, si a esto se añade el necesario control del déficit público, los conflictos para mantener las prestaciones básicas de todo estado de bienestar se acrecientan.

Preservar un sistema de salud eficaz, equitativo y solvente exige de reformas pensadas a largo plazo, inspiradas en criterios racionales y responsables que supongan la adopción razonada de reformas innovadoras, es primordial, y debe plantearse como una oportunidad de cambio asegurando que los recursos financieros sean utilizados de forma que se maximicen sus efectos sobre la salud de la población.

> El reto de conjugar una oferta de prestaciones de salud pública de calidad, conciliando la sostenibilidad del sistema financiero, supone la implicación de los poderes públicos en la implementación de reformas que preserven y garanticen un sistema sanitario eficiente.

Sin duda, el contenido de las reclamaciones que llegan a esta Institución y que originan nuestra actividad supervisora, evidencia la existencia de una seria preocupación por parte de la población gallega acerca del sistema de salud público, siendo numerosas las quejas de ciudadanos que transmiten su percepción acerca de un deterioro gradual de la cobertura sanitaria. Esta institución ha podido comprobar que algunas de las medidas adoptadas a través de las recientes reformas legislativas han generado claras desavenencias en la ciudadanía, y han originado un incremento de la actividad supervisora por parte del Valedor do Pobo.

Así, la insatisfacción que se refleja en las reivindicaciones que atiende la Valedora do Pobo se concretan en claras discrepancias sobre la reorganización en la gestión de centros y servicios sanitarios, de espacios físicos y recursos materiales. En este sentido, hay que señalar que toda reestructuración, organización y movilidad del personal sanitario requiere de un riguroso proceso de análisis de todos los factores en su conjunto, con el fin de evitar mermas en la calidad asistencial. Aun considerando que la potestad organizativa de la administración le permite tomar decisiones sobre esta materia, no debe olvidarse que establecer canales de comunicación adecuados con el personal afectado o diseñar un buen plan de transmisión de los cambios adoptados a los pacientes y usuarios contribuye sin duda a la mejor comprensión y aceptación de muchas de las medidas de necesaria implantación.

Otro aspecto fundamental en la administración sanitaria es la gestión de las listas de espera, la cual debe realizarse en base a criterios complejos de priorización y con total claridad.

> Resulta imprescindible que el procedimiento de inclusión en las listas de espera sea ágil y transparente, y que los tiempos de garantía de espera máxima se respeten con rigurosidad.

Además, el ciudadano debe conocer con prontitud su posición en esa lista, obteniendo de forma automática una fecha para la consulta, prueba o intervención a realizar. Entendemos que existen plazos ineludibles en función de la prioridad de la dolencia, que sólo en los casos de gravedad serán aplicables los tiempos máximos legales, pero, en todo caso, aunque la asistencia no disponga de esa prerrogativa, sí debe conocerse con inmediatez la fecha de atención.

Por otra parte, se entiende perfectamente que la normativa vigente establece que en aquellos casos en que el paciente rechace la alternativa que se le ofrece para ser atendido en un centro derivado, y decide seguir esperando para ser intervenido en su centro de origen, no le será de aplicación el derecho de garantía de tiempos máximos de espera. No obstante, se reconoce expresamente que se respetarán sus derechos de antigüedad adquiridos en lista de espera de su centro. Sobre este último punto, parece existir una grave confusión que genera cierta alarma entre los pacientes al llegar a creer estos que quedan relegados al final de las listas. Por tal razón, transmitir correctamente esta información, resulta fundamental. Además, aunque con esa decisión, deban esperar a que efectivamente se encuentren disponibles los recursos necesarios en el centro en el que quiere mantener su asistencia, ello no quiere decir que se pueda demorar la asistencia *sine die*, pues la intervención o consulta pendiente deberá producirse dentro de un plazo razonable.

Por último, queremos destacar una problemática que resulta habitual en la actividad supervisora del Valedor do Pobo, como es la insatisfacción de muchos pacientes y usuarios nos remiten en sus escritos ante el trato recibido por parte de los profesionales sanitarios. No cabe duda de que disponemos de una plantilla de primer orden en el ámbito sanitario, y que la mayor parte de sus profesionales dispensan un trato amable, digno y respetuoso al paciente, pero es necesario reconocer que se constantan en muchas ocasiones, problemas derivados de la falta de empatía con el enfermo. Tradicionalmente se ha primado más las competencias técnicas de los profesionales sanitarios frente a las habilidades para interactuar con el paciente. Sin embargo, la tendencia está cambiando, el paciente demanda más información, y lo ideal es que esta se transmita de forma clara, digna y humana.

La implantación de iniciativas que contribuyan a la concienciación y sensibilización de los profesionales que trabajan en el ámbito sanitario, y que permitan mejorar el trato con los pacientes y usuarios, resulta clave en el contexto actual.

Consideramos incluso, que una buena parte de las quejas que se tramitan en esta Institución sobre mala praxis profesional, parten del descontento por el trato recibido por el facultativo, quien no ha sabido transmitir adecuadamente la información al enfermo. No quiere esto decir que los pacientes no disciernan entre una problemática y otra, pero sí es real que la claridad en la información resulta esencial para ser conscientes de las implicaciones o dificultades de un diagnóstico o tratamiento. La llamada empatía clínica es un elemento esencial de la calidad asistencial, asociado estrechamente con la satisfacción del paciente y la adherencia al tratamiento, y redunda en la percepción de una posible responsabilidad profesional.

Ante un reto tan importante como es el de lograr un sistema sanitario público de calidad, eficiente e integral, el Valedor do Pobo insiste en su compromiso y sensibilidad como guía para llevar a cabo su tarea supervisora ante la actuación de las administraciones públicas competentes en materia de sanidad.

ÁREA DE JUSTICIA

I- INTRODUCCIÓN

En el área de justicia se reciben todas las quejas planteadas por los ciudadanos en relación con las materias relativas a las actuaciones y funcionamiento de la justicia.

También en esta área se recibe y atiende telefónicamente a muchas personas que solicitan información, asesoramiento y consejo y en algunos casos simplemente alguien que les atienda y escuche.

Nuestra Constitución en el artículo 117.1 proclama el principio de independencia que debe caracterizar todas las actuaciones que realizan los jueces y tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional.

Esto implica que esta Institución no puede interferir en los procedimientos judiciales, ni revisar las resoluciones que en ellos se dictan, en el ejercicio de la mencionada independencia.

Las competencias del Valedor do Pobo en el ámbito de la justicia son muy limitadas al regular la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, en su artículo 20 que "no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial" y suspenderá la acción iniciada "si se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional".

Podemos, porque así nos lo autoriza el citado artículo "velar para que la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le fueran formulados".

En consecuencia nuestra actuación está legitimada en los casos en que los aspectos formales de la Administración de Justicia son objeto de las quejas, especialmente la dilación indebida del proceso.

El derecho a un proceso sin dilaciones indebidas aparece en el artículo 24.2 de la Constitución y también en tratados internacionales suscritos por España, en definitiva es un derecho a que el juicio se desarrolle en un plazo razonable y las sentencias se ejecuten sin demora.

Aunque el marco competencial es muy limitado, el objeto del Valedor do Pobo en este ámbito es contribuir a que la tutela judicial efectiva, derecho recogido en el artículo 24.1 de la Constitución, sea cada vez más una realidad efectiva.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Durante el año 2017 se han tramitado 71 quejas de las cuales 34 han sido admitidas a trámite, 26 no han sido admitidas y 11 se han remitido al Defensor del Pueblo.

Todas las quejas tramitadas han sido concluidas durante el año 2017.

Durante el año 2017 se tramitó una queja pendiente del año 2016 que también se ha concluido.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	71		71	
Admitidas	34	47,89 %	34	47,89 %
No admitidas	26	36,62 %	26	36,62 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	11	15,49 %	11	15,49 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	34	100 %	34	100 %
En trámite	0	---	0	---

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2016	1	0	1	1	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Justicia gratuita

La asistencia jurídica gratuita es un derecho fundamental reconocido por la Constitución Española en el artículo 119, que establece que la justicia será gratuita para los que acrediten insuficiencia de recursos para litigar. Todo ciudadano que cumpla los

requisitos podrá solicitar, en los términos establecidos por la normativa vigente, asistencia jurídica gratuita en los procedimientos judiciales en los que está interesado.

Esta previsión constitucional fue objeto de desarrollo por la Ley Orgánica 6/1985, del Poder Judicial, que remite para la regulación del sistema de justicia gratuita a la ley ordinaria, regulándose en la ley 1/1996, de 10 de enero.

La Comunidad Autónoma Gallega, en el ejercicio de sus competencias, realizó el desarrollo normativo mediante el Decreto 269/2008, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de asistencia jurídica de Galicia, decreto que fue modificado por el nº 134/2017, de 7 de diciembre por el que se adecua el reglamento a las nuevas normas legales y se incluyen los medios electrónicos en la gestión y en los pagos.

La asistencia jurídica gratuita es un servicio público que por ley gestionan los colegios de abogados, siendo la Vicepresidencia y Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, a quien le corresponde la coordinación de las siete Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, que son los organismos responsables de administrar el derecho a los ciudadanos.

El año pasado 2017 se han presentado 43494 solicitudes de asistencia jurídica gratuita, estimándose 37148.

La distribución es la siguiente:

Comisión Asistencia Jurídica Gratuita	Solicitudes recibidas	Solicitudes estimadas
Santiago de Compostela	3439	3183
A Coruña	9757	8453
Lugo	5197	4718
Ourense	4699	4020
Pontevedra	9647	7699
Vigo	8260	6862
Ferrol	2495	2213
TOTAL	**43494**	**37148**

Debemos poner de manifiesto que en relación a los asuntos de justicia gratuita se han presentado más solicitudes que en años anteriores y han sido también más las estimadas, siendo las del año 2016 las presentadas 41005 y las estimadas 34669

Todas las quejas presentadas han sido admitidas a trámite y están concluidas. Para resolverlas nos hemos dirigido o bien al Colegio de Abogados, a través del servicio de orientación jurídica, o bien a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita que correspondiese, o a la Dirección Xeral de Xustiza de la Xunta de Galicia y en algunos casos hemos hablado telefónicamente con los juzgados.

La mayor parte de ellas estaban motivadas por desacuerdos con la actuación del letrado asignado o con la denegación del beneficio de la justicia gratuita.

Para ilustrar este tipo de quejas hacemos referencia a algunas de las recibidas. En la Q/14407/17 en la que se nos denuncia que le ha sido denegada la asistencia letrada solicitada.

El Colegio de Abogados nos informa que por el denunciante se solicitó asistencia letrada de oficio para presentar una queja contra un abogado en otro Colegio de Abogados, respondiéndole que no era preceptiva la intervención de un letrado por tratarse de un trámite administrativo para el que no era necesario la asistencia de un abogado.

Se le completaba la información indicándole que si quería presentar una denuncia ante un juzgado debería acudir al juzgado de guardia y una vez que se le comunicase la apertura de diligencias previas podría solicitar letrado de oficio para constituirse como acusación particular.

La queja Q/21418/17 plantea que el abogado designado redactó una demanda que nunca llegó a ser presentada en el juzgado ocasionándole una serie de perjuicios. Presentó una denuncia en la Dirección Xeral de Xustiza que le respondió comunicándole que había remitido su escrito al Colegio de Abogados correspondiente, pues es ante quien hay que denunciar las conductas contrarias a la ética profesional, regulándose en sus estatutos el régimen de responsabilidad de los colegiados. Se abrió y se tramitó un expediente informativo en el que se le dio audiencia al letrado denunciado. Se finalizó el expediente con el acuerdo de archivo por parte de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados.

En la Q/22032/17 se nos denuncia que acudió al Colegio de Abogados a preguntar si tenía derecho a un abogado de oficio y que la persona que lo atendió no le hizo caso y prácticamente lo echó de las oficinas.

Nos hemos puesto en contacto telefónico con la denunciante para indicarle que:

- Presentarse denuncia en el propio Colegio de Abogados.

- Solicitase en el servicio de orientación gratuita del Colegio de Abogados asistencia jurídica gratuita.

- Si se le denegaba o no se le contestaba que se pusiese en contacto de nuevo con nosotros.

En la queja Q/13232/17 desde una Agrupación de Abogados se plantea el problema con el que se encuentras los abogados del turno de oficio cuando se les encomienda la defensa de justiciables procedentes de países de habla no hispana, sin que exista un servicio de traductores o intérpretes cubierto por la administración que se ponga a disposición de los abogados de oficio en la tramitación de los procedimientos.

Entienden que la Xunta debe arbitrar una partida presupuestaria con el fin de dar cobertura a un servicio de intérpretes que intervengan en las actuaciones de los letrados fuera de las dependencias policiales y judiciales a fin de generalizar un adecuado ejercicio del derecho de defensa.

Efectivamente existe ya un servicio de traducción e interpretación que la Xunta pone a disposición de los juzgados y fiscalías y que incluye asistencia en todo tipo de procesos judiciales a los ciudadanos extranjeros, con residencia en España y beneficiarios del derecho de asistencia jurídica gratuita.

Se da cobertura en el proceso judicial a través de la contratación de un servicio de traducción (en inglés, francés, rumano, polaco, húngaro, chino, ruso, wólof-senegales, etc.), para atender la interpretación de los detenidos en los juzgados de guardia, así como la asistencia a juicios en todo el territorio de Galicia, y la traducción de aquella documentación que fuese preciso traducir al castellano o gallego. En dependencias policiales son atendidos por los intérpretes de los que dispone el Ministerio del Interior.

Entendemos que el asesoramiento u orientación previos a la iniciación del proceso judicial debe ser prestado por los Colegios de Abogados dentro de la organización del servicio de asistencia letrada, servicio financiado con los fondos públicos puestos a su disposición.

Durante el año 2017, después de no haberse incrementado durante varios años, y ante las demandas de los Colegios de Abogados y Procuradores se ha llegado a un acuerdo para incrementar la compensación económica que perciben sus colegiados en el ámbito de la asistencia jurídica gratuita.

La cantidad destinada para financiar este servicio en el año 2017 ha sido de 11 millones de euros, habiéndose aprobado en los presupuestos para el año 2018 la cantidad de 11,2 millones de euros.

Falta de medios personales en los Juzgados

Se han recibido varias quejas como la Q/13247/17 y la Q/14640/17, en las que se pone de manifiesto la falta de personal necesario para atender con garantías las funciones encomendadas.

Hemos dado cuenta de estas quejas a la Dirección Xeral de Xustiza que dio traslado de ellas a la Comisión Mixta en cuyo seno se adoptan las medidas de refuerzo necesario en materia de personal en la administración de justicia de Galicia, comprometiéndose la Xunta a adoptar las medidas de apoyo que la Comisión Mixta considere pertinentes para mejorar la administración de justicia.

Esta Comisión Mixta formada por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia y la Xunta de Galicia es la que analiza las situaciones de medios auxiliares de los diversos juzgados de Galicia (tales como instalaciones y edificios, previsiones presupuestarias y su ejecución, personal e informática judicial).

Otras quejas.

Se han presentado quejas como la Q/14957/17 en la que se nos indica que ha tenido que llevar testigos a un juicio y que le han reclamado el abono de los gastos; solicitando que la Vicepresidencia y Consellería da Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia los abonase al considerarla responsable por no dotar al juzgado con instalaciones de videoconferencia, como ya existe en otros juzgados.

Se ha concluido el expediente expresándole que es el juez en la resolución judicial que pone fin al proceso quien debe considerar, si así lo considera oportuno, quien asume las costas originadas en el procedimiento, entre ellas los gastos ocasionados por la asistencia al juicio de los testigos. En caso de que no exista una expresa imposición de costas, los gastos de los testigos serán por cuenta de la parte que los propone.

En la Q/21444/17 se solicita que se instale un ascensor en un juzgado de paz, al presentar serias dificultades de acceso a las instalaciones que se encuentran en una planta a la que sólo se puede llegar mediante una escalera, dificultando el acceso a personas con movilidad reducida.

La Q/21590/17 denuncia el incumplimiento por parte de la Xunta de Galicia con relación a los archivos judiciales.

La Q/14024/17 denuncia el mal trato recibido en la Unidad de Familia e Atención á Muller (UFAM) de Ferrol y en un Juzgado de Instrucción.

Todas las quejas se han tramitado y concluido después de solicitar información sobre los asuntos expuestos tanto al ayuntamiento afectado, como a la Xunta de Galicia o la Delegación del Gobierno.

Quejas inadmitidas

26 de las quejas presentadas no han podido ser admitidas a trámite por plantear cuestiones ajenas a nuestro ámbito competencial.

Siempre que una queja no es admitida a trámite se exponen las razones que lo motivan. Generalmente estas quejas hacen referencia a:

- Desacuerdo con resoluciones judiciales.
- Denuncia por mala praxis de abogados en casos de letrados no designados por el turno de oficio.
- Denuncias por el funcionamiento de un juzgado.
- Desacuerdo con el informe del forense.
- Desacuerdo con un embargo ordenado en un procedimiento judicial.
- Condena en costas en un procedimiento judicial.
- Desacuerdo con el informe del IMELGA.
- Irregularidades en un procedimiento judicial.

En los casos en los que consideramos necesario, remitimos la información a la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. En otros le hemos indicado al denunciante la posibilidad de acudir a esa vía.

En algún caso hemos llevado a cabo gestiones informales con los juzgados debiendo resaltar que siempre hemos encontrado una buena disposición a colaborar con esta Institución.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

Las quejas o denuncias referentes a ámbitos de las administraciones públicas que no son competencia de la Comunidad Autónoma Gallega, en virtud de lo dispuesto en el artículo 38.3 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, se remiten al Defensor del Pueblo.

De las 11 remitidas al Defensor del Pueblo, 10 se referían a la situación penitenciaria y una estaba relacionada con la solicitud de nacionalidad española por residencia.

Todas las quejas han sido admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo informándole directamente al interesado del resultado de sus investigaciones.

Quejas relacionadas con la administración penitenciaria

Hemos recibido 10 quejas remitidas por internos de los centros penitenciarios de nuestra comunidad autónoma. La temática que se plantea es variada, desde desacuerdos con el cómputo y abono del período de prisión preventiva, solicitando el traslado de

centro, por el trato recibido en el centro, denegación de permisos, falta de dispensación de medicinas, etc.

Todas estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo por carecer esta Institución de competencias para supervisar la actuación de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V- CONSIDERACIONES FINALES

Hemos recibido bastantes escritos en los que se manifestaban discrepancias con las resoluciones judiciales, cuestión planteada también en muchas consultas presenciales o telefónicas, quizás sea el tema más recurrente en las quejas recibidas en el área de justicia.

Debemos de resaltar la colaboración que siempre hemos encontrado para el desarrollo de nuestra labor tanto de la administración de justicia (jueces y letrados judiciales con los que hemos hablado), como de los colegios de abogados, de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita y de la Dirección Xeral de Xustiza da Xunta de Galicia.

Cada vez es mayor el número de personas que acuden a la justicia gratuita, incrementándose cada año tanto las solicitudes presentadas como las estimadas por las distintas Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita.

Nunca está de más recordar que la Administración de Justicia no es una administración más, es el instrumento a través del que uno de los poderes del Estado, el Poder Judicial, asegura la tutela judicial efectiva de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos. Consideramos como positivas todas las mejoras que se produzcan tanto en el orden de la modernización de la justicia como en el orden material, personal y económico.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES

I- INTRODUCCIÓN

Relataremos aquí las actuaciones más representativas desarrolladas por la Institución, a lo largo del ejercicio 2017, en el ámbito de la administración económica y del transporte.

Cierto número de las quejas que se recibieron en esta área se vienen refiriendo como en otros años a materia fiscal, tanto de la administración general del Estado, como de la administración autonómica o local; otras están relacionadas con actuaciones de entidades bancarias o relativas a operaciones de compañías de seguros y este año hemos de indicar que muchas de las reclamaciones y consultas efectuadas han sido relativas a problemáticas de transportes, especialmente en el ámbito rural.

A este respecto, avanzamos aquí que incoamos quejas de oficio tanto sobre el nuevo plan de transporte como sobre el funcionamiento y deficiencias del transporte a demanda o compartido con escolares, implementado como novedad en el año objeto de informe. Daremos cuenta más adelante de ambas actuaciones y de la respuesta proporcionada por la Administración Autonómica.

Centrándonos ya en las quejas presentadas, significar que el proceso de regularización catastral incoado por la Dirección General del Catastro, y la tramitación administrativa del mismo, motivó que ayuntamientos, colectivos y personas afectadas se dirigieran a la Valedora do Pobo para exponer diferentes situaciones que les estaban afectando. Entre ellas señalaremos: errores en la identificación de la titularidad catastral, liquidaciones tributarias a sujetos pasivos que no eran titulares, errores en el trabajo de campo y tareas de recogida de datos, clasificación de alpendres y construcciones auxiliares a casas de aldea como almacenes y no de uso agrario, por citar algunas problemáticas.

También durante este año se sometieron a nuestra consideración asuntos relativos a relaciones de particulares con las entidades financieras y las compañías aseguradoras.

Propiamente, como ya hemos dicho en informes previos, esta no es un área de intervención del Valedor do Pobo, ya que el control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa el ámbito competencial atribuido a esta Institución por la ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo; a pesar de ello, estudiamos y analizamos el contenido de las quejas y tratamos de orientar a estas personas y encaminarlas, para que puedan plantear ante los organismos competentes sus reclamaciones y quejas. En un buen número de casos intentamos mediar con la entidad de modo informal observando que con frecuencia se logran acuerdos satisfactorios.

El *Instituto Galego de Consumo* asesora a las personas afectadas de cuáles son sus derechos y obligaciones como personas consumidoras y usuarias de este tipo de servicios. En todo caso, recordaremos que las entidades bancarias disponen de un servicio de reclamación interno, el servicio de atención al cliente, que culmina en el Servicio de

Reclamaciones del Banco de España, que supervisa las quejas de las personas usuarias que tienen su origen en el funcionamiento de las entidades bancarias. A este servicio, le corresponde la tarea de velar para que no se produzcan actuaciones abusivas y para que en todo momento se cumpla la legalidad vigente en materia bancaria.

Insistiremos desde aquí, que la escasa efectividad de este servicio se ha venido haciendo constar en los informes anuales que el Defensor del Pueblo presentó ante las Cortes Generales, dado que los Servicios de Reclamaciones no consiguen con el actual modelo ejercer la protección que pretenden sobre los consumidores, ya que no se consigue generalmente evitar que éstos tengan que acudir a un procedimiento judicial o arbitral para procurar la satisfacción de su derecho.

En otro orden de cosas, ya en el ámbito de los seguros, corresponde señalar que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad ha establecido un mecanismo de resolución de conflictos en materias relacionadas con contratos de seguros y planes de pensiones. Se trata de un procedimiento extrajudicial y gratuito. Ahora bien, además de que no aborda todas las problemáticas que puedan surgir en el ámbito del seguro, de acuerdo con las consultas telefónicas y las quejas presentadas sobre su funcionamiento, los tiempos de resolución se prolongan demasiado. Aconsejamos desde aquí, que de ser posible, se efectúen las quejas o reclamaciones ante esa dirección por vía telemática así como que por esa misma vía se consulte sobre su estado de tramitación.

Mención aparte merece la problemática que los procesos de regularización catastral supusieron para dos municipios, ambos de la provincia de Lugo, Láncara y Pantón, que solicitaron la intervención de la Valedora do Pobo. Tanto el primer expediente, a instancias del Alcalde de Láncara, como el segundo a instancias del colectivo “Plataforma contra o catastrazo de Pantón” se referían a actuaciones de la Gerencia Territorial del Catastro en Lugo, por lo que se trasladaron al Defensor del Pueblo.

La problemática de fondo en ambos casos se refería a irregularidades y disfunciones del proceso de regularización catastral 2013-2016. Si bien el objetivo del mismo era la incorporación al Catastro Inmobiliario de nuevas construcciones o ampliaciones, rehabilitaciones o reformas que se hubieran realizado sin ser debidamente declaradas, para que la tributación fuera en todos los casos acorde a la realidad de los inmuebles, el resultado, a tenor de las quejas que se presentaron, se antoja perfectible.

Centrándonos en el ámbito del transporte, esta Institución, como acabamos de adelantar, promovió dos actuaciones de oficio durante el año objeto de informe. En el apartado correspondiente a quejas de oficio damos cuenta de ambas.

La ley 10/2016 de medidas urgentes para la actualización del sistema de transporte público de Galicia, supuso una clara apuesta por la adaptación del transporte a la evolución social y territorial de la población de nuestra comunidad. Sin duda, el ritmo de transformación acaecido en las últimas décadas determinó un cambio significativo en los

modelos de asentamiento de la población que demandaban la adopción de modificaciones.

El reto de que con los cambios se responda a la doble necesidad de satisfacer la demanda de movilidad recurrente o diaria en los entornos urbanos, manteniendo un transporte público sostenible en las zonas rurales, se entiende complejo.

Consciente de que la revisión en profundidad del mapa de servicios de transporte público, la nueva planificación y el nuevo diseño acorde a la realidad actual, comportaba una serie de cambios que afectarían a las personas usuarias de las líneas y rutas, se inició una investigación.

En los diferentes encuentros que la Valedora do Pobo mantiene con la ciudadanía, tanto de ámbito rural como urbano, el tema del transporte público por carretera aflora como una de las recurrentes problemáticas.

La supresión o modificación de líneas o servicios, los cambios de rutas y conexiones, fueron objeto de quejas, tanto individuales como colectivas, que han sido tramitadas y resueltas de modo satisfactorio algunas de ellas. En la mayoría, las personas que solicitaron la intervención de esta Valedora, referían emplear el transporte público fundamentalmente para acudir a su puesto de trabajo o a consultas médicas.

La respuesta proporcionada por la *Consellería de Insfraestruturas e Vivenda*, a esta queja de oficio será literalmente transcrita en el apartado correspondiente a actividad de supervisión.

La otra queja de oficio que iniciamos en diciembre se refirió a las nuevas modalidades de prestación de transporte implementadas a lo largo del año: transporte bajo demanda y transporte integrado en los servicios escolares.

En septiembre, arrancaba el sistema de transporte escolar compartido con el servicio regular de uso general, en más de un centenar de ayuntamientos de Galicia. Así, en casi el 40 % de la población de nuestra comunidad, y en aproximadamente 500 líneas, las personas viajeras que lo soliciten previamente, podrían emplear rutas de autobuses escolares para sus desplazamientos.

Si bien es cierto que esta novedad impulsada para mejorar la prestación de los servicios de transporte público por carretera, supuso llevar la red de líneas de transporte a más localidades y poblaciones, al tiempo que se garantizaba la optimización de los recursos públicos y la eficiencia energética; las consultas o reclamaciones sobre cambios de rutas, líneas, conexiones o horarios, o el sistema de solicitud de este transporte escolar compartido bajo demanda, generó la presentación de quejas, especialmente cuando las variaciones, ajustes o modificaciones no se conocieron con la antelación debida.

Toda vez que desde la implantación de este servicio, las primeras vacaciones escolares coincidirán con el período no lectivo de navidad, pareció oportuno conocer el funcionamiento de este sistema de transporte compartido, a fin de que el grado de afección a los viajeros, mayoritariamente del ámbito rural, fuera el mínimo compatible con la puesta en funcionamiento de estos nuevos sistemas.

Muchos usuarios emplean este sistema a demanda para desplazamientos a centros de salud, hospitales o consultas médicas, y al disponer de citas que previamente le dan con antelación no resulta sencillo o conveniente modificar.

Al tiempo en que se redacta este informe, incorporamos al expediente la respuesta proporcionada por el órgano competente, que por su interés se reproducirá íntegramente más adelante.

En otro plano, ya a nivel normativo, señalaremos como novedad el Real Decreto-ley 1/2017 de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. (BOE de 24 de enero de 2017). En los últimos años se abordaron diferentes iniciativas para regular distintos aspectos de los créditos hipotecarios, dirigidas a paliar y afrontar la problemática social de las ejecuciones hipotecarias y la vivienda, en el contexto de la crisis económica padecida.

La regulación de la Unión Europea de protección de los consumidores y los pronunciamientos de los tribunales nacionales y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea han servido también de impulso a la consecución de avances significativos en la normativa española. Es por ello que en esa dirección este real decreto-ley pretende avanzar en las medidas dirigidas a la protección de los consumidores al establecer un cauce que les facilite la posibilidad de llegar a acuerdos con las entidades de crédito con las que tienen suscrito un contrato de préstamo o crédito con garantía hipotecaria que solucionen las controversias que se pudieran suscitar como consecuencia de los últimos pronunciamientos judiciales en materia de clausulas suelo, y en particular, la sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016.

A nivel autonómico, mencionar la Ley 2/2017 de 8 de febrero de medidas fiscales, administrativas y de ordenación. (DOG 9 de febrero de 2017) y la Ley 9/2017 de 26 de diciembre de medidas fiscales y administrativas (DOG 28 de diciembre de 2017).

También queremos señalar, por haber constituído novedad en el ámbito del transporte, la resolución del 26 de mayo de 2017, de la Dirección Xeral de Movilidade, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consello da Xunta de Galicia del 24 de mayo de 2017 por el que se autoriza la integración de las distintas modalidades de transporte público de competencia de la Xunta de Galicia que faciliten la optimización de este servicio público, en el marco del procedimiento para la implantación de la primera fase de la planificación del transporte público de Galicia. (DOG de 29 de mayo de 2017).

Las implicaciones que en la práctica tuvo la implantación de las nuevas modalidades de prestación de servicios como el transporte a demanda y la integración de servicios escolares, serán expuestas de modo pormenorizado en el epígrafe correspondiente.

II- DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en el área de administración económica y transportes durante el año 2017 se mantiene en cifras muy similares a las registradas en el año 2016, consolidando el incremento iniciado ese año con respecto al 2015 en que se registró una subida del 7,7 %.

El porcentaje de quejas concluidas pasó de ser un 47 % en 2015, a un 80 % en 2016, y un 96 % en 2017, lo que configura una tendencia. A fecha de cierre de este ejercicio se continúan practicando actuaciones en 10 expedientes de queja.

Se han inadmitido 42 quejas apenas un 6% de la cifra total. Una de las causas de inadmisión ha sido tratarse de relaciones de ámbito jurídico-privado (7 expedientes) y en las que tras su estudio y valoración, no obstante resultar inadmitidas, se orientó a las personas reclamantes de organismos u oficinas a las que poder dirigir adecuadamente sus pretensiones. También se han inadmitido 17 quejas por no ser el asunto sobre el que versaban de competencia de esta Institución. En 8 expedientes las problemáticas eran inconcretas o ya estaban judicializadas. Finalmente señalar que en 10 quejas no había actuación administrativa previa que legitimara la intervención del Valedor do Pobo.

Se ha remitido al Defensor del Pueblo una queja sobre el procedimiento de regularización catastral en el municipio lucense de Láncara, otra queja colectiva suscrita por 379 firmantes sobre problemática similar referida al municipio de Pantón, otras quejas en las que el objeto de la reclamación recaía sobre un impuesto de competencia estatal y finalmente 7 expedientes de queja sobre problemáticas catastrales diversas. (El marco jurídico que regula la cooperación entre el Defensor del Pueblo y los comisionados autonómicos, lo conforman la Ley 36/1985, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las diferentes comunidades autónomas y en concordancia con esta Ley, la Ley 6/1984 do Valedor do Pobo).

Las quejas relativas a otros años que se han tramitado en el 2017 suponen un total de 37 expedientes.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	698		130	
Admitidas	268	38,40 %	79	60,77 %
No admitidas	42	6,01 %	42	32,31 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	388	55, 59 %	9	6,92 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	258	96,26 %	69	87,34 %
En trámite	10	3,74 %	10	12,66 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2014	0	4	4	4	0
2015	4	1	5	5	0
2016	15	13	28	28	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

En lo relativo a las actuaciones desarrolladas en relación con la protección y promoción de los derechos de los contribuyentes, se viene detectando que la mayor parte de las quejas tramitadas durante el ejercicio objeto de informe, guarda relación con la gestión tributaria de las Administraciones locales, siendo menos numerosas las que afectan a la Administración Autonómica.

Nuestra intervención en relación con la actuación de las administraciones tributarias y recaudadoras durante el año 2017 ha sido realizada a instancia de parte, tras recibir escritos y prolija documentación sometiendo a consideración de este Comisionado parlamentario las disfunciones y presuntas irregularidades en las actuaciones de dichas administraciones respecto a la gestión, liquidación, recaudación e inspección de las

distintas figuras tributarias que integran la fiscalidad autonómica y local en Galicia y que se engloban en esta área.

Corresponde señalar, tanto que en un buen número de casos no se apreciaron errores materiales, como que subyace en cierto número de quejas el ánimo predominante de evidenciar una mera discrepancia con la normativa fiscal de aplicación.

La problemática relacionada con el ámbito del transporte, que durante este año motivó bastantes consultas y quejas, algunas de ellas colectivas y que sobre todo se abordó en los encuentros con la ciudadanía que la Valedora do Pobo mantuvo en las visitas a diferentes ayuntamientos rurales, se detallará como indicamos en el apartado introductorio, en el apartado 6) de este mismo epígrafe. Sin duda, el envejecimiento de la población y los altos niveles de despoblación en estos entornos rurales tienen significativa relevancia en problemáticas de esta naturaleza.

Igualmente en lo que se refiere a las actuaciones de oficio incoadas tanto en lo relativo al nuevo Plan de Transporte como a la investigación sobre posibles disfunciones de las nuevas modalidades de prestación como el transporte a demanda y la integración en servicios escolares, que se incluirán en este informe en el epígrafe correspondiente a quejas de oficio.

Nos referiremos a los diferentes ámbitos en los que se encuadran las quejas recibidas en esta área, haciendo especial hincapié en los criterios que orientan nuestra intervención dentro de cada uno de los apartados que se exponen a continuación.

1. Entidades financieras

En un expediente de queja, el prestatario solicitaba la intervención de esta Institución ante la entidad bancaria, toda vez que una enfermedad grave le había dificultado el poder hacer frente a las cuotas mensuales.

En su escrito, esencialmente, indicaba que en el año 2008 contrató un préstamo con la entidad Caixagalicia (oficina de Lira-Carnota) por importe de 26.000 euros y que fue abonando las cuotas mensuales con regularidad hasta que una enfermedad le impidió ejercer su trabajo. Ante la gravedad de la misma y tras convertirse en pensionista había alcanzado un acuerdo con la dirección de la oficina en Carnota de abonar 200 euros al mes.

Acreditaba el reconocimiento de la incapacidad permanente en grado de absoluta y la percepción de una pensión de 780 euros mensuales. Refería estar recibiendo diariamente constantes llamadas telefónicas de una empresa, exigiéndole el pago de 42.000 euros abonando cuotas mensuales de 600 euros.

La problemática que esta situación le generaba le afectaba psicológicamente y entorpecía el proceso de convalecencia luego de la intervención quirúrgica a la que se había sometido.

En ese contexto había acudido a la oficina bancaria donde le confirman que el pago de la deuda que había contraído con la entidad bancaria tenía que hacerlo ahora a esa empresa que le estaba llamando telefónicamente.

Iniciada de inmediato investigación a fin de esclarecer la problemática, y tras la negociación y mediación con la entidad que había cedido el crédito del solicitante de intervención de esta Institución :

> Tras la intervención de la Valedora do Pobo, la entidad bancaria medió con la actual titular de los derechos de crédito a fin de mantener el acuerdo de pago alcanzado con anterioridad a la cesión, de modo que los pagos pendientes se adecuaran a la nueva situación económica del prestatario.

En otro expediente, el 14893/17, la promotora de la queja reclamaba sobre la problemática que se le estaba ocasionando en relación con un préstamo hipotecario del que era avalista. La financiación concedida en el año 2011 presentaba problemas de impagos practicamente continuos desde el comienzo de 2014.

Tras la interlocución establecida con responsables territoriales de la entidad, finalmente se le aplicaron las medidas de reestructuración previstas en el Código de Buenas Prácticas al que la entidad estaba adherida y no se iniciaron trámites de reclamación en vía judicial.

En otro expediente, el 14420/17, se reclamaba por el funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Los promotores de la queja habían formulado reiteradas reclamaciones en relación con un cobro que consideraban irregular de una comisión así como por la obstaculización del proceso de cancelación de una cuenta. Referían desatención a las sucesivas reclamaciones del servicio de atención al cliente y ya se habían dirigido al Banco de España documentando la situación.

Una vez más, reiteramos la postura que mantenemos sobre el funcionamiento de ese servicio del Banco de España, como ya señalamos en las páginas 455 y siguientes del informe anual 2016, que damos ahora por reproducidas.

Insistiremos en que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España es un órgano carente de funciones ejecutivas y ejecutorias, de modo que sus actuaciones o los informes que emite no tiene la consideración de actos administrativos, por lo que no son susceptibles de recurso alguno, rechazándose en reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo, que en estos casos se pueda invocar por el recurrente indefensión.

Al no ser competencia de ese servicio decidir ni pronunciarse sobre los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, al cliente la única opción que le queda es acudir a los tribunales de justicia al tratarse de negocios jurídicos privados.

Antes de finalizar, significaremos que con respecto a las actuaciones de las que dimos cuenta en el informe precedente en el apartado correspondiente a resoluciones y que dirigimos a diferentes entidades financieras sobre la problemática de las cesiones de créditos de consumidores a fondos inversores extranjeros, en concreto las recomendaciones dirigidas a Caja España-Duero (12844/16) y Bankinter (12849/16), tras el tiempo transcurrido sin que fuera posible incorporar respuesta de ambas entidades, corresponde entender que no han sido aceptadas.

2. Tributos estatales

La queja 21319/17 fue tramitada a instancias del Alcalde del Ayuntamiento de Láncara. En reunión mantenida con la titular de esta Institución, expuso la problemática que le estaba ocasionando a la población del referido ayuntamiento, el proceso de regularización catastral incoado por la Dirección General del Catastro.

La ley 16/2012 por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impulso de la actividad económica, introdujo diversas medidas en relación con la formación y el mantenimiento del Catastro Inmobiliario, que afectaron en diferente modo a este municipio que cuenta con tan solo 2.702 habitantes, y población mayoritariamente envejecida con perfil rural.

Con posterioridad, tras la visita institucional al municipio de Láncara y el encuentro de atención a la ciudadanía, cierto número de vecinos trasladaron diferentes problemáticas relacionadas con el proceso de regularización catastral acometido por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En este orden de cosas, en la confianza de lograr la colaboración del alto comisionado de las Cortes Generales sobre la problemática que hemos expuesto, trasladamos el expediente al Defensor del Pueblo. La queja fue admitida a trámite y al tiempo de redacción de este informe se continúan practicando actuaciones.

También en la queja colectiva 21598/17 a 21977/17, presentada por la “Plataforma contra o catastrazo de Pantón”, acompañada de listado de 379 firmantes, sobre la problemática que estaba ocasionando a la población del ayuntamiento lugués de Pantón, el proceso de regularización catastral incoado por la Dirección General del Catastro, en consideración a que la misma se refiere a actuaciones del Ministerio de Hacienda y Función Pública se remitió también al Defensor del Pueblo, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2.3 de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, y 16.3 de la Ley autonómica 6/1984, de 5 de junio.

Trasladado el expediente, a fin de que el alto comisionado decidiera sobre la admisión de la queja, y en su caso, sobre la tramitación de la misma ante el órgano competente, lo comunicamos a la citada plataforma.

En otro orden de cosas, en la queja 231/16 en consideración a que se refería a actuaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se remitió en su momento al Defensor del Pueblo en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 2.3 de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, y 16.3 de la Ley autonómica 6/1984, de 5 de junio.

Finalmente, después de cuantas actuaciones se practicaron, el alto comisionado de las Cortes Generales informó que la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) emitió resolución por la que se acordó revocar parcialmente la liquidación provisional de 20 de julio de 2015 y el acuerdo sancionador de 23 de septiembre de 2015 relativos a la declaración de IRPF del ejercicio 2011, por lo que finalizaron las actuaciones.

3. Hacienda autonómica

En el expediente 14029/17 presentado en el mes de marzo, la promotora de la queja documentaba la presentación de una solicitud de devolución de ingresos indebidos ante la ATRIGA en el mes de julio de 2016, sin que transcurridos 8 meses hubiera recibido contestación. El importe ascendía a la cifra de 2.753, 39 euros.

Tras la práctica de las actuaciones que hubo que desenvolver, pudimos concluir el expediente toda vez que la ATRIGA comunicó que de inmediato realizaría la devolución de dicho importe y el abono de los intereses de demora correspondientes.

> La ATRIGA devuelve de inmediato el importe de 2.753,39 euros provocados por un embargo de una liquidación anulada por defecto de notificación, así como los intereses de demora correspondientes.

En el expediente 14499/17, el promotor había presentado telemáticamente un recurso de reposición en noviembre de 2015, y al no obtener resolución expresa en noviembre de 2016 había solicitado su resolución.

Tras la tramitación de la correspondiente queja, la ATRIGA resolvió expresamente el recurso de reposición y lo notificó al interesado.

> La ATRIGA, una vez tramitada la queja, resolvió de inmediato un recurso de reposición interpuesto en noviembre de 2015.

De igual modo, en la queja 14847 /17 sobre una falta de resolución expresa a un recurso de reposición en un expediente de impuesto de sucesiones presentado en

noviembre de 2014, y sobre el que posteriormente se había solicitado respuesta, la ATRIGA dicta de inmediato resolución al citado recurso y lo notifica al promotor de la queja.

4. Tributos locales

En el expediente 12971/15 la interesada había interpuesto recurso interesando se estimara la prescripción del derecho a exigir el pago de la deuda correspondiente a los recibos del IVTM de los ejercicios 2002, 2003, 2004 y 2005, y no había obtenido resolución expresa.

Una vez practicadas cuantas actuaciones fueron precisas durante el largo período de tramitación de la queja, finalmente pudimos concluirla toda vez que se reconoció a la interesada el derecho a la devolución de la cantidad de 463,21 euros correspondiente a principal e intereses al serle estimado parcialmente el recurso.

En la queja 13979/17 la solicitante de la intervención de la Valedora do Pobo manifestaba que el Ayuntamiento de Pontevedra le había embargado la cuenta bancaria por importe de 404,68 euros cuando había ya un embargo previo de la Seguridad Social sobre la parte embargable de su salario.

Tras practicar actuaciones de supervisión sobre la administración local competente, la unidad de tesorería y recaudación municipal comenzó a tramitar un expediente de devolución del importe embargado a la interesada, por lo que pudimos concluir satisfactoriamente la tramitación de la queja.

> Se devolvió a la interesada la cantidad de 404,68 euros embargada, por existir un embargo más antiguo trabado por la Tesorería de la Seguridad Social.

En el expediente 13943/17 el reclamante señalaba falta de respuesta de la Diputación Provincial de Pontevedra ante un recurso de reposición interpuesto en mayo del año 2016 contra una providencia de apremio, competencia delegada por el Ayuntamiento de Cangas ante ese ente provincial.

Luego del impulso propiciado por la investigación incoada, se procedió a resolver expresamente el citado recurso estimando la solicitud de acceso a la obtención de las copias del expediente del procedimiento de apremio.

En la queja 207/15 relativa a la liquidación del impuesto sobre incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana del ayuntamiento de Ponteareas, tras las sucesivas actuaciones desenvueltas ante la Diputación Provincial de Pontevedra por esta Institución, y ante las singularidades de la problemática, a propuesta de este comisionado

se solicitó informe del caso concreto a la Dirección General de Tributos (Ministerio de Hacienda y Función Pública) a fin de que se informara sobre la posibilidad de equiparar la compraventa para el pago del préstamo hipotecario con el negocio jurídico previsto en el artículo 105.1.c) del TRLFL para gozar de la exención en el IIVTNU, la dación en pago de vivienda habitual. Finalmente al verificar que no se cumplían los demás requisitos para la exención, por no tener la condición de vivienda habitual, la Tesorería de esa Diputación Provincial dictó resolución desestimatoria del recurso interpuesto por la interesada.

La queja 21420/17 relativa a la notificación de una providencia de apremio de un recibo de basura correspondiente al segundo trimestre del año 2012, que documentaba tener ya pagado, y que aportaba justificantes de haber presentado en el registro del Ayuntamiento de Ames diferentes escritos sobre la problemática sin haber obtenido respuesta alguna por parte del citado Ayuntamiento, también se pudo concluir satisfactoriamente.

Recibido el informe de colaboración solicitado al ayuntamiento, en esencia se hace constar que la empresa adjudicataria del contrato de servicios complementarios, antes de finalizar, había indicado al ayuntamiento información sobre el estado de los recibos y liquidaciones pendientes de pago, en el que figuraba el de la reclamante.

Al formular la interesada recurso de reposición contra la providencia de apremio, y al requerir el ayuntamiento a la empresa informe sobre el recibo en cuestión, ésta lo emite señalando que por error se incluyó como pendiente de pago, cuando no era así.

De modo que:

> El ayuntamiento de Ames estima el recurso contra el procedimiento de apremio, sobre impago de un recibo de basura, anulándolo, y lo notifica a la Diputación Provincial de A Coruña para su baja.

En otra queja, el reclamante se quejaba del retraso del Ayuntamiento de A Coruña, en la devolución de un pago duplicado correspondiente al impuesto de vehículos de tracción mecánica.

Tras la tramitación correspondiente, pudimos concluir el expediente favorablemente, toda vez que el citado ayuntamiento resuelve abonar al interesado la cantidad de 132,40 euros incluidos intereses de demora en concepto de devolución de ingresos indebidos, a la vez que informa que la implantación de una nueva aplicación informática de gestión tributaria y el consiguiente traspaso de datos entre esa aplicación y la de contabilidad pudo haber influido en el atraso entre la aprobación de la resolución y la relación de pagos. Así pues, solucionada la problemática, finalizamos nuestras actuaciones.

El ayuntamiento de A Coruña abona al promotor de la queja 132,40 euros incluidos intereses de demora en concepto de devolución de ingresos indebidos por pago duplicado del IVTM.

En otro expediente, solicitamos información a la Diputación Provincial da Coruña, porque el reclamante indicaba que se le habían practicado varias liquidaciones tributarias correspondientes a diferentes ejercicios en concepto de IBI de un inmueble del que no era titular catastral.

Tras la investigación llevada a cabo, el ente provincial consulta nuevamente la base de datos de la Gerencia Regional del Catastro de Galicia, verificando que esa gerencia había rectificado la titularidad catastral de ese inmueble en el proceso de regularización catastral, por lo que las liquidaciones practicadas eran incorrectas y fueron dadas de baja y anuladas por resolución presidencial, de modo que concluimos el expediente al conocer que ya el ente provincial se lo había notificado al promotor de la queja.

En la queja 26037/17 el reclamante se quejaba de que el Ayuntamiento de Lugo había dictado providencia de apremio de un recibo del IVTM de 2017, y embargado su cuenta, cuando el vehículo figuraba ya de alta en otro ayuntamiento. Tras la investigación, el Ayuntamiento de Lugo informa de que ya se había dictado resolución acordando la devolución de 152,03 euros, así que no teniendo más actuaciones que desenvolver finalizamos la tramitación del expediente.

El Ayuntamiento de Lugo, devuelve al promotor de la queja el importe correspondiente al IVTM que le había sido embargado, una vez que se verificó que el vehículo figuraba ya de alta en otro ayuntamiento.

Antes de finalizar, queremos señalar que la recomendación 12561/16 que dirigimos en diciembre de 2016 al Ayuntamiento de Santiago, esencialmente para que en los embargos que se practiquen se dé cumplida información a las personas obligadas tributarias, de las cantidades que corresponden a principal, porcentaje de recargo de apremio, intereses de demora y tipo aplicado a cada uno de los recibos; fue aceptada y en marzo de 2017 pudimos incorporar al expediente la respuesta de la administración local competente en la que se indicaba que ese ayuntamiento tenía en trámite la adjudicación de una nueva plataforma de administración electrónica que incluye una nueva aplicación para la gestión de los ingresos municipales y que con esa nueva aplicación también se pretende dar solución a la petición que desde esta Institución formulamos, de modo que con posterioridad a la notificación del embargo se posibilite que el interesado obtenga información relativa al desglose de los fondos embargados.

5. Pago de cantidades pendientes a propietarios de fincas.

El promotor de la queja documentaba que el Ayuntamiento de Oroso le adeudaba una cantidad en relación con una expropiación de varias fincas para ejecutar infraestructuras en el núcleo rural de Villalbarro-Cruceiro. El Jurado de Expropiación de Galicia había fijado el importe en 10.108,27 euros, y el Ayuntamiento había abonado 8.967,92 euros.

Tras la investigación, el Ayuntamiento corrigió el error y comenzó los trámites para abonar la diferencia pendiente al reclamante, más los intereses de demora correspondientes, tras los cuales realizó transferencia bancaria por importe de 1.203, 62 euros y pudimos concluir el expediente 14237/15.

6. Transporte

En la queja colectiva 25253 a 25442/17 la Asociación Cultural y Vecinal San Martiño de Barciademera formulaba reclamación relativa a la supresión del servicio regular de transporte Castelanes - Mondariz con destino Vigo. Ya se habían dirigido con la misma petición a la Dirección General de Movilidad de la Consellería de Infraestruturas e Vivenda acompañando listado de 189 firmantes, que aunque no se había contestado por el órgano, se había tenido en cuenta para la primera fase de implantación del Plan de Transporte Público de Galicia, (en adelante PTPG), según se hacía constar en el informe de colaboración que fue remitido a esta Institución.

Este contrato, (XG522 A Cañiza-Vigo) tras la renuncia expresa de los prestatarios, fue objeto de licitación para poder garantizar la continuidad de los servicios.

En respuesta a la solicitud que formulamos a la *Consellería de Insfraestruturas e Vivenda*, supimos que se modificaron servicios manteniendo la relación de movilidad de Barciademera con Mondariz tal y como se hacía con anterioridad, además de que en el nuevo contrato la vecindad de Barciademera también tiene una segunda opción para llegar a Vigo realizando transbordo en Lougares y a demanda de la línea 16 Vila Nova-Lougares tomar la línea 2 hasta el Hospital Álvaro Cunqueiro. Así las cosas, concluimos el expediente.

En otra queja, la 23855/17, se reclamaba por el cambio de horario de las líneas que cubrían la ruta Cedeira-Ferrol. Se señalaba que los nuevos horarios no se ajustaban a las necesidades de acceso a comercios, escuelas y hospitales. En concreto, el acceso de alumnado de bachillerato a institutos de Ferrol. También en este caso, el contrato XG540 Cedeira-Ferrol, con anexos se incluyó en los trabajos previstos para la elaboración del PTPG.

Efectuada la supervisión correspondiente desde esta Institución, pudimos trasladar a los promotores de la queja que se habían autorizado ya una serie de cambios, entre los

que se incluía el restablecimiento del servicio Ferrol-Cedeira de las 14:30 h que contribuiría a mitigar la problemática expuesta.

En otra queja, la 25913/17, la promotora centraba su reclamación en la supresión de ciertos horarios de la línea Lugo-Begonte. Los servicios también en este caso formaban parte de un contrato, el XG535 Coruña-Lugo-A Mariña con anexos, al que los prestatarios habían renunciado expresamente y que hubo de ser licitado para dar continuidad. Reconocidas las incidencias de los primeros meses de implantación, tras la investigación que iniciamos se mejoró la funcionalidad de la red y una vez detectadas las disfunciones el órgano competente acometió una revisión. Así, los servicios autorizados que cubren las relaciones de movilidad entre Begonte y Lugo se incluyen en la línea 4 y en la línea 11, por lo que pudimos concluir el expediente trasladando a la promotora detallada información de horarios, líneas y frecuencias actuales, una vez revisada la problemática de la que esta Institución tuvo conocimiento a instancia de la promotora.

En una queja de similar naturaleza, la promotora se había dirigido a la administración manifestando su disconformidad sobre la reducción y modificación de frecuencias de horarios de la línea XG525 Pontevedra-Bueu-Cangas-Vigo sin haber obtenido respuesta. Tramitada la misma, pudimos trasladarle a la promotora, que atendiendo a las relaciones de movilidad servidas por el corredor Pontevedra-Bueu-Cangas-Vigo, en el actual contrato en vigor se reforzaron las relaciones Pontevedra-Bueu-Cangas y las Cangas-Vigo. Los servicios Pontevedra-Bueu-Cangas cuentan, según los horarios autorizados, con un total de 28 expediciones en días laborables y los servicios Cangas-Vigo cuentan con un total de 32 expediciones en días laborables. Asimismo, la línea Pontevedra-Bueu-Cangas cuenta con una expedición de ida a las 7:35 horas.

Una vez acreditada la mejora de la oferta de servicio global realizada en el corredor objeto de reclamación, se concluyó el expediente.

Como señalamos en el apartado introductorio de esta área, reproducimos a continuación las respuestas de la *Consellería de Infraestruturas e Vivenda* a las investigaciones de oficio en primer lugar sobre el nuevo plan de transporte (22754/17) y seguidamente sobre el transporte a demanda y la integración de servicios escolares. (29274/17)

> "Informe para a Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Infraestruturas e Vivenda sobre investigación de oficio L.8.Q/22754/17 da Valedora do Pobo na que solicita información sobre as actuacións ou medidas previstas en relación coas reiteradas queixas dos cidadáns polos recentes cambios no sistema de transporte público.
>
> O 15 de setembro de 2017 foi recibida nesta Dirección Xeral de Mobilidade a queixa iniciada de oficio pola Valedora do Pobo con base no disposto nos artigos 13 e 16 da Lei reguladora desta institución (Lei 6/1984, do Valedor do Pobo) na que se pon de manifesto a formulación de numerosas queixas individuais e colectivas dos usuarios tras a implementación dos novos contratos de transporte público. Así mesmo, solicítase información relativa ás actuacións ou medidas implementadas ou previstas co obxectivo de minimizar as incidencias que as modificacións dos servizos puidesen producir aos usuarios.

A planificación dos servizos de transporte público que entraron en vigor o pasado mes de agosto teñen como obxectivo principal dar continuidade a unha serie de servizos tras a renuncia expresa dos seus prestatarios a continuar na súa explotación. A renuncia realizouse ao abeiro do disposto no artigo 3.1 da Lei 10/2016, do 19 de xullo, de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público de Galicia, logo que o Tribunal Supremo na súa sentenza número 585/2016, do 14 de marzo de 2016, anulara a Resolución do 26 de febreiro de 2010, da Dirección Xeral de Mobilidade, pola que se aproba o Plan de Modernización das concesións de transporte público regular permanente de persoas de uso xeral por estrada de Galicia, o que supuxo a anulación da ampliación dos prazos de vixencia das concesións.

Esta renuncia realizada por parte de 69 titulares de contratos de xestión de servizo público de transporte regular de viaxeiros de uso xeral xerou a necesidade de adoptar medidas urxentes para garantir o mantemento destes servizos públicos e satisfacer as necesidades de mobilidade dos usuarios. Aproveitouse ao mesmo tempo a ocasión para avanzar na reordenación dos servizos a través dos traballos previstos para a elaboración do Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG).

Así, a planificación dos novos servizos de transporte realizouse promovendo a introdución de novas modalidades de prestación, como o transporte baixo demanda e a integración de servizos escolares para dar maior cobertura ás zonas que con anterioridade carecían de transporte público. Deste xeito, tratouse de conxugar a dotación do servizo de transporte dunhas condicións adecuadas de regularidade, frecuencia e horarios de relación coas localidades onde se sitúan os centros de destino de viaxes: servizos sanitarios, de educación, de lecer e administrativos, pero axustando á vez a súa prestación a criterios de eficiencia económica e maximizando o control por parte da administración para asegurar a calidade do servizo de viaxeiros por estrada de uso xeral. Así, realizouse unha primeira reordenación da rede de transporte público coa finalidade de dispoñer de contratos de xestión de servizos públicos de transporte que resulten viables en termos económico-financeiros e, ao mesmo tempo, contribúan á mellora da mobilidade das persoas no conxunto dos ámbitos territoriais que foron obxecto de planificación.

Nos traballos previos á aprobación dos proxectos que rexen os novos contratos de xestión de servizo público de transporte realizouse unha análise previa das demandas de mobilidade dos cidadáns nos ámbitos territoriais obxecto de planificación para identificar as relacións para potenciar e os aspectos para mellorar mediante unha campaña de traballos de campo aforamentos sobe/baixa e enquisas sobre o servizo aos usuarios e mediante a participación dos concellos afectados a través da remisión dunha enquisa para que nos trasladasen as necesidades dos seus veciños.

Posteriormente, unha vez elaborados os anteproxectos de explotación, estes foron sometidos a información pública recibíndose un elevado número de alegacións tanto individuais como colectivas, como de institucións, alegacións que na medida do posible foron atendidas e introducidas nos proxectos aprobados, tendo en conta o obxectivo de garantir a continuidade da prestación do servizo nun marco de viabilidade económica, sen esquecer que a orixe deste proceso vén da renuncia das empresas á continuidade na explotación destes servizos.

Sobre a base das consideracións expostas anteriormente, en canto ás actuacións e medidas previstas por esta administración para minimizar as incidencias que as modificacións dos servizos poidan producir aos usuarios e que están a ser implementadas infórmase o seguinte:

Os contratistas dos servizos teñen a obriga de editar e divulgar material de cartelería ou folletos con información dos horarios e esta información deberá estar dispoñible para o público en xeral nas estacións de autobuses e nos principais centros de atracción de demanda (centros de saúde, concellos, colexios, mercados, centros sociais, etc.). Así mesmo, a empresa contratista do servizo público de transportes deberá informar a través de medios de comunicación de máxima audiencia na zona do servizo, tan pronto teña coñecemento, de calquera alteración que se produza no servizo, sexa cal for a

razón, mesmo allea á súa vontade.

Durante estes catro primeiros meses de implantación dos servizos, a Administración segue a analizar as peticións dos usuarios e dos concellos e adaptando os servizos ás necesidades dos veciños.

Nos pregos que rexen o contrato destes novos servizos recóllese no apartado de incumprimentos e penalidades para os operadores adxudicatarios dos servizos unha serie de accións e omisións que están directamente relacionados coa calidade na prestación do servizo: incumprimentos de obrigas de servizo, atrasos, desviacións de Itinerario……..

Esta administración é consciente da situación e está a adoptar medidas para dar solución ás queixas e peticións recibidas así como ás necesidades trasladadas tanto polos concellos como polos usuarios do transporte público."

"Informe para a Secretaria Xeral Técnica da Consellería de infraestruturas e Vivenda sobre a queixa de oficio n° L.8.Q/29274/17, na que solicita información sobre o transporte escolar compartido

O 20/12/2017 recibiuse nesta Dirección Xeral queixa iniciada de oficio pola Valedora do Pobo, número L.8.Q/29274/17 na que se solicitaba información relativa as actuacións previstas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan por adiantado os cambios que lle puideran afectar, durante o período escolar non lectivo.

Así mesmo tamén se solicitaba información sobre o sistema de servizo á demanda durante as vacacións escolares ao longo do ano, os teléfonos de reserva e datos de utilidade para que os usuarios dispoñan da máis ampla cobertura das necesidades de transporte público ao longo de todo o ano.

Con carácter previo á resposta da petición formulada, esta Dirección Xeral estima oportuno expoñer o seguinte:

1. Con ocasión da planificación dos contratos de transporte público que tiñan como obxectivo dar continuidade a unha serie de servizos tras a renuncia expresa dos seus prestatarios a continuar na súa explotación, quíxose avanzar na reordenación dos mesmos promovendo a introdución de novas modalidades de prestación, como o transporte baixo demanda e a integración de servizos escolares. Deste xeito, tratouse de conxugar a dotación do servizo de transporte dunhas condicións adecuadas de regularidade, frecuencia e horarios pero axustando á vez a súa prestación a criterios de eficiencia económica e maximizando o control por parte da Administración para asegurar a calidade do servizo de viaxeiros por estrada de uso xeral.

2.Nun primeiro momento, durante a fase de implantación dos novas servizos, algunhas paradas funcionaron a demanda mediante un número de teléfono fixo que tiña que habilitar a empresa contratista. Logo de crear a central de chamadas, que empezou a funcionar a partires do primeiro día das vacacións de Nadal, tanto as paradas que xa estaban a demanda desde o principio a través do teléfono do operador, como as que tiñan que comezar desde a creación da central, pasaron a xestionarse a través desta última.

3. O modelo de transporte baixo demanda de Galicia permite incrementar a oferta de transporte público co obxectivo de expandir a rede chegando a zonas rurais con elevados índices de avellentamento da poboación e altos niveis de despoboamento, contribuíndo así a atender as necesidades de transporte dos seus veciños. A día de hoxe, un total de 171 concellos dispoñen do transporte baixo demanda que presta servizos á súa poboación a través dun total de 2145 paradas.

Sobre a base das consideracións expostas anteriormente, a continuación facilitase información relativa as actuacións realizadas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan os cambios que lle puideran afectar, durante o período escolar non lectivo:

Tal e como está previsto en pregos, os contratistas dos servizos teñen a obriga de editar e divulgar material de cartelería ou folletos con información dos horarios e esta información deberá estar dispoñible para o público en xeral nas estacións de autobuses e nos principais centros de atracción de demanda (centros de saúde, concellos, colexios, mercados, centros sociais, etc.). Así mesmo, a empresa contratista do servizo público de transportes deberá informar a través de medios de comunicación de máxima audiencia na zona do servizo, tan pronto tesa coñecemento, de calquera alteración que se produza no servizo, sexa cal for a razón, mesmo allea á súa vontade.

Por outro lado, na páxina web do plan de transporte público de Galicia, púxose a disposición de todos os usuarios a información relativa a todos os servizos incluídos nos novos contratos onde se poden consultar calendarios, expedicións, paradas e horarios das diferentes liñas que integran devanditos contratos:

http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV DX de_Mobilidade?

content=Direccion_Xeral_Mobilidade/Transporte_publico_Galicia/seccion.html&std=consultaslicitacion

En relación á solicitude de información sobre o sistema do servizo á demanda, a continuación facilitase información relativa as actuacións desenvolvidas:

Na actualidade, na páxina web do Plan de Transporte Público de Galicia, inclúese unha sección específica onde se contén toda a información relativa ao funcionamento do transporte á demanda. Tamén se inclúe un ficheiro a disposición dos usuarios que contén toda a información relativa a liñas, paradas e horarios. http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV_DX de_Mobilidade?

content=Direccion_Xeral_Mobilidade/Transporte_publico_Galicia/seccion.html&sub= Transporte_ demanda/

Así, os usuarios poderán facer a reserva da súa praza chamando ao teléfono 988 68 78 00 (teléfono único para toda a Comunidade Autónoma) que conta cun horario de atención de 8 a 20 horas, todos os días laborais. Nunha única chamada poderán reservarse varias prazas no autobús ou, mesmo, reservar varias viaxes para os 15 días seguintes. A reserva debe facerse antes das 20 horas do día laborable anterior a aquel no que se vaia viaxar. Por outro lado, creouse unha páxina web específica para o transporte público que se habilitou coa finalidade de incorporar toda a información relativa aos servizos, a páxina web www.bus.gal

Ademais, tamén se lle remitiu a todos os concellos que contan con servizos con paradas á demanda toda a información relativa ao funcionamento do servizo así como un conxunto de fichas informativas relativas ás paradas á demanda correspondentes a cada concello onde se inclúen liñas, calendarios e horarios relativos a cada unha das paradas á demanda para a súa distribución.

Así mesmo, tamén se lle remitiu unha comunicación aos operadores de transporte remitindo toda a información relativa ao funcionamento do sistema e solicitando a súa colaboración na difusión do servizo.

Por último, e para dar a coñecer o sistema ás persoas usuarias, procedeuse á organización dunha campaña informativa coa edición de carteis informativos, dos que se remitiron varios exemplares aos operadores, solicitándolles a súa colaboración coa finalidade de darlle a máxima difusión posible; estes carteis tamén foron remitidos aos concellos que teñen paradas prestadas baixo demanda, para a súa colocación nas paradas e nos principais centros de servizos.

Esperando dar resposta satisfactoriamente á solicitude de información requirida, poñémonos á súa disposición para clarificar calquera dos elementos contidos neste informe."

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/14318/17	Se reconozca el derecho a la exención de pago del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	Ayuntamiento de Arteixo 7/03/2017	NO ACEPTADA	Q/14318/17
2	Q/13234/17	Garantizar que las personas obligadas tributarias que domicilien los pagos de recibos en entidades colaboradoras reciban la misma información que si lo hicieran en el servicio de recaudación provincial	Diputación Provincial de A Coruña 03/05/2017	ACEPTADA	Q/13234/17
3	Q/13936/17	Se devuelvan los ingresos indebidos e intereses en relación al pago del IVTM de cuatro ejercicios fiscales.	Ayuntamiento de Santiago de Compostela 16/05/2017	NO ACEPTADA	Q/13936/17
4	Q/21324/17	Devuelva el importe de 937,22 € correspondientes al pago de un impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.	ABANCA 31/07/2017	ACEPTADA	Q/21324/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

La amplia casuística que se aborda en las quejas y consultas que formula la ciudadanía en el ámbito de esta área, ha dificultado la selección de las que se han seleccionado como más representativas.

Ha sido significativo el descontento ciudadano generado por el plan de regularización catastral 2013-2016 mediante el que se ha pretendido incorporar al Catastro Inmobiliario las construcciones, ampliaciones, rehabilitaciones o reformas que se hubieran realizado sin ser debidamente declaradas. Damos por reproducido ahora cuanto expusimos en el apartado relativo a actividad de supervisión, en el epígrafe que aborda los tributos estatales, y por tanto señalaremos ahora únicamente que se continúan practicando actuaciones al tiempo de redacción de este informe, en los expedientes que trasladamos en su momento al alto comisionado de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo.

Por lo que respecta al funcionamiento de la administración tributaria, en el ámbito competencial que nos corresponde supervisar, seguimos observando similares deficiencias a las mencionadas en informes de años precedentes: falta de respuesta expresa y en plazo al contenido de las reclamaciones y recursos presentados, dificultades para alcanzar acuerdos de aplazamiento de pago en casos de acreditación de dificultades económicas, ejecución de embargos de cuentas corrientes de titulares en situación de vulnerabilidad, etc.

Instamos desde estas consideraciones finales, un año más a las administraciones competentes del ámbito local y también autonómico para que intensifiquen esfuerzos dentro del marco presupuestario a fin de proporcionar respuesta motivada en tiempo y forma a las reclamaciones interpuestas.

De especial significado han sido las quejas recibidas durante este año 2017 relativas a cambios de horarios, frecuencias, conexiones y supresión de líneas de transporte público de viajeros por carretera. Se han tramitado la mayoría de ellas a título individual, pero también se han presentado quejas colectivas. Sobre algunas, todavía se están practicando actuaciones.

Como ya ha quedado informado en el apartado de actividad de supervisión, en diferentes expedientes en los que se manifestaba el descontento por las modificaciones o supresiones de horarios o líneas, tras la tramitación de las quejas la administración autonómica procedió a autorizar correcciones y en casos concretos se aumentaron las frecuencias.

Sin duda, la revisión en profundidad del mapa de servicios de transporte público, la nueva planificación y el nuevo diseño de la totalidad de los servicios de cara a su adaptación a la realidad actual de Galicia, supone un reto que esperemos se materialice con efectividad.

En esa dirección, el Plan de Transporte Público de Galicia para los próximos años, está llamado a resultar esencial, sobre todo si consigue aunar la mejora del sistema de transporte público en los ámbitos comarcales y rurales llevando líneas a más localidades y poblaciones con la optimización de los recursos públicos.

Por lo que se refiere a posibles disfunciones de las nuevas modalidades de prestación implantadas este año, (transporte a demanda y transporte escolar compartido) y sobre las que incoamos actuación de oficio a fin de detectar eventuales fallos o incidencias, seguiremos vigilando con atención el funcionamiento de las mismas y prestando especial seguimiento por si se produjeran incumplimientos atribuibles a las empresas concesionarias.

Continuaremos insistiendo en que el nuevo mapa de servicios de transporte público ha de responder a una doble necesidad: garantizar por una parte una mayor cobertura territorial y por otra, ofrecer satisfacción a los desplazamientos constantes y recurrentes a espacios cada vez más poblados, de modo que se diseñe un sistema de transporte público eficiente y útil, que sirva de alternativa al uso del vehículo particular y que sea respetuoso con el medio ambiente.

Sirvan estas líneas para mostrar agradecimiento a las personas que promovieron expedientes de quejas sobre problemáticas de esta naturaleza, porque su confianza en la Institución trasladándonos sus reclamaciones, sin duda redundará en la contribución y obtención de mejoras en la prestación de una cobertura lo más amplia posible de ese mapa de servicios de transporte público que precisa Galicia.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES

I- INTRODUCCIÓN

Siguiendo la sistemática que viene siendo habitual, recopilaremos aquí la actividad llevada a cabo por la Institución y las actuaciones más representativas como reflejo de la actividad desplegada a lo largo del año. A este apartado introductorio le seguirá el correspondiente a datos estadísticos tanto de este año como en comparación con los anteriores, para a continuación señalar algunas de las quejas resueltas. Remataremos incluyendo unas consideraciones finales.

En cuanto a las quejas relacionadas con obras públicas, los temas de los que tratan continúan siendo bastante heterogéneos, y van desde las deficiencias en la ejecución de las obras, la posible afectación de propiedades privadas, o trazados de carreteras y seguridad vial.

Como hemos tenido ocasión de señalar en informes anuales de ejercicios anteriores, los ajustes presupuestarios, la menor recaudación y las limitaciones de endeudamiento con que se encontraron las administraciones públicas en los últimos años, motivaron que las personas usuarias de bienes públicos formularan quejas ante esta Institución por problemas de mantenimiento y conservación de los mismos.

Por lo que respecta a desperfectos en fincas de particulares por obras municipales, significar que se vienen repitiendo año tras año este tipo de reclamaciones, y venimos observando las dificultades de los pequeños ayuntamientos para que sus servicios elaboren informes técnicos para la acreditación del origen de los daños.

A lo largo del año 2017, en líneas generales los asuntos expuestos por las personas afectadas, de los que podía nacer la obligación de la Administración de indemnizar los daños producidos, han sido coincidentes con los manifestados en años anteriores.

Las quejas sobre procedimientos expropiatorios, en general, se han centrado este año en reclamaciones sobre el retraso del pago del justiprecio o intereses devengados del mismo.

Una vez más es causa de revisión y supervisión por parte de la Institución las circunstancias, que bien por razones presupuestarias bien por razones de falta de recursos, abocan a la *Axencia Galega de Infraestruturas*, a un retraso en el abono o pago de cantidades asignadas a los expropiados, circunstancias que evidentemente no eximen del pago, sino que además causan diversos inconvenientes al expropiado. La expectativa razonable del ingreso del mismo no suele producirse en una correlación temporal coherente con la puesta a disposición del bien. Huelga decir, que entendemos, que las personas promotoras de las quejas no tienen responsabilidad alguna en que no exista consignación presupuestaria para que se efectúen los pagos.

El cobro por el interesado de la indemnización que le corresponde, con mucha frecuencia se retrasa y generalmente sin causa justificada, aunque la administración

expropiante alegue que esa demora se produce por insuficiencia de crédito presupuestario; en la mayoría de los casos difícilmente puede verse esa circunstancia por las personas interesadas como una explicación válida.

Al alargarse tanto el plazo para el cobro del justiprecio, el interesado se ve perjudicado por necesitar, en muchas ocasiones, de esa disponibilidad económica con la que contaba desde que sufrió una expropiación, sin que el pago de los intereses de demora compense adecuadamente ese perjuicio.

Tampoco es infrecuente que se produzcan retrasos en la remisión de los expedientes expropiatorios al *Xurado de Expropiación de Galicia*, remisión que constituye una obligación para la administración expropiante, una vez que haya desacuerdo entre ambas partes sobre las valoraciones efectuadas a través de la hoja de aprecio correspondiente.

Por ello, sería conveniente implementar y poner en marcha procedimientos que de alguna manera no sólo agilicen la tramitación del pago o la remisión efectiva de los expedientes al órgano correspondiente, sino que las previsiones presupuestarias sean acordes a un plazo razonable de cumplimiento de las obligaciones que la administración tiene para con los expropiados.

Es cierto que las restricciones presupuestarias de las administraciones, dificultan el poder hacer frente a compromisos de esta naturaleza, pero también lo es que el artículo 33.3 de la vigente Constitución Española condiciona el ejercicio de la potestad expropiatoria a la correspondiente indemnización, y a que esta se determine y pague de acuerdo con el procedimiento señalado en la ley.

En cualquier caso, consideramos que las restricciones por razón de presupuesto puedan constituir justificación válida alguna del incumplimiento o retraso en el pago, sino que al contrario, este motivo presupuestario debería obligar a priorizar la acometida de actuaciones, también priorizar el gasto y optimizar los recursos a los efectos de dar cumplimiento a los compromisos alcanzados.

Dicho esto, señalaremos que en materia de expropiaciones, son fundamentalmente dos tipos de quejas las que llegan a esta oficina del Valedor do Pobo.

De una parte, las que se refieren al retraso en el abono de los justiprecios e intereses derivados de las expropiaciones, aspecto recurrente a lo largo de los últimos ejercicios como ya hemos venido informando en informes anuales previos, y que en la mayoría de los casos afectan o están en conexión con la actividad y ejercicio de competencias de la *Axencia Galega de Infraestruturas*.

En otras quejas se alude a la necesidad de tramitar con más celeridad los expedientes de fijación de los justiprecios o/y al retraso de la administración expropiante en el cumplimiento del deber legal de remitir los expedientes expropiatorios al *Xurado de*

Expropiación de Galicia en cuanto se manifiesta el desacuerdo entre las partes a la hora de fijar el justiprecio.

Por lo que se refiere a las quejas que afectan al dominio público hidráulico, observamos con cierta frecuencia dilaciones en la tramitación de expedientes en los que interviene el organismo de *Augas de Galicia*, por lo que el criterio que seguimos en la tramitación de las mismas estriba en impulsar y agilizar los procedimientos administrativos correspondientes.

En lo relativo a expedientes de responsabilidad patrimonial, las problemáticas expuestas por las personas afectadas suelen ser coincidentes con las manifestadas en otros años. En la mayoría de las mismas, las situaciones ya habían sido tratadas por escrito ante los ayuntamientos, aunque sin obtener respuesta ni solución concreta al problema planteado.

Se constata, pues, que en muchas ocasiones, las denuncias iniciales no dan lugar a la apertura del correspondiente expediente. Por ello, resulta necesario recordar desde aquí a la Administración, que dichas denuncias han de culminar con un acto administrativo decisorio que exprese los recursos que proceden frente a la misma, órgano al que han de presentarse y plazo para interponerlos.

Señalaremos como dificultad inherente a esta área, que en un número elevado de las quejas, la investigación y la función de supervisión efectuada comporta que esta Institución se dirija a más de una administración, lo que explica que al precisar de informes de colaboración de diferentes órganos, se prolonguen los tiempos de tramitación de los expedientes.

En el plano autonómico, a nivel normativo conviene detenerse en la aprobación de la Ley 6/2017 de Portos de Galicia. Partiendo del hecho de que las actividades relacionadas con el mar representan un factor clave en la estructura socioeconómica y de que más del 60 % de la población total de las provincias de A Coruña, Lugo y Pontevedra reside en ayuntamientos que cuentan con instalaciones portuarias, donde una gran parte de esa población desenvuelve actividades directa o indirectamente relacionadas con el sector marítimo y una vez que Galicia cuenta con un órgano específico encargado de la administración portuaria, que cubre las necesidades básicas de funcionamiento a nivel gestión y planificación; se hacía preciso corregir la dispersión normativa y el recurso a una legislación estatal cuyo objeto básico es regular puertos de gran tamaño económico.

En este contexto se presentaba aconsejable disponer de una legislación propia adaptada a las peculiaridades de los puertos e instalaciones de nuestra comunidad.

Esta nueva norma tiene pues en cuenta, las dimensiones económicas y sociales, los objetivos y las funciones que los puertos han de cumplir así como la dispersión geográfica y la oferta diseminada.

Ya en otro plano, señalar que el D.O.G. de 25 de octubre publicaba la Ley 5/2017 de fomento de la implantación de iniciativas empresariales de Galicia, cuya disposición final undécima contiene modificaciones de la Ley 8/2013 de carreteras de Galicia. En concreto se modifican el punto 2 del artículo 47, el punto 3 del artículo 66 y la línea g del punto 1 del artículo 43.

Finalmente mencionar, que como viene siendo habitual se han producido diferentes cambios de titularidad de tramos de carreteras a favor de diferentes ayuntamientos o diputaciones provinciales.

II- DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas de esta área desciende en relación con el año 2016 en que se había experimentado un ascenso del 18 %. Se han inadmitido 6 expedientes de quejas. Uno de ellos por tratarse de que el asunto estaba ya judicializado en los tribunales y 5 por no haberse realizado previamente por la persona reclamante actuación administrativa previa.

Continúan en tramitación a fecha de cierre del ejercicio solamente 3 expedientes de queja.

La tipología de las quejas que se incluyen en esta área como suele venir sucediendo año tras año, es diversa. Abarca problemáticas relativas a daños producidos con ocasión de la ejecución de obras públicas; deficiencias en el estado de conservación de las carreteras de titularidad provincial o autonómica; colectivos que solicitan la protección de la Institución mostrando rechazo y oposición a nuevos proyectos de infraestructuras viarias; expropiaciones forzosas, fundamentalmente retrasos en los pagos de los intereses; y gestión de dominio público (aguas continentales, costas, puertos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	39		39	
Admitidas	30	76,92 %	30	76,92 %
No admitidas	6	15,38 %	6	15,38 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	3	7,70 %	3	7,70 %

El porcentaje de las quejas concluidas fue de 43,10 % en el año 2014; 59,67 % en 2015; 93 % en 2016 y 90% en 2017, lo que muestra que la tendencia de incremento porcentual de expedientes resueltos se consolida, habiéndose duplicado prácticamente el porcentaje de quejas resueltas con respecto al año 2014.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	27	90 %	27	90 %
En trámite	3	10 %	3	10 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2013	1	0	1	0	1
2014	1	1	2	1	1
2015	3	0	3	3	0
2016	6	8	14	13	1

Significar que con respecto a 2 quejas del año 2011 remitidas al Defensor del Pueblo seguimos la tramitación que todavía se está efectuando por el Alto Comisionado Parlamentario toda vez que continúan practicándose actuaciones en ambos expedientes.

De las quejas colectivas más representativas, resueltas en el año objeto de informe se dará cuenta a continuación en el siguiente apartado relativo a actividad de supervisión.

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Carreteras

El expediente de queja 13252/17 lo presentaba la *Asociación de Propietarios Privados e Comunais da Comarca dos Ancares*. Se habían dirigido en diciembre de 2016 a la Diputación Provincial de Lugo reclamando solución al abandono y mal estado de la carretera de su titularidad (LU-P-3701) y su incidencia en la seguridad viaria. Los **20 firmantes** acompañaron un reportaje fotográfico tanto de diferentes tramos de esa carretera como del enlace de esta con la LU-P-4504. Indicaban que circulaban sin control camiones madereros de gran tonelaje, señalando esto como posible causa del estado de deterioro en que se encontraba la vía.

Al no haber obtenido respuesta del ente provincial, admitida a trámite la queja, nos dirigimos al órgano competente solicitando información sobre la problemática denunciada por este colectivo.

Luego del desenvolvimiento de las funciones de supervisión y control que nos son propias, pudimos incorporar al expediente amplio informe detallado sobre el estado de las vías en sus distintos tramos con indicación de los diferentes puntos kilométricos, indicando una serie de medidas correctoras adoptadas y previstas por parte del ente provincial, así como las gestiones efectuadas ante las tres empresas madereras para que procedieran con urgencia al acondicionamiento de diferentes puntos de la vía.

Con independencia de la necesaria ejecución de esos trabajos a cargo de esas empresas

> La Diputación Provincial de Lugo realizará actuaciones de regeneración del pavimento y mejora de la señalización y visibilidad de la intersección de la LU-P-4504 con la LU-P-3701 tras la presentación de una queja colectiva

Trasladado el informe al colectivo promotor de la queja, concluimos el expediente toda vez que la problemática que motivó la intervención de la Valedora do Pobo estaba en proceso de solución al comprometerse el organismo provincial a través del Servicio de Vías y Obras a efectuar en las citadas vías los trabajos de mejora que resumidamente hemos expuesto.

2. Expropiaciones

Entre las problemáticas más representativas resueltas satisfactoriamente en el año 2017, podríamos señalar los expedientes 13064/17, 14634/17, 12821 a 12836/16, 25932/17, por citar algunos.

Una vecina de Salceda de Caselas, se quejaba en el mes de enero de ciertas actuaciones de ese ayuntamiento con respecto a un expediente de un proyecto expropiatorio 00350-Parque Raíña Aragonta - 2ª Fase - TM.

Señalaba, que desde 2013 en que el ayuntamiento le reconocía su condición de afectada, se había fijado el justiprecio, pero que por no disponer este de liquidez inmediata, se había considerado el periodo de 10 años para hacer frente a los mismos sin que se hubiera determinado esto ni de modo consensuado ni con indicación de los intereses de demora por el retraso en la determinación del justiprecio ni de los intereses de demora por el retraso en el pago. La promotora de la queja ya se había dirigido en una docena de ocasiones al ente local, sin haber obtenido respuesta al recurso de reposición interpuesto en enero del año 2014.

Tras la investigación efectuada, el Ayuntamiento de Salceda de Caselas remitió informe sobre la problemática, que hubimos de trasladar a la reclamante para que formulara las alegaciones que considerara. Una vez se incorporaron al expediente, fueron trasladadas al referido ayuntamiento.

El 11 de abril, pudimos conocer que en sesión Plenaria Extraordinaria, celebrada el 24 de marzo de 2017, se aprobó por unanimidad la aprobación de una modificación presupuestaria para permitir la solicitud de un crédito. Este préstamo se destinará a hacer frente a los pagos adeudados a la totalidad de los propietarios expropiados y por la cuantía total adeudada (principal más intereses). Por lo que una vez realizados los trámites requeridos para este tipo de operación se procederá al pago.

El ayuntamiento de Salceda de Caselas aprueba en pleno extraordinario una modificación presupuestaria para solicitar un crédito y pagar principal e intereses a las personas afectadas por el expediente expropiatorio

En la queja 14634/17 se exponía que en el expediente de expropiación para la obra acondicionamiento de la carretera AC-162 tramo Sada-Bergondo, se había abonado a los propietarios el depósito previo en julio del año 2003 y el justiprecio en mayo de 2015, pero que los intereses todavía no se habían satisfecho a pesar del tiempo transcurrido.

Practicadas cuántas actuaciones fueron pertinentes, un mes después de la fecha de interposición de la queja, pudimos concluir el expediente toda vez que la *Axencia Galega de Infraestruturas* nos comunicó que sobre los intereses de demora que ascendían a la cifra de 20.099 euros, ya la AXI de A Coruña había remitido al servicio de gestión económica en Santiago de Compostela el libramiento de fondos para el pago, por lo que una vez Tesorería habilitara el crédito para tal fin, y estos intereses de demora sean efectivamente abonados, se procedería a efectuar el cálculo de los intereses sobre esos intereses y su correspondiente pago.

La AXI pagará los intereses de demora (20099 euros) y los intereses sobre estos, de un expediente de expropiación cuyo depósito previo se había abonado en el año 2003.

En el informe anual correspondiente al año 2016 (página 511), llamábamos la atención sobre un expediente de queja colectiva, el 12821 a 12836/16, en relación con una expropiación para la ejecución de la variante de Marín, en el que las fincas habían sido expropiadas en el año 2002.

El primer tramo de esta variante entró en funcionamiento en 2006 y el segundo en 2012, pero el caso es que los reclamantes pedían la intervención de la Valedora do Pobo

toda vez que no habían percibido aún los intereses de demora, a pesar de todos los años que habían transcurrido.

El caso es que en noviembre de 2017, fueron convocadas todas las personas afectadas y la *Consellería de Infraestruturas e Vivienda* comenzó a pagar la primera remesa de los pagos pendientes.

> Las personas propietarias de fincas expropiadas en el año 2002 para acometer la variante de Marín, empiezan a cobrar los intereses de demora.

En otro expediente, la promotora de la queja reclamaba pagos pendientes de una expropiación que había supuesto la pérdida de la propiedad de dos fincas como consecuencia de la obra "Mejora de la seguridad vial en la carretera AC-841. Tramo: Los Tilos-A Ramallosa (clave AC/06/138.06)". El depósito previo le había sido pagado en el año 2008. Los pagos correspondientes al justiprecio se habían abonado en 2015, pero restaban por pagar las cantidades correspondientes a los intereses de demora.

Tramitado el expediente cuyo escrito inicial de queja fue interpuesto el 23 de octubre, pudimos comunicarle a la reclamante antes de que se cumpliera un mes de su presentación, que las cantidades pendientes de 3542,29 y 303,12 euros correspondientes a intereses de demora de las referidas fincas ya estaban contabilizadas para ser pagadas y que se harían efectivas a la interesada en el presente año de 2018.

> Antes de que se cumpliera un mes desde la presentación de la queja, la AXI informa que pagará a la interesada en 2018, la cantidad correspondiente a los intereses de demora de dos fincas expropiadas para una obra de mejora de la seguridad viaria, que ascienden a la cifra de 3845 euros

3. Aguas

En un expediente del año 2015, (12784/15) el promotor de la queja, que documentaba la presentación de diferentes escritos, tanto en el ayuntamiento de Marín como en el organismo *Augas de Galicia*, formulaba reclamación sobre la resolución de un expediente sancionador dictado por ese organismo en relación con unas obras acometidas por el Ayuntamiento de Marín en el cauce del rio Lameira.

Practicadas cuantas actuaciones de supervisión y control fueron precisas durante todo el período de tiempo en que se prolongó la tramitación del expediente, y solicitados

informes de colaboración y complementarios, finalmente pudimos comunicarle al solicitante de la intervención de la Valedora do Pobo que:

> Augas de Galicia dictó acuerdo de inicio de procedimiento de reposición de la legalidad contra el Ayuntamiento de Marín, por la construcción de un colector en un río, sin contar con la autorización de ese organismo

En un expediente del año 2016 (1012/16), el autor de la queja reclamaba abastecimiento de agua de la traída vecinal a una edificación de su propiedad ubicada en San Miguel de Vilapedre (Sarria). Llevaba desde el año 2014 presentando diferentes escritos acompañados de informes técnicos y distintas certificaciones sin haber conseguido su pretensión.

La Junta Rectora de la Comunidad Vecinal en mano común, se oponía a la autorización de conexión al servicio de abastecimiento de traída de aguas parroquial al inmueble propiedad del promotor de la queja, toda vez que sostenía que la finca en cuestión no pertenecía a la parroquia de San Miguel de Vilapedre sino a la de San Fiz de Vilapedre.

Finalmente, en el mes de mayo de 2017, pudimos concluir el expediente al haber solucionado la problemática expuesta en queja, toda vez que:

> El Ayuntamiento de Sarria advierte a la Junta Rectora de la Comunidad Vecinal para que proceda a la autorización de conexión al servicio de abastecimiento de traída de aguas parroquial al inmueble propiedad del promotor de la queja

En otro expediente de queja presentado en enero de 2016, la promotora se quejaba de que se le estaban anegando unas fincas de su propiedad como consecuencia de unas canalizaciones efectuadas en Xornes (Ponteceso), por la Comunidad de Usuarios de Buño y sin autorización de *Augas de Galicia*.

Aunque este organismo había resuelto reponer las cosas a su estado primitivo y en 2014 el expediente sancionador se había condicionado a la resolución del procedimiento de modificación de la concesión, el caso era que años después la problemática persistía.

Practicadas todas las actuaciones que fueron precisas, el 26 de mayo *Augas de Galicia* dictó resolución confirmando la propuesta de resolución y pudimos concluir satisfactoriamente el expediente 42/16.

Augas de Galicia da un mes de plazo a la Comunidad de Usuario de Buño para que reponga las cosas a su estado primitivo

4. Paralización de un proyecto de mejora de la seguridad viaria en Xinzo de Limia, que implicaría la tala de árboles centenarios.

La promotora de la queja que representaba al colectivo *Plataforma Cidadá Amig@s das Árbores de Limia*, se quejaba de que el proyecto de acondicionamiento de la avenida de Celanova en la carretera OU-531 comportaría la tala de árboles de valor ecológico y situados en un tramo de la Vía de la Plata.

La citada Plataforma había presentado escritos ante el Ayuntamiento de Xinzo de Limia y también ante la Xunta de Galicia.

Expuesta la problemática al órgano autonómico pudimos incorporar al expediente informe de la *Consellería de Infraestruturas e Vivenda* en el que se indicaba que la AXI había dictado resolución de renuncia a la celebración del contrato del proyecto de acondicionamiento por razones de interés público.

Así las cosas, solventada la problemática e informada a la plataforma reclamante del resultado de la tramitación, se concluyó el expediente.

La Axencia Galega de Infraestruturas (AXI), tras el rechazo mayoritario a las prescripciones técnicas del proyecto de seguridad viaria que implicaría la tala de árboles en la avenida de Celanova en Xinzo de Limia, decide paralizarlo y estudiar la posibilidad de rediseñarlo

5. Falta de respuesta a un recurso de alzada presentado ante la *Axencia Galega de Infraestruturas*

En otro expediente, el promotor se quejaba de la falta de respuesta de la AXI ante un recurso de alzada interpuesto en septiembre de 2016 en relación con una expropiación en el proyecto corredor Sarria-Monforte de Lemos.

Practicadas las actuaciones pertinentes, y tras las solicitudes de informes de colaboración y complementarios que fueron incorporados al expediente, en el mes de noviembre la AXI notificó al promotor de la queja la resolución dictada en el mencionado recurso, por lo que no habiendo más funciones que desenvolver se concluyó el mismo.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área durante el ejercicio objeto de informe, no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones o sugerencias.

Hemos formulado sin embargo recordatorio de deberes legales en tres expedientes de quejas: 14679/13 al Ayuntamiento de Salvaterra do Miño, y a la *Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio* en los expedientes 12784/15 y 42/16.

V- CONSIDERACIONES FINALES

No ha habido grandes novedades durante este año sobre los temas de fondo o problemáticas en las que las personas reclamantes instaron la intervención de la Valedora do Pobo.

En términos generales esta Institución valora positivamente la buena predisposición que tienen todas las administraciones a las que nos hemos dirigido durante el año 2017, aunque señalaremos con respecto a los tiempos de respuesta en la emisión de los informes solicitados, que observamos cierto margen de mejora.

En ocasiones, se producen retrasos importantes en la respuesta de la Administración, a pesar de las reiteraciones o requerimientos que nos vemos obligados a efectuar. Esta situación causa malestar a la persona promotora de la queja y retrasa los tiempos de tramitación que corresponden a una Institución de esta calidad.

Como acabamos de referir en el anterior apartado, en algunas ocasiones la Institución hubo de efectuar recordatorio de deberes legales a la administración local o autonómica competente, lo que comporta una prolongación del tiempo de tramitación del expediente, que resulta, como ya se expuso, difícil de sobrellevar por las personas promotoras de las quejas.

En los casos, frecuentes en esta área, en que nos dirigimos a diferentes niveles de administración, a veces una de ellas remite informe de colaboración con presteza, y otra en cambio no; lo que justifica que tengamos que dirigirnos nuevamente a la que todavía no ha remitido la información solicitada indicándole expresamente que aguardamos por el informe solicitado y no incorporado aún, toda vez que queremos continuar avanzando en el desarrollo de las funciones que nos corresponden y resolver la problemática.

Por lo que respecta a las dilaciones en la tramitación de expedientes ante el organismo *Augas de Galicia*, reiteramos que el criterio que seguimos en esas quejas se centra en impulsar y agilizar los procedimientos incoados. Sería preciso, que de acuerdo con los recursos humanos y dentro de las limitaciones presupuestarias de ese organismo, se optimizaran los tiempos de resolución acortándose tanto como fuera posible.

En lo relativo a las quejas que se vienen presentando año tras año en las que el principal motivo es la falta de contestación a las solicitudes que tramitan los reclamantes antes las distintas administraciones públicas así como también la falta de motivación o motivación insuficiente en las respuestas que reciben, seguiremos insistiendo en que no resulta de recibo la inactividad administrativa consistente en dejar de tramitar una solicitud y entender que si no se responde debe estimarse denegada por silencio administrativo.

Con respecto al alegato por parte de las administraciones afectadas, principalmente los municipios de menor tamaño en el sentido de que la escasez de medios con que cuentan no les permite mayor actividad; resultando evidente que los medios económicos, personales y materiales de que disponen las entidades locales son insuficientes, diremos no obstante, que las Diputaciones Provinciales pueden proporcionar una función de ayuda técnica y soporte que resultaría pertinente utilizar.

Aun partiendo del hecho de que los municipios tienen una amplia discrecionalidad para la prestación de los servicios de su competencia y la asignación de recursos económicos disponibles a las diversas necesidades según el orden de prioridades que fijen, es necesario considerar primordial que la Administración responda debidamente en tiempo y forma a las personas afectadas.

Para finalizar, seguir insistiendo en que observamos que las indemnizaciones correspondientes a los procedimientos expropiatorios se dilatan en el tiempo durante muchos años. Tantos, que en ocasiones se supera la decena. Seguiremos incidiendo pues en que, en la medida de lo posible no se prolonguen tanto en el tiempo los pagos relativos a los mismos.

AREA DE CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES

I- INTRODUCCIÓN

La autonomía local, reconocida constitucionalmente, goza de una garantía institucional que protege el derecho de la comunidad local para participar, a través de órganos propios, en el gobierno y administración de una *parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la ley, bajo su responsabilidad y en beneficio de sus habitantes* (artículo 3.1 de la Carta Europea de 15 de octubre de 1985).

Esta autonomía local, garantizada institucionalmente y reconocida en el artículo 2 de la Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local, *no puede definirse de forma unidimensional desde el puro objetivismo localista o regionalista, sino que requiere ser situada en el marco del ordenamiento Integral del Estado.*

Con fundamento en esta doble habilitación, se ha configurado y desarrollado un importante marco jurídico, dentro del cual, citamos las siguientes normas:

Estatales:

- Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local.

- Ley Orgánica 2/2012, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

- Ley Orgánica 9/2013, de control de la deuda comercial en el sector público, con la finalidad de conseguir un doble objetivo: mejorar la competitividad de las empresas y fortalecer la confianza en el funcionamiento de las administraciones públicas con medidas coyunturales tales como, el plan de pago de proveedores, el fondo de liquidez autonómico y las medidas extraordinarias de apoyo a la liquidez de las entidades locales.

- Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, con el mandato establecido en su disposición final novena, dirigida a los órganos de las comunidades autónomas y de las entidades locales, recordándoles la tarea pendiente de adaptarse a las obligaciones contenidas en la citada ley y dentro del plazo que finalizó el 10 de diciembre de 2015.

- Ley 25/2013, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

- Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la administración local, desarrollada por la Ley autonómica 5/2014, de medidas urgentes derivadas de su entrada en vigor.

- Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

- Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Autonómicas:

En esta vertiente normativa además de la ley 5/1997, reguladora de la administración local de Galicia –necesitada de una urgente actualización-, debemos citar las siguientes normas:

- Ley 5/2014, de medidas urgentes derivadas por la entrada en vigor de la ley estatal 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local.

- Ley 1/2016, de transparencia y buen gobierno.

- Ley 2/2016, do solo de Galicia y su reglamento de desarrollo aprobado por decreto 143/2016.

- Ley 5/216, del patrimonio cultural de Galicia, con mandatos importantes dirigidos a las entidades locales en sus artículos 3.2 (obligaciones de la Administración local para el fomento y defensa del patrimonio cultural); 45 (régimen de intervención en el contorno de protección); 55 (aprobación de los planes especiales de protección); 65 (autorización de los bienes inmuebles catalogados) y artículo 75.2 (obligación de los ayuntamientos de incorporar las determinaciones establecidas para la protección y conservación de los caminos de Santiago al planeamiento urbanístico.).

- Ley 10/2017, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Galicia.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Se mantiene la tendencia equilibrada de reclamaciones que son tramitadas en este sector.

En el año 2017 se computaron un total de 287 asuntos, con la distribución siguiente.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	287		287	
Admitidas	274	95,47 %	274	95,47 %
No admitidas	12	4,18 %	12	4,18 %
Remitidas *al Defensor del Pueblo*	1	0,35 %	1	0,35 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	216	78,83 %	216	78,83 %
En trámite	58	21,17 %	58	21,17 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución a lo largo del año 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2015	71	0	71	67	4
2016	73	11	84	73	11

III. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MEDIACIÓN

Los artículos 1.3 y 16.1 de la Ley autonómica 6/1984, reguladora de la institución del Valedor do Pobo, le atribuye la función de supervisar la actuación de las administraciones públicas de la comunidad autónoma gallega.

En ejercicio de esta **función supervisora**, la Institución ha intervenido en diversas reclamaciones que afectan a la organización local, a su régimen jurídico y al procedimiento administrativo en la adopción de sus acuerdos, con una especial referencia a la responsabilidad administrativa de las corporaciones locales por su gestión. Todo ello con la finalidad de garantizar la legalidad, la transparencia y la participación del ciudadano en la vida local.

También ha procurado, en desarrollo de la función atribuida por el artículo 29.1 de la citada ley reguladora del Valedor do Pobo, **de mediar** en la aplicación de los criterios utilizados por los responsables locales en la adopción de sus acuerdos y resoluciones en materias relativas a la defensa y utilización del dominio público local, la defensa del medio ambiente, y en especial respecto a la prestación de servicios municipales mínimos y obligatorios.

Por último, la Institución ha recordado el mandato establecido en el artículo 69.1 de la LRBRL de que las corporaciones locales “facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local”.

Impulsados por el cumplimiento de esta doble función, vamos a ofrecer los resultados positivos de su aplicación en la vida local y a los que ha contribuido esta institución a través de sus resoluciones.

1. Derecho de participación en las corporaciones locales

Dado el número de quejas tramitadas y las distintas causas que las originaron, parece oportuno buscar un criterio de homogeneidad para su desarrollo en los apartados subsiguientes:

A) El derecho de los miembros de las corporaciones locales de acceder a la información y documentación municipal

> En el ejercicio de este derecho y al amparo de una reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre su defensa, se pone de manifiesto una dialéctica, viva y permanente, entre los miembros de las corporaciones solicitantes de información y documentación locales y las respuestas de los órganos de gobierno de las corporaciones locales que se consideran, unas veces insuficientes y otras tardías.

Esta dualidad de posiciones se observa en los 25 expedientes incluidos en este apartado, alegándose por los reclamantes las dificultades, demoras y limitaciones existentes en el acceso y obtención de datos de expedientes municipales y de la consulta y fotocopia de la documentación incorporada a los mismos, comportamiento que entorpece su función de control y fiscalización de la gestión del gobierno local. En 17 de ellos se dictaron resoluciones expresas y motivadas por la autoridad local adjuntando la información requerida y justificando los motivos de los retrasos denunciados. Otros 8 restantes se encuentran, al cierre del ejercicio, pendientes de finalización, citando entre ellos los expedientes correspondientes a los Ayuntamientos de Abadín, O Porriño, Teo y Sada.

B) El derecho de participación del vecino en la actividad municipal

La legislación vigente y una consolidada jurisprudencia, propiciaron un cambio en las relaciones existentes entre el poder local y los ciudadanos, presididas por tres ideas-fuerza: la transparencia, el acceso a la información pública y la participación en la gestión local.

Con referencia a esta última, debemos centrar nuestra atención en la instrumentación de este derecho de participación en función de los sujetos intervinientes.

En primer lugar, el ciudadano, el vecino, que, en ejercicio del derecho de participación reconocido en los artículos 18.1 b), 69 y 70 bis de la Ley 7/1985, ha logrado fortalecer el deber de las corporaciones locales de aprobar reglamentos orgánicos, ordenanzas y procedimientos que lo hagan efectivo.

En segundo lugar, las asociaciones vecinales y las plataformas ciudadanas. Debemos recordar que las

> Las asociaciones vecinales son titulares de un conjunto de facultades que carecen otras entidades al amparo de los artículos 72 de la Ley 7/1985 y 227 y 228 del reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales (en lo sucesivo ROF).

Por ello, pueden ser convocadas para escuchar su parecer o recibir su informe sobre temas locales concretos, incluidos en las órdenes del día de una comisión informativa o de una sesión plenaria, recibir en su domicilio social las convocatorias de los órganos colegiados municipales, así como las publicaciones periódicas que edite el ayuntamiento. Incluso tienen la posibilidad de obtener subvenciones para financiar su funcionamiento.

En relación con las solicitudes **individuales de información** sobre la actuación u omisiones de la administración municipal, se han contabilizado 47 expedientes de queja. Son destacables por su reiteración, las formuladas por algunos vecinos de Ponteareas, Moaña y A Coruña, promoviendo la intervención local en distintos sectores de actividad, en la prevención de riesgos o en relación con el funcionamiento de instalaciones o de servicios municipales.

En el capítulo referente a las iniciativas presentadas por **asociaciones vecinales** se han contabilizado 8 expedientes tramitados en los Ayuntamientos de Curtis, A Coruña, Caldas de Reis, Marín, Baiona, Cabanas y Ourense.

Por último, y con relación **a las plataformas vecinales** constituidas, éstas intervinieron en los expedientes referidos a los Ayuntamientos de A Pobra de Trives, Cabanas, Santiago de Compostela, Vilariño de Conso, Muxía y Baiona. En relación con este último municipio, hemos de destacar el número de firmantes que apoyan la reclamación -840 vecinos afectados-, la oposición mantenida a la aprobación provisional del Plan Especial de Dotaciones e Infraestruturas *As Costeiras*, y su singularidad, porque supone la ocupación de una superficie de 700.000 m^2 del monte vecinal de la Parroquia de Baredo, para la instalación y entrada en funcionamiento de un campo de golf.

2. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales

El número de expedientes tramitados en este apartado se eleva a 42. Para facilitar al ciudadano o vecino su examen y consulta, consideramos oportuno desarrollarlo en función de su fase procedimental.

a) En lo que afecta a la **vertiente institucional y orgánica** de la corporación municipal, incluimos aquellas reclamaciones presentadas: por incumplimiento del acuerdo orgánico de fijación de la periodicidad de las sesiones

plenarias (Ayuntamientos de A Bola y O Saviñao); por la carencia o insuficiencia de locales asignados a los grupos municipales o por la no disponibilidad de espacios para reuniones con los vecinos en la sede de la institución o en otro local municipal (Ayuntamientos de Boiro y Cabanas); por la limitación del número de asistentes a la sala de sesiones o por la inaccesibilidad de sus instalaciones para facilitar la presencia de vecinos en los debates corporativos (Diputación de Ourense y Ayuntamiento de Moaña); y por último, por la no fijación en los medios de publicidad, de la convocatoria de las sesiones corporativas.

Dentro de este apartado de carácter institucional, el estudio y resolución de una queja sometida a la oficina del Valedor do Pobo, sobre **la colocación de las banderas de España y de Galicia y del retrato de El Rey en el Salón de sesiones de la Casa Consistorial,** ha suscitado diversas cuestiones sobre las que esta Institución ha tenido que pronunciarse:

Primera.- La habilitación normativa de la Valedora do Pobo para el ejercicio de su competencia en esta materia.

Con carácter general, el artículo 1.2. de la Ley autonómica 6/1984, de 5 de junio, establece:

"La actividad del Valedor do Pobo se extenderá a la tutela de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de Autonomía, en especial, los sancionados en su Título Preliminar".

Y este mandato se reitera en el artículo 16.2 del citado texto legal.

"Las facultades atribuidas al Valedor do Pobo, se extenderán igualmente de forma especial a la defensa de los derechos y principios rectores que dimanan en el título preliminar del Estatuto de Autonomía de Galicia".

En consecuencia, las facultades de esta Institución se extienden de forma especial a la defensa de los derechos y principios rectores del Título Preliminar del Estatuto de Autonomía de Galicia, ejerciendo la función de supervisión sobre la actividad de la administración local gallega, en aquellas materias que son competencia de nuestra comunidad (artículo 1.3 de la citada Ley 6/1984).

Existe por lo tanto, un consenso generalizado en la ciudadanía que esta Institución, como garantía y defensa de los derechos de las personas, debe ejercer una función de control sobre la actuación de las administraciones públicas, dentro de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Esa función, cuando se ejerce ante los órganos de gobierno de la administración local, adquiere una relevancia específica: *La práctica observada por la totalidad de las instituciones ha sido siempre acorde con el criterio amplio de la supervisión de la administración local. En este terreno no ha habido conflicto con los planteamientos del*

Estado, en particular con los de la institución estatal que, como señala Diez Bueso, ha permitido mediante acuerdo informal que los defensores autonómicos controlaran toda la administración local, sin restricciones de ningún tipo y sin distinguir, por tanto, entre competencias delegadas o transferidas o competencias generales de la comunidad autónoma. Este autor señala que la situación de control amplio en este terreno produce que uno de los campos de actuación más amplio, del ombudsman autonómico, sea el local, dada la proximidad de esta administración al ciudadano (de Andrés Alonso, F., en la obra "Los Defensores del Pueblo en España", páginas 246-247 de la editorial Reus).

Con este título habilitante, vamos a ejercer nuestra competencia.

Segunda cuestión. *La bandera de Galicia se utilizará, juntamente con la de España, en todos los edificios públicos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma y en los actos oficiales que en ella se celebren. (Artículo 5, apartado 1 de la Ley autonómica 5/1984, de Símbolos de Galicia).*

Ante el hecho denunciado, debemos recordarle que el artículo 5 de la Ley de Símbolos de Galicia, preceptúa, de forma palmaria, que la bandera gallega se utilizará *juntamente con la de España*, mandato completado por los artículos 3.1 y 5 de la Ley estatal 39/1981, de 28 de octubre, que se reproducen:

"La bandera de España deberá ondear en el exterior y ocupar el lugar preferente en el interior de todos los edificios y establecimientos de la administración central, institucional, autonómica, provincial o insular y municipal del Estado."

"Cuando los Ayuntamientos y Diputaciones o cualesquiera otras corporaciones públicas utilicen sus propias banderas, lo harán junto a la bandera de España, en los términos de lo establecido en el artículo siguiente".

La lectura concordada de los artículos mencionados de las Leyes autonómica y estatal sobre el uso de las banderas, nos lleva a la apertura de dos apartados.

2.1).- Utilización de las banderas.

Deben utilizarse *juntamente en lo*s términos establecidos en el artículo 5 de la Ley autonómica y en el artículo 6 de la Ley estatal 39/1981.

El cumplimiento de este deber legal fue confirmado por el Tribunal Supremo en las Sentencias de la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de 24 de julio de 2007 y 3 de febrero de 2010, en sus Fundamentos Jurídicos cuarto y segundo, que se transcriben:

> *"La ley distingue y regula dos diferentes situaciones en las cuales deben ondear la Bandera de España. La primera en el exterior de los edificios y establecimientos de las Administraciones del Estado, en los que la bandera debe ondear diariamente con carácter de permanencia, no de coyuntura, no de excepcionalidad sino de generalidad y en todo momento. Por ello el legislador a lo*

largo del art. 3 utiliza siempre las expresiones gramaticales en sentido imperativo "será la única que ondee" (párrafos 2 y 3) "se colocará (punto 4) "se enarbolará" (punto 5) para expresar una idea o un contenido normativo de naturaleza permanente y no esporádica, frente a la regulación que efectúa en los artículos 6º y 7º que es coyuntural, accidental o eventual. Por ello regula el lugar que debe ocupar cuando concurra con otras, especificando le corresponde el lugar destacado, visible y de honor, y preeminente respecto de las otras, así como que el lugar preeminente y de máximo honor será la posición central cuando el número de banderas sea impar y siendo par, de las dos posiciones que ocupan las del centro la del lado izquierdo del observador". (F J cuarto).

"La Ley distingue y regula dos diferentes situaciones en las cuales debe ondear la Bandera de España. La primera en el exterior de los edificios y establecimientos de las Administraciones del Estado, en los que la bandera debe ondear diariamente con carácter de permanencia, no de coyuntura, no de excepcionalidad sino de generalidad y en todo momento. Por ello el legislador a lo largo del art. 3 utiliza siempre las expresiones gramaticales en sentido imperativo "será la única que ondee" (párrafos 2 y 3) "se colocará" (punto 4) "se enarbolará (punto 5) para expresar una idea o un contenido normativo de naturaleza permanente y no esporádica, frente a la regulación que efectúa en los artículos 6º y 7º que es coyuntural, accidental o eventual. Por ello regula el lugar que debe ocupar cuando concurra con otras, especificando le corresponde el lugar destacado, visible y de honor, y preeminente respecto de las otras, así como que el lugar preeminente y de máximo honor será la posición central cuando el número de banderas sea impar y siendo par, de las dos posiciones que ocupan las del centro la del lado izquierdo del observador". (F. J. segundo).

Por lo tanto, si en el Salón de Sesiones está colocada la bandera gallega, también debe estar colocada la bandera española a su lado.

2.2).- Ubicación en la sede de la Casa Consistorial.

Si partimos de la realidad de que el Pleno está integrado por todos los concejales y presidido por el Alcalde (artículo 22.1, de la Ley 7/1985), que sus sesiones tienen lugar en la Casa Consistorial, sede de la respectiva corporación (artículo 49 del texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, Real Decreto Legislativo 781/1986), hay que deducir que el lugar preferente, donde deben ubicarse las banderas en el interior de la Casa Consistorial, es en su Salón de Sesiones, donde se reúne la corporación en pleno para el ejercicio de sus competencias de gobierno y administración -en sesiones públicas- y para los actos oficiales que requieran la presencia de toda la corporación.

A esta deducción lógica -de instalarse en lugar preferente- también llega la jurisprudencia, como ponen de manifiesto los Fundamentos Jurídicos Tercero y Cuarto de la Sentencia del Juzgado do lo Contencioso Administrativo Número Uno de Pamplona, de

22 de septiembre de 2016. En ella resuelve sobre la ubicación de las banderas y del retrato de SM El Rei, en el salón de sesiones del Ayuntamiento de Pamplona.

"Tercero.- De la regulación expuesta resulta que los símbolos anteriores (banderas oficiales y retrato de Rey) han de ocupar por imperativo legal un "lugar preferente" en el interior de las dependencias de la Administración municipal. En el caso del retrato real la determinación es más concreta, pues se exige que tenga lugar, en concreto, en el salón de sesiones. En el caso de las banderas oficiales la norma exige que ocupen ese lugar preferente en el interior de los edificios y establecimientos municipales. En relación con esto último el Ayuntamiento demandado alega que una vez que las banderas ya están ubicadas en el salón de plenos, se encuentran consecuentemente en un lugar preferente del edificio consistorial, habida cuenta de que dicho edificio cuenta con tres principales dependencias preferentes, como serían dicho salón de plenos, el despacho del Alcalde y la sala de la Junta de Gobierno. Considera por tanto que bastaría con que las banderas se encontrasen en cualquier lugar de una de esas tres dependencias para que se cumpla el requisito de quedar ubicadas las mismas en "lugar preferente" del edificio consistorial.

No se comparte tal interpretación de la parte demandada. La preferencia de la ubicación que exige la norma no puede quedar satisfecha únicamente con la principalidad o mayor relevancia de una dependencia dentro de un edificio, sino que por el contrario, y adicionalmente, dentro de esa concreta dependencia habrá de observarse el mismo requisito de ubicación preferente. Y ello por cuanto esa preeminencia se marca con respecto de la colocación de las banderas, y no con respecto de las diferentes dependencias y la mayor o menor importancia y consideración que ostenten las mismas. Es decir, lo que exige la norma es que sea la bandera la que ocupe un lugar preferente en el interior del edificio, y no que el despacho o dependencia del edificio en el que una bandera se coloque sea en sí el elemento más o menos destacado o preferente del edificio municipal. Efectivamente existen múltiples espacios dentro de un edificio público, como es la Casa Consistorial, de principal relevancia y consideración respecto de la misma, pero una vez elegido uno de esos concretos espacios para la colocación de las banderas oficiales, éstas han de ocupar, en el mismo, un lugar preferente, según exige la Ley.

Cuarto.- Sentado lo anterior, el análisis que se exige en el caso que nos ocupa resulta esencialmente subjetivo. Se trata de considerar si la actual ubicación de las banderas oficiales y del retrato del Rey es o no preferente dentro del salón de plenos, sin que exista ninguna norma legal que precise y concrete qué es "lugar preferente".

La nueva ubicación para dichos símbolos se halla en un lado del fondo de dicho salón, tal y como consta en la prueba documental gráfica. Se puede describir el salón de plenos como una forma rectangular alargada, ocupando la mitad

superior, aproximadamente, las mesas de los concejales en forma de "U" invertida, con la parte de la presidencia en el frente; y ocupando la mitad inferior el espacio para asientos del público. La puerta de acceso se ubica en uno de los laterales longitudinales de la sala. La nueva ubicación de los símbolos que nos ocupan se encuentra, como digo, en el fondo, esto es, detrás del espacio para el público; y en la esquina del mismo coincidente con el lateral en que se encuentra la puerta de acceso.

Estimo que esa ubicación no puede ser considerada como preferente en relación con el conjunto del salón de plenos. La preferencia implica una nota de primacía y preponderancia. La preferencia se define en la RAE como "primacía", ventaja o mayoría que alguien o algo tiene sobre otra persona o cosa, ya en el valor, ya en el merecimiento". La colocación de los símbolos en el fondo del salón, de espaldas al público y en el lateral menos visible desde la entrada no alcanza esas exigencias de preferencia legalmente exigidas, más todavía cuando la documentación aportada revela que la puerta de acceso bate precisamente hacia ese fondo, de modo que para la persona que accede al interior de la sala las banderas y el retrato quedan visualmente ocultas por la hoja de la puerta".

Tercera cuestión. - Vigencia del artículo 85.2 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF):

2. En lugar preferente del salón de sesiones estará colocada la efigie de S. M. El Rey.

Por tanto, ante la omisión denunciada y por aplicación del principio de supletoriedad, en relación con el reglamento orgánico municipal, se declara vigente lo dispuesto en el artículo 85,2 del ROF. En todo caso, de existir alguna duda, también podemos acudir a la jurisprudencia y leer el fundamento jurídico tercero de la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia del Pais Vasco, de 24 de mayo de 2010, el cual, en uno de sus últimos parágrafos, dice lo siguiente:

"El Reglamento municipal omite toda mención referida a la colocación del retrato de SM El Rey y este silencio se colma con la aplicación supletoria del RD 2568/1986".

Cuarta cuestión. - Causas determinantes para la colocación en el Salón de Sesiones de las banderas española y gallega y del retrato de El Rei.

La primera causa se recoge en el fundamento jurídico tercero de la Sentencia de 24 de junio de 2007, del Tribunal Supremo de Justicia, Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo, que sienta la siguiente doctrina:

"1º.- Por que la situación de la no presencia de la bandera española junto, y con preferencia, a la bandera de la Comunidad Autónoma recurrente en la Academia de Policía del País Vasco se presenta como una actuación administrativa continuada, que en modo alguno puede considerarse como consolidada al margen de la legalidad vigente. No hay, pues, afectación alguna de la seguridad jurídica por la exigencia del cumplimiento de la citada legalidad en el momento en que se hace, ya que, mas al contrario, la situación generadora de inseguridad jurídica es la que, de forma constante y permanente en el tiempo, se viene situando al margen de lo establecido –como veremos- en el artículo 4 de la Constitución Española y en la Ley 39/1981, de 28 de octubre, que regula el uso de la bandera nacional y el de otras banderas y enseñas.

2º.- La aceptación del planteamiento de la parte recurrente implicaría una ruptura del principio de legalidad, contemplado en el artículo 9.3 de la Constitución Española (LA LEY 2500/1978), así como el aceptar que las normas con rango de ley se derogan –o no resultan exigibles- por el simple transcurso del tiempo acompañado de su incumplimiento; evidente es, y así lo señala el Código Civil que la no aplicación de una norma no la lleva a su desuso, ya que, en modo alguno, la costumbre puede prevalecer sobre la ley".

La segunda causa determinante se transcribe en la Sentencia de 22 de septiembre de 2016, del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 1 de Pamplona, anteriormente citada:

De igual modo, las alegaciones relativas a que los cambios se han ejecutado por razones de comodidad y ornato, tampoco pueden admitirse, pues la autonomía municipal a la que alude el ayuntamiento demandado, no puede fundamentar en tales cuestiones accesorias, una contravención de la legalidad. Es más, en cuanto a la incomodidad de la ubicación anterior de las banderas, situadas en una de las esquinas del frente del salón de plenos, entre la mesa presidencial y una de las mesas de concejales, cabe destacar que si en la práctica esa ubicación se ha mantenido en años anteriores ha sido porque no generaba imposibilidad de tránsito, siendo la imposibilidad y no la mera incomodidad, la causa que puede justificar una reubicación en otro lugar preferente.

CONCLUSIÓN

Valoradas en sus justos términos las consideraciones jurídicas expuestas sobre la interpretación y aplicación de las normas vigentes, relativas a la ubicación de los símbolos estatales y autonómicos dentro de la Casa Consistorial de un municipio, la Corporación Municipal debe considerar el deber que tiene de utilizar juntamente las banderas gallega y española del Salón de Sesiones de la Casa Consistorial, en un lugar destacado, visible y de honor, y de colocar en un lugar preferente del mismo, el retrato de S. M. El Rei, recordando que el artículo noveno de la Ley 39/1981, de 28 de octubre, establece: *"Las autoridades corregirán en el acto las infracciones de esta ley restableciendo la legalidad que haya sido conculcada".*

b) En la fase correspondiente al **funcionamiento de los órganos colegiados** del gobierno local, destacamos las convocatorias de sesiones ordinarias y extraordinarias, sin incluir en el orden del día asuntos propuestos por la oposición municipal -especialmente mociones no resolutorias- o el incumplimiento de mociones aprobadas (Ayuntamientos de Lousame, Chantada y O Porriño); el aplazamiento de sesión convocada sin notificación anticipada a algún concejal de la oposición (Ayuntamiento de Rois); incumplimiento del reglamento orgánico municipal o del ROF, en el desarrollo de los debates plenarios (Ayuntamientos de A Guarda y Moaña), y el retraso en la remisión de las actas de las reuniones de la junta local de gobierno, a los miembros de la oposición –con un notorio incumplimiento del plazo establecido en el artículo 113.1, letra b) del ROF- (Ayuntamientos de Abadín y Samos).

c) Por último, hay que hacer constar, la demora, insuficiencia o denegación de **reclamaciones presentadas por los ciudadanos a la administración responsable** de su resolución. Son muy diversas y seleccionamos por su importancia los expedientes de responsabilidad patrimonial (Ayuntamientos de A Fonsagrada, Pontevedra y Santiago de Compostela); la falta de rectificación o actualización del inventario municipal de bienes (Ayuntamientos de Boiro y Cabanas); demora en la expedición de certificaciones sobre documentos municipales (Ayuntamientos de Padrón, Lousame, Cabanas, Zas y A Guarda).

3. Régimen jurídico de los servicios públicos locales

La Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, revisada en vía constitucional -entre otras por la Sentencia del Tribunal Constitucional de 3 de marzo de 2016-, ha establecido un régimen actualizado en la prestación de los servicios municipales, mínimos y obligatorios, en materias referidas a servicios sociales, sanidad y educación, con participación de las diputaciones provinciales en su gestión (artículo 26 de la RLBRL); la modificación en la forma de gestión de los servicios públicos locales (artículo 85 de la LRBRL); y en la reserva a favor de las entidades locales de determinados servicios esenciales (artículo 86.2 de la RRBRL).

En resumen, ha configurado un concepto descriptivo de los servicios públicos entendiendo como tales la totalidad de los enumerados en el artículo 26 en correlación con las actividades y servicios reservados en el artículo 86.2 de la LRBRL. Y también ha recordado a la hacienda local que en su prestación debe garantizarse el cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria, sustentabilidad financiera y eficiencia administrativa.

A) Humanización del servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio.

Estamos en presencia de un servicio municipal, con las siguientes características:

- Es básico (art. 22.3, letra a) del Decreto legislativo 7/2015, que aprueba la Ley del suelo y de rehabilitación urbana, y el artículo 15 de la Directiva marco de agua 2000/60).

- Es una competencia propia del municipio y su prestación tiene el carácter de mínima y obligatoria (art. 25.2 y 26.1 a) de la Ley 7/85 de bases de régimen local).

- Goza de atención prioritaria (art. 70 del texto refundido de la Ley de aguas 1/2001).

- Y su prestación está sometida a control sanitario (art. 42.3.a) de la Ley general de sanidad 14/1986 y Real Decreto 140/2003).

Las causas justificativas de los veintiséis expedientes de queja tramitados son recurrentes y diversas:

Carencia de suministro a núcleos rurales o viviendas aisladas; insuficiencia de presión en la red de suministro por cortes o roturas; mala calidad del agua distribuida que la convierte en no potable; facturación excesiva; consumos desproporcionados, bien por lectura errónea del contador o bien por averías no verificadas en la red individual de suministro en el domicilio; interrupción del servicio de agua a domicilio por impago de deudas atrasadas; recuperación de agua procedente de manantiales no registrados e insuficiencia de la memoria económica en la determinación de tasas municipales.

Por último, como testimonio de la actuación del Valedor do Pobo y en función de las causas determinantes de la reclamación presentada, mencionamos que ha intervenido en los citados expedientes fijando su posición en los siguientes términos:

- El subministro de agua a domicilio es un derecho calificado como humano por ser su prestación esencial para el ciudadano (Directiva Marco de Agua 2000/60).

- Los titulares de una segunda vivienda, tienen la obligación de pagar la tarifa mínima y el canon de saneamiento por tratarse de un servicio de prestación general a disposición del usuario.

- Ante la sustitución de la persona arrendataria de la vivienda, esta Institución aconsejó que antes de la ocupación y en presencia de su propietario, se revise el funcionamiento del contador del agua y su lectura al iniciar el consumo. En tres expedientes el arrendatario alegó que se le facturaron consumos anteriores, negándose a su pago, sin tener en cuenta que las ordenanzas municipales de este servicio de abastecimiento permiten su interrupción hasta que se abonen los cargos pendientes de pago.

- Cuando se reclama contra una facturación desproporcionada o excesiva por rotura o fuga en el interior de la vivienda, se ha recordado al reclamante la obligación que tiene de comunicar esa situación a la empresa concesionaria y

proceder a su reparación. Así mismo el Valedor ha recomendado a algunos ayuntamientos la procedencia de incluir en la ordenanza municipal la figura denominada refacturación por avería.

- Y ante el hecho de que algunas reclamaciones por consumo de agua se presentan en el Instituto Galego de Consumo e da Competencia (para su posterior traslado a los ayuntamientos afectados), se recuerda la conveniencia de hacerlo de forma directa ante la administración municipal, a la cual le corresponde velar por la prestación del servicio, ya sea por gestión directa o mediante empresa concesionaria.

B) Prestación del servicio de recogida de basura y limpieza viaria

Dentro de este epígrafe se computa la tramitación de quince expedientes abiertos por distintos motivos: incumplimiento del contrato de recogida de basuras y limpieza, o de la ordenanza municipal reguladora; del horario y de las franquicias semanales de limpieza en el ámbito rural; la ubicación de contenedores y de puntos limpios de recogida en el rural; la elevación de las tasas o de las establecidas para la segunda vivienda y falta de limpieza en los jardines públicos, así como la necesidad de acondicionamiento de los accesos a viviendas en el rural.

C) Limpieza de fincas próximas y de accesos a viviendas y edificaciones

Respecto a la **limpieza de fincas próximas a la vivienda** del reclamante, la motivación de veintitrés expedientes tramitados reside en la defensa del medio ambiente, de la salud pública o del peligro de que se produzcan incendios forestales ante la existencia de fincas abandonadas o con plantaciones irregulares.

El estudio de las referidas quejas nos pone de manifiesto la necesidad de establecer unos criterios dirimentes en la gradación de responsabilidades, señalados por esta institución en la intervención de los citados expedientes.

El propietario es el primer obligado a mantener el suelo natural y, en su caso, la masa vegetal, en las condiciones idóneas para evitar la invasión de fincas colindantes y los incendios. El problema surge cuando se incumple esa obligación y hay que acudir a la ejecución subsidiaria de los trabajos preventivos.

En este punto la competencia municipal resulta notoria cuando afecta a fincas urbanas o situadas en suelo de núcleo rural o en urbanizable delimitado. En estos casos venimos observando que en algunos expedientes se invoca el incumplimiento del artículo 21 de la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia, cuando en realidad lo que se incumple, por parte del propietario de los inmuebles denunciados, es lo dispuesto en los artículos 591 a 593, del vigente Código

Civil, que afecta a relaciones de vecindad sometidas a la jurisdicción civil ordinaria. A estos efectos citamos los expedientes 84/17; 14924/17; 21438/17; 21451/17; 22677/17 y 24107/17.

En lo concerniente a los expedientes de **accesibilidad a las viviendas**, en seis expedientes concluidos se reclama contra el mal estado de conservación de la vía o su estrechez, causas que generan evidentes dificultades para el tránsito de personas y de pequeños vehículos.

> El Valedor do Pobo en su tramitación ha recordado a los ayuntamientos requeridos que deben ejecutar, con el carácter de servicio mínimo y obligatorio, la pavimentación de las vías públicas y su limpieza, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.1, letra a) de la LRBRL.

D) Prestación de los servicios de saneamiento y depuración

Dentro de este epígrafe, se acredita la tramitación de quince expedientes abiertos por motivos variados:

Carencia o deficiencias en la red de alcantarillado; dificultades en la conexión por encontrarse algunas viviendas en una cota inferior o por tener que atravesar la finca de un propietario sin autorización; vertidos incontrolados de aguas residuales. En relación con este motivo, hay que citar los expedientes 36; 37; 72; 13.663 y 14.479, correspondientes al año 2017 y referidos a la Comarca de Valdeorras. En estos casos el servicio de recaudación convenido con la Diputación, ha decretado la apertura de procedimientos de ejecución a los cuales se han opuesto los propietarios por entender que no se ha prestado el servicio de depuración en los núcleos rurales diseminados a los cuáles se les ha girado la correspondiente tasa.

Como resultado de la intervención de esta Institución, el servicio de gestión tributaria y recaudación de la Diputación Provincial de Ourense, realizó las correspondientes revisiones y en el apartado sexto de su informe escrito, dice lo siguiente:

El día 20 de diciembre de 2016, se celebró una reunión con el Consorcio de Aguas, en el que se adoptó el acuerdo de que por parte del Consorcio, antes del primer trimestre de 2017, se depurará el padrón de contribuyentes de la tasa, indicando aquellos núcleos donde no se esté prestando el servicio, a fin de que por la Diputación Provincial se puedan realizar los trámites precisos para depurar el padrón y anular las tasas emitidas a contribuyentes que no están disfrutando del servicio de depuración.

E) Reparación de vías públicas y alumbrado

El buen estado de las vías públicas y una iluminación adecuada son factores que contribuyen a garantizar la seguridad de las personas y de los vehículos que transitan en los núcleos rurales.

La necesidad de esta dotación también resulta notoria en vías interurbanas de tráfico frecuente y en zonas ajardinadas, situaciones que llevan a los interesados a solicitar la construcción de aceras y a la autorización de vados.

La preocupación descrita ha aconsejado la intervención de la institución en los veintiún expedientes de queja tramitados. Especialmente en aquellos en los que se denuncia el estado deficiente de las vías públicas, tanto por la falta de conservación de su pavimento, como por la carencia de servicios complementarios (aceras, alcantarillas…). La Institución también recordó a algunos ayuntamientos afectados la obligación de proceder a la numeración de las viviendas y a los cambios de denominación de las calles (Ayuntamientos de A Guarda, Castroverde y Cabanas).

F) Recuperación de caminos públicos y utilización de espacios libres

Resultan frecuentes las reclamaciones de vecinos o de asociaciones contra actos de invasión o limitación del uso público de bienes demaniales, o de apropiación de tramos de caminos abandonados y calificados por los reclamantes como públicos, solicitando su inclusión en el inventario de bienes y derechos de la respectiva corporación.

En los dieciséis expedientes tramitados, la Institución tuvo que intervenir para recordar a los órganos competentes de las corporaciones locales:

- El ejercicio de la potestad de investigación, deslinde y recuperación de oficio, de sus bienes (artículo 4.1, letra d) de la LRBRL y artículos 44 y siguientes de su Reglamento de bienes).

- La rectificación anual de los inventarios municipales (artículos 17 a 36 del citado Reglamento de 13 de junio de 1986).

- Y el ejercicio de las acciones necesarias para su defensa (artículo 68 de la LRBRL).

También ha intervenido la Institución en cinco expedientes para la defensa de reservas concedidas a particulares en vía pública o contra el aparcamiento de vehículos en jardines públicos.

4. Quejas no admitidas a trámite. Causas Justificativas

Examinado el listado elaborado, computamos un total de doce reclamaciones que no han sido admitidas a trámite.

En dos expedientes la causa justificativa ha sido la presentación de reclamaciones sometidas por su naturaleza a la jurisdicción ordinaria o contenciosa-administrativa competentes.

Y en los diez restantes expedientes, el motivo ha sido la inexistencia de una actuación administrativa previa o irregular, que pueda ser objeto de supervisión.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/13236/17 y Q/13237/17	Recomendación y Sugerencia dirigidas a la Sra. Alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Lousame para la resolución de los dos recursos de reposición presentados y para la inclusión de mociones en las órdenes del día de las sesiones plenarias ordinarias convocadas.	Ayuntamiento de Lousame 28/03/2017	ACEPTADAS 29/05/2017	Q/13236/17
2	Q/16145/17	Recomendación dirigida al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Neda (A Coruña), para garantizar el cumplimiento del artículo 77 de la ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, sobre el acceso a la información y documentación municipal.	Ayuntamiento de Neda 15/06/2017	ACEPTADA 30/06/2017	Q/16145/17
3	Q/22510/17	Recomendación dirigida al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Barro (Pontevedra), para adoptar una resolución expresa en un expediente de responsabilidad patrimonial	Ayuntamiento de Barro 11/10/2017	ACEPTADA PENDIENTE DE EFECTIVIDAD	Q/22510/17
4	Q/25973/17	Recomendación dirigida al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Padrón (A Coruña), para el ejercicio del derecho de acceso a la información y documentaciones municipales (artículo 77 de la ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local).	Ayuntamiento de Padrón 29/11/2017	ACEPTADA 28/12/2017	Q/25973/17

5	Q/25926/17	Sugerencia dirigida al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Baiona (Pontevedra), para el reconocimiento de la condición de interesados, de 5 comuneros en oposición a la instalación de un campo de golf, en el monte vecinal en mano común, en la Parroquia de Baredo.	Ayuntamiento de Baiona 11/12/2017	ACEPTADA PARCIALMENTE	Q/25926/17
6	Q/26299/17	Recomendación dirigida al sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Teo (A Coruña), para garantizar el derecho del concejal, de acceso a la información pública municipal.	Ayuntamiento de Teo 29/11/2017	ACEPTADA 22/02/2018	Q/26299/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

El estudio, la tramitación y resolución, en su caso, de los 287 expedientes de queja sometidos a nuestra consideración, nos permite valorar aquellos aspectos positivos y negativos detectados en el seguimiento de esta área.

Entre **los positivos** citamos:

1.- La defensa del derecho de acceso a la información pública y a la documentación municipal ante la administración local, tanto de los ciudadanos como de los cargos electos locales. Derecho que se ha fortalecido por la entrada en funcionamiento de la *Comisión Galega de Transparencia.*

2.- La progresiva inserción de la publicidad activa de la administración local a través de las páginas webs municipales y de las sedes electrónicas de las grandes ciudades gallegas.

3.- La decidida y decisiva política local en la defensa de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, por parte de las corporaciones locales que ha contribuido a mantener el límite estatal del déficit público.

4.- El esfuerzo de las corporaciones locales para mantener y controlar la limpieza de las fincas rústicas y urbanas y el mantenimiento de los servicios de asistencia en las playas del litoral gallego.

Aspectos negativos:

1.- La tradicional resistencia, de algunos ayuntamientos, a facilitar a los miembros de la oposición el acceso a la información municipal, para el ejercicio de su función de control y fiscalización de los órganos de gobierno local. Para justificar esta nota, basta con examinar el contenido de los 25 expedientes de queja tramitados.

2.- La escasa dotación de medios personales y materiales necesarios para la implantación de la administración electrónica en los procedimientos administrativos. Ello es una exigencia legal desde el 2 de octubre de 2016, de conformidad con el calendario de implantación previsto en las disposiciones finales quinta y séptima de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común.

3.- La pasividad de algunos responsables municipales para hacer frente a los actos de invasión y ocupación de dominio público. Los 16 expedientes tramitados en el año 2017 aconsejan recordar a los órganos competentes de las corporaciones locales:

- El ejercicio de la potestad de investigación, deslinde y recuperación de oficio de sus bienes (artículo 4.1, letra d) de la Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local, y los artículos 54 y siguientes de su Reglamento de bienes).

- La rectificación anual de los inventarios municipales (artículos 17 a 36 del Reglamento de 13 de junio de 1986).

- Y el ejercicio de las acciones necesarias para su defensa (artículo 68 de la citada Ley 7/1985 LRBRL).

ÁREA DE MENORES

I- INTRODUCCIÓN

La Memoria de la Consellería de Política Social de 2016, última publicada, pone de relieve un dato que no por conocido es menos preocupante: Galicia es una comunidad muy envejecida, que presenta una proporción de mayores de 65 años del 24,338% (la española, siendo de las más viejas del mundo, se sitúa en el 18,60%). Las provincias de Lugo y Ourense presentan una situación alarmante, con tasas del 28,71% y 30,65% respectivamente.

En cifras absolutas, hay en nuestra comunidad en torno a 430.000 niños y jóvenes menores de 19 años y 660.000 personas mayores de 64 años, con una clarísima pirámide de población regresiva. Según las proyecciones de población 2016-2031 del Instituto Nacional de Estadística, la población mayor de 65 años en Galicia superará las 780 mil personas en el año 2031, con un crecimiento global del 18%.

Al margen de otras consideraciones, esta circunstancia tiene un primer efecto: hay casi 760.000 pensionistas en Galicia, frente a 960.000 trabajadores afiliados a la Seguridad Social. Los programas de atención a la dependencia consumen el 52% del presupuesto destinado a políticas sociales.

> Es cierto que se ha hecho un gran esfuerzo para incrementar los programas de prestaciones a las familias y a la infancia, pero sigue siendo insuficiente. Debería existir un gran pacto político para aumentar las inversiones en políticas familiares, para diseñar un marco fiscal mucho más favorable a las familias y para apoyar la dinamización demográfica que es, sin ninguna duda, el reto principal de nuestra comunidad. Con una baja natalidad y una población activa decreciente, Galicia se enfrenta a gravísimos problemas vinculados a la sostenibilidad del gasto público, a la productividad a escala local, y al desabastecimiento de los mercados de trabajo ya que, además, el número de personas extranjeras empadronadas en Galicia representa un porcentaje del 3,24%, el segundo más bajo del Estado.

Esta situación, que es claramente predecible, sigue abordándose desde un crecimiento gradual y muy medido en las políticas de infancia cuando parece preciso empezar a establecer planes de choque que incluyan todos los sectores que afectan a niños y jóvenes, también en el sistema de protección. Es cierto, como indica la Memoria que, en el campo de la dinamización demográfica, la Consellería de Política Social sigue trabajando en la ampliación y mejora del Programa de apoyo a la natalidad con las mayores ayudas del Estado para incentivar la conciliación de la vida familiar y laboral e impulsar la natalidad. Se mantiene el programa de la Tarjeta "*Benvida*" y han empezado a funcionar recursos específicos como las casas nido y las escuelas infantiles en polígonos

industriales. No obstante, el apoyo a las familias para tener y criar hijos de modo que sea compatible con las actividades laborales y profesionales sigue siendo un objetivo primordial.

Desde este informe al Parlamento, el Valedor do Pobo quiere insistir en la absoluta urgencia de priorizar las políticas sociales de infancia y de apoyo a las familias. Sin niños, ninguna política pública tiene futuro.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Las quejas en esta área, que engloba la atención a familias y personas menores de edad, se mantienen sustancialmente estables. Las cifras, como indicamos ya en otros informes, se corresponden con el contexto propio de las quejas relacionadas con personas menores. Sin embargo, son mayoritariamente personas adultas quienes promueven quejas ante esta institución por considerar vulnerados los derechos de menores o por actuaciones administrativas irregulares o lesivas de su interés.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	52		52	
Admitidas	39	75%	39	75%
No admitidas	11	21,15%	11	21,15%
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	3,85%	2	3,85%

Las quejas inadmitidas lo fueron por los siguientes motivos: en tres expedientes, el asunto planteado estaba en vía judicial, no pudiendo intervenir el Valedor do Pobo al establecer su ley reguladora que no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada la actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional (art. 20 Ley 6/1984, de 5 de junio).

En tres casos, el asunto que se ponía en conocimiento de esta oficina formaba parte de una relación jurídico-privada, sobre la que el Valedor do Pobo no tiene competencias. Se trataba de problemas de relaciones paterno-filiales tras un cambio de gurda y custodia; la negativa de una persona a que su hijo se relacionaran con los abuelos o dificultades en la relación familiar con hijos adolescentes

En cuatro casos, no había existido una actuación administrativa previa que el Valedor do Pobo pudiera supervisar sino que se trasladaba el desacuerdo con una situación que no había sido objeto de ningún tipo de acto o decisión por parte de la Administración. En tales casos, procede que el ciudadano afectado por esa situación se

dirija a la Administración competente instando su actividad o la corrección de determinado efecto. Solo después de esa actuación, puede el Valedor do Pobo supervisar si se ha producido una situación irregular o lesiva de derechos. De hecho, en uno de los expedientes, la situación que se comunicaba era perfectamente ajustada a derecho, por más que la persona que promovía el expediente de queja mostrara su oposición.

Una queja se remitió al Defensor del Pueblo y otra al Defensor del Pueblo Andaluz, por ser ámbitos de competencia de estas instituciones, en virtud de la colaboración y cooperación entre estas instituciones derivada de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, y sus desarrollos reglamentarios.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	36	92,3%	36	92,3%
En trámite	3	7,6%	3	7,6%

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2015	6	0	6	6	0
2016	29	0	29	29	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Las cuestiones más relevantes sobre las que se han promovido este año expedientes de queja pueden agruparse en los siguientes apartados:

1. Políticas públicas de apoyo a la natalidad y a las familias

Como ya pusimos de relieve en el informe del año 2016, al hablar de políticas públicas y familia nos referimos a dos de los agentes principales que participan en el desarrollo económico y social de un país —en el sector público y en el sector privado— entre los que se producen fuertes interrelaciones en ambos sentidos. Es evidente que las actuaciones públicas afectan a las decisiones de las familias y a su vez, las decisiones y la forma de vida de éstas también inciden de manera significativa sobre las políticas públicas. La forma de organizar, por ejemplo, la política educativa, sanitaria o la política de vivienda, por poner ejemplos claros, afectan a las decisiones de consumo e inversión

de las familias. La percepción de estas interrelaciones entre el sector público y la familia nos muestra que el Estado no debe ser, es más, no puede ser indiferente a las decisiones que toman las familias, y no puede y no debe ser indiferente a las nuevas necesidades a las que éstas se enfrentan.

Existen, no obstante, algunos ámbitos en los que esas interdependencias son especialmente significativas y relevantes, tanto a nivel económico como social, y que nos permiten identificar lo que podríamos denominar los fundamentos de las políticas familiares: el fundamento económico y social relacionado con el crecimiento económico, la redistribución de la renta y la inversión en capital humano que se realiza en el seno de las familias, por una parte; y el fundamento basado en la defensa de dos derechos básicos: el derecho de las personas a tener un trabajo y una familia; y el derecho de los hijos a tener unos padres.

> Estos derechos se concretan en la exigencia de políticas de conciliación de la vida familiar y laboral y mecanismos que pongan en práctica la corresponsabilidad parental, por una parte; por otra, en incentivos y ayudas económicas a las familias para contribuir a sufragar determinados gastos originados por los hijos.

Entre las medidas más urgentes y que no precisan planificaciones de dinamización demográfica a medio y largo plazo está proteger a las familias numerosas. En ocasiones, sin embargo, las trabas burocráticas y la lentitud de los procedimientos administrativos dilatan soluciones que, a priori, parecen claras y simples. Una prueba clara de esta situación es que el Valedor do Pobo lleva desde 2015 intentando que se corrijan dos situaciones en relación con las familias numerosas en las que la propia Consellería de Política Social comparte las razones de justicia material que subyacen en las medidas propuestas y se ha comprometido a ponerles solución, pero que encuentran trabas de todo tipo para poder llevarse a la práctica.

A) Estrategia de apoyo a las familias numerosas

La Xunta de Galicia considera que las familias que se encuadran dentro de la categoría de familia numerosa presentan una problemática particular que obliga a introducir medidas correctoras para que los miembros de las familias numerosas no queden en situación de desventaja en lo que se refiere al acceso a los bienes económicos, culturales y sociales:

> "En esta situación, las familias numerosas son las únicas que superan la tasa de recambio generacional de 2,1 hijas/os por mujer. Por este motivo y por merecer especial apoyo y protección, en Galicia se les reconoce la condición de familias de especial consideración al amparo del artículo 9 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia.

> Como reconoce la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, cuando la familia es numerosa presenta una problemática particular por el coste que representa para ellas el cuidado y educación de las hijas/os o el acceso a una vivienda idónea a sus necesidades. Estas circunstancias pueden implicar una diferencia sustancial con el nivel de vida de otras familias con menos hijas/os o sin ellos. Esto obliga a introducir medidas correctoras para que los miembros de las familias numerosas no queden en situación de desventaja en el que se refiere a los bienes económicos, culturales y sociales.
>
> Las acciones que en beneficio de estas familias se diseñen precisan de la colaboración e implicación de las diferentes Administraciones públicas y agentes sociales por tratarse de un ámbito eminentemente transversal". (*Estrategia de apoyo para las familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020*, pág. 4).

En las ayudas sociales como son las exenciones o bonificaciones en las cuotas derivadas de los precios públicos ha de tenerse siempre en cuenta el mayor esfuerzo económico que tienen que hacer las familias con tres o más hijos en el hogar que dependen económicamente de los progenitores por estar cursando estudios. En una comunidad como la nuestra, en la que la situación demográfica exigió una "Estrategia de apoyo para las familias numerosas de Galicia 2013-2016, horizonte 2020" e incluso un plan para la dinamización demográfica, el carácter transversal de estas políticas públicas exige una configuración de los miembros computables en la unidad familiar como la que hemos venido apuntando desde hace años, de manera que las familias numerosas, también en el cálculo de las cuotas del comedor escolar, tengan el mismo tratamiento que en otros ámbitos.

En el mes de abril de 2015 hicimos una sugerencia a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para que se estudiase la posibilidad de que la unidad familiar, a efectos del cálculo de la renta familiar anual *per cápita* para el pago de las cuotas del comedor escolar, se configurase siguiendo el mismo criterio que el establecido en las ayudas para la adquisición de libros de texto destinadas al alumnado matriculado en educación primaria, educación secundaria obligatoria o educación especial, en centros sostenidos con fondos públicos. Es decir, que se incluyese como miembros computables de la unidad familiar a los hijos o hijas solteros menores de veinticinco años que convivieran en el domicilio familiar y dependieran económicamente de los progenitores.

Esta configuración de la unidad familiar es también la seguida en la convocatoria general de becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que considera miembros computables de la unidad familiar a los padres, el solicitante y sus hermanos menores de 25 años (o mayores cuando tengan alguna discapacidad), así como los abuelos que justifiquen su residencia en el mismo domicilio. Es decir, se toma como criterio para determinar la unidad familiar el de la convivencia, modalizado por la dependencia económica efectiva.

La razón esencial de la utilización de este indicador es que es el elemento fundamental para medir la capacidad económica de las familias, es decir, la renta familiar disponible para el consumo y el ahorro. Este es su sentido en la aplicación de las bonificaciones en los precios públicos derivados de la utilización del comedor escolar.

Por este motivo, debería aplicarse el concepto de miembro computable a los hermanos mayores de edad menores de 25 años que tengan una dependencia económica de los sustentadores principales ya que, de hecho, la convivencia de estos miembros disminuye la renta familiar per cápita.

La propia normativa vigente en la materia a la que se refiere el informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, la legislación sobre el IRPF, para el cálculo de la renta de la unidad familiar distingue, por una parte, la unidad familiar a efectos de la opción de tributación como declaración individual o como declaración conjunta; y, por otra, la renta de la unidad familiar, para cuyo cálculo toma en consideración el mínimo personal y familiar como aquella parte de la base liquidable que, por ser destinada a satisfacer las necesidades básicas personales y familiares del contribuyente, no se somete a tributación por este impuesto. En este ámbito se incluyen como miembros computables de la unidad familiar a los descendientes menores de 25 años que convivan con el contribuyente a la fecha del devengo del impuesto, cuando no perciban rentas propias y con las condiciones legalmente determinadas.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria no ha informado a esta institución de la adopción de medidas para acoger esta sugerencia por lo que entendemos que la rechaza. En cumplimiento del artículo 33 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, al entender que no se ha obtenido una justificación adecuada por parte de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria se incluye este asunto en el informe anual, considerando que era posible una solución positiva, y ésta no se ha conseguido.

El otro asunto que se ha planteado en varios expedientes de queja tiene que ver con la exclusión de uno de los progenitores del título de familia numerosa en los casos de separación o divorcio.

Como se puso de manifiesto en el informe anual de 2016, se equiparan a familia numerosa, a los efectos de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, las familias constituidas por el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal. En este supuesto, el progenitor que opte por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación de

prestarles alimentos. En el caso de que no hubiera acuerdo de los padres sobre los hijos que deban considerarse en la unidad familiar, operará el criterio de convivencia.

Este precepto se viene interpretando en el sentido de que la equiparación establecida en el artículo 2.2 c) es excluyente y, por lo tanto, sólo uno de los padres tiene derecho al título. Asimismo, se interpreta que, en este caso, tal como se establece en el párrafo tercero del dicho artículo, en el supuesto de que los padres no se pongan de acuerdo, opera el criterio de la convivencia.

La Consellería de Política Social considera que el progenitor que tiene deber de prestarles alimentos a los hijos, pero no convive con ellos ni ostenta su custodia, no tiene derecho a la expedición del título ni a la expedición de las correspondientes tarjetas del carné familiar gallego salvo que la persona que tiene la custodia firme la solicitud prestando su consentimiento y aportando copia de su D.N.I. Esta exigencia, que aparece en la página web de la Consellería de Política Social, carece de base normativa y no aparece ni en la ley ni en su reglamento.

De acuerdo con esta previsión, la posibilidad de solicitar el título queda sometida al consentimiento expreso del cónyuge que tiene la custodia, que no es el sustentador económico exclusivo de los hijos, de quien se está separado o divorciado incluso por medio de un proceso contencioso, con quien es posible que no exista comunicación de ningún tipo o que se niegue a dar una fotocopia de su D.N.I. En cambio, la Consellería de Política Social no exige el consentimiento del progenitor que sostiene económicamente a la familia, con lo que permite que el que tiene la custodia pueda solicitar la expedición del título a su favor sin comunicar nada al otro.

> En la lógica de la norma, el progenitor sustentador debe verse también favorecido por los beneficios que la legislación concede. Interpretarlo del modo que establece la normativa autonómica hace el contenido de la norma incongruente o contradictorio con la realidad que se pretende regular, con la naturaleza de las cosas y con la esencia de las instituciones, por varias razones. Ambos progenitores continúan siéndolo de la misma familia numerosa. Carece de sentido que uno de los dos ascendientes pierda su condición de miembro de la familia numerosa y ni siquiera figure en el título, como sucede actualmente.

La condición de familia numerosa la genera el número de hijos. En ambos ascendientes se da una condición jurídica equiparada (la de padre o madre) que no puede verse supeditada a la artificial preeminencia de un ascendiente sobre el otro sin crear entre ellos un grave desequilibrio. Así sucede ahora, ya que el ascendiente de quien dependen económicamente los hijos puede ver eliminada toda posibilidad de solicitar el título si el progenitor que tiene la custodia no presta su consentimiento.

Además, la convivencia no debe prevalecer sobre el sostenimiento económico porque la ley solo la toma en cuenta para determinar la composición de las unidades familiares. Lo lógico sería que la ley permitiera que ambos progenitores, aunque estuvieran separados o divorciados, pudieran seguir figurando en el título de familia numerosa mientras esté vigente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo, no siendo aplicable a los hijos que ya no las cumplen. La propia ley, en congruencia con este principio, establece que el título de familia numerosa deberá renovarse o dejarse sin efecto cuando varíe el número de miembros de la unidad familiar o las condiciones que dieron motivo a la expedición o posterior renovación del título y ello suponga un cambio de categoría o la pérdida de la condición de familia numerosa, así como cuando alguno de los hijos deje de reunir las condiciones para figurar como miembro de la familia numerosa, aunque ello no suponga modificación de la categoría en que esta está clasificada o la pérdida de tal condición, que persistirá mientras al menos uno de ellos reúna las condiciones previstas en el artículo 3. No obstante, en estos casos la vigencia del título se entenderá exclusivamente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo y no será aplicable a los hijos que ya no las cumplen.

Además, la Consellería de Política Social restringe aún más el ámbito de aplicación al aplicar indebidamente el criterio de la convivencia. Los problemas se producen en los casos de custodias compartidas y cuando el progenitor que tiene la guarda y custodia solicita a su favor la expedición del título – en muchos casos, sin comunicárselo al otro progenitor– aunque sea este último de quien dependen económicamente los hijos.

En torno a esta interpretación, cabe hacer las siguientes consideraciones:

1º. -La cláusula por la que opera el criterio de convivencia se aplica únicamente en los supuestos en los que no hay acuerdo entre los padres sobre los hijos que deban considerarse incluidos en la unidad familiar, o en cada una de las unidades familiares, en su caso. Esta es la redacción literal de la norma, que aparece en un párrafo separado, lo que denota que tiene un carácter aclaratorio de la definición de la familia numerosa constituida por el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal. De hecho, esta expresión “domicilio conyugal”, es completamente inexacta porque en los casos de separación y divorcio ya no existe domicilio conyugal en sentido propio.

El Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, tampoco dice nada sobre este punto.

2º. -La ley establece que deben darse en los hijos tres condiciones para que se reconozca y mantenga el derecho a ostentar la condición de familia numerosa:

a) Ser solteros y menores de 21 años de edad, o ser discapacitados o estar incapacitados para trabajar, cualquiera que fuese su edad. Tal límite de edad se ampliará hasta los 25 años de edad, cuando cursen estudios que se consideren adecuados a su edad y titulación o encaminados a la obtención de un puesto de trabajo.

b) Convivir con el ascendiente o ascendientes, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 2.2.c) para el supuesto de separación de los ascendientes. Se entenderá en todo caso que la separación transitoria motivada por razón de estudios, trabajo, tratamiento médico, rehabilitación u otras causas similares no rompe la convivencia entre padres e hijos, en los términos que reglamentariamente se determinen.

c) Depender económicamente del ascendiente o ascendientes.

Es decir, los hijos solteros menores de 21 años (con las excepciones previstas para los menores de 25 años que continúan sus estudios o su formación) deben convivir con los ascendientes y depender económicamente de ellos. Pero si los padres están separados o divorciados, prima el criterio de la dependencia económica. La propia exposición de motivos de la ley lo indica así: "De este modo, se incluyen nuevos supuestos que pueden dar lugar al reconocimiento de la condición de familia numerosa, como son las familias formadas por el padre o la madre separados o divorciados con tres o más hijos, aunque no exista convivencia, siempre que dependan económicamente de quien solicite tal reconocimiento".

El criterio de la convivencia solo rige para determinar la composición de las unidades familiares en caso de desacuerdo de los padres sobre quienes conviven con uno u otro, puesto que nadie podrá ser computado, a los efectos de esta ley, en dos unidades familiares al mismo tiempo (art. 3.3) pero, a diferencia de la interpretación que hace la consellería, si no se dan simultáneamente la convivencia y la dependencia económica, puede solicitar el reconocimiento como familia numerosa el progenitor de quien dependan económicamente los hijos, aunque no exista convivencia.

Parece necesario, por tanto, adoptar las disposiciones oportunas para que se cumpla el tenor de la ley y se permita al padre o madre divorciado o separado con tres o más hijos –sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica–, que pueda optar por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, a cuyo fin deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación de prestarles alimentos.

En los supuestos en los que ya se haya expedido el título al ascendiente que tenía la custodia, sin contar con el consentimiento del progenitor sustentador, deben adoptarse las disposiciones apropiadas para que este pueda ejercer el mencionado derecho de que se expida el título a su favor ya que uno de los motivos de la ley es proteger a las familias numerosas formadas por el padre o la madre separados o divorciados con tres o más hijos, aunque no exista convivencia, siempre que dependan económicamente de quien

solicite tal reconocimiento. A tal fin, una solución posible sería la inclusión en el título de ambos ascendientes, con independencia de que ya no exista vínculo conyugal.

B) Programas de apoyo a la natalidad

La Consellería de Política Social ha declarado que "conseguir la revitalización demográfica y el recambio generacional se convierte en un objetivo urgente e imprescindible para la sostenibilidad económica y social y por ello la Xunta de Galicia, desde el año 2013, vino recogiendo este desafío en sucesivos documentos de planificación que culminaron en la instauración de la recuperación demográfica como un principio transversal a todos los ejes de actuación del Gobierno autonómico que lleva a cabo el Plan estratégico regional Galicia 2015-2020, donde se recoge además un paquete integral de medidas para avanzar en el objetivo de crear en Galicia un ambiente social favorable para vivir, para formar una familia y para que cada quien pueda tener los hijos e hijas que desee" (parte expositiva de la Orden de 23 de diciembre de 2016).

En este contexto, a finales del año 2015 la Administración autonómica puso en marcha el Programa de apoyo a la natalidad (PAN), un programa de carácter integral y con vocación de permanencia en el tiempo. La tarjeta *Benvida* forma parte de este programa y está encaminada a paliar el coste que conlleva el cuidado de los hijos e hijas en el primer año de vida. La primera convocatoria se hizo mediante una Orden de 22 de diciembre de 2015.

a- Tarjeta Benvida

La Consellería de Política Social aprobó la Orden de 23 de diciembre de 2016 por la que se establecieron las bases por las que se regiría la concesión de la ayuda económica, a través de la tarjeta *Benvida*, para las familias con hijas e hijos nacidos en el año 2017 y se procedía a su convocatoria. A los hijos por naturaleza se equiparan los adoptados o que estén en situación de guarda con fines adoptivos cuando el niño o niña sea menor de un año.

Con esta ayuda se pretende contribuir a sufragar los gastos derivados de la crianza durante el primer año de vida. Esta tarjeta podrá ser utilizada únicamente en farmacias, parafarmacias, supermercados, tiendas de alimentación y establecimientos de puericultura o especializados en artículos y productos para la infancia. De este modo, la ayuda contribuirá a que las familias puedan atender los mayores gastos que supone el nacimiento, derivados de la adquisición de productos básicos para el niño, como, entre otros, leche y otros alimentos infantiles, pañales, productos de higiene infantil o productos farmacéuticos.

Con carácter general, la cuantía total de la ayuda será de 1.200 euros a razón de 100 euros/mes durante el primer año de vida del hijo o hija. A las ayudas objeto de esta convocatoria se destina un presupuesto total de 18.000.000 euros, que se imputará a una

aplicación presupuestaria, distribuida en dos anualidades, de los cuales 9.000.000 euros corresponden al año 2017 y 9.000.000 euros al 2018.

Al amparo de esta convocatoria se presentaron hasta la fecha de este informe cerca de 16.000 solicitudes de ayuda. A la vista de los pocos expedientes de queja que se han promovido, este programa parece funcionar adecuadamente. No obstante, se han dado, puntualmente, algunos desajustes.

En el expediente Q/13912/17 se indicaba que se presentó recurso de reposición contra una resolución de la Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica, indicando que no se había dado la opción por parte de la administración de aportar determinada documentación que, según la resolución, no se pudo obtener por no haber sido facilitada por la AEAT, procediendo directamente a resolver la denegación de la ayuda. La resolución denegatoria recoge como "hecho" que según los datos facilitados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el promotor de la queja presentó varias declaraciones en el ejercicio fiscal de 2014 y no se facilitaba información. Si bien la referida solicitud reunía todos los requisitos necesarios para su tramitación, por lo cual no resultaba preciso requerir documentación adicional a la presentada, comprobada la renta per cápita de la unidad familiar y según los datos facilitados por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el cónyuge o pareja de la solicitante presentó varias declaraciones del IRPF en el ejercicio 2014 y no facilitaba más información. Por ello, se resolvió la solicitud con carácter desfavorable.

En noviembre de 2016 se presentó recurso de reposición en el que se aportaba documentación justificativa de la renta del interesado. Este recurso fue resuelto favorablemente en febrero de 2017 al quedar acreditado el nivel de renta de la unidad familiar y no superar la establecida en la convocatoria. Esta establece que la renta per cápita de la unidad familiar, sumadas la base imponible general y la base imponible del ahorro, de la declaración del impuesto de la renta de las personas físicas (en adelante IRPF) del año 2015 no puede superar los 45.000 euros. En el supuesto de que esta cuantía fuera superior, la renta per cápita, entendida como la suma de las bases imponibles general y del ahorro dividida por el número de miembros de la unidad familiar, no deberá superar los 13.500 euros.

La Consellería de Política Social informaba que se estaban realizando los trámites necesarios para emitir la tarjeta *Benvida*, lo que suponía ciertos trámites como elaboración, fiscalización y pago de documentos contables, emisión de la tarjeta por parte de la entidad bancaria colaboradora en la gestión, carga del presupuesto correspondiente y posterior envío de la tarjeta al domicilio de la interesada.

En la Q/14459/17 se planteó el problema de la solicitud de la tarjeta por la representante legal de una persona menor de edad. Tras el nacimiento, iniciaron los trámites de inscripción en el Registro Civil de la recién nacida, y la solicitud de las ayudas económicas pertinentes. No obstante, el hecho de ser menor de edad la madre impedía una inscripción directa del nacimiento sino que debía enviarse la documentación a la

Fiscalía de Menores y esperar a que se autorizase la inscripción para poder entregarles el libro de familia. Para la solicitud de la tarjeta *Benvida* debe aportarse el libro de familia por lo que se les informó que no podían pedir la ayuda hasta que tuviese en su poder el libro de familia.

Esta ayuda tiene un plazo de solicitud de dos meses a partir de la fecha de nacimiento. En cuanto se recibió el libro de familia se aportó junto con la solicitud, pero no fue aceptada por haber superado el plazo legal de dos meses desde el nacimiento.

Con el escrito de queja se aportaba copia del sello y fecha de expedición del libro de familia, del que se remitió una copia a la consellería. Llevaba como fecha de expedición el día 11 de enero de 2017, fue recogido al día siguiente, jueves, y presentado el lunes inmediatamente siguiente, día 17 de enero, lo que acreditaba la voluntad de aportar los documentos en cuanto se dispuso de ellos.

Por otra parte, el libro de familia no es ya, como es sabido, un documento obligatorio. Desde la reforma llevada a cabo por la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil, el régimen de la publicidad del Registro Civil se articula a partir de dos instrumentos: la certificación electrónica y el acceso de la Administración, en el ejercicio de sus funciones públicas, a la información registral. Este último se concibe como el instrumento preferente de publicidad, de tal forma que sólo en casos excepcionales el ciudadano deberá presentar certificaciones de datos del Registro Civil.

Además, no se tuvieron en cuenta las circunstancias excepcionales de la maternidad de una persona menor de edad, que no tiene capacidad de obrar plena y que precisa autorización judicial con audiencia del Ministerio Fiscal para la inscripción del nacimiento, al amparo del artículo 121 del Código civil, lo que necesariamente tiene que incidir en una distinta consideración de los plazos administrativos para la tramitación de la tarjeta que no supone, en modo alguno, una decisión discrecional o arbitraria sino la aplicación del principio de equidad, como principio general del ordenamiento jurídico. Es necesario ponderar también que el procedimiento de inscripción del nacimiento no sigue en este caso la tramitación común por lo que no se le puede aplicar el régimen común.

Después de recibir la solicitud de informe del Valedor do Pobo se comprobó que la solicitud reunía los requisitos recogidos en la Orden de convocatoria de 22 de diciembre de 2015 por la que se establecen las bases por las que se regirá la concesión de la ayuda económica, a través de la Tarjeta *Benvida*, para las familias con hijas e hijos nacidos en el año 2016. Por resolución de 5 de junio de 2017 se resolvió conceder la ayuda solicitada por un importe de 1.200 euros a razón de 100 euros mensuales.

Aunque se produjeron ciertas incidencias para poder notificar a la interesada la resolución de concesión, junto con la tarjeta, se solucionaron los problemas con los datos de contacto y la interesada remitió un nuevo número de teléfono y domicilio al que se envió inmediatamente la resolución y la tarjeta.

En la Q/25899/17 se denunciaba la discriminación que consideraban haber sufrido como consecuencia de la aplicación de la normativa de la "Tarjeta *Benvida*" regulada por la Orden de 23 de diciembre de 2016 de la Consellería de Política Social, al denegárseles la ayuda económica por la adopción de su hija, nacida en Vietnam, siendo de abril de 2017 la resolución administrativa vietnamita legalizada y traducida al español por la que se convirtieron a todos los efectos en padres de una niña nacida en el año 2016.

No obstante, al solicitar la citada ayuda económica y cumplir los requisitos que recoge la Orden de convocatoria, se denegó la ayuda en base a que su hija nació en el año 2016, teniendo en cuenta a efectos de esta ayuda la fecha de nacimiento y no la fecha de la resolución administrativa, tal como hacen el resto de administraciones públicas a efectos legales.

Los promotores de la queja entendían que a pesar de estar recogida la adopción dentro de los beneficiarios, los trámites para una adopción internacional como es el caso, llevan varios años desde su inicio hasta su culminación efectiva. Alegaban desconocer algún caso en que sea posible que el año de nacimiento del menor coincida en el mismo año con la fecha de la resolución definitiva de la adopción, quedando la práctica totalidad de los menores adoptados excluidos de esta forma.

A efectos jurídicos, sociales, civiles y administrativos, la fecha de la resolución definitiva marca para todas las administraciones el nacimiento de todas las obligaciones legales que conlleva la adopción. Como ejemplo de estos derechos y obligaciones, el promotor de la queja indicaba que el permiso de paternidad se inicia ese mismo día de abril de 2017 con la resolución; en la declaración de Hacienda se produce la desgravación en el ejercicio de 2017, no el ejercicio 2016 que fue el año del nacimiento del menor; no se puede inscribir en el Padrón municipal hasta que no se presente la resolución de adopción...

Entendían que, tal y como está redactada la Orden, es casi imposible que un niño adoptado internacionalmente llegue a ser beneficiario, ya que es prácticamente imposible que el nacimiento y la resolución, debido a los trámites que llevan implícitos, coincidan en el mismo año. Así, se está discriminando a niños que tiene la vecindad civil gallega por su lugar de nacimiento (…) El no aplicar como fecha efectiva la fecha de la resolución a los niños y niñas adoptados supone una grave desigualdad y agravio comparativo que carece de justificación posible por parte de la administración, sufriendo y pagando de una parte el elevado coste que conlleva una adopción internacional y por otro lado siendo excluidos de la ayuda económica que gestiona la Xunta como si estos hijos e hijas no comieran o usaran pañales, independientemente de que tengan uno o cinco años.

Se dio traslado a la Consellería de Política Social de esta situación para que en la medida de lo posible, se modificase en el futuro este requisito de la orden de convocatoria, de modo que, a efectos de poder percibir la ayuda económica, se tenga en cuenta la fecha de la resolución administrativa o judicial de adopción y no haya límite de edad para los niños y niñas adoptados.

En el momento de la redacción de este informe se presentó una nueva queja basada en la demora de la resolución, con tres meses de promedio, a pesar de tratarse de un procedimiento muy sencillo de acreditación de la circunstancia del nacimiento; que las recargas no son mensuales ni regulares en el tiempo lo que no permite la planificación de los gastos a las familias, habida cuenta, además, de que son los primeros meses de nacimiento del hijo cuando concurren los gastos más importantes cuantitativamente. La persona que promovía el expediente consideraba excesivo el plazo de resolución de tres meses de estas ayudas, que en su caso casi fue agotado, teniendo en cuenta que es un procedimiento muy sencillo que se limita a comprobar el hecho del nacimiento y la renta. Por otra parte, al ayudarse económicamente a sufragar los gastos derivados de la crianza durante el primer año de vida y por la duración total de estas ayudas (12 meses) entendía que debía ser un procedimiento mucho más rápido. También mostraba su desacuerdo por el desconocimiento total de cuando se harían las recargas.

En cuanto a la disconformidad con el plazo de resolución de tres meses que manifiesta la queja, la consellería indicó que está dentro de los plazos establecidos por la propia norma reguladora de la ayuda (artículo 9.2 de la Orden de 23 de diciembre de 2016), siendo por lo demás una apreciación subjetiva la mayor rapidez que debería tener la resolución. Como elemento para evaluar los tiempos de tramitación, señala la consellería que se han tramitado cerca de 16.000 solicitudes que llevan consigo, como cualquier otra ayuda, un proceso de revisión de documentación, de comprobación de datos que obran en poder de otras administraciones (por ejemplo, de renta, las certificaciones de estar al día en sus deberes que deben emitir la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y la Consellería de Hacienda, tal y como establece el artículo 20.3 de la Ley 9/2007, de 13 de junio), comunicación a los solicitantes de requerimiento de enmiendas o de aportar documentos están incompletos, etc. De hecho, la documentación requerida en el artículo 6.2 de la Orden de 23 de diciembre de 2016 es mucho más amplia que aportar simplemente el libro de familia y los certificados de renta.

C) El sistema de protección: la urgencia de incrementar sus recursos

El artículo 12 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en la redacción dada por la Ley 26/2015, establece que la protección de los menores por los poderes públicos se realizará mediante la prevención, detección y reparación de situaciones de riesgo, con el establecimiento de los servicios y recursos adecuados para tal fin, el ejercicio de la guarda y, en los casos de declaración de

desamparo, la asunción de la tutela por ministerio de la ley. En las actuaciones de protección deberán primar, en todo caso, las medidas familiares frente a las residenciales, las estables frente a las temporales y las consensuadas frente a las impuestas. Impone además un control periódico y regular de la situación de los menores obligando a que cualquier medida de protección no permanente que se adopte respecto de menores de tres años sea revisada cada tres meses, y respecto de mayores de esa edad, cada seis meses. En los acogimientos permanentes la revisión tendrá lugar el primer año cada seis meses y, a partir del segundo año, cada doce meses.

Los datos de 2017 muestran que había 2.429 menores en el sistema de protección en Galicia y 43 menores más que estaban con una delegación de guarda con fines de adopción. De ellos, 1.785 niños y adolescentes estaban tutelados por la Entidad Pública al haberse declarado una situación de desamparo. Con medida de acogimiento familiar había 1.357 menores, la inmensa mayoría conviviendo con su propia familia extensa (1.114 niños) y solo 243 menores al cuidado de familias ajenas.

Con medida de acogimiento residencial había 1.072 menores de edad, casi cien de ellos menores de seis años.

a- El ejercicio de la guarda por la Entidad Pública

En la configuración actual del sistema de protección se aclara la situación de la guarda de menores; contempla la guarda provisional de un menor por la Entidad Pública dentro de las medidas de atención inmediata, para atender situaciones de urgencia, sin declaración previa de desamparo ni solicitud expresa de los progenitores, mientras se determina la posible situación de desamparo. Regula la guarda voluntaria de menores, con duración máxima de dos años, salvo que el interés superior aconseje su prórroga. La Entidad Pública deberá elaborar un plan individual de protección en el que se incluirá un programa de reintegración familiar.

La Consellería de Política Social tiene abiertos en este momento 644 expedientes con una medida de guarda.

En relación con esta medida, se recibió la queja de una madre sobre la vigilancia que se llevaba a cabo sobre su hija adolescente, en situación de guarda voluntaria (Q/21386/17), manifestando que ni el servicio de menores ni el colegio ni el centro residencial hacían nada para resolver la situación. No obstante, el informe de la Administración mostró que se estaba trabajando intensamente para corregir la conducta de la menor.

En un principio, el Equipo Técnico de Menores (ETM) consideró la conveniencia de estimar la solicitud de guarda administrativa formulada por la madre a favor de su hija, y otorgar su ejercicio al Director del Centro Príncipe Felipe, donde causó alta el en septiembre de 2016. En febrero de 2017, tras ser evaluada la situación por el equipo técnico y por la comisión de evaluación del centro, se consideró absolutamente necesario y urgente que se efectuase el traslado de la menor a otro centro, con el fin de ofrecer más

garantías de protección propia y evitar sus continuas ausencias voluntarias, en las que no se conocía su paradero durante días, ni las personas con las que estaba. Desde el centro, que es un centro de protección abierto no se podían ofrecer más medidas de seguridad que las que se habían adoptado, resultando infructuosas porque en ningún caso se disminuyó el riesgo y el peligro que rodeaban a la menor en sus fugas. En la adolescente se daba un rechazo total de las normas de convivencia en el centro y reiteradas ausencias voluntarias del centro que duraban varios días, con peligro para su integridad, arrastrando a otros menores con ella y que, según ella misma comunicaba, no iban a cesar. Se trataba de una menor con problemas de conducta en la que se daba una constante negativa a aceptar ayuda; el uso de la violencia si no conseguía lo que planteaba, manteniendo una actitud provocadora y desafiante, negándose a obedecer al personal educativo.

No acataba los horarios y actividades del centro; se producían continuas faltas de asistencia al centro educativo hasta el punto de que se activó un procedimiento de absentismo escolar; amenazaba y agredía físicamente a otros menores del centro; producía destrozos en el mobiliario y se detectaban consumos de tabaco, alcohol y porros, negándose a dejar de hacerlo y faltando al respeto al personal educativo y a la directora cuando intentaban revisar sus pertenencias.

En el mes de marzo de 2017, el educador de guardia consiguió abrir su mochila esperando encontrar bebidas, pero halló un cuchillo de cocina muy afilado, manifestando la menor que era “para rajarle la cara” a otra niña. Consta, además, que estaba implicada como posible autora en varios procedimientos penales, incluyendo unas diligencias preliminares por robo con violencia.

Ante la gravedad de los hechos, el ETM consideró que la menor debía ser trasladada al Centro Santo Anxo de Rábade situado en Lugo, para dar cobertura a las necesidades que presentaba. Poco tiempo después se hizo efectiva la medida de ingreso en régimen de internamiento en ese centro, con un programa de reeducación.

b- Unidades de primera acogida y centros para menores con problemas de conducta

> Debemos poner de manifiesto que sigue sin resolverse en Galicia el problema de las unidades de primera acogida, a las que llegan menores a instancias de la Guardia Civil, la Policía nacional o local o la Fiscalía de Menores, para su diagnóstico y valoración, y su posterior derivación al recurso más adecuado.

Ingresan, por tanto, menores en situación de riesgo o de desamparo pendientes de declaración, que muchas veces precisan atención urgente por padecer patologías psiquiátricas, toxicomanías, problemas de conducta o que son extranjeros no acompañados, con perfiles personales y sociales que requieren una atención inmediata muy especializada que, sin embargo, tardan en recibir. Al producirse el ingreso en centros

residenciales ordinarios, suelen producirse situaciones muy perturbadoras para los demás usuarios, como fugas o agresiones, que afectan al normal desarrollo de la vida del resto de los menores atendidos. Hay que tener en cuenta que el ingreso de un niño o adolescente en un centro de acogida, aunque sea provisional y urgente, es una medida de carácter residencial, de seis meses de duración legal máxima, que debe cumplir las características óptimas para la recuperación física y psicológica de este niño y adolescente. En realidad, las medidas de acogida, que deben ser transitorias y provisionales, a menudo acaban sobrepasando el tiempo máximo de seis meses de duración, sobre todo cuando el ingreso se ha producido en un centro ordinario.

El centro Santo Anxo, en Rábade (Lugo) sigue planteando numerosos problemas derivados del diverso perfil de los menores derivados a este recurso. Como vimos, en 2016 se planteó una queja colectiva por parte del personal educativo del centro. El escrito de queja presentado manifestaba que desde 1953, este centro de menores ha venido desarrollando su labor educativa con menores de características especiales y que en esas seis décadas, el espacio físico del centro ha ido evolucionando al tiempo que lo hacían los menores y el equipo educativo. Inicialmente, varios centros de características similares atendían a los menores de su propia provincia, especialmente a aquellos niños que por sus características no tenían cabida en otros centros de protección. El personal educativo del centro de Lugo señalaba que, de los cuatro centros de Galicia, uno se reconvirtió en un centro para el cumplimiento de medidas judiciales de internamiento (el centro Avelino Montero de Pontevedra), el de la provincia de A Coruña pasó a ser gestionado por una entidad privada (Concepción Arenal, Palavea) y el tercero (centro Montealegre, en Ourense) cerró para la realización de obras, que seis años después, según parece, no habían finalizado. Por tanto, el centro Santo Anxo da Garda, en Rábade, es en la actualidad un centro único que presta atención a menores de toda Galicia.

El perfil de menores también ha ido cambiando. En algún momento han convivido menores con medidas judiciales de internamiento con otros del sistema de protección, situación que cesó en 2001 con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. El grupo de menores residentes se caracteriza por la indefinición. Se trabaja con chicos y chicas que han agotado otros recursos de protección, menores con problemas de conducta, con comportamientos delictivos (muchos de ellos cumpliendo medidas judiciales en medio abierto: libertades vigiladas, prestación de servicios a la comunidad, o convivencias con grupo educativo), menores detenidos o internados por llamadas al teléfono de la infancia (con conductas violentas o agresivas) a la espera de que se valore su situación y otros con una problemática más propia de un centro terapéutico.

El hecho de estar funcionando como unidad de primera acogida, de centro para trastornos de conducta, de centro terapéutico..., menoscaba el derecho de los menores a ser internados en un centro específico adecuado a sus características. Este aspecto ha sido corroborado, según se indica en la queja, por la Fiscalía de Menores de Lugo, en escrito de 24 de noviembre de 2015 (con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015 y de la Ley 26/2015), en el que se opone a que ese centro sea utilizado

como centro de primera acogida, argumentando que no resulta adecuado que menores sin pronóstico convivan, aunque sea temporalmente, con internos con problemas de conducta.

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015 de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015 de 28 de julio, por primera vez la legislación contempla la existencia de los denominados "centros de protección específicos para menores con problemas de conducta". En esa ley se regulan cuestiones propias del funcionamiento de estos centros como medidas de seguridad, contención y aislamiento, registros personales y materiales, la administración de medicaciones, o el régimen de vistas, salidas o comunicaciones. En este sentido, la Ley orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia introduce en la Ley orgánica 1/1996, de 15 de junio, de protección jurídica del menor, un capítulo IV comprensivo de los artículos 25 a 35, dedicado a los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta. Aunque la mayoría de las previsiones de este capítulo sean de directa aplicación, prevé la existencia de un régimen disciplinario, que debe ser fijado por la normativa autonómica. Pues bien, en el ordenamiento jurídico español, el establecimiento de faltas y sanciones requiere la aprobación de una norma con rango de ley. Además de la regulación de este régimen disciplinario, la Comunidad Autónoma tiene que adaptar toda la normativa de protección de la infancia y la adolescencia a las leyes estatales, y debe incorporarse en una única ley autonómica. Se trata de una labor que requiere tiempo de reflexión y de tramitación como se comprueba en el hecho de que el resto de las comunidades autónomas tampoco han procedido con carácter inmediato a la modificación de sus normas.

En esa tipología de centro y su funcionamiento, el personal educativo del centro de Lugo encuentra numerosas coincidencias que vienen a dar forma a su carácter excepcional como son el perfil de los menores, ser centro de referencia para menores con conductas agresivas o violentas, la autorización judicial preceptiva para el internamiento en el Santo Anxo, la presencia de personal de vigilancia o la existencia del MES. En definitiva, la queja ponía de relieve la solicitud del personal educativo de que se clarificase la tipología del centro, en consonancia con un perfil de menor determinado, para poder adecuar todas las actuaciones a la legislación aplicable, en función de su configuración administrativa.

> Se recomendó a la Consellería de Política Social que se abordase con urgencia el desarrollo reglamentario de los centros específicos para menores con problemas de conducta entre los que tendría encaje el centro Santo Anxo, al ser la tipología más adaptada al perfil de los menores que residen en él. La comunicación de la tipología que hizo la consellería al centro en 2013 debe ser ajustada al marco normativo actual, derivado del nuevo sistema de protección de menores. En la medida de lo posible, se deben adoptar las medidas necesarias para que los usuarios del centro dispongan de todos los recursos personales precisos para dar la mejor respuesta educativa y de atención.

En este sentido, sería adecuado que la consellería analizara:

-cuál es el perfil de los usuarios, evitando que convivan menores con problemas de conducta con otro perfil de menores que precisan recursos muy específicos a pesar de que no tengan impuestas medidas judiciales, o con menores que presentan problemas que precisan internamientos terapéuticos. En este punto, entendemos que con la entrada en vigor de un marco normativo que modifica esencialmente el sistema de protección, sería conveniente hacer una profunda reorganización de la red de centros. Como parte de esta reorganización, sugerimos a la Consellería de Política Social que considerase la necesidad de un centro específico para menores con problemas de conducta en el sur de la comunidad autónoma para facilitar la cercanía de los residentes con sus familias, evitando largos desplazamientos al centro de Rábade.

-que se acordara con la dirección, con los educadores y el resto del personal del centro las necesidades ordinarias y extraordinarias de desplazamientos de los menores en los vehículos de los que se dispone en el centro y que en cada caso se determinase quién es el personal responsable de esta tarea y las coberturas pertinentes.

-sobre el perfil de los ingresos, la Consellería de Política Social debería tomar en consideración las valoraciones de la Fiscalía de Menores de Lugo de 24 de noviembre de 2015 sobre la configuración del centro como de primera acogida.

La consellería respondió a esta resolución a principios de 2017. De hecho, ya se están estudiando los diferentes aspectos de la normativa estatal que deben ser incorporados a la normativa gallega y aquellos puntos que hay que modificar. La Consellería de Política Social muestra la voluntad de acometer las reformas normativas que sean precisas para adaptar los centros de menores de nuestra comunidad al nuevo marco jurídico e impulsar, de acuerdo con los procedimientos establecidos, el régimen de los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta.

La Dirección Xeral de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica manifiesta que comparte la necesidad de realizar un análisis sobre la adaptación de la red de centros a las necesidades actuales de los menores del sistema de protección. En este sentido, la Estrategia Gallega para la Infancia y la Adolescencia, pendiente de aprobación, recoge esta actuación entre las medidas a desarrollar.

Por lo que respecta a los ingresos urgentes, la nueva normativa de protección de menores recoge la figura de la guarda provisional, precisamente para dar cobertura a las situaciones de urgencia, que la administración ya había organizado a través de una circular interna.

Esta circular regula los internamientos de los menores que se producen con carácter urgente fuera de los horarios de trabajo de los Equipos Técnicos del Menor (fundamentalmente noches, fines de semana y festivos). Conforme a esta instrucción, el Centro Santo Anxo de la Garda es centro de referencia para ingresos urgentes de jóvenes de más de 14 años de las provincias de A Coruña y Lugo cuando el objeto del ingreso sea

una detención por conducta violenta o el menor muestre una conducta violenta o agresiva.

> La Consellería de Política Social muestra la voluntad de acometer las reformas normativas que sean precisas para adaptar los centros de menores de nuestra comunidad al nuevo marco jurídico e impulsar, de acuerdo con los procedimientos establecidos, el régimen de los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta.

Asimismo, se están ultimando las obras de acondicionamiento del Centro Montealegre, en Ourense, y está previsto ponerlo en funcionamiento de inmediato como centro terapéutico con 24 plazas, una vez que se resuelva el procedimiento de contratación de la dirección y gestión del recurso.

c- Acogimientos

Como ya hemos indicado en informes anteriores, en esta materia suele producirse una disconformidad con las medidas de protección acordadas o las intervenciones realizadas.

Con relación a los aspectos que hemos podido conocer a raíz de las quejas relacionadas con este ámbito, como es habitual, en varios casos se trata de progenitores disconformes con la valoración que se ha hecho por parte de los equipos técnicos de los correspondientes Servicios de menores por la que se concluye el desamparo de sus hijos, la suspensión de la patria potestad y la asunción de la tutela por parte de la Consellería de Política Social (Q/13990/17, Q/74/17, Q/14633/15, Q/21556/17, Q/22747/17, Q/22734/17, Q/22711/17, entre otras). En muchos casos, los padres o madres de los menores han recurrido en vía judicial la resolución del jefe territorial correspondiente que declara el desamparo y acuerda la medida de protección. En estos supuestos, no cabe una actividad de supervisión por lo que las quejas han de ser inadmitidas. Sin embargo, es frecuente que las familias se dirijan a la institución cuando es previsible que la administración adopte alguna medida de protección o con carácter inmediato a la decisión administrativa para impedir que la medida finalmente se lleve a cabo. Como es natural, la institución del Valedor do Pobo no puede entrar en el fondo material de muchas de estas quejas. Comprendiendo la enorme angustia que los progenitores experimentan en estas situaciones, la valoración de las circunstancias concretas en las que se encuentran esos menores y la determinación de en qué medida es urgente apartar al menor de un peligro o evitarle perjuicios en su entorno familiar o frente a terceras personas corresponde a los servicios especializados. La identificación de las dificultades de los padres para dar a sus hijos la necesaria asistencia o evaluar la posible desprotección es una decisión administrativa que puede ser siempre revisada por los órganos judiciales, con la intervención preceptiva del Ministerio fiscal.

Sin embargo, en muchos de estos expedientes se lleva a cabo una supervisión de la actuación administrativa desde el punto de vista del procedimiento seguido, del trato dispensado por los equipos técnicos, del seguimiento del caso, de la atención y el apoyo prestado a las familias.

Otro ámbito de quejas lo constituyen aquellas en las que las familias manifiestan su desacuerdo con la intervención realizada, con el régimen de comunicación propuesto (periodicidad de los encuentros con los hijos e hijas o con el carácter supervisado de éstos), o disconformidad con el ejercicio de la guarda de los menores.

En la mayoría de los casos no puede apreciarse una actuación administrativa irregular o lesiva de derechos sino que solo puede observarse una lógica oposición a medidas administrativas que suponen la más profunda intervención posible en la situación de una familia como es la separación de hijos menores de edad del núcleo familiar por considerar que no presta al niño la protección y atención adecuadas.

d- La delegación de guarda con fines de adopción y problemas con las adopciones internacionales

Los procesos de adopción nacional tienen una especial complejidad derivada del hecho de que los menores son susceptibles de adopción cuando sea absolutamente contrario a su interés la reintegración con su familia biológica o cuando carezca de ella. En función de las características de cada menor, la Entidad Pública que lo tutela debe encontrar una familia apta para que pueda desarrollar vínculos de filiación.

> Este proceso de valoración de la situación de los menores discurre en paralelo con las valoraciones de idoneidad de los adoptantes, pero sus tiempos no son coincidentes. Por eso, son procedimientos extremadamente delicados en los que la comunicación, la información y el apoyo resultan esenciales para el éxito del proyecto personal y familiar.

Los datos estadísticos aportados por la Consellería de Política Social son los siguientes:

Adopción nacional. Solicitudes presentadas, según el estado de trámite de la solicitud					
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
Solicitudes presentadas	**38**	**7**	**14**	**30**	89
Resoluciones de Guarda con fines de adopción	**11**	**5**	**6**	**12**	34
Propuestas de adopción realizadas	**14**	**2**	**6**	**16**	38
Autos de adopción producidos	**10**	**5**	**9**	**19**	43

Adopción nacional. Menores de Lista Única (de 0 a 1 años) dados en adopción					
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
Procedencia	7	1	1	5	**14**
Destino	6	0	1	7	

Adopción internacional. Solicitudes presentadas					
CONCEPTO	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Galicia
Solicitudes abiertas (presentadas)	**37**	**5**	**3**	**19**	64

Adopción internacional. Expedientes tramitados por la Dirección Xeral según la forma de tramitación y por países.					
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	**Galicia**
INTERADOP GALICIA (ALTERNATIVA FAMILIAR DE CASTILLA LEÓN)					
Vietnam	3			5	**8**
ADECOP GALICIA (ENTIDAD COLABORADORA DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL)					
Colombia	1			1	**2**
Vietnam	12	5		2	**19**
ACI GALICIA (ASOCIACIÓN PARA EL CUIDADO DE LA INFANCIA)					
China	4		1		**5**
Vietnam				1	**1**
MIMO GALICIA					
Bulgaria	1				**1**
Hungría	7	1	3	1	**12**
AAIM-CATALUÑA (ASOCIACIÓN PARA LA AYUDA A LA INFANCIA DEL MUNDO)					
Filipinas	1				**1**
BALBALIKA –CATALUÑA					
India		1			**1**
MAMI WATA - ANDALUCIA					
Costa Rica		1			**1**
NAMASTÉ - ARAGÓN					
India	1				**1**
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (PROTOCOLO PÚBLICO)					
Brasil				1	**1**
Perú				1	**1**
TOTAL EXPEDIENTES	**30**	**8**	**4**	**12**	**54**

En un escrito de queja (Q/24110/17), una pareja nos indicaba que no estaban de acuerdo con la forma en la que se gestionó el proceso de guarda con fines de adopción de un menor en acogimiento residencial en un centro de protección. El proyecto adoptivo fracasó porque la información previa con la que se contaba sobre el menor no era completa ni ajustada a la realidad. Primero se informó que el menor, tutelado por la Jefatura Territorial en enero de 2014, se encontraba en situación de guarda residencial en el centro de protección. Tanto en el informe emitido por el centro como en las sucesivas reuniones mantenidas con los responsables del mismo, se manifestó que la adaptación del menor al centro era buena y que no presentaba problemáticas destacables que pudieran impedir la integración en una familia con fines adoptivos.

Iniciada la delegación de guarda con fines de adopción, en los contactos mantenidos con la familia para su seguimiento, se detectaron ya durante la primera semana múltiples conductas disruptivas y carencias en la asunción de las pautas educativas que había transmitido la dirección del centro como plenamente instauradas. El menor inicia la asistencia a su nuevo centro escolar y desde el primero momento su comportamiento fue problemático, agrediendo a sus compañeros y provocando alteraciones del ritmo del aula, interfiriendo constantemente en su normal desarrollo. El nuevo centro escolar solicitó informe sobre la anterior situación del menor, que fue remitido por el departamento de orientación del anterior colegio en marzo de 2016. El informe reflejaba que el menor presentaba esta problemática ya durante el inicio del curso escolar y que en los meses que había permanecido en el centro, se habían logrado avances poco significativos en su comportamiento, destacando que muchas de las dificultades radicaban en sus condiciones de vida: el menor estaba institucionalizado desde los 18 meses, con numerosas personas trabajando con él en diferentes espacios, falta de coherencia en la aplicación de las normas y ausencia de referentes estables. Todo esto hacía que el nivel cognitivo del menor fuera inferior a su edad real. La sintomatología que presentaba el menor interfería negativamente en esta etapa evolutiva especialmente sensible, poniendo en grave riesgo el éxito de la integración. En consecuencia, el equipo técnico consideró necesaria la asistencia del menor a una terapia especializada de corte cognitivo- conductual, que pudiera dar respuestas a corto plazo a las graves dificultades que debería afrontar la familia. En julio de 2016 la terapeuta informó de la presencia en el menor de déficits en la adquisición de habilidades motrices y de percepción rápida, dificultades en la coordinación psicomotora, lenguaje articulatorio y de estructuras motoras, dificultades académicas, problemas en la comunicación no verbal, déficits en la cognición social y déficits en atención y concentración. Por tanto, el menor presentaba síntomas evidentes de una patología. Fueron los adoptantes los que llevaron al niño a un especialista en neuropediatría que estableció un diagnóstico de cuadro clínico encuadrable en un síndrome de alcoholismo fetal.

El informe no daba ninguna justificación sobre esta evidente falta de coordinación de la información relativa a un menor tutelado mientras estaba bajo la supervisión de una institución pública. No se entiende cómo es posible que el departamento de orientación del centro escolar y la dirección del centro de protección no hubieran compartido

información sobre el menor, dado su perfil y la naturaleza de sus problemas y que se informase positivamente para una guarda con fines adoptivos.

La actitud, disposición y dedicación de los adoptantes fueron siempre las adecuadas. De hecho, la terapeuta que trataba al menor informó que, respecto del área familiar, se valoraba una buena adaptación e integración de las figuras parentales y el sentimiento de pertenencia a la familia nuclear y extensa. Sin embargo, en el informe no se aprecia ninguna valoración crítica de la actividad de las administraciones implicadas en la gestión de la información sobre el menor, sino que en algún párrafo parece sugerirse que el proyecto de adopción fracasó por las dificultades de la familia para asumir la maternidad y paternidad de un niño con esta patología y todas sus implicaciones, razón por la que se decidió interrumpir el proceso de guarda con fines adoptivos.

No puede compartirse esta percepción inadecuada del problema ya que la causa de esta situación se encuentra, claramente, en una incorrecta información sobre el perfil del menor y su compatibilidad con un proyecto de adopción. Por este motivo, es difícilmente comprensible que la situación tuviera como consecuencia la falta de apoyo y de receptividad hacia la familia, y de respuesta concreta a sus demandas de reactivación del expediente. En este sentido, se formuló una recomendación a la consellería, que fue aceptada.

Otra de las quejas que conocimos este año se refería a adopciones internacionales (Q/13946/17). Las familias, todas ellas en proceso de adopción de menores en Etiopía comunicaron sus problemas con la Entidad Colaboradora de Adopción Internacional Addis Galicia y con las autoridades etíopes para llevar adelante los procesos de adopción internacional iniciados en 2012 y con juicios positivos desde 2014. En el mes de febrero de 2017, el organismo acreditado por la Xunta de Galicia comunicó su inviabilidad económica y el cese de su actividad de intermediación. Según los datos oficiales facilitados por la Xunta, se mantenían abiertos en Etiopía 51 expedientes (49 gallegos y 2 asturianos) y en Burundi, 30 (10 de Andalucía, 9 de Galicia, 4 de Madrid y Valencia y uno de Castilla León, Asturias y Cantabria). De ellos, 11 ya estaban a punto de finalizar. La Xunta de Galicia comunicó la imposibilidad de dicha entidad de proseguir con sus expedientes de Etiopía y Burundi, pero no se aclaraba qué solución se daría a los procesos de adopción que llevaban en marcha, en muchos casos, cinco años. Tampoco los de las familias que, además, ya tenían asignado un niño en Etiopía y pagaban 215 euros al mes al orfanato para su manutención, como las que promovieron su queja ante el Valedor do Pobo.

El principal problema de estas adopciones internacionales es que los países de origen de los menores, como sucede con Etiopía y Burundi, exigen la intervención de un organismo acreditado para adopción internacional, y se realizan mediante un contrato privado, no a través de un protocolo público como ocurre con otros países como China. En estos casos, las administraciones públicas no pueden continuar los procesos adoptivos en curso. La responsabilidad de la Administración, como autorizante de dicha actividad, es obligar a la entidad a gestionar hasta su finalización los expedientes ya asignados y que

se encontraban finalizando los procesos en los países de origen y que eran cuatro en Etiopía y siete en Burundi. La indignación de las familias derivaba de que a principios de febrero el órgano competente de la Consellería de Política Social autorizó a Addis Galicia a incrementar las tarifas y cobrar 6.686,56 euros, motivado por la prolongada tramitación que suponía una adopción en Etiopía, una posición del Gobierno local que había endurecido extraordinariamente las condiciones y la situación extrema de los orfanatos. La entidad, por su parte, exigió un pago adicional de 8.000 euros para poder continuar los procesos en marcha, destinados supuestamente a estos orfanatos.

Se trata, como es sabido, de procesos muy problemáticos hasta el punto de que el 26 de septiembre de 2017, la Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España, decidió suspender definitivamente la tramitación de expedientes de adopción internacional en Etiopía que no tuvieran menor asignado, en virtud de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de adopción internacional. La paralización de las adopciones en Etiopía ya había afectado a 460 familias españolas que estaban en espera y a 46 que tenían un menor asignado, según cifras del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad español, a pesar de que la Embajada española en Adís Abeba consiguió desbloquear la situación de seis familias que tenían una sentencia firme.

En octubre de 2017, nueve familias gallegas presentaron una querella por delito continuado de estafa agravada y otro de fraude de subvenciones. La querella fue admitida a trámite por el Juzgado de Instrucción nº 4 de Vigo.

En enero de 2018, el Parlamento de Etiopía aprobó una ley que prohíbe las adopciones internacionales.

D) Tratamiento del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen de los menores

Una de las cuestiones más complejas que se suscitan en este ámbito es el posible conflicto que se produce entre el derecho a la información y la protección del honor, la intimidad personal y familiar y la propia imagen de los niños y adolescentes en el tratamiento de los casos de abusos sexuales.

> La situación tiene una enorme gravedad por la victimización o la estigmatización de personas menores de edad que no tienen la menor capacidad de controlar el uso que se hace de su imagen o la difusión de informaciones que afectan a su vida privada.

La utilización de entornos digitales impiden controlar los contenidos o la difusión masiva de opiniones o de supuestas informaciones a través de mecanismos como los comentarios a noticias, foros, blogs o redes sociales.

Los padres de una menor se dirigieron a esta institución denunciando que, en un juicio por abusos sexuales ante la Sala de lo Penal de la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Pontevedra, durante la celebración de la vista, estuvieron presentes varios medios de comunicación, tanto prensa escrita como audiovisual (TVG), permaneciendo en la Sala durante todo el plenario. Únicamente abandonaron la Sala durante la declaración de la menor, la única que tuvo lugar a puerta cerrada y ello a pesar de la petición de la acusación particular de que igualmente fuesen a puerta cerrada las declaraciones de los padres de esta (Q/21544/17).

Tales medios se hicieron eco de la noticia ese mismo día y al día siguiente, con todos los detalles del delito que se juzgaba, a pesar de que se trataba de un tema concerniente a una menor, en concreto, una niña de 10 años. La familia ponía de manifiesto que se permitió conocer plenamente los hechos acaecidos, con total minuciosidad, propiciando la plena identificación de la menor en su todo su entorno, tanto escolar como local, lo que ha incrementado su sufrimiento y le ha provocado una doble victimización, con todo lo que ello implica desde el punto de vista social y, fundamentalmente, en el ámbito psicológico.

Señalaban que este tipo de procedimientos debería ser objeto de un tratamiento especial por parte de los Juzgados y Tribunales encargados de conocerlos, debiendo de oficio, garantizar la intimidad de los menores, no permitiéndose ni la grabación de imágenes ni la difusión ni descripción de hechos objeto del sumario por parte de los medios de comunicación.

La identificación de los menores a través de la identificación del abusador, así como la descripción de los hechos y abusos de los que han sido objeto, provoca una doble victimización que en nada ayuda a olvidar ni recuperarse psicológicamente, constituyendo además una clara vulneración del derecho a la intimidad, así como de la legislación de protección de los menores.

Indicaban que se habían presentado diversas quejas para que por parte de todas las Instituciones implicadas se proceda a modificar el tratamiento que de este tipo de procedimientos se hace habitualmente, intentando entre todos que no se produzca esa doble victimización que desgraciadamente sigue provocándose por la pasividad de los encargados de velar por el derecho a la intimidad de los menores.

No obstante, son muchos los casos en los que estos asuntos no llegan a los defensores del pueblo precisamente por producirse en el marco de la actividad jurisdiccional. Por nuestra parte iniciamos las actuaciones oportunas ante la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, el Colegio Profesional de Periodistas de Galicia y a la Dirección General de la CRTVG.

El informe remitido por la CRTVG indicaba que, en efecto, la noticia de un juicio por presunta violación de una menor había sido emitida en las tres ediciones de los programas informativos. La TVG, igual que otros medios de comunicación gallegos,

recogió en sus informativos esa noticia, considerando que tenía trascendencia social y un indudable interés, como lo demuestra el hecho de que fuera considerada noticia para más de un medio de comunicación concreto. No obstante, una vez visionada la pieza, el ente audiovisual consideró que el periodista y el reportero gráfico obraron con la diligencia debida al evitar emitir planos en los que se hubiera podido identificar a algún familiar de la víctima. Desde la dirección de los Servicios Informativos se dan regularmente instrucciones muy claras sobre este particular: cuando se trate de menores, ha de evitarse, por encima de todo, la emisión de cualquier dato que pueda dar lugar a su identificación. Y, por supuesto, el rostro de algún familiar se considera un dato que puede llevar a esa identificación, por lo que los reporteros y periodistas saben que no deben utilizarse. Así se hizo en este caso, dado que no hay ni un solo plano de los padres de la menor, y en el caso del acusado, abuelo de la menor, solo aparece de espaldas, de manera que no resulta posible su identificación.

Con respecto a las instrucciones de la dirección de los Servicios informativos a los periodistas de la TVG, a continuación se reproduce parte de una de las notas que periódicamente se remiten a todos los trabajadores de la redacción, con las normas para el tratamiento de noticias con menores: “Cuando una noticia tenga relación con un menor de edad, hay que preservar, por encima de todo, su identidad. Así, no debemos emitir caras, nombres, imágenes de domicilios, ni cualquier otro dato que pueda llevar a la identificación de los menores, aunque sea de manera indirecta. Ni siquiera podemos utilizar imágenes en las que se reconozca a los padres o familiares, dado que a través de ellos quedaría patente quiénes son los menores. En caso de insertos, se pueden hacer de espaldas, al trasluz, o pixelados”.

Recuerda la dirección de la CRTVG que, aunque subsidiariamente la empresa se pueda hacer cargo de la responsabilidad civil a que pueda haber lugar, la responsabilidad de la información es del periodista que la redacta, del director y del editor del informativo que la emite, al amparo de la Ley de Prensa e Imprenta de 18 marzo 1966, art. 65.2: "La responsabilidad civil por actos u omisiones ilícitos, no punibles, será exigible a los autores, directores, editores, impresores e importadores o distribuidores de impresos extranjeros, con carácter solidario”.

El Colegio Oficial de Periodistas de Galicia indicó que los representantes de la menor habían remitido a ese Colegio un escrito donde manifestaban su queja por el tratamiento informativo dado al caso en la prensa escrita.

El Colegio inició una investigación informal a raíz de la cual, la Junta de Gobierno del Colegio resolvió emitir un comunicado, al no tener potestad para iniciar un expediente sancionador contra los periodistas firmantes de la información, ya que la potestad sancionadora contenida en los Estatutos de este Colegio, sólo permite actuar cuando los periodistas son miembros de esa institución, circunstancia que no concurría en los hechos denunciados.

Entendiendo, en cualquier caso, que dicha información vulneraba gravemente el Código Deontológico del Periodismo Gallego, la Junta de Gobierno del Colegio Profesional de Periodistas de Galicia hizo público el comunicado anteriormente referido. Con carácter previo a hacerlo público, este Colegio se puso en contacto con la asistencia letrada de la familia para que diera su visto bueno al texto, como así hizo. Con la publicación de este comunicado se pretendió insistir y recordar a los medios, la necesidad de salvaguardar los derechos y la intimidad de los menores.

En ese comunicado hecho público, en el que se recuerda el deber de respetar escrupulosamente el derecho a la intimidad de los menores, se indica a los profesionales lo siguiente:

"Ante la denuncia recibida por la aparición de informaciones relativas a menores en distintos medios de comunicación que permitían la identificación de una persona menor de edad, la Junta de Gobierno del Colegio de Periodistas recuerda que proporcionar datos personales que revelen la identidad de una persona menor es una infracción grave del Código Deontológico, e insta a tratar con especial cuidado este tipo de informaciones.

La situación de especial vulnerabilidad y protección legal que tienen los menores de edad justifica que su protección sea tratada con un rigor extremo a la hora de publicar informaciones. Así, el Código Deontológico del Periodismo Gallego dedica a este colectivo su artículo 11, que llama a "tratar con especial cuidado toda información que afecte a menores, evitando difundir su identidad cuando aparezcan como víctimas (excepto en el supuesto de homicidio), testigos o inculpados en causas criminales, sobre todo en asuntos de especial trascendencia social, como es el caso de los delitos sexuales. También se evitará identificar contra de su voluntad a las personas próximas o parientes inocentes de acusados o convictos en procedimientos penales".

El Colegio de Periodistas ha insistido en otras ocasiones en la necesidad de un tratamiento adecuado de este tipo de noticias, así como publicado unas Recomendaciones sobre el tratamiento en los medios de los casos de violencia que afecten a menores. En todos estos casos, se insistió en la necesidad de la protección de la persona menor de edad, la preservación de su imagen y el derecho a la intimidad, a la dignidad y al anonimato de todas las personas implicadas. Hay que insistir en que de nada sirve no publicar el nombre de las personas menores de edad implicadas si se suministran datos personales y nombres completos de su familia o de su ámbito más cercano, que permiten una fácil identificación.

Más allá de los deberes deontológicos que impelen a un tratamiento responsable de las informaciones relativas a menores, hay que recordar que existe todo un marco jurídico (desde la Constitución Española o la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor a nivel estatal, hasta la Declaración de los Derechos del Niño o la Convención sobre los Derechos del Niño a nivel internacional) que establece el derecho a la intimidad y a la propia imagen de las personas menores y que, en nuestro ámbito normativo, hace primar esos derechos frente a las libertades de comunicación o de información.

Por todo esto, el Colegio de Periodistas quiere trasladar al conjunto de la profesión periodística que la protección de la intimidad y de los datos personales de menores es un deber moral, deontológico y legal, y que sólo con un especial cuidado del tratamiento de estas informaciones se puede ejercer un periodismo profesional, justo y responsable.

Por su parte, la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, indicó que la queja tuvo entrada en esa Presidencia, dando cuenta de ello en el Pleno de la Sala de Gobierno (…) y fue resuelta por Acuerdo 13.5 que literalmente dice lo siguiente:

"13.5.- Se da cuenta, en cumplimiento de la resolución de la Sala 13.17, de 23 de junio, del escrito suscrito por D. XXX y Dª. XXX, en el que informan sobre incidentes acaecidos en la celebración de una vista penal en la sección segunda de la Audiencia Provincial de Pontevedra. La Sala entiende que los hechos expuestos son de carácter jurisdiccional y responsabilidad de la Sala respecto del desarrollo del acto de juicio, sin relevancia gubernativa. (…)

Del análisis del escrito de queja y de los informes recibidos, parece claro que toda la información y los detalles de lo acontecido fueron obtenidos por los periodistas de medios escritos y por los redactores de la TVG en el desarrollo de la vista oral. Es cierto que las imágenes emitidas no permiten una identificación inmediata del acusado y de la víctima pero también lo es que el conjunto de la información revelada durante la vista permitía identificar a todas las personas implicadas en el proceso penal. Por lo tanto, fue el propio juicio lo que generó la información que después fue publicada en los periódicos o emitida en el canal público gallego.

Debemos tomar como referencia en esta cuestión la Circular 3/2009, de 10 de noviembre, de la Fiscalía General del Estado sobre protección de los menores víctimas y testigos. Todo el texto contiene afirmaciones esclarecedoras sobre este tema:

"La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor (en adelante LOPJM) señala en su artículo 9.1 que las comparecencias judiciales del menor se realizarán de forma adecuada a su situación y al desarrollo evolutivo de éste, cuidando de preservar su intimidad. Pero es particularmente en los procesos penales, donde las graves consecuencias físicas, psicológicas y emocionales que su intervención puede suponer a los menores –sobre todo cuando se trata de crímenes sexuales– exigen una ponderación cuidadosa a la hora de determinar el alcance de dicha participación, a fin de garantizar, junto con los inalienables derechos del acusado, el interés general en la persecución de los delitos y las necesidades de los menores afectados".

Tras analizar mecanismos protectores como la preconstitución probatoria, la Circular 3/2009 menciona medidas que podría adoptar el juez o tribunal para eliminar parte de la aflicción que un proceso penal de estas características supone para el menor y su familia, entre ellas, la limitación de la publicidad. Y así ponen de manifiesto lo siguiente:

"Sentado lo anterior y como reseña la STS 1016/2003, de 2 de julio, en casos de testigos particularmente vulnerables, «debemos partir de un principio que afortunadamente cada vez va adquiriendo mayor relieve en el ámbito del proceso penal: la necesidad de proteger a las víctimas, máxime cuando éstas son menores de edad y ofendidas en unos delitos que, por su contenido sexual, pueden tener una incidencia negativa en el desarrollo posterior de su personalidad. Si es difícil que estos menores puedan olvidar lo ocurrido, al menos habrá que procurar no colaborar en que vuelvan a recordarlo». Desde diversas instancias internacionales se ha promovido este tratamiento singularizado y tuitivo. Así, en la Recomendación (85) 4, adoptada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 26 de marzo de 1985, sobre la violencia dentro de la familia, se interesa de los Estados miembros «que prevean las medidas necesarias para que la declaración de los miembros de la familia en los casos de violencia dentro de ésta se realice sin ninguna presión exterior. Sobre todo los menores deberían tener un asesoramiento adecuado»

"Pueden eventualmente devenir aplicables los mecanismos de protección que ofrece la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a Testigos y Peritos en causas criminales pues su presupuesto aplicativo es el de que «la autoridad judicial aprecie racionalmente un peligro grave para la persona, libertad o bienes de quien pretenda ampararse en ella o sus descendientes o hermanos» (artículo 1.2). Obviamente y como apunta la STS 899/1999, de 2 de junio, este presupuesto bien puede darse ante la declaración de un menor.

El peligro grave para la persona no necesariamente ha de ser proyectado hacia la integridad física, pudiendo serlo también de tipo psicológico o moral. Además, a la hora de interpretar el requisito del peligro grave, la minoría de edad del testigo debe modular su radio, de modo que una situación no generadora de riesgo para un adulto puede implicarlo respecto de un menor, teniendo en cuenta el mayor desvalimiento inherente al mismo.

Son en este punto aplicables las prevenciones de la Ley Orgánica 19/1994, en cuanto a la prohibición de tomar imágenes de testigos (artículo 3.1) y las de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, en cuanto que conforme al artículo 15.5 el Ministerio Fiscal cuidará de proteger a la víctima de toda publicidad no deseada que revele datos sobre su vida privada o su dignidad, pudiendo solicitar la celebración del proceso penal a puerta cerrada, de conformidad con lo previsto en la legislación procesal.

Específicamente en relación con los menores, la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia proclama en su punto nº 28 que el menor de edad tiene derecho a que las autoridades y funcionarios de la Administración de Justicia guarden la debida reserva sobre las actuaciones relacionadas con ellos, que en todo caso deberán practicarse de manera que se preserve su intimidad y el derecho a su propia imagen. El artículo 4.1 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, reputa intromisión, «cualquier utilización de su imagen o nombre en los medios de comunicación

que sea contraria a sus intereses.» (vid. Instrucción 2/2006, de 15 de marzo, sobre el Fiscal y la protección del derecho al honor, intimidad y propia imagen de los menores e Instrucción 8/2005, de 26 de julio, sobre el deber de información en la Tutela y Protección de las Víctimas en el Proceso Penal)".

Además, en las Conclusiones de las Jornadas de Fiscales Delegados de Menores, celebradas en Madrid, en octubre de 2016, se manifiesta que ante la reciente proliferación de informaciones sobre menores en los medios de comunicación social, especialmente en programas de televisión, relativos a temas como acoso escolar, niños con discapacidad o graves enfermedades, etc., en el marco de las directrices de la Instrucción 2/2006, los Fiscales deben ejercer una labor de estricta supervisión de la efectiva vigencia del principio de protección reforzada de la juventud y la infancia, salvaguardando los derechos al honor, la intimidad y la propia imagen de los menores afectados, tanto cuando sean víctimas como supuestos acosadores.

Como regla general la operatividad del consentimiento en relación con actos que afecten a menores solamente puede versar respecto al derecho a la propia imagen, excepcionalmente respecto del derecho a la intimidad y nunca respecto al derecho al honor. Debe en cualquier caso partirse de la ineficacia absoluta de los actos de disposición efectuados por el representante legal sobre los derechos del menor a su honor personal.

> Esta indisponibilidad del derecho al honor exige respetar escrupulosamente el anonimato cuando se difunda alguna información que, aun siendo de interés público, suponga una lesión del derecho del referido menor.

En desarrollo de lo anterior, se incoarán las oportunas Diligencias Preprocesales ante cualquier anuncio de una emisión de tal índole, para ejercitar un control previo de sus contenidos. A esos efectos se recabará copia videográfica del programa o reportaje con libranza de los oportunos oficios al medio que pretenda su emisión y se le recordarán los requisitos de consentimiento y autorización parental escrita que correspondan. En caso de tratarse de programas que pretendan difundirse "en directo" se librará oficio a la cadena de televisión advirtiéndole de los rigurosos límites que la legislación de protección reforzada de los derechos de los menores en esta materia impone, así como de las consecuencias de su inobservancia.

La valoración que realizará el Fiscal en dichas diligencias se atendrá primordialmente a los criterios hermenéuticos fijados en el art. 7 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo (Ley General de la Comunicación Audiovisual) que bajo el epígrafe de "los derechos del menor" específicamente recoge un elenco de los contenidos perjudiciales para el desarrollo físico, mental o moral de los menores. Si en el curso de dichas diligencias se constatase que el contenido del programa es inadmisible se dictará decreto en que se hará constar la oposición del Ministerio Fiscal a que se emita, notificándolo al medio que ha instado la emisión para que lo haga saber a los progenitores o

representantes legales del menor o, en su caso, directamente a éstos. Una vez adoptada la postura negativa del Fiscal, la novedad introducida por la Ley 15/2015, de 2 de julio, consiste en que deberá ser el progenitor o representante legal del menor que desea ejercer la disposición de derechos quien deba instar la autorización judicial para la emisión conforme al procedimiento regulado en el art. 60 de la Ley de Jurisdicción Voluntaria.

Resulta por ello decepcionante la respuesta recibida del órgano de gobierno de los juzgados y tribunales de Galicia indicando que no se considera una cuestión gubernativa sino que los hechos expuestos son de carácter jurisdiccional, por lo que son responsabilidad de la Sala respecto del desarrollo del acto del juicio. De este modo, se considera que esta decisión queda sometida al criterio del juez o del tribunal, renunciando la Sala de Gobierno a proponer al Consejo General del Poder Judicial la adopción de las medidas que juzgue pertinentes para mejorar la Administración de Justicia en cuanto a los respectivos órganos jurisdiccionales y garantizar, en este ámbito, la protección del interés de las personas menores de edad.

E) Empadronamiento de menores de edad sin el consentimiento de ambos progenitores

Se siguen recibiendo quejas por empadronamientos realizados a instancias de uno solo de los progenitores sin que conste el consentimiento del otro en los casos en que es legalmente exigible. Algunos ayuntamientos no son conocedores de la Resolución de 16 de marzo de 2015, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.

La representación legal de los menores de edad e incapacitados se rige a efectos padronales por las normas generales del Derecho Civil. De conformidad con lo dispuesto en el art. 162 del Código Civil, los padres que ostenten la patria potestad tienen la representación legal de sus hijos menores no emancipados, por lo que en principio bastará con la presentación del Libro de familia o Certificado de nacimiento para reputar válida dicha representación.

No obstante, en los supuestos de separación o divorcio, en virtud de lo establecido por el artículo 156 del Código Civil, la patria potestad se ejercerá por aquel con quien el hijo conviva por lo que, conforme a lo previsto, asimismo, en el artículo 54.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, las inscripciones en el Padrón, o modificaciones de sus datos, se instarán en exclusiva por el progenitor que ostente la guarda y custodia, lo que se deberá acreditar mediante copia de la correspondiente resolución judicial. De la misma manera, en los supuestos de tutela, acogimiento, etc. se deberá aportar copia de la resolución judicial.

Cuando se solicite la inscripción o cambio de domicilio de un menor con uno solo de sus progenitores, junto con la cumplimentación de la hoja padronal o formularios para que se notifiquen al Ayuntamiento los datos de inscripción y la aportación del Libro de familia para reputar válida la representación, se debe exigir la firma de ambos progenitores (siempre y cuando la guarda y custodia del menor no esté confiada en exclusiva al que realiza la solicitud). La firma del otro progenitor no incluido en la hoja padronal podrá recogerse en la misma, si estuviera habilitada para ello, o en una autorización por escrito que acompañe a la hoja padronal.

Cuando excepcionalmente no se disponga de la firma de ambos progenitores deberá aportarse una declaración responsable, firmada por el progenitor que realiza la solicitud, de tener la guarda y custodia del menor y capacidad legal suficiente para hacer la inscripción o el cambio de domicilio en el Padrón municipal, así como de no encontrarse incurso en alguno de los supuestos de hecho previstos en los artículos 103.1.c) o 158.3.c) del Código Civil. En el Anexo I se incluye el modelo de declaración responsable, con efectos legales probatorios, en su caso, de falsedad documental.

En caso de que el progenitor que realiza la solicitud se encontrase incurso en alguno de los supuestos de hecho previstos en los artículos 103.1.c) o 158.3.c) del Código Civil, deberá aportar copia de la resolución judicial correspondiente autorizando la inscripción o el cambio de domicilio del menor en el Padrón municipal.

Por otra parte, en los supuestos de guarda y custodia de menores compartida por ambos progenitores en períodos de tiempo muy equilibrados, si la sentencia judicial por la que se fija la misma no se pronuncia sobre el lugar de empadronamiento, el Ayuntamiento, siempre que sea conocedor de la situación, exigirá prueba documental de que existe mutuo acuerdo entre los progenitores antes de tramitar cualquier modificación del domicilio del menor y, en caso de que no se pueda acreditar el mutuo acuerdo, exigir la presentación de una resolución judicial que se pronuncie expresamente sobre el empadronamiento, y no llevar a cabo la modificación en tanto no se aporte alguno de los documentos anteriores.

Respecto al empadronamiento de menores en un domicilio distinto al de los padres que ostenten su guarda y custodia se requerirá la autorización por escrito de ambos, o de uno de ellos junto con la correspondiente declaración responsable, salvo que este tenga confiada en exclusiva la guarda y custodia.

En los supuestos en que el empadronamiento lo promueva una Administración Pública, esta deberá acreditar que ostenta la representación legal del menor.

Asimismo, si por resolución administrativa se ha constituido el acogimiento familiar del menor esta resolución se considerará la autorización de la Administración Pública representante legal del mismo para su empadronamiento con la familia de acogida.

> Es preciso que los ayuntamientos sean extremadamente rigurosos en estas situaciones, solicitando al padre o madre que insta la inscripción toda la documentación precisa para garantizar que tiene la capacidad legal necesaria para realizar dicho acto o que cuenta, en su caso, con los consentimientos preceptivos.

El cambio de domicilio de un menor implica efectos muy importantes en su vida que van desde su escolarización hasta la realización del régimen de visitas con el otro progenitor separado o divorciado o el ejercicio normal de una custodia compartida por lo que las Entidades Locales deben actuar en el sentido más favorable a la protección del interés del menor, que es el reflejado en la Resolución de 16 de marzo de 2015, ya citada, en cuanto a las acreditaciones precisas, y no en atención exclusiva de la voluntad manifestada por quien dice ostentar su representación legal.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE MENORES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/13231/17	Perfil formativo de educador social para puestos de trabajo en el sistema de protección	Conselleria de Política Social 20/04/2017	ACEPTADA	Q/13231/17
2	Q/16381/17	Necesidades de conciliación para el acceso a campamentos de verano	Ayuntamiento de Cambre 29/08/2017	ACEPTADA	Q/16381/17
3	Q/24110/17	Delegación de guarda con fines de adopción de un menor en acogimiento residencial	Conselleria de Política Social 15/12/2017	PENDENTE	Q/24110/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

Desde esta institución seguimos insistiendo que, respecto de las personas menores de edad, es obligación de los poderes públicos y de la sociedad asegurar el desarrollo del menor y la satisfacción de sus necesidades básicas, tanto materiales, físicas y educativas como emocionales y afectivas.

-El Valedor do Pobo insta a impulsar con mayor empeño y con el imprescindible apoyo financiero los cambios precisos para alcanzar los objetivos del nuevo sistema de protección de la infancia y adolescencia:

- Disminuir progresivamente las plazas en centros de protección. En el año 2015, había cerca de 1.400 menores en centros y en torno a 1.300 en familias, tanto

extensas (más de 850) como ajenas (en torno a 150). En 2017, hay 1.071 menores en acogimiento residencial y 1.357 en familias; de ellos, 1.114 están acogidos por su propia familia extensa y 243 por familias ajenas. Insistimos en que el ingreso de un niño en un centro residencial, bien sea gestionado directamente por la Comunidad Autónoma o indirectamente a través de una institución pública o privada colaboradora, con el objeto de recibir la atención, educación y formación idóneas que, al menos temporalmente, no pueda proporcionarle su propia familia, tiene carácter subsidiario del acogimiento familiar y de las demás medidas de protección. Esto significa que sólo se podrá aplicar esta medida cuando se hayan agotado todas las posibilidades de mantenimiento del menor en su familia y el acogimiento familiar, la tutela ordinaria o la adopción no sean posibles o no se consideren apropiados.

- Para incrementar el número de familias dispuestas a acoger se deben introducir profundos cambios en los programas de acogimiento. El banco de familias acogedoras ajenas está estancado desde hace años. No parece lógico que, en toda la comunidad autónoma, solo estén acogiendo un centenar largo de familias ajenas. Debe apoyarse económicamente a la familia extensa porque es la forma de evitar la drástica separación del menor de su núcleo familiar. En torno a 900 familias extensas tienen acogidos a menores. Un 30% de estas familias no reciben remuneración. Es urgente revisar el modelo de apoyo económico a las familias extensas. En general, aunque los motivos económicos nunca están en la base de la decisión de acoger, es fundamental que en estos momentos se refuerce el apoyo económico que la administración, que es quien ostenta la tutela, ofrece para la adecuada atención de estos menores.

-Deben intensificarse las políticas públicas que aseguren que su vida y desarrollo tenga lugar en un entorno familiar adecuado y libre de violencia; velar por la permanencia en su familia de origen y preservar el mantenimiento de sus relaciones familiares, siempre que sea posible y positivo para el menor. En caso de acordarse una medida de protección, deberá darse prioridad al acogimiento familiar frente al residencial. Esta es una indeclinable obligación de la administración, impuesta legalmente para los menores de seis años.

-La incidencia de las políticas públicas sobre la renta disponible de las familias españolas, consideradas éstas en el marco de la Unión Europea puede determinarse utilizando un indicador sintético: la renta adicional disponible después del pago de impuestos y la incorporación de transferencias públicas a las familias con hijos comparada con la situación equivalente sin hijos. Es, quizá, el indicador que mejor refleja cuál es el nivel de protección que obtienen las familias, tanto a través de beneficios fiscales como a través de los diferentes tipos de prestaciones económicas.

-Los efectos de las prestaciones familiares, de cualquier naturaleza, sobre las rentas disponibles de las familias son muy diferentes pero en cualquiera de las situaciones

familiares y laborales analizadas, España se encuentra en los últimos lugares. Es decir, la incidencia de estas prestaciones sobre las rentas disponibles de las familias españolas es prácticamente nula, y por tanto nos indica que nos queda mucho por avanzar. En nuestro país las políticas fiscales han seguido rumbos erráticos y siguen siendo disfuncionales para la familia, estando todavía las políticas de prestaciones económicas directas y de servicios muy lejos de la realidad de otros países europeos.

-La Comunidad Autónoma de Galicia debe procurar establecer un marco fiscal estable y favorable a las familias, que consolide medidas de apoyo. **Es preciso que las políticas públicas que favorezcan la natalidad, contribuyan a reequilibrar las cargas familiares y promuevan la conciliación se mantengan en el tiempo a través de pactos políticos que garanticen su permanencia.** Aunque debe valorarse el esfuerzo de la administración en las políticas de apoyo a la natalidad, debe ir acompañado de medidas concretas y eficaces que faciliten la conciliación y la corresponsabilidad parental en el cuidado de los hijos y en el tiempo dedicado a la familia. Los horarios laborales, las escuelas infantiles próximas a grandes centros de trabajo, y los programas de los centros escolares orientados a la conciliación deben ser ámbitos en los que se trabaje de forma coordinada para favorecer la natalidad y el cuidado de los hijos sin que haya que renunciar por ello a las oportunidades laborales o profesionales.

-Como ya destacamos en el informe del año 2016, en las situaciones problemáticas o disfuncionales de su vida (las situaciones de riesgo o desamparo, la ruptura de la convivencia entre sus progenitores…) debe tomarse en consideración los deseos, sentimientos y opiniones del menor, así como su derecho a participar progresivamente, en función de su edad, madurez, desarrollo y evolución personal, en el proceso de determinación de su interés superior. Por tanto, se debe garantizar que el menor sea oído y escuchado sin discriminación alguna por edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo, judicial o de mediación en que esté afectado; que se tenga en cuenta su madurez, considerando, en todo caso, que los menores tienen suficiente madurez a los doce años cumplidos; y que en los procedimientos judiciales o administrativos, las comparecencias o audiencias del menor tengan siempre carácter preferente.

ÁREA DE CULTURA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS

I- INTRODUCCIÓN

En mayo de 2017, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea aprobaban declarar 2018 como el Año Europeo del Patrimonio Cultural, para así fomentar el intercambio y la valoración del patrimonio cultural de la región, sensibilizar sobre la historia y los valores comunes y reforzar el sentimiento de pertenencia a la alianza de países.

Además, el Programa Operativo Galicia FEDER 2014-2020 es una estrategia regional concertada para hacer frente a los principales retos del desarrollo económico de Galicia y para acelerar la convergencia con la Unión Europea. Las actuaciones que se cofinancian con este programa europeo están relacionadas con el impulso de la investigación y de la innovación, de las tecnologías de la información y de la comunicación, de la competitividad de las PYME, de una economía baja en carbono, de la adaptación al cambio climático y la prevención de riesgos, la protección ambiental y la promoción de la eficiencia de recursos, la promoción de la inclusión social y la lucha contra la pobreza y la discriminación, y la inversión en educación y en formación como prioridades estratégicas.

En particular, y en el campo cultural, las actuaciones de la Dirección General del Patrimonio Cultural, se encuadran en el Objetivo Temático 6 del programa operativo "*Conservar y proteger el medio ambiente y promover la eficiencia de los recursos*".

Como es sabido, existen en Galicia una multitud de elementos tradicionales arquitectónicos de gran valor patrimonial (caminos rurales, elementos arquitectónicos, restos de antiguos asentamientos, conjuntos históricos, monumentos y conjuntos arqueológicos), directamente relacionados con el patrimonio natural.

El Camino de Santiago y las demás rutas culturales le otorgan a Galicia un tejido territorial de enorme valor. Restos históricos, villas, ciudades y un entorno natural privilegiado constituyen una de las principales fortalezas del territorio que lo hacen merecedor de su valoración por todas las vías posibles. Las diferentes rutas del Camino de Santiago —primera Ruta Cultural Europea reconocida por el Consejo de Europa en 1987 e incluida en la Lista del Patrimonio Mundial por la UNESCO en 1993 (el Camino Francés) y 2015 (el Camino del Norte: ruta de la costa y primitiva o de Oviedo) —se extienden a través de casi todo el territorio de la Comunidad Autónoma, en especial en las zonas rurales. Son corredores estratégicos de desarrollo económico y de recuperación del patrimonio; su actividad sirve de apoyo para la regeneración del entorno y promoción del desarrollo sostenible.

Este objetivo estratégico del programa operativo, incluye la conservación, la protección y el fomento y desarrollo del patrimonio natural y cultural. Para esto define los siguientes objetivos:

OE.6.3.1 Promover la protección, el fomento y el desarrollo del patrimonio cultural

OE.6.3.2 Promover la protección, el desarrollo y la promoción de las áreas naturales, en particular las de interés turístico.

En el Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020 se indica que, para alcanzar estos objetivos, uno de los mayores atractivos a lo largo de todo el territorio gallego es el patrimonio cultural existente (también por su vinculación con el paisaje que lo rodea) que se manifiesta mismo en poblaciones de muy escasa entidad. En el paisaje gallego se encuentran una multitud de elementos tradicionales arquitectónicos de gran valor patrimonial (caminos rurales, puentes, elementos arquitectónicos, patrones de antiguos asentamientos etc.), además de elementos arquitectónicos de mayor relevancia, bienes de interés cultural, incluso declarados patrimonio de la humanidad por la UNESCO como la torre de Hércules, la muralla de Lugo, la ciudad de Santiago de Compostela o el Camino de Santiago.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria tiene como objetivo que todo este patrimonio sea preservado y puesto en valor con actuaciones específicas o integradas en otras de alcance transversal. El propósito perseguido con la programación de operaciones en este objetivo específico es la puesta en valor de los recursos culturales y patrimoniales de la región y preservar el patrimonio cultural material e inmaterial de Galicia. Para eso se realizarán actuaciones, englobadas en alguno de los planes establecidos con carácter nacional o autonómico, como el Plan de catedrales, Plan de arquitectura defensiva o el Plan de abadías, monasterios y conventos.

La planificación de las actuaciones al amparo de la línea estratégica diseñada para el período 2014-2020 responden, pues, al siguiente objetivo operativo: “Conservación, promoción y difusión de los museos, el patrimonio cultural edificado, los sitios, el territorio y el paisaje de valor cultural”.

Sin embargo, sigue siendo problemática la protección del patrimonio arqueológico gallego, en los términos que veremos en el apartado III de este capítulo.

En cuanto a los derechos lingüísticos en el ámbito de las administraciones públicas, la Constitución Española supuso un importante instrumento a favor del reconocimiento de la realidad plurilingüe de España. Tanto el castellano como “las demás lenguas españolas serán oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos (art. 3.1 y 2 Constitución); al ordenar constitucionalmente la realidad plurilingüe de la nación española establece un régimen de cooficialidad lingüística (Sentencia del Tribunal Constitucional 337/1994, del 23 de diciembre, fundamento jurídico 6). Así, en la organización territorial del Estado autonómico que configuraron la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen territorios, como es el caso de Galicia, dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que -como establece la STC 82/1986, fundamento jurídico 3- el uso por los particulares de cualquier lengua oficial efectivamente tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio, “siendo el derecho de las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y el respectivo Estatuto de

Autonomía". Por tanto, se establece la cooficialidad de ambos idiomas y el principio de no discriminación idiomática. El Estatuto de Autonomía de Galicia (EAG), establece (art. 5) lo que sigue:

"1- La lengua propia de Galicia es el gallego. 2- Los idiomas gallego y castellano son oficiales de Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos. 3.- Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento. 4- Nadie podrá ser discriminado par causa de la lengua."

Así pues, uno de los derechos que nos compete tutelar es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, como también supervisar la efectividad del deber estatutario que afecta a los poderes públicos de la Comunidad de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas y de la potenciación del empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.

El artículo 4 apartado 1º de la Ley 3/1983, del 15 de junio, de normalización lingüística, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, es la lengua oficial de las instituciones de la comunidad autónoma, de su administración, de la administración local y de las entidades públicas dependientes de la comunidad autónoma, y que también lo es el castellano, como lengua oficial del Estado.

El plan general de normalización de la lengua gallega marca como objetivo asegurar que, en la administración autonómica, el gallego sea la lengua habitual en las relaciones internas, en las relaciones entre las administraciones y en las relaciones con los ciudadanos, con lo que se logrará consolidar el gallego como lengua general de referencia en la administración autonómica.

El art. 54 apartado 11 de la Ley 7/2007, del 12 de abril, del estatuto básico del empleado público establece que los empleados públicos garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite y siempre que sea oficial en el territorio.

El art. 7 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, también lo es de su administración local.

La Ley 1/2010 de 11 de febrero, de modificación de diversas leyes de Galicia para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, establece en su disposición adicional sexta, relativa al fomento del uso de la lengua gallega en la actividad de los prestadores de servicios, que los que operen en territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, con independencia del lugar de establecimiento originario, deberán respetar el marco legal vigente en materia lingüística, especialmente a partir de la Ley 3/1985, de 15 de junio, de normalización lingüística, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 1 de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. A estos efectos, favorecerán la normalización progresiva del uso del gallego en la prestación de sus servicios y deberán ofrecer a sus destinatarios la posibilidad de mantener la comunicación oral y escrita en lengua gallega.

En la normativa gallega más reciente, la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración recoge en su artículo 38 el estatuto general de las personas usuarias, la llamada Carta gallega de los servicios públicos, que prevé, entre otros aspectos, que las personas usuarias de los servicios públicos autonómicos, con independencia de la modalidad en que se presten, tendrán los mismos derechos respecto de la prestación del servicio público. Tendrán derecho a utilizar y a ser atendidas, a su elección, en la lengua gallega o castellana en sus relaciones orales y escritas con el prestador del servicio. A estos efectos, tanto en los supuestos de gestión directa como indirecta, se adoptarán las medidas organizativas del servicio necesarias para la garantía de este derecho. El gallego será la lengua de uso normal y preferente en todas las actividades relacionadas con la organización y prestación de los servicios públicos.

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	465		117	
Admitidas	139	29,89 %	101	86,33 %
No admitidas	322	69,25 %	12	10,25 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	4	0,86 %	4	3,42 %

De las quejas tramitadas en el Área de Cultura y Derechos Lingüísticos que fueron presentadas en 2017, un total de 56 tenían como objeto el desacuerdo de la persona promotora de queja con la utilización de una de las lenguas cooficiales. De ellas, 31 fueron presentadas por el presidente de la *Mesa pola Normalización Lingüística*, muchas de las cuales habían sido recibidas por esta organización a través de la denominada *Liña do galego*.

A esto hay que añadir cuatro quejas que fueron remitidas al Defensor del Pueblo. Tres de ellas fueron presentadas también por la *Mesa pola Normalización Lingüística* (Q/21529/17; Q/21530/17; Q/21531/17 y tenían como objeto, al igual que el año pasado, determinadas actuaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y por tanto, a la Administración General del Estado, realizadas exclusivamente en castellano: en particular, folletos y carteles solo en castellano en las dependencias de la AEAT; la

recepción de confirmación del borrador de la declaración de la renta en castellano; y el servicio telefónico de ayuda para la declaración del IRPF, solo en castellano. Otro expediente se refería al uso de las lenguas cooficiales en la plataforma de la Administración de Justicia LEXNET (Q/22437/17).

Se presentaron ocho quejas por haber recibido información o documentación exclusivamente en gallego.

Un total de 37 expedientes tuvieron como objeto quejas en materia de patrimonio cultural o el ejercicio de derechos culturales.

En materia de deportes, 39 quejas se presentaron por causa de la asunción, por parte de la Federación Gallega de Fútbol (FGF) de las competencias sobre el fútbol sala, que hasta ese momento ostentaba la Federación Gallega de Fútbol Sala. La resolución de la Secretaría Xeral para o Deporte a favor de la integración, siguiendo el mismo criterio que la Real Federación Española de Fútbol y la mayoría de las federaciones autonómicas, produjo malestar entre numerosos clubs de fútbol sala, como veremos en al apartado III.3 de este capítulo.

Las quejas inadmitidas, 322, lo fueron por los siguientes motivos. La asociación Galicia Bilingüe presentó una queja colectiva firmada por 310 personas sobre el incumplimiento de la normativa en materia de señalización vial bilingüe. Las quejas fueron inadmitidas por su carácter genérico, ya que no se recogían situaciones concretas en las que se hubiera vulnerado dicha normativa, excepto en el caso del Ayuntamiento de Gondomar, al que nos referiremos en el apartado relativo a nuestra actividad de supervisión. Por lo tanto, no había ningún tipo de actuación administrativa previa concreta que pudiera ser supervisada.

Cuatro quejas se referían a actuaciones de tipo privado, o que derivaban de relaciones jurídico-privadas. Dos de ellas, presentadas por la *Mesa pola Normalización Lingüística*, denunciaban el uso del castellano en los carteles fijos y en los menús de dos hospitales de titularidad privada. El hecho de que el SERGAS concierte con entidades e instituciones privadas servicios sanitarios para cubrir la insuficiencia de recursos públicos disponibles para garantizar el acceso a una sanidad de calidad a todos los usuarios y en un plazo adecuado, afecta únicamente a las condiciones de la prestación sanitaria en sí y a sus aspectos económicos o de costes, pero no tiene ninguna incidencia en la titularidad del centro hospitalario ni en las decisiones relativas a su gestión ordinaria. Por lo tanto, al ser instituciones privadas, están fuera de la competencia del Valedor do Pobo; en otro expediente se denunciaba el uso de un topónimo incorrecto en la página web de una empresa privada. Al no haber una actuación administrativa, es una circunstancia que la propia Mesa podía comunicar a la empresa, en el marco de su actividad estatutaria.

Otros dos expedientes nos comunicaban que la plataforma para solicitar cita previa de atención primaria en el SERGAS estaba, por defecto, en castellano (Q/14939/17). Lo mismo se puso de manifiesto respecto de la página web de esta institución (Q/29167/17).

En ninguno de los casos se constató una actuación irregular. En cuanto al SERGAS, se comprobó que, por defecto, la primera vez que se entra se muestra la página en su versión en gallego. Si no se eliminan los datos de navegación, la siguiente vez que se acceda se visualizará la versión (en gallego o en castellano) que quedó activa la última vez que se entró.

En lo que respecta al Valedor do Pobo, esta institución fue una de las seleccionadas precisamente en el grupo de "Pioneros del .gal" en nuestra comunidad y, por tanto, de las primeras instituciones que emplearon este dominio en sus direcciones web.

En esta línea de trabajo, la institución del Valedor do Pobo no sólo ha mostrado compromiso, sino que ejerce con responsabilidad sus deberes en materia de normalización lingüística. También el área de comunicación ejerce esta tarea con rigor, intentando priorizar en todas sus comunicaciones y mensajes el uso de la lengua gallega. Y así sucede con las direcciones electrónicas de acceso al portal institucional. De hecho, cuando se teclea en cualquier navegador nuestras direcciones web www.valedordopobo.gal o www.valedordopobo.com, por defecto, la primera vez que se entra se mostrará la página en su versión en gallego. Como acabamos de indicar, si no se eliminan los datos de navegación, la siguiente vez que se acceda se visualizará la versión (en gallego o en castellano) que quedó activa la última vez que se entró.

En cambio, puede ocurrir algo distinto si se emplean los motores de búsqueda en la localización de nuestra web. De hecho, la búsqueda en Google por el nombre de la institución lleva a la página en castellano. Este funcionamiento responde a los propios criterios de indexación de ese motor que, como indican los servicios informáticos, dependen de numerosos factores como la configuración de los navegadores de los usuarios, el conocimiento del lugar donde se localizan los equipos, de indexaciones realizadas hace años, etc. No obstante, en la medida en que sea posible, se procurará encontrar fórmulas que eviten que el primer resultado sea la página en castellano.

Con este buscador en concreto, hace años que el Valedor do Pobo mostró proactividad. Si se atiende a los resultados del motor, que incluye "reseña" en la zona derecha de los resultados, el Valedor do Pobo mantiene actualizado su perfil con datos reales de localización, horario y servicios de atención al público. En esa zona es posible acceder directamente a la versión gallega de la web pinchando en "*sitio web*".

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	122	87,77 %	84	83,17 %
En trámite	17	12,23 %	17	16,83 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2014	0	1	1	1	0
2015	0	0	0	0	0
2016	44	0	44	44	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Cultura y patrimonio cultural

Hemos seguido recibiendo quejas promovidas por personas o por asociaciones de defensa ambiental o cultural por las condiciones de preservación de la Cova de Eirós, A Graxeira y A Cabaxa (Q/12685/16; Q/63728/16; Q/63608/16; Q/63609/16, como continuación de otros expedientes iniciados ya en 2014. Nuevamente se han tramitado quejas en 2017 (Q/14813/17; Q/22474/17) contra el Ayuntamiento de Triacastela y la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria respecto de Cova de Eirós.

En el momento de cierre de este informe, varias quejas promovidas este año siguen en trámite en lo que respecta a los aspectos de protección de determinados yacimientos arqueológicos en Lugo al no haberse recibido los informes.

Cova de Eirós es un yacimiento arqueológico del Paleolítico Medio que contiene arte rupestre. Está situado en el Ayuntamiento de Triacastela, en Lugo. Es objeto de un proyecto de investigación arqueológico coordinado por la Universidad de Santiago de Compostela. El principal problema que se plantea es que en su entorno existe una explotación minera a cielo abierto, que lleva activa, en diferentes procesos, desde hace aproximadamente 30 años. En 2014, el Ayuntamiento de Triacastela solicitó informe de la Consellería de Cultura en relación con el procedimiento de legalización de la licencia de actividad de esa explotación minera. El informe fue emitido por la Dirección General de Patrimonio Cultural, en el marco de sus competencias en junio de 2014, estableciendo una serie de medidas para poder desarrollar la actividad de extracción en el ámbito de protección de la cueva.

En el informe del pasado año ya indicábamos que Cova de Eirós era Bien de Interés Cultural por ministerio de la ley. El artículo 40 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español manifiesta que, conforme a lo dispuesto en su artículo 1º, forman parte del Patrimonio Histórico Español los bienes muebles o inmuebles de carácter histórico, susceptibles de ser estudiados con metodología arqueológica, hayan sido o no extraídos y tanto si se encuentran en la superficie o en el subsuelo, en el mar territorial o en la plataforma continental. Forman parte, asimismo, de este patrimonio los elementos geológicos y paleontológicos relacionados con la historia del hombre y sus orígenes y antecedentes. Según el párrafo 2º de este artículo 40, quedan declarados

Bienes de Interés Cultural por ministerio de esta Ley las cuevas, abrigos y lugares que contengan manifestaciones de arte rupestre.

En los escritos de queja se viene denunciando que no es suficiente con realizar o financiar unos estudios arqueológicos dentro de la cueva por parte de especialistas, como el que realiza la Universidad de Santiago de Compostela, ya que la explotación minera a cielo abierto que se encuentra en su entorno es la que pone en peligro su integridad, y la coloca en situación de riesgo inminente de ser dañada.

Las quejas se refieren, sobre todo, a que la empresa Cementos Cosmos S.A. construyó una vía de comunicación ubicada en la parte norte de la explotación minera D. Isidro n° 6043, en el término municipal de Triacastela (Lugo) sin contar con la necesaria licencia urbanística municipal ni las demás autorizaciones preceptivas, y excediéndose en el contenido de la licencia, sin que la Administración responsable más próxima –el ayuntamiento de Triacastela–, o la administración que tiene el deber de tutelar el patrimonio arqueológico –la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria–, establecieran control alguno o medida cautelar al respecto, con el fin de evitar los daños que a juicio de quienes promueven las quejas, son inminentes sobre la Cova de Eirós.

El ayuntamiento informó que existe una pista minera construida por la empresa para el uso interno de la explotación, que discurre en su integridad por fincas que son propiedad de esta empresa (las parcelas catastrales 133, 150, 168, 33, 1547 y 167 del polígono 31 del catastro de rústica de ese ayuntamiento) y con un trazado similar al que en su día tuvo el Camino Real en las partes donde fue afectado por la explotación minera; dicho camino, por ser marginal a la zona de explotación minera, puede ser apto para la circulación de los vecinos que venían usando el Camino Real y está en mejores condiciones de las que tenía aquel, y fue ofrecido en permuta a ese ayuntamiento; (...) este camino ha sido incluido expresamente en el plan anual de labores correspondiente al año 2014 y ha sido expresamente aprobado por resolución de la autoridad minera". En la actualidad está habilitado un paso alternativo perimetral a la explotación por su viento sur y la empresa titular de la actividad ha solicitad en el ayuntamiento la permuta de esta pista minera por el camino identificado como parcela 9005 del polígono 31, expediente que se encontraba en tramitación en el momento en el que se solicitó informe por esta institución, pendiente, a su vez, de los correspondientes informes sectoriales requeridos por el ayuntamiento a las administraciones competentes en materia de protección de cauces y dominio público hidráulico.

En relación con la apertura del camino indicado, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria nos informó que la Dirección General de Patrimonio Cultural abrió un expediente informativo, con código VI-LC-078.14. A este expediente se acumularon, por identidad sustancial, los expedientes VI-LU-103.14 y VI-LU-005.16,

después de recibir la correspondiente documentación desde la Jefatura Territorial de Lugo el 18 de octubre de 2016.

En el marco de las diligencias previas realizadas en este asunto y en vista de la información aportada, los trabajos realizados dentro del ámbito de la concesión minera estarían relacionados con la autorización dada para su ejecución como resultado del procedimiento en el que informó la Dirección General del Patrimonio Cultural el 13 de junio de 2014. Con independencia de otras consideraciones, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria concluyó que no había relación entre las actuaciones realizadas y un potencial daño al bien protegido. En este expediente consta la "Memoria de resultados finales de la Campaña 2015" en relación con la excavación arqueológica de Cova de Eirós y también un escrito de la jefa del Servicio de Patrimonio Cultural de Lugo de 3 de marzo de 2016, que señala que: "En la memoria arqueológica de la Campaña del año 2015 no se indica ninguna incidencia sobre la cueva por la construcción de la pista, y casi lleva un año hecha sobre ella. (...) A día de hoy, a falta de estudios especializados, nada parece indicar que la pista minera realizada afecte a la Cova de Eirós. Sin estudios del estado actual de la cueva no será posible evaluar en el futuro los posibles cambios o alteraciones que se puedan producir en ella por la pista construida."

En febrero de 2015, la Fiscalía Provincial de Lugo requirió un informe sobre estas actuaciones, como diligencias de investigación 100/14. El Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Lugo también solicitó un informe sobre las autorizaciones y la protección de la Cueva de Eirós, en el Procedimiento Ordinario 0000089/2015. La Dirección General del Patrimonio Cultural emitió dichos informes para la Fiscalía y para el Juzgado n° 2 de Lugo. En aplicación del artículo 7 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, vigente en aquel momento, se suspendió el procedimiento indicado con anterioridad y se solicitó a los departamentos afectados una comunicación sobre los resultados de las actuaciones.

El Ayuntamiento de Triacastela tramitó en esas fechas la solicitud de informe sobre la desafectación del camino indicado (expediente 12369.21) que fue informado en la Comisión Territorial de Patrimonio Cultural de Lugo y autorizado en el ámbito de sus competencias por la Dirección General del Patrimonio Cultural el 29 de enero de 2016, con el siguiente contenido: "Autorizar lo solicitado en el ámbito de las competencias en materia de patrimonio cultural y sin perjuicio de derechos de terceros" lo que fue reiterado en septiembre de 2016.

La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria concluyó que no existían evidencias ni datos que permitieran indicar que la actividad minera, incluida la apertura de la pista referida, hubiera producido un daño para la conservación del bien protegido y que, aunque los trabajos para su total documentación estaban en fase de redacción, no había ningún indicio de que existiera ninguna consecuencia perjudicial para los bienes protegidos derivados de las actuaciones denunciadas.

La empresa que realiza la actividad de explotación minera, cumpliendo las instrucciones de los informes de la Dirección General del Patrimonio Cultural, diseñó un sistema de monitorización para el control y seguimiento de la actividad en todo tipo de factores ambientales. Durante ese proceso, la empresa comunicó el seguimiento de alguna voladura realizada así como el registro de las vibraciones producidas, que se comunicó que estaban situadas dentro de los parámetros normales de seguridad.

Para la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, en el ámbito de la protección del patrimonio cultural protegido, referido al yacimiento de la Cova de Eirós y sus manifestaciones de arte rupestre, no existen evidencias de daños producidos por los hechos denunciados y se está protocolizando adecuadamente el sistema que permita evitar los riesgos y, en su caso, conocerlos para tomar las medidas necesarias, según la autorización emitida en junio de 2014 por la Dirección General del Patrimonio Cultural. Todo ello, sin perjuicio de otras afectaciones en materia sectorial de aguas o de ordenación del territorio, o de derechos de terceros. En la actualidad, el frente de explotación está ya alejado de la cueva, aunque se han planteado conflictos en relación con una pista minera abierta sobre ella.

Tras la recepción de los informes solicitados, se produjeron respecto de la protección de la Cova de Eirós, dos acontecimientos relevantes: por una parte, la Resolución de 10 de abril de 2017, de la Dirección General del Patrimonio Cultural, por la que se incoa el procedimiento para declarar bien de interés cultural con la categoría de monumento la Cova de Eirós, sita en el lugar de Cancelo, en la parroquia de San Cristovo de Cancelo, en el término municipal de Triacastela (Lugo), estableciendo un régimen de protección y salvaguarda provisional.

Por otra parte, las actuaciones judiciales relativas al procedimiento ordinario 0000089/2015, por la presentación de un recurso contencioso-administrativo por la Asociación Socio-cultural O Iribio contra la licencia urbanística de la explotación minera sobre la Cova de Eirós en el cual se emitió sentencia anulando la misma el 31 de julio de 2017, ya que por tener el suelo una especial protección patrimonial, "para continuar su actividad debió obtener la licencia urbanística previa autorización del Consello da Xunta y oída la Comisión Superior de Urbanismo de Galicia y la propuesta de la consellería competente en materia de minas". Nada de esto se hizo y, por lo tanto, considera la sentencia que la licencia impugnada está viciada de nulidad radical y debe ser revocada para que, en su caso, se pueda conceder tras la tramitación legal". Tendría que contar, además, con la declaración favorable de impacto ambiental prevista en las leyes estatal y autonómica de 2013.

Sin perjuicio de las circunstancias procesales que se pueden seguir de esta resolución judicial, están abiertos varios expedientes por causa de las numerosas denuncias presentadas por otros colectivos, por particulares y por la Guardia Civil. Además, una ilegalidad urbanística es independiente de la obligación de proteger los valores patrimoniales de la cueva y su entorno. Tanto la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia vigente en el momento de formularse las denuncias, como

la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia, vigente en este momento, definen como infracción la realización de una intervención en un bien inventariado (ni siquiera es necesario que esté catalogado o tenga la declaración de BIC) sin la preceptiva autorización de la Consellería de Cultura. En este caso, se procedió a la construcción de la pista minera sobre la Cova de Eirós con grandes movimientos de tierra sin la preceptiva autorización previa de este órgano, por lo que para las personas que presentaron denuncias, habría suficientes motivos para ejercitar la potestad sancionadora, independientemente de si existen o no otras infracciones por causar daños al bien. Parte de los expedientes de queja tramitados ponen de manifiesto no solo la inactividad de la administración sino una absoluta desatención de los derechos de las personas o asociaciones denunciantes.

Como ya indicamos el pasado año, esta actividad minera está generando una gran conflictividad. Es preciso, en cualquier caso, que exista una absoluta coordinación de acción entre los diferentes ámbitos implicados (patrimonio cultural, aguas, ordenación del territorio, actividad económica minera…), las administraciones autonómica y local y la empresa, y que se actúe en el marco de la protección de patrimonio cultural.

Pero es preciso, sobre todo, una absoluta transparencia en cuanto a la actuación de las administraciones públicas. Esta institución ha tenido y tiene que intervenir por no haberse comunicado a los denunciantes, como es su derecho, si se ha iniciado o no el procedimiento, cuando la denuncia va acompañada de una solicitud de iniciación; las diligencias informativas se prolongan por períodos de tiempo inaceptables; se da acceso parcial a la información pública que es reclamada por personas y asociaciones.

Es precisamente la dificultad de obtener acceso a los informes, estudios, memorias de actividad, u otros documentos de interés lo que lleva a presentar muchas de las quejas ante esta institución sin que la administración actúe de modo que se de satisfacción al derecho de los solicitantes y se eviten conflictos y quejas con una actividad más transparente y colaboradora con las demandas de participación por parte de los ciudadanos.

2. Derechos lingüísticos

A) Quejas presentadas por A Mesa en relación con la ausencia del gallego en servicios y dependencias de la Consellería de Sanidad y del SERGAS

En 2017, la *Mesa pola Normalización Lingüística* presentó 10 quejas por la falta de utilización del gallego en los siguientes ámbitos de competencia de la *Consellería de Sanidade* y del SERGAS:

1. -en la máquina de expedición de turnos del centro de salud Concepción Arenal (Q/48/17): En el informe aportado por la consellería se señala que las máquinas tienen las instrucciones en la lengua incorporada por el fabricante, siendo muy difícil que en ese tipo de instrumentos se realicen cambios en el *software* para modificar el idioma en el que facilitan la información. En el escrito presentado no está claramente determinado el lugar donde están las instrucciones. En caso de que las instrucciones sean producto del personal encargado de la gestión la consellería manifiesta que se trata de un error que será solucionado en el menor tiempo posible, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de normalización lingüística de Galicia y en la Instrucción 11/2005, referida en el escrito de queja.

Tras la investigación realizada se deduce que no se produce una vulneración de los derechos lingüísticos ya que no se fabrican estas máquinas con la opción de gallego en su *software*. Cuando se produce un suministro de productos diseñados a petición de la administración autonómica o local, lo lógico es que incluyan distintos *software* o interfaces, bien sean sonoros o visuales, adecuados para su uso tanto en gallego como en castellano. En los casos de productos informáticos y máquinas, si en el mercado existen versiones en gallego, deben suministrarse también estas, de modo que la persona usuaria tenga la opción de elegir la lengua de uso. Si el fabricante incorpora las instrucciones únicamente en castellano, tal como señala la consellería, es muy difícil que en ese tipo de instrumentos se realicen cambios en el *software* para modificar el idioma en el que facilitan la información.

En todo caso, la *Consellería de Sanidade* manifiesta que ha dado instrucciones al personal encargado de la gestión para que todos los usuarios sean atendidos oralmente o por escrito en la lengua cooficial de su elección.

2.-en el Hospital de la Costa, en Burela (Q/14938/17), en el que denunciaba que toda la información de la cartelería fija está en español. La *Consellería de Sanidade* informó que dicho hospital forma parte de los edificios sanitarios cedidos con ocasión de las transferencias sanitarias realizadas en su día por el Ministerio de Sanidad, de la Administración General del Estado. En ese momento toda la cartelería del centro estaba en castellano, por lo que en las obras realizadas se mantuvo la situación existente. La *Consellería de Sanidade* y el *Servizo Galego de Saúde* han aprobado una instrucción para la utilización del idioma gallego en las distintas actividades administrativas, lo que evidencia su compromiso en la utilización del idioma propio de Galicia; y concluye que, conforme a lo indicado se procederá a la colocación de la cartelería en los dos idiomas oficiales de Galicia.

3.- en los datos personales impresos en las pulseras de ingreso hospitalario por el servicio de urgencias (Q/14941/17). La *Consellería de Sanidade* señaló que los términos en los que está presentada la queja impiden conocer la situación concreta en la que se produjo este hecho. En el escrito presentado no se identifica el Servicio de Urgencias en el que las pulseras están únicamente en castellano. De todas formas, informó que podía deberse a una situación puntual en la que, por motivos de fabricación, no hubiera sido

posible disponer de pulseras con rotulación en gallego. En ocasiones, es posible que la impresión se realice en castellano porque la propia máquina está configurada en ese idioma por el fabricante y no es posible configurarla en otra lengua. Por lo tanto, no hay exclusión de la lengua gallega siendo posible utilizarla. Como ya se señaló en otras quejas de similar contenido, la lengua en la que los fabricantes configuran determinados dispositivos puede significar que no sea posible usar el gallego en ciertas acciones. Como ya se informó, en ocasiones, o bien no se cuenta con el *software* en gallego o encarece la adquisición de estos dispositivos al tener que fabricarse con unas especificaciones distintas. Del informe se deduce que en ningún caso responde a una elección deliberada de exclusión del uso de la lengua o de menosprecio del gallego.

4.- en la cartelería indicativa en el Centro Oncológico del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña que según se indicaba, está escrita únicamente en castellano (Q/14943/17). La *Consellería de Sanidade* insiste en que, en el ámbito de la consellería y del *Servizo Galego de Saúde*, así como el resto de las entidades instrumentales adscritas, se dispone de la Instrucción 11/05 para actuar en materia de uso de los idiomas oficiales de Galicia.

La instrucción referida establece en primer lugar que en aplicación de lo dispuesto en el artículo 6.3 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, deberá emplearse el idioma gallego en las comunicaciones escritas, originales o normalizadas, que se produzcan en los ámbitos de actuación de la *Consellería de Sanidade* y del Sergas. En la instrucción tercera señala que asimismo estas instrucciones se aplicarán a las publicaciones, documentación informativa, cartelería, folletos o boletines, elaborados por la *Consellería de Sanidade* y el Sergas.

El Centro Oncológico de Galicia, al que se refiere el escrito, está ubicado en un edificio perteneciente a la Fundación José Antonio Quiroga con la que el *Servizo Galego de Saúde* ha firmado un concierto de prestación de servicios sanitarios. Por tanto se trata de una entidad privada con la que el Sergas mantiene únicamente relaciones profesionales de prestación de servicios sanitarios, pero el mantenimiento del edificio es la situación de la cartelería es responsabilidad de la titular del mismo. Al tratarse de una entidad privada, como ya se indicó en otros casos semejantes, no está sujeta a los criterios que son aplicables a las administraciones y entidades públicas en Galicia y no tenemos, respecto de ellas, ninguna competencia de supervisión.

5.-sobre la cartelería fija sólo en castellano en el Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña (CHUAC), Q/14944/17: no es posible pronunciarse sobre el alcance de la queja, sin saber a qué edificio concreto se refiere. El complejo es un conjunto de edificaciones en las que se distribuyen los distintos servicios hospitalarios. Pero, en general, se tratan de edificios que fueron transferidos por la Administración del Estado, en su mayor parte, y otros nuevos en los que se mantuvo el mismo sistema ya existente en los anteriores.

El *Servizo Galego de Saúde*, como entidad que forma parte de la Administración de la Xunta de Galicia, tiene el deber de respetar y facilitar el cumplimiento de la normativa vigente. No obstante, dado que se trata de una tarea de muy difícil cumplimiento dada la gran extensión de los espacios, unidades y servicios existente en el complejo hospitalario, el *Servizo Galego de Saúde* modificará la cartelería actual en cada obra o remodelación que se vaya efectuando. En relación con la cartelería no fija, habría que precisar a qué carteles en concreto se refiere, para poder instar del responsable del servicio o unidad, o incluso del trabajador que comunica en castellano una determinada instrucción a través de carteles no fijos, que deben figurar en ambas lenguas oficiales.

6.-en los expedientes Q/22646/17: indicaba que dos grandes paneles situados en las urgencias del Hospital do Salnés están única y exclusivamente en castellano; en la Q/22648/17 indicaba que la Escuela Gallega de Salud para Ciudadanos cuenta con cursos pedagógicos en relación a la salud, pero sólo pueden ser consultados en castellano; en el expediente Q/22649/17 indicaba que los justificantes de atención en el Complejo Hospitalario de Vigo están sólo en castellano; y en la Q/22651/17 indicaba que en el Hospital de Conxo de Santiago de Compostela toda la cartelería fija está únicamente en castellano

Ante eso requerimos información a la *Consellería de Sanidade* que indicó que en la mayor parte de los casos en los que se aprecia un error en la aplicación de la instrucción se localiza su origen en la existencia de aplicaciones informáticas en las que sólo existe la posibilidad de utilización en el idioma castellano.

Por otra parte, en lo que se refiere a la cartelería fija hay que señalar que se trata de centros sanitarios que, como en el caso de Conxo, fueron construidos por el Ministerio de Sanidad o el INSALUD, ajustándose a la normativa estatal. El informe destaca que en una organización que cuenta con 14 hospitales y centros sanitarios diversos no es difícil encontrar algún error en la aplicación de la normativa, a pesar del trabajo realizado en ese sentido por los trabajadores responsables del mantenimiento de cada centro. En todo caso, tanto la *Consellería de Sanidade* como el Sergas asumen el compromiso de adecuar, en la medida de sus posibilidades, la situación indicada en las reclamaciones.

B) Ausencia de la lengua gallega en los materiales didácticos de un curso de teleformación

Una queja trasladada por la Mesa se refería a los contenidos en castellano de una plataforma de teleformación de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria (Q/16357/17).

En el informe aportado por la administración se señalaba que el curso "La creatividad desde la inteligencia emocional" al que se refería la queja, es una cesión de uso de la plataforma del Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (INTEF), fruto del marco de colaboración institucional entre la *Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria* y el Ministerio de Educación y Deporte; es

decir, no se trata de una actividad de elaboración propia a través de la Red de Formación del Profesorado.

Cuando se decidió incluir esta actividad en el plan anual de formación del profesorado para el curso 2016/2017 estaba prevista la traducción al gallego de todos los materiales como paso previo a su puesta en marcha. El Centro Autonómico de Formación e Innovación (CAFI) solicitó su traducción al órgano de la consellería con competencia en este ámbito (Subdirección General de Política Lingüística), pero su carga de trabajo le impidió tener esta actividad realizada en tiempo.

Cuando se conoció la imposibilidad de tener a tiempo todos los materiales del curso traducidos al gallego, el número de personas inscritas ascendía a 434. Ante esta elevada demanda, se ponderaron las consecuencias derivadas de su retirada del panel de formación y se estimó que su cancelación causaría un mayor perjuicio que beneficio a las personas que ya estaban matriculadas, razón por la que se llevó adelante de modo extraordinario, en atención al enorme interés que despertaba.

El curso comenzó el día 13 de marzo de 2017, con el deber para todas las personas usuarias de suscribirse y de participar en el foro, del que reciben información en su cuenta de correo corporativo. Una vez transcurrido un plazo prudencial para que todas las personas usuarias se familiarizaran con la plataforma, el día 17 del mismo mes, en el foro de noticias, la persona coordinadora del curso informó (en gallego) de las condiciones en las que se iba a impartir el curso: «*Este curso es una adaptación de "Creatividad, diseño y aprendizaje mediante retos" del Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación de él Profesorado (Ministerio de Educación, Cultura e Deporte, INTEF, Edición marzo 2015) adaptado por Carmen Vázquez, Ana Sanjuán y Teresa Molezún, esta es una primera edición que está pendiente de traducción al gallego*».

Así, el informe aclara que en todo momento se subrayó que los materiales estaban en proceso de traducción y que habría nuevas ediciones en las que el material estaría ya disponible en gallego. No obstante, como es obvio, el profesorado participante en esta edición se expresó, demandó la información de su interés y resolvió las tareas del curso en el idioma de su elección. Asimismo, las interacciones con el equipo asesor y coordinador fueron en gallego.

En conclusión, las circunstancias excepcionales en las que se impartió este curso y de las que se dieron cumplidas explicaciones a las personas afectadas a través de los canales de comunicación previstos motivan que los contenidos no hubieran estado traducidos al gallego a tiempo en el momento en que dio comienzo el curso. Su suspensión generaría muchos perjuicios y se aplicó el criterio de mantenerlo, informando de las condiciones en las que se iba a impartir, lo que no suscitó más quejas por parte de los destinatarios del curso que la de la persona que se dirigió a la *Liña do galego*. No se apreció en esta situación una discriminación lingüística sino una imposibilidad material de suministrar los recursos ya traducidos a tiempo.

Una situación similar se dio en el caso de la queja Q/21979/17, en la que el presidente de la *Mesa pola Normalización Lingüística* indicaba que en las jornadas celebradas en la Biblioteca de Galicia (Cidade da Cultura), organizadas por la Xunta de Galicia y destinadas al personal de las bibliotecas públicas de los ayuntamientos gallegos, tanto la documentación que se les entregó a los asistentes para la migración a un nuevo programa de gestión llamado "Koha", como la exposición de los conferenciantes estuvo única y exclusivamente en castellano.

Ante eso requerimos información a la *Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria* que indicó que el 27/07/2017 y a través de la Secretaría General de Cultura, esa Consellería había respondido ya la carta presentada por el presidente de la Mesa el 26/06/2017, en la que trasladaba "una queja contra la Dirección General de Bibliotecas, dependiente de la Consellería de Educación, Cultura e Ordenación Académica".

Después de aclararle el nombre correcto de la consellería y de la unidad responsable en materia de gestión de bibliotecas, se le explicó que se organizó el 22 de mayo una jornada destinada al personal de las bibliotecas públicas municipales sobre el procedimiento y los trabajos para desarrollar la incorporación de setenta bibliotecas de titularidad municipal al nuevo sistema de gestión bibliotecaria de la Red de Bibliotecas de Galicia, jornada en la que los materiales entregados a los asistentes estaban redactados en castellano. La empresa adjudicataria del proceso de migración al nuevo sistema de gestión bibliotecaria entregó los materiales sin tiempo para hacer su traducción y adaptación al gallego, proceso que se llevó a cabo tras la jornada. A lo largo del mes de julio se procedió a enviar copia de la documentación de la jornada en lengua gallega a todas las bibliotecas convocadas a la jornada de formación de mayo. Más tarde, el 20/09/2017 y a través de la Secretaría General de Política Lingüística, esa Consellería respondió a una queja de idéntico contenido que desde la Mesa se presentó también ante esa unidad.

C) Reducción de las horas de gallego de la LOMCE

En la queja Q/64302/16, tramitada en el año 2017, presentada por el secretario nacional de la CIG-Ensino y el presidente de la Mesa, se manifestaba que la entrada en vigor de la LOMCE dio lugar a una nueva configuración del currículo de la ESO que obligó a la Administración a hacer una reasignación de las materias a impartir en gallego para así poder dar cumplimiento al principio de «garantía del máximo equilibrio posible en las horas semanales y en las materias impartidas en las dos lenguas oficiales de Galicia, con el objetivo de asegurar la adquisición de la competencia en igualdad en ellas», enunciado en el artículo 4.3 del Decreto 79/2010, de 20 de mayo.

En consecuencia, los cambios curriculares derivados de la aplicación de la legislación básica estatal debían ser acompasados con las modificaciones necesarias en la normativa educativa gallega para que el máximo equilibrio de horas y materias, que la Consellería de Educación enunció como principio general del sistema educativo, se

verificara en la distribución horaria concreta para el curso académico, y de forma homogénea para cada uno de los bloques de materias que recoge la LOMCE: troncales, específicas y de libre configuración autonómica; para evitar que el mayor peso de una o de otra lengua oficial se concentrase en uno o en otro grupo de materias.

El escrito finalizaba solicitando que se asegurara que en todos y cada uno de los cursos de la etapa de educación secundaria obligatoria, se garantizase, como mínimo, y mientras no se deroga el Decreto 79/2010, el máximo equilibrio posible en las horas semanales y en las materias impartidas en las dos lenguas oficiales, de forma homogénea para las materias troncales, específicas y de libre configuración autonómica; realizando las adaptaciones normativas y curriculares que fueran precisas.

La *Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria* informó que la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) estableció una nueva clasificación de materias, incluyendo nuevas materias, suprimiendo algunas y modificando la denominación de otras; asimismo se establecieron en su desarrollo nuevos currículos de las diferentes etapas de la enseñanza no universitaria. Estos cambios produjeron efectos en las materias con asignación de lengua de impartición, cambios que influyen en cierta medida en la distribución previa de las horas impartidas en lengua gallega y en lengua castellana.

Por tanto, mientras no se consiga un pacto social y político por la educación que sustituya la actual configuración normativa, la distribución de materias viene dada por la ley orgánica. La distribución horaria queda recogida en un decreto autonómico que confiere a los centros la facultad de decidir la lengua de impartición de las materias no asignadas a una de las dos lenguas cooficiales para conseguir el máximo equilibrio posible en las horas semanales y en las materias impartidas en las dos lenguas oficiales, de forma homogénea para las materias troncales, específicas y de libre configuración autonómica.

D) El empleo del término Galiza

La Mesa presentó una queja por lo que consideraba abuso de poder contra una niña de 9 años a la que le restaron nota en una redacción escolar por emplear el término “Galiza”. Solicitados informes sobre lo sucedido, la Secretaría General de Política Lingüística informó que, desde la óptica de la oficialidad, el topónimo Galicia es el oficial de la Comunidad Autónoma, y así figura en la Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, el Estatuto de Autonomía para Galicia que, aparte del título, comienza ya en el artículo primero de este modo: "1. Galicia, nacionalidad histórica, se constituye en Comunidad Autónoma para acceder a su autogobierno, de conformidad con la Constitución Española y con el presente Estatuto, que es su norma institucional básica". Además en todas las normas jurídicas producidas desde entonces, el uso del término Galicia fue, y es, exclusivo.

Desde un punto de vista filológico, según prescriben las *Normas Ortográficas e Morfolóxicas do Idioma Galego* de la RAG ambas formas son legítimas y correctas, si bien

el término Galicia es mayoritario en la expresión oral y escrita de las personas gallegohablantes.

Como nota final, la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, en su disposición adicional regula que "en las cuestiones relativas a la normativa, actualización y uso correcto de la lengua gallega, se estimará como criterio de autoridad el establecido por el Real Academia Gallega. Esta normativa será revisada en función del proceso de normalización del uso del gallego".

La cuestión principal era, por tanto, determinar el contexto de uso del término, para lo cual se requirió información al centro educativo. El término con el que se estaba trabajando con los alumnos, tanto en el examen como en el cuaderno, se refería al que denomina a la Comunidad Autónoma de Galicia. Como indica el informe de la SXPL, el topónimo Galicia es el oficial de la Comunidad Autónoma, y así figura en la Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, el Estatuto de Autonomía para Galicia. El informe indicaba que en ningún momento se le corrigió el empleo del término Galicia en cualquier otro uso del mismo que no fuera el referido para nombrar a la Comunidad Autónoma, ya que en las *Normas Ortográficas e Morfolóxicas do Idioma Galego* (2003), de la Real Academia Gallega, en la página 94 se dice textualmente que: "tienen terminación - cia, entre otros, acacia, audacia, avaricia, (..) etc. Entre estas palabras está Galicia, voz legítima gallega, denominación oficial del país y mayoritaria en la expresión oral y escrita moderna. Galiza es también una forma legítima gallega, ampliamente documentada en la época medieval, que fue recuperada en el gallego contemporáneo".

Tras la investigación realizada, en la que se examinó el contenido de la queja y lo expuesto en el informe del citado órgano, esta institución no puede hacer ninguna valoración que no derive estrictamente de la aplicación de un criterio de autoridad sobre el uso correcto de la lengua gallega, aplicado en este caso concreto a la denominación oficial de la Comunidad Autónoma. La Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, en su disposición adicional regula que "en las cuestiones relativas a la normativa, actualización y uso correcto de la lengua gallega, se estimará como criterio de autoridad al establecido por la Real Academia Gallega", quien en su Plenario del día 29 de marzo de 2008 acordó emitir el siguiente dictamen:

"a) Galicia y Galiza son formas históricas legítimas gallegas en el sentido filológico. Las dos circularon en la época medieval, pero sólo Galicia mantuvo un uso ininterrumpido a lo largo de la historia en la lengua oral.

b) La denominación oficial del país, normativa y jurídicamente legítima, es Galicia."

En el contexto de la denominación oficial de la comunidad autónoma, que era el contenido concreto de la materia, el término legal y oficial es Galicia. En cualquier otro uso que no se refiera a la denominación oficial del pais, en el ámbito jurídico o en el contexto normativo, cabe utilizar cualquiera de las dos formas históricas legítimas. A la

vista de este dictamen de la Real Academia Gallega, no se apreció una actuación irregular por parte del docente o de los representantes del equipo directivo del centro.

E) Las señales viarias en Gondomar

La institución del Valedor do Pobo inició en verano de 2017 dos investigaciones a instancia de parte sobre unas señales de tráfico situadas en el acceso al Polígono del Pasaxe y en el entorno de un instituto en el Ayuntamiento de Gondomar. El objeto de ambas quejas, aunque con sentidos contrapuestos, se centró en el uso idiomático de las leyendas de las señales de "prohibido" en esos puntos, que en ese momento aparecían redactadas sólo en gallego.

Admitidas a trámite las quejas, la institución pidió informe al Ayuntamiento de Gondomar, la autoridad responsable de establecer esa señalización. El gobierno municipal respondió en tiempo y forma al Valedor do Pobo, indicando en su oficio que en los siguientes días procedería a modificar las señales para dar cumplimiento a la normativa específica.

Con esta información, la institución del Valedor do Pobo concluyó, sin resolución alguna, su actuación. Esto quiere decir que, al anunciar la administración afectada que aplicaría la normativa específica, no fue preciso recomendar ni sugerir medida correctora alguna.

La normativa específica que afecta a las quejas es el artículo 138 del Real Decreto 1428/2003, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo de la Ley sobre Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. Ese artículo especifica que las indicaciones escritas que acompañen a los paneles de señalización de las vías públicas (leyendas) figurarán en idioma castellano y, además, en la lengua oficial de la comunidad autónoma cuando la señal esté en su ámbito territorial.

La aplicación de la normativa específica, en este caso, pasa por la inclusión de los textos de las señales en los dos idiomas cooficiales en Galicia, el gallego y el castellano, en aplicación de la legislación en materia de tráfico. El Ayuntamiento de Gondomar anunció que aplicaría esta norma en el marco de la queja y se finalizó su tramitación en el mes de septiembre.

En ningún momento, en el marco de esta actuación, se defendió la rotulación única en castellano ni la eliminación de los textos en gallego. La rotulación de las señales de tráfico, según la normativa específica, tiene que hacerse en los dos idiomas cooficiales de Galicia, gallego y castellano, tal como ordena la normativa en materia de tráfico.

F) Otras quejas en materia de señalización por toponimia incorrecta

En cuatro expedientes de queja (Q/21513/17; Q/21514/17; Q/21516/17 y Q/21517/17) la *Mesa pola Normalización Lingüística* denunció topónimos incorrectos en una señal de la carretera F-15; en la página web de la Guardia Civil; en una avenida del

Ayuntamiento de Vigo y en documentos administrativos del Ministerio de Justicia. En todos los casos, y a pesar de ser competencia de órganos dependientes de la Administración General del Estado, sobre los que no tenemos facultades de supervisión, como el Ministerio de Fomento, el Ministerio de Justicia o la Guardia Civil, se consideró el deber de esta institución defender los derechos lingüísticos de los gallegos, así se hizo y nuestros requerimientos fueron en todos los casos atendidos. Las situaciones denunciadas fueron corregidas o se consiguió el compromiso de hacerlo en cuanto fuera posible.

De hecho, se instó ante la propia administración autonómica la retirada del topónimo Isla de La Toja en un cartel de información turística de la AP-9 y su sustitución por la única forma oficial de Isla de A Toxa, tratándose de una vía de titularidad del Estado. Así se hizo de forma inmediata.

En este campo se ha actuado también para corregir el topónimo de A Pobra do Brollón o del topónimo La Coruña por parte de la Red de Dinamización Comercial, dependiente de la Dirección General de Comercio (Q/21591/17). En este caso, se informó de la comprobación de que dicho error no fue realizado en la página web, por lo que se procedería a la revisión de las publicaciones en las redes sociales, para su corrección.

Asimismo, se informaba de que la REDIC, gestionada por la Dirección General de Comercio y Consumo, es un instrumento para potenciar la dinamización, información y modernización del comercio de proximidad gallego, un ámbito de especial importancia para la promoción de nuestra lengua y se mostró la disposición de ese órgano administrativo para recibir cualquier sugerencia de mejora en el uso de la lengua, al tiempo que se transmitió la voluntad de que dichas incorrecciones no se volvieran a repetir.

G) Quejas por vulneración de los derechos lingüísticos

En el expediente Q/29168/17, el promotor de la queja manifestaba su rechazo por el hecho de que el Ayuntamiento de Porto do Son organizó una carrera popular y empleó para su promoción una página web que estaba únicamente en castellano, sin tener opción de gallego. Para realizar las inscripciones, se remitía a una empresa privada que tampoco hacía uso del gallego en su web. Esta situación supone un incumplimiento de las ordenanzas municipales en lo relativo al uso del gallego en las actuaciones promovidas por el ayuntamiento. Destacaba en su escrito de queja que el año pasado formuló al ayuntamiento una queja por correo electrónico y que no obtuvo respuesta.

En el informe que fue requerido por esta institución, el Ayuntamiento de Porto do Son indicó que organiza anualmente la carrera en línea " Sin-Son10 k" y, como es usual en la actualidad, tanto la información sobre la carrera como la gestión de las inscripciones se hacen empleando medios telemáticos. En el primer caso, el ayuntamiento contrató el diseño y realización de la web " www. sin-son10 k.es" mientras que la gestión de las

inscripciones en la prueba se realizó a través de la web de la empresa contratista de ese servicio.

En los dos casos las páginas están redactadas en castellano, lo que obedece a motivos diferentes:

-El diseño actual de la página " www. sin-son10 k.es" fue elaborada con premura para la carrera y no fue posible disponer de la versión en gallego.

-En cuanto a la web a través de la que se gestionan las inscripciones (www.emesports.es), su titular es una empresa privada y el Ayuntamiento de Porto do Son no puede obligarla a que elabore una versión en gallego de su web.

Expuestas las anteriores circunstancias, el informe de la administración local destaca el compromiso del Ayuntamiento de Porto do Son en el uso y defensa del idioma gallego, indicando que así se puede comprobar en su página web institucional. En esta línea, el ayuntamiento se comprometió a dar las instrucciones oportunas al contratista que diseñó la web "www. sin-son10 k.es" para que proceda a elaborar su versión en gallego. Asimismo, de cara a la celebración de la próxima edición de la carrera " Sin-Son", requerirá al contratista de los servicios de gestión de las inscripciones que emplee la lengua gallega en el cumplimiento del contrato.

En la queja Q/14006/17, se señalaba que el Centro Internacional de Acogida al Peregrino (calle Carretas, en Santiago de Compostela), empleaba en su fachada principal únicamente el español en su rotulación tanto para nombrar el dicho Centro como en el cartel de la imagen de la Virgen, ambos hechos en piedra, quedando el gallego relegado a un cartel de metacrilato en la entrada accesoria a los jardines del Centro, acompañada, esta vez sí, de las traducciones al español y al inglés.

Ante eso requerimos información a la Agencia Gallega de Turismo que manifestó que desde la Agencia se solicitó a la Catedral de Santiago la modificación de la rotulación, ante lo que la Catedral manifestó que ya había procedido a encargarse la citada modificación y que ya estaba previsto. No obstante, señalaba que no era de todo cierto que la rotulación en gallego del Centro Internacional de Acogida del Peregrino quedara relegada. El hecho de que el cartel interior recoja varios idiomas es prueba del interés en la utilización de nuestra lengua.

El motivo de que la rotulación interior cumpla con la normativa y no la rotulación exterior era por la necesidad de contar con el informe preceptivo del Ayuntamiento de Santiago para la citada rotulación exterior, que aún no había sido emitido. Esta señalización, prevista en varios idiomas, es la que la catedral ha previsto emplazar en el lateral del edificio que es la entrada principal y por donde entran todos los peregrinos y visitantes.

Por tanto, la instalación de la rotulación en las lenguas oficiales y en las demás lenguas en que esté previsto estaba pendiente de la autorización municipal y se iba a acometer en cuanto se contara con los permisos municipales.

También se presentó una queja (Q/16394/17) por la ausencia de cartelería en lengua gallega en las oficinas de Correos de la Rúa do Franco y de la Rúa Carretas, en Santiago de Compostela. Ante eso requerimos información a la Dirección de Zona Territorial 1 de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos. En el informe aportado por la dirección de ese organismo público se señala que ya se habían iniciado los trámites para poder subsanar la deficiencia de carteles en gallego en ambas oficinas de esta empresa pública en Santiago de Compostela. Se reconoce, por tanto, que la queja estaba fundada y que se estaban adoptando las medidas precisas para corregir la situación.

El expediente Q/14804/17, se inició ante denuncia de una negativa de respetar la opción lingüística de una ciudadana por parte del Registro Civil de A Coruña. En esa queja esencialmente indicaba que habían solicitado auto para matrimonio civil y que les presentaron los impresos únicamente en castellano. Cuando los pidieron en su lengua, les indicaron que, en ese caso, tendrían que hacerlos ellos. Entregaron toda la documentación solicitada en gallego, pero todo el expediente y el comprobante que les dieron volvían a estar únicamente en castellano. Cuando reclamaron copia en gallego, se les indicó que tenían que solicitar ellos la traducción en el TSXG, y que tardaría por lo menos dos meses, lo que les parecía una clara discriminación por la lengua utilizada, siendo esta oficial en iguales condiciones que el castellano en nuestro territorio.

Ante eso requerimos información a la magistrada encargada del Registro Civil Exclusivo de A Coruña. En el informe aportado por la jueza encargada del registro se señala que ante ese Registro Civil se presentó solicitud firmada por dos personas para la incoación de expediente matrimonial y el consecuente dictado de resolución que autorizara la celebración de matrimonio civil entre ambos y que, junto a la solicitud, fue presentada la correspondiente documentación. En marzo de 2017, comparecieron para ratificar la solicitud y prestar audiencia reservada, compareciendo también en ese momento los testigos a los que se les dio audiencia a continuación de los contrayentes. Con motivo de este trámite, es cuando los contrayentes manifestaron su voluntad de que la tramitación del expediente se realizara en idioma gallego.

Ante el interés de los contrayentes, se les informó que el acta de matrimonio así como el libro de familia se extiende tanto en idioma gallego como en castellano, y que el acto del matrimonio, si es su deseo, también se desarrolla en gallego. Sin embargo, los interesados manifestaron que su deseo era que todo el expediente se tramitara en gallego. Ante el interés manifestado, se les indicó que se procedería a su traducción, y que para eso se haría uso del servicio de traducción adscrito al Tribunal Superior de Justicia de Galicia, pues de esta forma se garantizaba el rigor en la tramitación del expediente. Entonces, la persona promotora del expediente se ofreció personalmente para llevar el auto que autorizaba el matrimonio al TSXG para su traducción, a lo que se

accedió facilitándosele el auto testimoniado a tal fin. Con todo, el expediente fue remitido desde ese Registro Civil al servicio competente, para su traducción.

La magistrada encargada del registro Civil rechazó la afirmación de que se les dijo que la traducción de los documentos tendrían que hacerla los interesados, pues en ningún momento se le requirió tal actuación.

En relación con la lengua en la que se redactan los impresos que se le entregaron, se indica que el único impreso que se facilita es el Boletín Estadístico impreso en los dos idiomas oficiales. El resto de la documentación que tienen que presentar son documentos personales que no son confeccionados en el Registro Civil (padrones, certificaciones de nacimiento, DNI y declaración jurada de soltería, así como una breve instancia en la que los contrayentes expresan sus datos de identidad y solicitan la autorización para la celebración del matrimonio. Es cierto que, para comodidad del ciudadano, el personal del Registro Civil facilita un modelo de declaración jurada de soltería, así como de la solicitud de autorización para la celebración de matrimonio. Pero se trata de documentos elaborados por los propios funcionarios del Registro Civil, que se entregan únicamente con carácter orientativo y con el único propósito de facilitar al ciudadano la presentación de la documentación requerida legalmente, pero que obviamente no son vinculantes, pues se trata de declaraciones personales no sujetas a formalidad. Fueron estos dos últimos documentos los que fueron redactados por los contrayentes, circunstancia que no puede considerarse digna de reproche alguno al funcionamiento del Registro Civil.

Por último, se indica que la aplicación informática con la que se trabaja en la Oficina del Registro Civil no incluye tramitación guiada de expedientes. Esto obliga a tramitar los expedientes en base a documentos de *word*, creados en texto libre. Lo que facilita la aplicación informática es el acta matrimonial y las posteriores certificaciones, documentos ambos que siempre se entregan con redacción bilingüe, así como también el Libro de Familia (documentos que por otra parte son los que tienen trascendencia pública). En cuanto al acto de celebración del matrimonio, este se desarrolla en idioma gallego cuando es la lengua de elección de los contrayentes.

A la vista de lo informado, no se apreció ninguna actuación irregular o lesiva de los derechos lingüísticos. Es evidente que pudo producirse una disfunción puntual pero no cabe apreciar un trato discriminatorio ni una actuación que vulnerara el derecho a tramitar y celebrar el matrimonio en la lengua propia de los contrayentes. La ceremonia se celebró en gallego y el expediente fue traducido a esta lengua. Hay que tener en cuenta lo informado sobre la lengua en la que se redactan los impresos que se le entregaron a los interesados ya que se trata de modelos elaborados por los funcionarios del registro con carácter orientativo y para facilitar su redacción, puesto que son declaraciones personales no sujetas a formalidad.

En el expediente Q/14009/17, el promotor de la queja indicó que en la página web "www.clustersgalicia.com" que, de acuerdo con el Aviso Legal contenido en la propia página web (http://clustersgalicia.com/aviso-legal/) parecía pertenecer al Instituto

Gallego de Promoción Económica (IGAPE), no contaba con versión en lengua gallega. Por tratarse el IGAPE de una agencia adscrita a la Xunta de Galicia y, por lo tanto, una institución de la Comunidad Autónoma, se entiende que el gallego es también la lengua oficial de esta institución, tal y como indica el artículo 4.1 de la Ley 3/1983 de Normalización Lingüística.

Como usuario de la citada web se consideraba discriminado al no disponer de una versión de sus contenidos en lengua gallega, de manera que no había podido acceder con normalidad a la información en gallego. Finalizaba su escrito solicitando que se instara al Instituto Gallego de Promoción Económica a rectificar la anomalía detectada en su web poniendo a disposición de los usuarios la versión en lengua gallega.

En el informe aportado por el secretario general del IGAPE a requerimiento de esta institución se reconoce que, dado que la creación del espacio fue encargada por el propio IGAPE, el aviso legal referido efectivamente señala como propietario del espacio al IGAPE. Ciertamente, al dejar la especificación del espacio web a la alianza de clusters, y toda vez que el objetivo último de ellos era posicionar a los clusters de Galicia en el panorama nacional e internacional, optaron por las lenguas castellana e inglesa.

Como consecuencia de todo lo anterior, el IGAPE reconoce su error al no exigir también la lengua gallega en el espacio web, por lo que manifiesta en el informe que procederán a tomar las medidas oportunas para introducir la opción de gallego en la página y en todos sus contenidos.

En la queja Q/14603/17, el promotor manifestaba su malestar por la ausencia de uso del gallego en la estación de autobuses de Vigo y también en el libro de reclamaciones. La Dirección General de Movilidad informó que, realizadas las comprobaciones oportunas al respecto, la megafonía estaba en los dos idiomas oficiales. Respecto a los carteles informativos, no todos ellos están escritos en gallego y castellano. Sin embargo, la empresa adjudicataria de la gestión del contrato de servicio para la explotación de la estación (Viguesa de Transportes S. L.) que es la encargada de dar la información a los viajeros, adaptaría todos los carteles necesarios.

Por otro lado, el libro de reclamaciones es un documento oficial que cumple con lo regulado en la Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. A pesar de eso, y con el objetivo de promover el respeto y la normalización del uso del gallego en los servicios públicos, la Dirección General de Movilidad solicitó al concesionario que dispusiera de un nuevo libro de reclamaciones con las dos lenguas para su diligencia. Por lo tanto, el órgano administrativo con competencias de control en la gestión de esa infraestructura de transportes comprobó el fundamento de las denuncias, requiriéndole a la empresa concesionaria que ajustara su actividad al uso normal y oficial de la lengua gallega.

La Q/21544/17 se presentó en referencia a la falta de utilización de la lengua gallega en un tren de RENFE entre Vigo y Barcelona. Se indicaba que en este tren se discriminó el gallego como lengua de comunicación ya que se dio la bienvenida a los viajeros en tres idiomas: castellano, inglés y catalán. El interesado cogió el tren en Vigo, siendo el gallego lengua oficial en Galicia, no así el inglés ni el catalán en nuestra comunidad. Pidió la hoja de reclamaciones que se le entregó y cubrió. Dicha hoja aparecía escrita en castellano y catalán; no comprendía que estando en Galicia el gallego siguiera ausente, cuando sí aparecía el catalán. Todo esto le resultó ofensivo por la discriminación que estaba sufriendo en sus derechos lingüísticos.

Ante eso requerimos información el director general de RENFE quien informó que en la fecha del viaje se dieron de forma simultánea dos circunstancias por las que el servicio no se prestó en las condiciones adecuadas y por lo que solicitaban las correspondientes disculpas.

En primer lugar, el tren está dotado de un sistema de megafonía automática, activado por GPS, en el que están grabados los diversos mensajes en castellano y en la lengua cooficial de la Comunidad Autónoma por la que circule el tren en ese momento: el mensaje de bienvenida del tren que realiza este servicio está grabado en castellano y en gallego. En este caso, a la salida de Vigo no funcionó el GPS, por lo que el mensaje de bienvenida tuvo que ser leído por uno de los tripulantes que no siguió el procedimiento establecido para la emisión de mensajes, según el cual, el tripulante debería leer el mensaje en castellano y en gallego, extremo que, ante esta queja, volvería a recordarse a todas las tripulaciones.

En lo relativo a la hoja de reclamaciones, el tren dispone de este documento en castellano y en versiones bilingües castellano/gallego, castellano/euskera y castellano/catalán. Estas hojas se encuentran disponibles en la cafetería del tren. Por indicación del supervisor del tren, el personal de cafetería facilitó al cliente una hoja de reclamaciones que estaba en castellano y en catalán, sin preguntarle cuál era su preferencia lingüística, hecho por el que también le solicitaban al viajero las correspondientes disculpas.

Como anexo al escrito, se remitió copia de una hoja de reclamaciones castellano/gallego en la que figura que, una vez cumplimentada, deberá entregarse en la Oficina de Atención al Cliente de cualquier estación. Tales hojas se encuentran disponibles también en las estaciones. El informe finaliza manifestando que Renfe se relaciona con sus clientes en castellano y en las lenguas cooficiales en el ámbito de la cada una de las comunidades autónomas con lengua propia y en los trenes con origen y destino en las dichas comunidades. Asimismo, dentro de los programas de mejora y optimización de la relación comercial con sus clientes, Renfe está desarrollando un proyecto que permitirá ampliar la incorporación, tanto de las lenguas cooficiales del Estado como las lenguas extranjeras de interés para los clientes, con estándares por encima de la legislación vigente.

H) Quejas por no utilizar el castellano

Se tramitaron también expedientes de queja por la no utilización del castellano, siendo la lengua elegida por los interesados. En un caso, la queja se refería la notificación en gallego de una resolución de la Consellería de Política Social, circunstancia que fue corregida al tiempo que se remitía el informe; en otra queja se indicaba el desacuerdo por la expedición de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad sólo en gallego, cuando es un documento único que tiene que producir sus efectos en todo el territorio del Estado. La Consellería se comprometió a emitirla en la lengua elegida por su titular.

En el momento de cerrar este informe, continúan abiertos expedientes de queja por la falta de servicio de atención al cliente en gallego en la página web de MOVISTAR; y una queja de oficio (Q/16383/17) por la falta de manuales en lengua gallega en las autoescuelas.

3. Deportes

Como señalamos al explicar los datos cuantitativos, en el área de deportes se presentó una queja colectiva como consecuencia del desacuerdo de varios clubes con la revocación del reconocimiento de la Federación Gallega de Fútbol Sala (FGFS) como federación deportiva gallega y la cancelación de la inscripción de esta federación en el Registro de Entidades Deportivas.

En esas quejas esencialmente se indicaba que no se valoró la opinión de los clubes, deportistas, técnicos, jueces y, en definitiva, de todos los estamentos deportivos implicados y que no existían razones objetivas ni metas incumplidas que motivaran la cancelación de la inscripción. Indicaban que la Federación Gallega de Fútbol consideraba que esta decisión ya estaba tomada y así lo indicaba en las reuniones con los clubes de la Federación Gallega de Fútbol Sala (…).

Requerimos información a la Secretaría General para el Deporte que señaló que el procedimiento que se estaba siguiendo era el establecido por la Ley 3/2012, de 2 de abril, del deporte de Galicia, y por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Conforme a la citada normativa, este procedimiento concede trámite de audiencia a la federación (el artículo 64 prevé que "deberá dársele audiencia a la federación respectiva"), pues es un expediente en el que se están tratando intereses propios de la organización (la FGFS) cómo estructura diferenciada de sus miembros, teniendo la condición de interesado únicamente la Federación Gallega de Fútbol Sala, que ostenta las funciones de organización.

El inicio del expediente venía motivado por la presentación, el 27 de diciembre de 2016, de un escrito de la Federación Gallega de Fútbol solicitando la cancelación de la inscripción de la Federación Gallega de Fútbol Sala (número de inscripción 5242) en el

Registro de Entidades Deportivas, así como la integración del fútbol sala en la citada federación autonómica de fútbol.

El 8 de mayo de 2017, la Federación Gallega de Fútbol presentó escrito ante la Secretaría General para el Deporte en el que comunica "la denuncia expresa por parte de la Federación Gallega de Fútbol a la prórroga del citado convenio el cual, en consecuencia, dejará de surtir efectos el 30 de junio de 2017, coincidiendo con el final de la temporada futbolística 2016/17".

Fueron trasladados ambos escritos a la Federación Gallega de Fútbol Sala, la cual presentó alegaciones el 25 de mayo de 2017. El día 5 de junio de 2017 se formuló propuesta de resolución estando pendiente de la respuesta de las federaciones deportivas gallegas de Fútbol y de Fútbol sala en el momento en el que se remitió el informe a esta institución.

El informe destacaba que este procedimiento estaba en tramitación, por lo que no existía ninguna decisión tomada al respecto por la Secretaría General para el Deporte, esperando la presentación y estudio de las alegaciones que se formularan para dictar la resolución que pusiera fin al procedimiento.

En lo que se refiere al último punto del escrito presentado ante esta institución, en el que se solicitaba que se reabriera el diálogo entre las partes implicadas (Federación Gallega de Fútbol y Federación Gallega de Fútbol Sala), el informe indicó que el convenio firmado el 4 de octubre de 2012 entre las federaciones recogía la intención de unificar las entidades y que se había llevado a efecto en la temporada 2013/2014. La Secretaría General para el Deporte manifestaba que transcurrieron casi cinco años, fueron celebradas diversas reuniones y se hizo una propuesta por medio del presidente del Comité Gallego de Justicia Deportiva, pero no fue posible conseguir un acuerdo. En vista de lo anterior, lo que procedía era dar trámite a la solicitud formulada por la Federación Gallega de Fútbol.

Tras analizar el contenido de la queja y lo expuesto en el informe del citado órgano de la administración autonómica, esta institución no podía entrar a valorar este tipo de decisiones, que forman parte del ámbito de organización de clubes y federaciones. Hay que tener en cuenta que las federaciones deportivas son entidades asociativas privadas, sin ánimo de lucro y con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del de sus asociados, que además de sus propias atribuciones, ejercen por delegación funciones públicas de carácter administrativo, actuando en este caso como agentes colaboradores de la Administración pública. Sólo en este ámbito de las funciones públicas delegadas tiene la institución del Valedor do Pobo capacidad de supervisión de su actuación.

Sin embargo, la situación recogida en la queja no deriva del ejercicio de funciones públicas sino que es una actuación de naturaleza estatutaria en la que únicamente podemos supervisar la legalidad de los procedimientos. Es decir, la única facultad que esta institución tiene para supervisar la situación denunciada en la queja es comprobar la

aplicación correcta del procedimiento administrativo en lo que afecta a la revocación del reconocimiento de la Federación Gallega de Fútbol Sala como federación deportiva gallega y a la cancelación de la inscripción de esta federación en el Registro de Entidades Deportivas.

Las federaciones deportivas españolas se rigen por lo dispuesto en la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del deporte; por el Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre federaciones deportivas españolas y Registro de Asociaciones Deportivas; en el ámbito de la comunidad autónoma, por lo establecido en la Ley 3/2012, de 2 de abril, del deporte de Galicia, y por sus estatutos y reglamentos que, respetando las normas anteriores, sean debidamente aprobados.

Según se desprende del informe, la Federación Gallega de Fútbol Sala recibió la notificación de la propuesta para efectuar las oportunas alegaciones que deberían ser respondidas antes de emitir la propuesta definitiva. En esta fase del procedimiento quedaba garantizado el derecho de la entidad deportiva para hacer constar los elementos de oposición a la propuesta y, posteriormente, el recurso contencioso-administrativo, en su caso. Se trató, en consecuencia, del ejercicio de una facultad legítima de la FGF, recogida, además, en un convenio válido suscrito entre las federaciones. Lo que es preciso es garantizar el diálogo entre las entidades para el aseguramiento del impulso y apoyo a la práctica deportiva del fútbol sala en los mismos términos que hasta ahora, la adecuada expedición de las licencias y la continuidad de los campeonatos, ya que por encima de una concreta estructura federativa está la protección de los derechos de los deportistas y la promoción de la práctica deportiva. En este sentido, el objetivo común debe ser el cumplimiento de los principios recogidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 3/2012, de 2 de abril, del deporte de Galicia.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE CULTURA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/13006/17	Que se cumpla el deber legal de resolver expresamente las solicitudes de petición que le fuesen formuladas	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 14/07/2017	Aceptada	
2	Q/21388/17	Emisión de la tarjeta que acredita el grado de discapacidad se edite en versión bilingüe	Conselleria de Política Social 03/10/17	Aceptada	Q/21388/17
3	Q/63908/16	Respuesta a las cuestiones y solicitudes planteadas ante la Dirección General de Patrimonio Cultural	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 03/11/2017	Aceptada	Q/63908/16
4	Q/22474/17	Respuesta expresa a las solicitudes y escritos de la interesada	Ayuntamiento de Triacastela 03/11/17	Aceptada	Q/22474/17
5	Q/13253/17	Respuesta expresa a las solicitudes y peticiones formuladas al ayuntamiento	Ayuntamiento de A Coruña 24/10/17	Aceptada	

V- CONSIDERACIONES FINALES

En materia de cultura y patrimonio cultural, como indicamos el año pasado, los objetivos que se propone la nueva Ley 5/2016, de 4 de mayo, distan mucho de la situación actual del patrimonio cultural gallego. Ya en su título preliminar "recoge esta ley una serie de disposiciones generales que definen el patrimonio cultural de Galicia desde una perspectiva ligada a su uso y disfrute por la ciudadanía y que lo conciben como un instrumento de cohesión social y desarrollo sostenible que da soporte, como elemento integrador, a la identidad del pueblo gallego. Establece además el ámbito de competencias y el régimen de colaboración interadministrativa, fomentando la colaboración de todas las administraciones implicadas en la protección y promoción del patrimonio cultural de Galicia".

En la realidad práctica, seguimos encontrando muestras constantes de la falta de sensibilidad de muchos ayuntamientos para preservar su patrimonio cultural, ligada en muchos casos a intereses urbanísticos. Ya el año pasado insistimos en que se comprueba aún una clara desidia para proteger el patrimonio cultural en el ámbito municipal, que tolera construcciones inacabadas, fuera de ordenación, apartadas de la tipología constructiva propia del entorno o con elementos contrarios a un mínimo sentido estético

en la proximidad de bienes de interés cultural o de bienes catalogados. La administración autonómica ha mostrado, en las ocasiones de las que este informe da alguna muestra, lentitud o pasividad –justificada por la falta de medios materiales y humanos–, para impedir la destrucción de la memoria y de la historia de muchos lugares, de manera muy particular en el ámbito del patrimonio arqueológico y del patrimonio natural y ambiental como parte esencial del patrimonio cultural.

No parece exagerado decir que el patrimonio cultural de Galicia no es concebido en este momento, salvo excepciones contadas, como un instrumento de cohesión social y de desarrollo sostenible. La responsabilidad es también de los propietarios, que no ejercen siempre sus deberes de conservación del modo adecuado, aunque las ayudas públicas en este ámbito son también escasas. En ocasiones, no se impulsan adecuadamente los expedientes de reposición de la legalidad ni se aplica con el rigor necesario el procedimiento sancionador cuando corresponde, ante la infracción de la legislación protectora del patrimonio cultural o de los límites de una determinada autorización administrativa.

Como venimos señalando en anteriores informes, esta pasividad de la administración más próxima fomenta en la sociedad una cultura de permisividad y tolerancia hacia el "feísmo" constructivo, el desorden y la degradación del entorno que es particularmente aberrante cuando se consiente en el entorno de bienes de valor cultural o ambiental. Es urgente revertir esta situación.

Como dijimos, los objetivos ambiciosos de la nueva legislación de patrimonio cultural y de los programas europeos en los que Galicia participa exigen la implicación de la ciudadanía en la protección y conservación del patrimonio cultural y para esto es necesario una labor previa que no se ha hecho. Contar con la colaboración y el trabajo de las personas y asociaciones socio-culturales, de protección del patrimonio, de defensa ambiental… es un paso ineludible, ya que esta tarea no puede ser, en modo alguno, impulsada sólo por las administraciones públicas. Para ello, es preciso facilitar el acceso a la información pública que obra en poder de las administraciones, y actuar de un modo transparente en la información sobre los proyectos que afectan, de alguna manera, al patrimonio cultural y natural.

Por otra parte, es imprescindible la coordinación entre las administraciones. Consideramos un hecho muy positivo la reciente firma de un convenio de colaboración, en el campo de las actividades de explotación forestal y maderera, que permitirá a Galicia tener una relación digitalizada y geolocalizada de todos sus bienes de interés cultural antes de que finalice el año. Este catálogo permitirá agilizar los permisos de talas, como se comprometió la Xunta de Galicia con el sector forestal, para la simplificación de trámites y la reducción de plazos de los aprovechamientos madereros, con el fin último de favorecer esta actividad económica, pero también de evitar los daños al patrimonio cultural, que se producen, en el curso de estas actividades, con cierta frecuencia. En concreto, lo que se pretende es tener una información más rápida y ágil de los bienes protegidos como cuevas, abrigos y lugares al aire libre que contengan manifestaciones de

arte rupestre, así como restos paleolíticos, neolíticos y megalíticos, como mámoas, menhires y dólmenes. De este modo, se simplificarán las autorizaciones de talas y los condicionantes que, en su caso, se deban emitir para la protección del patrimonio gallego. El convenio fue firmado entre tres consellerías con vinculación, de uno u otro modo, con el territorio: la Consellería de Medio Rural, por su competencia sobre los montes y como responsable última de los permisos de talas; la Consellería de Economía, Empleo e Industria, como impulsora de la actividad económica asociada a la industria forestal, y la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, como encargada de la promoción y difusión de la cultura, del patrimonio cultural y de los aspectos vinculados a la protección y salvaguarda del patrimonio cultural de Galicia.

Confiamos en que las administraciones con competencias en materia de conservación del patrimonio cultural cuenten con los medios materiales y personales que permitan mecanismos más ágiles y eficaces para salvaguardar los bienes del patrimonio cultural de Galicia.

En materia de derechos lingüísticos, la institución es la defensora de la lengua. Ha hecho valer la lengua gallega incluso llegando a supervisar actuaciones ante entidades sobre las que no tiene competencia que, por cierto, atendieron sus demandas. En el informe se hace referencia al Registro Civil de A Coruña, que mostró su voluntad de facilitar toda la tramitación, y la celebración del matrimonio civil en gallego; ante el Ministerio de Justicia, que expresó su voluntad de proceder a la actualización y corrección de todos los topónimos gallegos, para adaptarlos a la legalidad, en los certificados expedidos por más de 70 registros del departamento; ante el Ministerio de Fomento que se comprometió a modificar la toponimia en las vías de su titularidad que únicamente estaban en castellano.

También la Guardia Civil se comprometió a revisar toda la toponimia existente en las diferentes aplicaciones de sus unidades en Galicia para adaptarla al gallego.

Si existe una competencia propia que hace que el Valedor do Pobo sea una institución diferente del Defensor del Pueblo y de sus homólogos en otras comunidades autónomas, es que la defensoría gallega tiene atribuida la facultad específica de defender el derecho a usar el gallego y vivir en gallego. No lo puede hacer, ante las administraciones públicas, ninguna otra institución en nuestro lugar. Todas las administraciones públicas tratan de corregir las disfunciones detectadas en el respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos. Percibimos una conciencia cada vez mayor de que existen derechos lingüísticos individuales y colectivos y que, con pleno respeto a la libertad de todos los hablantes, en una comunidad autónoma en la que el gallego es lengua cooficial, debe garantizarse el derecho de toda persona a vivir en la lengua propia de Galicia.

Hay mucho trabajo en defensa del gallego en la institución y se consiguen muchos avances, incluso actuando ante empresas y entidades privadas sobre las que no tenemos competencias de supervisión. Apreciamos un esfuerzo en el sector privado por respetar el

derecho de los ciudadanos para emplear en todos los ámbitos de su actividad la lengua oficial de su elección, procurando ofrecer sus productos y servicios en gallego y adaptando sus procedimientos de gestión y su actividad comercial.

La valedora no puede actuar en contra de la ley. El área de Derechos Lingüísticos dedica importantes esfuerzos al análisis jurídico de cada uno de los expedientes. En la defensa del uso del idioma no se puede pasar por alto la normativa general, tampoco cuando esta impone el uso de ambas lenguas cooficiales de la comunidad autónoma, como ocurre en el caso de la normativa específica relativa a la señalización vial.

En cuanto a la toponimia, se aprecia buena receptividad entre las administraciones gallegas y estatales. No ha sido rechazada ninguna de las propuestas de corrección remitidas por la institución para que la toponimia se ajuste a la denominación legalmente establecida ante ninguna administración. Existe una mayor sensibilidad sobre la necesidad de adaptar la toponimia al nomenclátor oficial.

En materia de señalización vial, la institución del Valedor do Pobo sigue trabajando de forma muy intensa en pro de la adaptación al gallego de la señalización viaria en Galicia, con atención a la normativa específica de tráfico y la promoción del uso del idioma propio en Galicia.

La institución es la defensora de todos los gallegos, de los que hablan gallego y quieren vivir en gallego, y de los que hablan castellano y quieren desarrollar su vida dentro de nuestra comunidad en castellano. No se puede decir que se ataca el gallego cada vez que hay que aplicar una legislación, válida y vigente, que establezca el uso del bilingüismo en determinados ámbitos.

ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

I- INTRODUCCIÓN

La incorporación de las nuevas tecnologías a los hogares de los gallegos avanza. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, el uso de Internet en el año 2017 por parte de las personas de entre 16 y 74 años aumentó en Galicia a un ritmo mayor que la media estatal. Se constató además un mayor avance en el tramo de edad de los 65 a los 74 años, donde el empleo de la red sube un 45% respecto al año anterior.

El 69,7% de los niños gallegos disponen de teléfono móvil, superando ligeramente la media estatal (69,1%) y más del 47% de los hogares gallegos disponen de tableta.

Según el Observatorio de la Sociedad de la Información y la Modernización de Galicia (OSIMGA), dependiente de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (Amtega), las cifras constatan que los jóvenes gallegos superan la media estatal en el uso de las TIC y que se produce un crecimiento significativo en el uso de Internet entre los mayores gallegos y en los ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes.

Las estadísticas del INE indican que el 78,8% de los hogares gallegos tienen contratado servicio de Internet. Entre las viviendas que disponen de acceso a Internet, un 75% emplea una conexión móvil de banda ancha a través de un dispositivo de mano, situándose en valores próximos a la media estatal (76,1%). En ayuntamientos de tamaño más pequeño, en concreto con menos de 10.000 habitantes crecieron los indicadores relacionados con la contratación de Internet y de banda ancha. En 2017, se incrementaron las contrataciones un 4,1% situándose en el 72% de los hogares de este entorno.

A pesar de todos estos avances, y de que en las ciudades la penetración de Internet es casi plena, cuatro de cada diez hogares en el rural no disponen de conexión. La estructura dispersa de los núcleos de viviendas, así como el envejecimiento de la población, más agudo en zonas rurales de las provincias del interior de la comunidad, sieguen lastrando expansión de las nuevas tecnologías.

Más preocupante resulta que todavía existan áreas de sombra en nuestro territorio u otras en las que la calidad de cobertura de red no es buena y se carece de banda ancha. En el último recuento realizado por el Ministerio de Industria, 1.853 lugares de Galicia carecían de un servicio de última generación. Existe un 7,2% de la población rural a la que no le resulta posible contratar el servicio de Internet porque no se oferta en sus lugares de residencia.

En esta línea, más de 40 vecinos de la zona de O Courel instaron la actuación de la valedora do pobo durante 2017. No sólo carecían de Internet, sino que incluso tenían problemas con la telefonía fija y móvil al no cumplirse las mínimas exigencias legales. Este problema es importante en una zona tan aislada como esta, donde existe un claro y manifiesto problema de población envejecida y falta de condiciones para el asentamiento de gente joven por el aislamiento que supone su orografía y donde el acceso a las

tecnologías de la información y comunicación se hace más perentorio. Las conexiones terrestres están reconocidas por la normativa estatal como un "servicio universal" que se debe garantizar. Sobre esta situación se siguen realizado gestiones sin que actualmente hayamos podido dar por solucionado el problema.

El 25 de mayo de 2016 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que sustituirá a la actual normativa vigente y que comenzará a aplicarse el 25 de mayo de 2018. Este periodo de dos años tiene como objetivo permitir que los Estados de la Unión Europea, las instituciones y también las empresas y organizaciones que tratan datos vayan preparándose. Según información extraída de la Agencia Española de Portección de Datos (AEGPD) "el Reglamento se aplicará como hasta ahora a responsables o encargados de tratamiento de datos establecidos en la Unión Europea, y se amplía a responsables y encargados no establecidos en la UE siempre que realicen tratamientos derivados de una oferta de bienes o servicios destinados a ciudadanos de la Unión o como consecuencia de una monitorización y seguimiento de su comportamiento". Precisamente en esa novedad se asienta una garantía adicional para todos los ciudadanos europeos ante firmas que antes trataban sus datos pero que se regían por normativas menos restrictivas de países extraeuropeos.

Los ciudadanos además contarán con una herramienta legal que introducirá el derecho al olvido y el derecho a la portabilidad, lo que mejorará la capacidad de decisión y control de los ciudadanos sobre los datos personales que confían a terceros.

El Reglamento, asimismo, fija en 16 años la edad en la que los menores pueden prestar por sí mismos su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales en el ámbito de los servicios de la sociedad de la información (por ejemplo, redes sociales). Sin embargo, permite rebajar esa edad y que cada Estado miembro establezca la suya propia, estableciendo un límite inferior de 13 años. En el caso de España, ese límite continúa en 14 años. La protección de los más jóvenes en el uso que realizan de las tecnologías preocupa especialmente a la institución del Valedor do Pobo, con los que mantiene un compromiso firme desde hace años en favor del uso seguro de las redes, el teléfono y otras aplicaciones.

En 2017 se pudo constatar que la remisión de una sugerencia acerca de la necesidad de que los ayuntamientos normalicen las autorizaciones para instalar y mantener cámaras de vídeo vigilancia permitió reducir notablemente el número de quejas que ponían el foco en las irregularidades, asunto del que se congratula la institución.

En otro orden de cosas, desde la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas (LPAC), supuso la creación de un marco legal que incorpora la tramitación electrónica como medio habitual de las administraciones para relacionarse con la ciudadanía. La aún vigente Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los servicios públicos posibilita a los ciudadanos el acceso electrónico a los servicios públicos,

al incorporar la LPAC la tramitación electrónica como el medio habitual de relacionarse con los ciudadanos, permite además a la Administración situarse en condiciones de asumir un papel destacado a la hora de satisfacer las exigencias y prestar los servicios que la sociedad precisa. A pesar de estos avances, la institución del Valedor do Pobo ha venido defendiendo en los últimos ejercicios la necesidad de aplicar todas estas medidas de manera poco restrictiva, siempre manteniendo activas alternativas que posibiliten el acceso a los ciudadanos a las prestaciones obviando la dependencia absoluta de sistemas electrónicos y aplicativos que sólo funcionan con licencia. Este año se recibieron quejas en relación a problemas relacionados con la falta de acceso a formularios, imposibilidad de pago de tasas telemáticamente, negativa a registrar un documento sin impresos normalizados, y otras relativas a la utilización de datos de carácter personal por parte del Sergas y sus servicios externalizados. Los ciudadanos cuentan cada vez con un mayor conocimiento de sus derechos en materia de protección de datos y solicitan alternativas a sistemas sólo compatibles con aplicaciones electrónicas, acercando al Valedor do Pobo sus inquietudes acerca del uso que las diferentes administraciones pueden hacer de ellos.

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	67		67	
Admitidas	62	92,54 %	62	92,54 %
No admitidas	4	5,97 %	4	5,97 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1,49%	1	1,49%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	17	27,42 %	17	27,42 %
En trámite	45	72,58 %	45	72,58 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2014	1	0	1	1	0
2015	5	0	5	4	1
2016	5	0	5	3	2

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Regularización de videocámaras en los municipios gallegos

Año tras año, los informes del Valedor do Pobo se han hecho eco de la existencia de quejas recurrentes sobre problemas emanados de la instalación y/o funcionamiento de las videocámaras de vigilancia, principalmente en el ámbito municipal. En ejercicios precedentes los escritos solicitaban información objetiva que permitiese constatar la eficacia de los dispositivos de vigilancia, así como otros datos relacionados con la normalización de los permisos de las instalaciones y su necesaria actualización. Las situaciones detectadas eran principalmente dos: existían administraciones locales que no disponían de la debida autorización para cada videocámara y otras entidades que, habiendo tramitado las pertinentes autorizaciones en su día, no procedieron a actualizarlas.

A la vista de que muchos de los incidentes comprobados en las quejas consistían en la falta de renovación en el tiempo adecuado de las autorizaciones existentes, y dada la consecuencia de la falta de renovación, desde la institución instamos a todas las administraciones afectadas, y en especial a las de carácter local a que tuviesen la diligencia debida en la tramitación en el tiempo y en la obtención de las renovaciones que procediesen.

Consideramos entonces que el medio más eficaz para difundir la necesidad descrita entre todas las administraciones locales gallegas era la Federación Galega de Municipios e Provincias, FEGAMP, que agrupa a todas ellas, de ahí que en fecha 29 de diciembre de 2016 le dirigiésemos la siguiente sugerencia:

Que se traslade a todas las administraciones locales gallegas la necesidad de contar con las preceptivas autorizaciones para la instalación y uso de videocámaras, y sobre todo que se tramiten y obtengan en tiempo las renovaciones temporales de las autorizaciones, puesto que de ellas depende el control periódico de la permanencia de los motivos por los que fueron otorgadas originalmente.

Los ayuntamientos gallegos atendieron la sugerencia del Valedor para regularizar sus cámaras de videovigilancia

En fecha 2 de enero de 2017, desde la presidencia de la FEGAMP se confirmó la remisión de la sugerencia a todos los municipios de Galicia, dando por tanto efectividad a la propuesta de esta institución.

Para las videocámaras y aparatos análogos es de aplicación a Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos. Esta ley establece el procedimiento de autorización tanto de las instalaciones fijas como móviles.

Como dice su preámbulo, la regulación del uso de los medios de grabación de imágenes y sonidos es necesario para introducir las garantías que son precisas para que el ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en la Constitución sea máximo y no pueda verse perturbado con un exceso de celo en la defensa de la seguridad pública. La Ley es orgánica en la medida en que incide en la regulación de las condiciones básicas del ejercicio de determinados derechos fundamentales, los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Su artículo 3 exige, para las instalaciones fijas, el informe previo de un órgano colegiado presidido por el presidente del Tribunal Superior de Justicia, en cuya composición no serán mayoría los miembros dependientes de la administración autorizante. El permiso le corresponde a la Delegación del Gobierno de la Comunidad Autónoma, sin que puedan instalarse cuando ese informe aprecie vulneración de los criterios previstos en el artículo 4 de la ley orgánica, esto es “asegurar la protección de los edificios e instalaciones públicas y de sus accesos; salvaguardar las instalaciones útiles para la defensa nacional; constatar infracciones a la seguridad ciudadana y prevenir la causación de daños a las personas y bienes”. En todo caso la autorización será motivada y referida al lugar público concreto, es revocable en cualquier momento y sujeta a las renovaciones reglamentarias.

El artículo 5 recoge el procedimiento para la autorización de videocámaras móviles. La autorización, que puede ser simultánea a las de las cámaras fijas para el mejor cumplimiento de los fines previstos en esta ley, queda supeditada a la concurrencia de un peligro concreto y demás requisitos exigidos que son los principios de proporcionalidad, en la doble versión de idoneidad y de intervención mínima, tal como se indica en el artículo 6. Para estas cámaras la autorización, mediante resolución motivada, corresponde al máximo responsable provincial de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Para las instalaciones móviles también está previsto la existencia de casos de excepcional urgencia o la falta de autorización; debe ponerse en conocimiento en un plazo máximo de setenta y dos horas, y si los informes son negativos las imágenes tendrán que eliminarse.

Por su parte, la instalación y el uso de las cámaras para la regulación del tráfico corresponde a la autoridad encargada de la regulación del tráfico a los fines previstos en la legislación sobre esta materia, pero con respeto a la legislación sobre reglamento del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal y legislación sobre la protección civil del derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen, en el marco de los principios de utilización previstos en la ley orgánica (disposición adicional octava).

El artículo 6 de la ley establece los principios de utilización de las vídeo cámaras: "1. La utilización de videocámaras estará presidida por el principio de proporcionalidad, en su doble versión de idoneidad y de intervención mínima. 2. La idoneidad determina que sólo podrá emplearse la videocámara cuando resulte adecuado, en una situación concreta, para el mantenimiento de la seguridad ciudadana, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. 3. La intervención mínima exige la ponderación, en cada caso, entre la finalidad pretendida y la posible afectación por la utilización de la videocámara al derecho al honor, a la propia imagen y a la intimidad de las personas. 4. La utilización de videocámaras exigirá la existencia de un razonable riesgo para la seguridad ciudadana, en el caso de las fijas, o de un peligro concreto, en el caso de las móviles. 5. No se podrán utilizar videocámaras para tomar imágenes ni sonidos del interior de las viviendas, ni de sus vestíbulos, salvo consentimiento del titular o autorización judicial, ni de los lugares incluidos en el artículo 1 de esta Ley cuando se afecte de forma directa y grave a la intimidad de las personas, así como tampoco para grabar conversaciones de naturaleza estrictamente privada".

La ley establece como objeto de la regulación de las videocámaras grabar imágenes y sonidos en lugares públicos, abiertos o cerrados, y su posterior tratamiento, a fin de contribuir a asegurar la convivencia ciudadana, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, así como de prevenir la comisión de delitos, faltas e infracciones relacionados con la seguridad pública.

Asimismo, esta norma establece específicamente el régimen de garantías de los derechos fundamentales y libertades públicas de la ciudadanía que habrá de respetarse en las sucesivas fases de autorización, grabación y uso de las imágenes y sonidos obtenidos conjuntamente por las videocámaras.

Además del régimen de control previo, el artículo 9 prevé la información de la existencia de la cámara, el derecho de acceso y cancelación de las grabaciones en que razonablemente considere que figura, y las causas de denegación de la cancelación.

Se consideran faltas muy graves en el régimen disciplinario de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado el uso de los medios técnicos regulados en la ley para fines distintos a los previstos en ella (disposición adicional séptima).

Las imágenes se consideran un dato de carácter personal, en virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Real Decreto 1720/2007, del 21 de diciembre, aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Su artículo 5 recoge que la imagen se considera documento a los efectos de la normativa de protección de datos.

En relación con la instalación de sistemas de videocámaras existe la Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras.

Según el artículo 10 del Real Decreto 596/1999, de 16 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley Orgánica 4/1997 (solicitud y resolución) "las solicitudes de renovación de las autorizaciones para las instalaciones fijas de videocámaras o para la utilización de las móviles se tramitarán y se resolverán por el mismo procedimiento que el establecido para las autorizaciones iniciales, si bien su motivación se limitará a las razones que recomienden la renovación". Así, sólo procede el otorgamiento cuando subsistan o se agraven las circunstancias que motivaron el otorgamiento inicial.

Las solicitudes de renovación de aquellas autorizaciones que se hubieran otorgado por el plazo máximo de un año deben formularse con dos meses de antelación a su expiración. El resto debe solicitarse con una antelación mínima de un mes a la de la fecha de vencimiento de su vigencia, y en caso de ser la autorización inicial por plazo inferior a un mes, con una antelación mínima a la mitad del tiempo autorizado.

Si no se formula la solicitud de renovación en los plazos señalados en el apartado anterior habrá de tramitarse como una nueva autorización.

Así pues, la renovación es un deber principal que atañe a los promotores de las cámaras y que, en caso de no ser tramitada en tiempo, la consecuencia es que debe iniciarse una nueva autorización, por lo que la anterior debe entenderse que no subsiste.

Durante el ejercicio 2017 se apreció una drástica reducción en el número de expedientes tramitados respecto de la utilización de videocámaras en Galicia, lo que entronca con la efectividad que las autoridades locales otorgaron a esa sugerencia emitida a finales del 2016. Simplemente colean, de modo testimonial, quejas en las que sus promotores alertan a la institución de la inexistencia de autorizaciones o de la falta de renovación de las mismas en el tiempo adecuado. La actuación del Valedor do Pobo ante este tipo de situaciones suele concluir cuando se recibe el preceptivo informe de la administración afectada, en el que se traslada que procederá a desconectar los dispositivos y dejarlos sin actividad para tomar y/o visualizar imágenes.

2. Deficiencias con la cobertura de redes móviles, telefonía fija e Internet

Un total de 40 vecinos de Ferreirós de arriba, en Folgoso do Courel, comparecieron ante el Valedor do Pobo para denunciar problemas con la falta de cobertura de teléfono y de Internet desde que se instauró el 3G. El problema afectaba a toda la telefonía, móvil y fija y a los servicios de Internet en un lugar muy aislado y habitado por personas de avanzada edad. La ausencia de respuesta por parte de los servicios técnicos agravaba el problema, ya que el problema era la falta de cobertura.

La institución del Valedor do Pobo se dirigió inicialmente a la Consellería de Economía, Emprego e Industria. Desde la Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia se informó de las gestiones realizadas ante los operadores móviles, en concreto Telefónica, Orange y Vodafone, para tratar de dotar de cobertura a esta zona. Las tres rechazaron mejorar la situación, incluso aunque se les facilitase infraestructura pública.

> Los servicios de telefonía e internet fijos son considerados universales por lo que deben estar garantizados en todos los territorios

El servicio de telefonía móvil no tiene consideración de "servicio universal" en la legislación estatal, por lo que no resulta factible imponer obligaciones de cobertura a los operadores. No así los de telefonía fija y banda ancha que, de conformidad con la Ley 9/2014, de 9 de mayo, general de telecomunicaciones, sí que tienen tal consideración para que: "todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que mediante real decreto se determinen y que, incluirán, entre otros factores, el coste de su provisión. La conexión debe permitir realizar comunicaciones de voz, fax y datos, a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet. La conexión a la red pública de comunicaciones con capacidad de acceso funcional a Internet deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Megabit por segundo. El Gobierno podrá actualizar esta velocidad de acuerdo con la evolución social, económica y tecnológica, y las condiciones de competencia en el mercado, teniendo en cuenta los servicios utilizados por la mayoría de los usuarios".

Es el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en competente para dar garantías a estas obligaciones de servicio universal. Así la institución del Valedor do Pobo se dirigió en segundo lugar a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital para pedirle colaboración y que informase de esas deficiencias en cuanto a los servicios fijos considerados universales.

En el caso de la telefonía fija y la banda ancha, Telefónica de España S.A.U. es la firma designada para garantizar la prestación de esos servicios de telecomunicaciones y debería atender, por tanto, todas las solicitudes razonables de conexión desde una

ubicación fija. Como operador, está obligado a satisfacer todas las solicitudes razonables de conexión a la red que le formulen los usuarios, independientemente de su localización geográfica, con las prestaciones mínimas de acceso al servicio telefónico, de acceso a Internet a 1 Mbps al menos, o ambas, a los precios máximos comprometidos por medio de la oferta de designación.

Para fomentar la extensión de la cobertura de las redes de banda ancha de nueva generación a las zonas que no disponen de ella ni existen planes para su despliegue, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, puso a disposición de los operadores el Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación con ayudas a éstos para la realización de proyectos en dichas zonas.

A pesar de todas estas medidas, en el caso en el que los usuarios tengan dificultades para obtener estas prestaciones mínimas de los operadores existe en el Ministerio una vía de reclamación para atender a su derecho.

En el caso que nos atañe, el Ministerio pidió información al operador designado para la prestación del servicio universal. De su informe se sustancia la confirmación de la existencia de estaciones base cercanas a Folgoso con cobertura 2G, 3G, 4G y un repetidor, aunque se confirma "la posibilidad" de que la señal no sea suficiente para proporcionar cobertura a la zona. La empresa se compromete a prestar la disponibilidad del servicio dentro de los límites de cobertura aunque añade que "en caso alguno" puede garantizar de forma absoluta la infalibilidad del servicio en punto exacto de una zona geográfica.

La institución del Valedor do Pobo no se puede conformar con esta respuesta y mucho menos ante la prestación de un servicio universal que no llega a un grupo de población de 40 personas con las características de aislamiento y edad apuntadas y ya trabaja en el impulso de medidas que permitan garantizar por parte de los poderes públicos la cobertura demandada, habida cuenta de que nos encontramos ante una petición justa y sujeta a derecho.

3. Protección de datos personales

La institución del Valedor do Pobo recibió la queja de un particular que compareció para denunciar que en el Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo se estaban cediendo datos personales a empresas concesionarias de infraestructuras y servicios no clínicos tales como lavandería, lencería o manutención en los turnos.

Desde la gerencia de gestión integrada de Vigo del servicio gallego de salud, SERGAS, se informó de que en la actualidad no se lleva a cabo tal cesión de datos personales de los trabajadores del hospital a empresas concesionarias de servicios no clínicos, si no es necesario para la prestación del servicio que tienen encomendado mediante contrato de cesión. La Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, en su artículo 12 recoge que "no se considerará comunicación de

datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento".

Otro particular nos trasladó su inquietud ante la puesta en marcha del proyecto Big Data en Galicia dado su temor a que este sistema de explotación de datos de salud provenientes de las historias clínicas de los pacientes del Sergas pudiese poner en peligro datos especialmente protegidos.

El reclamante apelaba en su queja al necesario control ético y legal de la explotación de datos de salud de los pacientes, extremo éste sobre el que recibió respuesta por parte de la administración sanitaria.

Tal y como pudo saber el Valedor do Pobo, el proyecto de "adquisición, integración y adaptación de una plataforma de explotación de la información y gestión de datos clínicos y epidemiológicos (HEXIN)" es un micro proyecto englobado dentro del programa *Hospital digital seguro H2050* y dentro del subproyecto *Innova salud*, en cuya implementación se atendió a todos los requerimientos legales y metodológicos.

Es este sentido, se tuvieron en cuenta las limitaciones existentes en materia de protección de datos en la normativa española (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el RD 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprobó el reglamento de la Ley 15/1999), como de la Unión Europea (Reglamento UE 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el que respeta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por lo que se deroga la directiva 95/46/CE).

El desarrollo del proyecto, en su parte metodológica, contó con expertos, tanto técnicos como funcionales, que cubrieron todos los ámbitos del proyecto (bioética, investigación sanitaria, derechos de los pacientes, ámbito tecnológico, etc.) siendo elaborado por un grupo multidisciplinar de la Consellería de Sanidade y del Servizo Galego de Saúde, con todas las garantías de seguridad para los datos personales.

4. Contenidos televisados inapropiados

Un ciudadano se dirigió a la valedora do pobo para denunciar alusiones "inadmisibles" al consumo de drogas en un programa emitido en directo por el canal autonómico TVG. En concreto, ante una manifestación del presentador "nunca fumé un porro", una de las invitadas respondió "tú te lo has perdido".

La institución del Valedor do Pobo solicitó informe a los responsables de la Televisión de Galicia. En el mismo se explica que el programa emitido en directo fue programado en atención a lo establecido en el artículo 24 del Mandato Marco de la Corporación RTVG (DOG nº 247, de 29 de diciembre) que dispone que se presentará una oferta programática destinada al entretenimiento de calidad para todas las ciudadanas y ciudadanos. "Su contenido es humorístico por lo que las entrevistas que se incluyen en el

programa son realizadas en ese tono", explicó en su comunicación el director xeral de la CRTVG y recordó la definición realizada por la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos acerca del tratamiento humorístico como "una forma de expresión artística y crítica social que con un contenido inherente de exageración y distorsión de la realidad persigue, naturalmente, la provocación y la agitación" (SSTEDH Vereinigung Bildenden Kunstler c. Austria, de 25 de enero de 2007 y Alves de la Silva c. Portugal, de 20 de octubre de 2009).

Tal y como supo la institución del Valedor do Pobo, las manifestaciones fueron realizadas en directo por una invitada en el transcurso de la entrevista y, en ningún caso, estuvieron avaladas por el presentador ni por ningún otro miembro del equipo del programa. El hecho de que la emisión sea en directo impide además editar o eliminar expresiones realizadas de forma espontánea por alguno de los entrevistados.

Al igual que la invitada hizo alarde de cierto consumo, lo cierto es que la actitud del presentador, al indicar que nunca había consumido ese tipo de sustancias, podría también permitir realizar una lectura positiva en contra del consumo de drogas al resaltar la abstinencia como una opción normal para la mayoría de las personas. El hecho de que además resulte uno de los profesionales de la televisión más reconocidos por la audencia podría venir a reforzar esa idea.

Desde la Corporación Radio Televisión de Galicia se trasladó la gran responsabilidad y oportunidad que tienen para crear conciencia, y de informar correctamente su audiencia sobre el problema de la drogodependencia. "Sabiendo de nuestra influencia en la configuración de los estados de opinión pública la programación de los medios públicos de comunicación de Galicia adopta una actitud responsable y activa en el fomento de la promoción de valores educativos, formativos y preventivos en relación con el consumo de drogas". Este es el camino y en esta línea la institución permanecerá vigilante.

5. Uso de las redes sociales por parte de la administración local

Un usuario de redes sociales se dirgió al Valedor do Pobo para informar de que el Concello de Curtis le había bloqueado el acceso a su perfil de Facebook tras haber realizado un comentario crítico sobre las "festas do Cabalo" que celebra esta localidad. Lamentó además no haber obtenido explicación alguna de las autoridades municipales a esa exclusión de una red que lo que debe pretender es fomentar la participación activa de la ciudadanía en la vida municipal.

Preocupa mucho a esta institución desde hace años el uso responsable y proporcionado de los medios electrónicos para el fomento de la participación de la ciudadanía en las políticas públicas. Este uso debe ser lo menos restrictivo posible y servir para mejorar las relaciones con las personas y, sobre todo, con acceden a sus administraciones por medios electrónicos.

Por ello, la institución solicitó informe al Ayuntamiento de Curtis sobre lo ocurrido.

El departamento de Comunicación del ayuntamiento era el encargado de los contenidos del Facebook municipal. Tal y como se mostró no mantuvo bloqueado a ningún usuario en ese momento.

El informe sirvió para conocer los protocolos de actualización de las redes sociales en este ayuntamiento. En el caso concreto de Curtis la red se creó en noviembre de 2014 para "informar de toda actividad local y municipal que pueda ser de interés: empleo, formación, convocatorias, recursos, avisos, incidentes, convocatorias, recursos, actividad cultural, etc. Pero también como un espacio de participación, abierto y plural a todas las opiniones e inquietudes de la ciudadanía".

Las redes sociales constituyen una apuesta más por la transparencia en el ámbito municipal y como mecanismo para llevar la información a más públicos.

En el caso que nos atañe, se fijaron normas mínimas de participación que aparecen recogidas en la propia web. Entre otras se anuncia que serán eliminados los comentarios con contenidos, enlaces o fotos que se consideren insultantes, difamatorios, discriminatorios, violentos, racistas o de lenguaje ofensivo; los contenidos muy reiterativos, los que puedan infringir derechos o publiciten datos personales de terceras personas; etc. En esos casos, anunciaba, "el administrador reservará el derecho de bloquear los perfiles que no se ajusten a esas normas".

La queja sirvió para conocer los mecanismos de moderación de las informaciones de muros con un respeto mínimo a la legalidad y al dinamismo exigido por las propias redes.

Como conclusión se informó de que ningún usuario permanecía bloqueado en ese momento.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

No se han emitido.

V- CONSIDERACIONES FINALES

Según datos oficiales existen 1.853 lugares de Galicia que carecen de un servicio de última generación. Un 7,2% de la población rural no puede contratar el servicio de Internet porque no se oferta en sus lugares de residencia. Galicia debe tener asegurados los servicios básicos de acceso a Internet y telefonía. Valga como ejemplo el grupo de 40 vecinos de o Courel que se dirigieron a esta institución porque no cuentan tan siquiera con la cobertura mínima reconocida como servicio universal por la legislación estatal. La configuración demográfica de Galicia y su orografía no pueden eximir a las operadoras de su responsabilidad para acercar los servicios considerados "universales" como la telefonía fija e Internet terrestre a toda la población.

Es responsabilidad de los poderes públicos, y de los medios de comunicación trasladar mensajes positivos en contra de los consumos nocivos de sustancias, sobre todo entre la población más joven. El compromiso de los canales autonómicos debe ser si cabe aún mayor en el fomento de hábitos saludables y se deben activar todas las precauciones para evitar mensajes confusos que lleguen a la población.

El Big Data y todos los proyectos que exigen acceder a datos personales de la ciudadanía deben extremar las precauciones para evitar un mal uso o cesión de los mismos. Se ha comprobado que la comunidad camina con paso firme sin detectarse situaciones problemáticas en este sentido, aunque desde el Valedor do Pobo permaneceremos atentos a posibles disfunciones que se puedan dar con la entrada en vigor del nuevo Reglamento europeo en materia de protección de datos que, si bien resultará más garantista con algunos de los derechos de la ciudadanía en esta materia, también impone nuevas obligaciones y actualizaciones de sistemas a administraciones y empresas que cuentan con pocos meses para ponerse al día.

ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

I. INTRODUCCIÓN

La Ley gallega 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales y intersexuales en Galicia atribuye al Valedor do Pobo la condición de autoridad independiente encargada de hacer respetar la igualdad de trato e impedir la discriminación de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y intersexuales por razón de las causas previstas en esta ley, tanto en el sector público como en el privado. Le atribuye, específicamente, cinco funciones:

1. Prestar apoyo a las personas que pudieran sufrir discriminación para la tramitación de sus quejas o reclamaciones.

2. Constituirse, con el consentimiento expreso de las partes, en órgano de mediación o conciliación entre ellas, en relación con violaciones del derecho de igualdad de trato y no discriminación, excepto con las que tengan contenido penal o laboral.

3. Iniciar de oficio, o a instancia de terceros, investigaciones sobre la existencia de posibles situaciones de discriminación que revistan una especial gravedad o relevancia, excepto las que revistan carácter de infracción penal, en cuyo caso deberá remitir lo investigado a la Fiscalía o a la autoridad judicial.

4. Instar la actuación de las administraciones públicas que corresponda para sancionar las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdad de trato y no discriminación.

5. Colaborar con el Defensor del Pueblo y con las instituciones y organismos públicos equivalentes de otras comunidades autónomas e internacionales.

En el año 2017, representantes de los grupos parlamentarios de EnMarea, PSdeG-PSOE y BNG presentaron en el registro de este Parlamento el proyecto de Ley gallega de Identidad de Género, acompañados por varios colectivos LGTBI que impulsaron la redacción de este texto a favor de la defensa de los derechos de las personas transgénero.

El objetivo de esta propuesta era que la norma gallega permitiera conseguir un completo reconocimiento de la identidad de género en todos los ámbitos, añadiendo también una cartera de servicios y políticas públicas a favor de la inclusión de las personas trans en la sociedad.

Finalmente el proyecto de ley no fue aprobado en este Parlamento. Es cierto que la normalización de la diversidad aun no es una realidad social a pesar de los claros avances producidos en los derechos de las personas lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales (en adelante personas LGTBI o colectivo LGTBI), pero este año 2017 supuso otro paso adelante en la normalización social e integración plena de la diversidad de orientación sexual y de la identidad de género:

-Por una parte, el 28 de diciembre de 2017 se inició la tramitación del Proyecto de decreto por el que se crea y regula el Observatorio gallego contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género. Este decreto tiene por objeto la creación de este Observatorio, así como la regulación de sus funciones, la composición, el régimen de funcionamiento y el procedimiento de solicitud y reconocimiento de las vocalías representantes de colectivos LGTBI en dicho observatorio.

La creación de un órgano consultivo se considera fundamental para identificar las necesidades y para la promoción de la igualdad real y efectiva del colectivo LGTBI en las diversas esferas de la vida social, económica, laboral, sanitaria, educativa y cultural, así como de lucha contra la homofobia, bifobia, lesbofobia y/o transfobia.

La finalidad del Observatorio gallego contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género es contribuir al conocimiento de la realidad de la diversidad de orientación sexual y de género con objeto de identificar las dificultades para la integración social plena de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales. Asimismo, servirá de foro de diálogo permanente entre la Administración autonómica y el movimiento asociativo que tenga como objeto la integración social en todos los ámbitos de estas personas.

El Observatorio gallego contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género se adscribe al órgano superior de la Administración general de la Comunidad Autónoma competente en materia de igualdad, que le prestará el soporte personal y material preciso para el ejercicio de sus funciones:

a) Analizar los principales problemas para el reconocimiento, restablecimiento y garantía de los derechos de las personas LGBTI.

b) Realizar propuestas y recomendaciones en materia de normas y políticas públicas para la garantía de los derechos de las personas LGBTI en nuestra comunidad y para su integración y normalización social plena.

c) Promover la realización de campañas de sensibilización y concienciación sobre la diversidad sexual y la identidad de género.

d) Mantener comunicación permanente con las instancias públicas y privadas pertinentes para la materialización de los derechos de las personas LGBTI.

e) Proponer la realización de investigación y estudios específicos que resulten de interés para el conocimiento de la situación de las personas LGTBI en la Comunidad Autónoma de Galicia.

f) Promover la producción de material documental de interés sobre las materias propias de sus funciones.

g) Identificar las iniciativas, experiencias, proyectos piloto, recursos y programas de referencia en materia de derechos de las personas LGTBI, tanto en el ámbito de la Comunidad Autónoma, como el del Estado, la Unión Europea y las distintas agencias de las Naciones Unidas, facilitando su divulgación y promoción.

h) Realizar un seguimiento de la evolución de los derechos y de la normalización de la situación de las personas LGTBI.

i) Promover foros de discusión y debate que, en sus diferentes formatos, permitan el encuentro y la reflexión de las diferentes entidades y agentes sociales y económicos involucrados en la defensa de los derechos de las personas LGTBI.

j) Emitir cuantos informes sean solicitados por las distintas administraciones de la Comunidad Autónoma de Galicia sobre las materias de su competencia.

k) Actuar como órgano de vigilancia, asesoramiento y denuncia en materia de erradicación de la discriminación por razón de orientación sexual e identidades de género

l) Fomentar cualquier otra actuación que se considere necesaria en relación con las anteriores funciones, así como realizar aquellas que le sean encomendadas para el mejor cumplimiento de sus fines.

Esta institución, como autoridad independiente encargada de hacer respetar la igualdad de trato e impedir la discriminación de las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales por razón de las causas previstas en la Ley gallega 2/2014, de 14 de abril, tanto en el sector público como en el privado muestra su voluntad de ser un canal activo en la materialización de los derechos de las personas LGBTI en el ámbito que le es propio, que es la supervisión de las actuaciones sobre las que se denuncie una discriminación o una vulneración de la igualdad de trato e investigar las situaciones de las personas que pudieran sufrir discriminación en la tramitación de sus quejas o reclamaciones.

Celebramos la creación de este órgano consultivo que viene a cumplir, por una parte, con el mandato legal de que la Administración pública establezca un canal de diálogo con las entidades representativas en Galicia del colectivo LGTBI y, por otro lado, a constituir un foro de estudio y propuesta que pueda ser útil en el camino para la consecución de la plena integración de las personas en todos los ámbitos, con independencia de su identidad sexual o de género o de su orientación sexual y que pueda ayudar en el desarrollo de las políticas públicas orientadas a esta finalidad.

-Por otra parte, se anunció la creación de una Unidad asistencial de referencia para la atención sanitaria a menores trans en el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago. El objetivo declarado es mejorar la atención asistencial y dar apoyo y acompañamiento a estas personas menores de edad, dejar de tratar la transexualidad como una patología y fomentar el respeto a las personas transexuales y sus identidades y expresiones de género.

Sabemos que esta iniciativa no es acogida por todas las asociaciones del mismo modo. Mientras no esté íntegramente desarrollada no es posible evaluar su adecuación. Estas unidades de referencia existen ya en algunas comunidades autónomas, compuestas por endocrinólogos, psicólogos y cirujanos y parecen garantizar una atención mucho más especializada que la que puede obtenerse en un centro de atención primaria. El hecho de que haya una atención sanitaria especializada no tiene nada que ver con una visión "patológica", sino, al contrario, con una garantía de salud.

Esta institución no puede hacer ningún tipo de valoración de la actividad parlamentaria. Sin embargo, su objetivo en el campo de la identidad de género se centra en una educación libre de homofobia y transfobia. Y cuando hablamos de educación, incluimos también a los adultos. El Valedor do Pobo está persuadido de que los pasos adelante en la normalización de la diversidad sexual y del respeto a todas las personas exige combatir la ignorancia por la falta de información, y los perjuicios sociales que existen en algunos ámbitos. La diversidad de género, insuficientemente conocida por una parte de la sociedad, provoca simplificaciones, juicios morales y, a veces, actitudes y comportamientos de incomprensión e injusticia. El Valedor do Pobo expresa su compromiso para garantizar el libre desarrollo de la personalidad, como derecho humano fundamental, conforme a la identidad autopercibida, y a evitar a las personas situaciones de sufrimiento e indefensión por este motivo.

Diversas comunidades autónomas fueron pioneras en desarrollar políticas públicas a favor del respeto a la diversidad sexual, familiar y de identidad de género, y de prevención del acoso escolar por homofobia y transfobia. Galicia figura entre estas comunidades, como hace constar el informe ejecutivo "Abrazar la diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico", del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, encuadrado en el proyecto "*CORE: Conociendo la discriminación, Reconociendo la diversidad*", que cuenta con financiación de la Comisión Europea a través del Programa Europeo para el Empleo y la Solidaridad Social (PROGRESS). Junto a las leyes, precisamos una sociedad abierta, plural y comprensiva de la diferencia. El Valedor do Pobo está comprometido en el objetivo de que Galicia impulse también esa sociedad que "abraza la diversidad".

II- DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	9		9	
Admitidas	8	88,89 %	8	88,89 %
No admitidas	1	11,11 %	1	11,11 %
Remitidas al *Defensor del Pueblo*	0	---	0	---

En 2017 se redujo el número de quejas presentadas ante la institución hasta el número de siete. Se abrieron dos quejas de oficio. Una de ellas, por el posible acoso en un colegio a un niño transexual. La otra actuación de oficio se produjo por una publicación en el ámbito de una revista de promoción empresarial de un artículo en el que se consideraba la homosexualidad como una enfermedad. En ambos casos, la intervención de la fiscalía derivó en el archivo de las actuaciones.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	6	75 %	6	75 %
En trámite	2	25 %	2	25 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2016	6	0	6	6	0

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Los problemas de los menores trans cuando no existe acuerdo entre los progenitores sobre la expresión del género sentido

En la actuación abierta de oficio, como señalamos, la intervención de la Fiscalía supuso el archivo del expediente pero se constató en este caso una situación que no es infrecuente: la oposición de uno de los progenitores a la identidad o la expresión del género sentido de un hijo menor de edad en caso de que exista separación o divorcio entre ellos. Esta situación deriva, según los expertos, en una victimización secundaria por inacción de quien tiene un deber de tutela o incluso en la culpabilización de la persona menor de edad por los conflictos que surgen entre los progenitores sobre la forma de abordar las actuaciones necesarias, particularmente en el ámbito escolar. Hay que tener en cuenta que en el Protocolo educativo para garantizar la igualdad, la no discriminación y la libertad de identidad de género en la escuela el alumno o alumna, o sus representantes legales, en el caso de menores de edad no emancipados, deben manifestar mediante comunicación escrita al centro educativo una identidad de género diferente de aquella que le fue asignada en el nacimiento y, por lo tanto, en la documentación civil, y se tomarán las medidas necesarias para garantizarle los derechos

que le asisten, así como un proceso idóneo de acompañamiento y apoyo en el ámbito educativo.

A tal fin el equipo directivo trasladará inmediatamente esta información a la jefatura del departamento de orientación para que se analice el caso y se activen los recursos que pudieran ser necesarios en materia de orientación y apoyo, dentro de la atención a la diversidad y en atención al principio de inclusión. El problema se suscita cuando uno de los progenitores, que sigue ostentando la patria potestad, se niega a firmar la comunicación o incluso a reconocer el derecho de su hijo o hija a la identidad de género.

En estos casos, la escuela tiene que mantener una total neutralidad entre las posiciones de los progenitores. La situación se enmarca en aquellos supuestos previstos en el Código civil para los casos en que no se llegue a un acuerdo. Cualquiera de los dos podrá acudir al juez quien, después de oír a ambos y al hijo si tuviera suficiente juicio, y en todo caso si fuera mayor de doce años, atribuirá sin ulterior recurso la facultad de decidir al padre o la madre. Cabe también la posibilidad de que el juez escuche a otras personas relacionadas con el entorno del menor, si así lo estima oportuno.

Si los desacuerdos o controversias en el ejercicio de la patria potestad fueran reiterados o concurriera cualquier otra causa que entorpezca gravemente su ejercicio, el juez podrá atribuirla total o parcialmente a uno de los padres o distribuir entre ellos sus funciones. Esta medida tendrá vigencia durante el plazo que se fije, que no podrá nunca exceder de dos años.

A pesar de que este artículo 156 del Código Civil, en su apartado quinto, dispone que, si los padres viven separados, la patria potestad se ejercerá por aquel con quien el hijo conviva, el juez, a solicitud fundada del otro progenitor, podrá, en interés del hijo atribuir al solicitante la patria potestad para que la ejerza conjuntamente con el otro progenitor, o distribuir entre el padre y la madre las funciones inherentes a su ejercicio.

Los derechos y deberes que supone el ejercicio de la patria potestad se deben ejercer siempre de común acuerdo por ambos progenitores y, en caso de desacuerdo, será el juez quien determine cuál de los dos ha de ejercer todas o algunas de las facultades que la patria potestad compuerta. Por tanto, la regla general es el ejercicio conjunto y la excepción es la atribución de todas o alguna de las facultades que comporta la patria potestad a uno solo de los progenitores. La ley civil establece también que será el juez, de oficio o a instancia del propio hijo, de cualquier pariente o del Ministerio Fiscal quien dictará las disposiciones apropiadas a fin de evitar a los hijos perturbaciones dañosas en los casos de cambio del titular de la guarda y en general, las demás disposiciones que considere oportunas a fin de apartar al menor de un peligro o de evitarle perjuicios. Todas estas medidas podrán adoptarse dentro de cualquier proceso civil o penal, o bien en un procedimiento de jurisdicción voluntaria.

El auto por el que se adoptan o no tales medidas es apelable. En cualquier caso, el juez no resolverá sobre la controversia, sino que determinará cuál de los dos progenitores decidirá sobre la cuestión controvertida. Dado que el ejercicio de la patria potestad se circunscribe al ámbito del menor o menores, hay que tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, que establece el derecho del menor a ser oído tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo o judicial en que esté directamente afectado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social.

Al margen de esto, esta institución tiene reconocida legalmente la facultad de constituirse, con el consentimiento expreso de las partes, en órgano de mediación o conciliación entre ellas, en relación con violaciones del derecho de igualdad de trato y no discriminación, excepto con las que tengan contenido penal o laboral. En estos supuestos, la actuación mediadora del Valedor do Pobo podría ser de gran utilidad para evitar la judicialización de estas situaciones de conflicto en el ejercicio de un derecho fundamental como es el de igualdad de trato y no discriminación respecto a personas menores de edad.

2. La presencia y representatividad de las mujeres en el ámbito público

En dos quejas se hacía referencia a la presencia y reivindicación de representatividad real de las mujeres. La primera de las cuestiones en materia de igualdad del año 2017 fue expuesta por una asociación de mujeres que buscaba la mediación de la institución para conseguir una mesa de emergencia social o un consejo local de solidaridad para coordinar esfuerzos entre los diferentes colectivos y en el que esta asociación pudiera tener representación. La cuestión se expuso con escasa argumentación y no decía nada sobre en qué ámbito se entendía que era necesario que se creara este tipo de mesa o consejo, por lo que a fecha de hoy está en trámite, tratando de analizar la mejor manera de abordar la demanda y en qué materia hay que centrar esta problemática.

La segunda cuestión se centraba en el desequilibrio entre mujeres y hombres en el grupo de diputados provinciales del PSdeG-PSOE en A Coruña. La Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres establece, en su artículo 14, como criterio general de actuación de los poderes públicos la participación equilibrada de mujeres y hombres en las candidaturas electorales y en la toma de decisiones. Esta misma norma en el artículo 16 establece que los poderes públicos procurarán atender al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en los nombramientos y designaciones de los cargos de responsabilidad que les correspondan.

El informe remitido a esta institución, abundando en este aspecto, pone de manifiesto que el Decreto legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de igualdad establece como criterio general de actuación, dentro del principio de transversalidad y, para la aplicación del principio de integración de la dimensión de la

igualdad de oportunidades en la elaboración, ejecución y seguimiento de todas las políticas y de todas las acciones competencia de la Xunta de Galicia, el fomento de una participación equilibrada de las mujeres y hombres en la toma de decisiones y la elaboración de estrategias de empoderamiento de las mujeres.

El VII Plan estratégico de Galicia para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2017-2020 en relación a la participación y toma de decisiones refleja que existe una infrarrepresentación de las mujeres en el ámbito político. Los datos estadísticos a nivel de diputaciones provinciales de los años 2015 y 2016 recogen tan solo los datos de las presidentas, por lo que no es posible analizar la situación en profundidad a partir de los datos del plan, toda vez que las diputaciones provinciales son órganos de elección indirecta y la composición de sus plenos se realiza por elección por los concejales electos de todos los ayuntamientos del partido judicial, siendo por lo tanto complejo que los partidos políticos puedan garantizar una participación equilibrada.

El informe aportado destaca que, para analizar el contenido de la queja, hay que tener en cuenta además que la regulación de las cuotas de igualdad en España exime a los ayuntamientos de menor tamaño de su cumplimiento. Los ayuntamientos con más de 3.000 habitantes están obligados a que las listas electorales de sus candidaturas, tengan un reparto de los candidatos y candidatas por género de un 40% mínimo, y que este precepto se cumpla en cada tramo de cinco candidatos. Y manifiesta:

"En cualquier caso la Secretaría Xeral de Igualdade ya es consciente de la situación de infrarrepresentación de las mujeres en la vida política, por lo que el problema ya ha sido detectado por la administración competente y está contemplado en el plan de igualdad vigente hasta el año 2020. No procede, por tanto, considerar que ese partido político, en el conjunto de sus actuaciones no tenga en cuenta medidas para la consecución plena de la aplicación de la legislación vigente en materia de igualdad. No obstante, el "techo de cristal" en el acceso a los cargos de responsabilidad sigue siendo una tarea a la que debe dedicarse atención y por lo tanto procederemos a realizar un seguimiento en la Secretaria Xeral de Igualdade y con los portavoces del Parlamento de Galicia, para profundizar en esta situación".

Esta institución comparte el objetivo de procurar un incremento constante de la presencia de mujeres en cargos de responsabilidad, como consecuencia lógica del comprobado equilibrio de la distribución de la población residente en España por sexo, que determina tasas aproximadas del 50% de mujeres y de hombres. Como es evidente, esta situación debe traducirse necesariamente en un equilibrio en la representación pública y, por tanto, en los instrumentos de participación política. Según los datos del INE de 2017, la participación de mujeres en los distintos ámbitos del poder político se incrementó notablemente en España en los últimos años. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, dedica especial atención al fomento del principio de presencia o composición equilibrada, entendiendo por tal la presencia de mujeres y hombres en órganos y cargos de responsabilidad, de forma que

las personas de cada sexo no superen el sesenta por ciento ni sean menos del cuarenta por ciento.

Los ámbitos políticos en los que actualmente se produce una presencia equilibrada entre ambos sexos son muy reducidos, existiendo una gran variabilidad en función del órgano político considerado. La presencia es muy reducida en algunos órganos constitucionales y es equilibrada en el caso de la mayoría de las asambleas autonómicas.

Sin embargo, el hecho de la visibilización y cuantificación de la presencia de las mujeres en los ámbitos del ejercicio del poder y de la toma de decisiones, incluyendo la participación política, y a las mujeres en cargos ejecutivos y en puestos de gobierno, tal como se extrae de los indicadores y tablas del INE es un instrumento muy efectivo para identificar y corregir los ámbitos de infrarrepresentación. Según estos datos estadísticos del INE, en septiembre de 2017, el porcentaje de mujeres en el conjunto de cargos ejecutivos de los partidos políticos analizados disminuyó ligeramente respecto del año anterior, situándose en un 37,2%, frente al 37,5% de 2016.

Analizando individualmente cada partido político y teniendo en consideración el criterio de presencia equilibrada de la Ley de Igualdad, en el año 2017 los partidos políticos que cumplieron con este criterio fueron el Partido Socialista Obrero Español, Podemos, Izquierda Unida, el Partido Demócrata Catalán y Coalición Canaria.

Esquerra Republicana de Catalunya, con un 23,8% en su Comisión Ejecutiva Nacional y EAJ-PNV, con un 28,6% en su Consejo Nacional fueron los partidos con menos presencia femenina. La presencia de mujeres en la Comisión Colegiada de Izquierda Unida era del 50%.

Por lo que se refiere a la participación de mujeres en el Gobierno, cabe indicar que, tras la constitución del primero Gobierno de la XII legislatura, llevada a cabo el 4 de noviembre de 2016, cinco mujeres ocupan otras tantas carteras ministeriales en el Gobierno del Partido Popular lo que representa una presencia femenina en el Consejo de Ministros del 35,71%.

3. Polémica entre el colectivo “Hazte Oír” y la Asociación por la Libertad Afectiva y Sexual de A Coruña (A.L.A.S.).

En relación a las quejas específicamente referidas a la protección de los valores de igualdad entre los colectivos de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales de Galicia se intervino en la polémica entre el colectivo “ Hazte Oír” y la Asociación por la Libertad Afectiva y Sexual de A Coruña- A.L.A.S.- con ocasión de la publicación en diversos periódicos de ámbito nacional, distribuidos también en Galicia, de un panfleto considerado “ lgtbifóbico” y contrario a la educación en valores de igualdad y respeto. “Hazte Oír” alegó que no se pronunció en contra de ninguna diversidad sino contra la imposición de determinados axiomas de la ideología de género en el ámbito educativo. Por su parte la asociación referida demandaba una condena enérgica y una actuación en

consecuencia. A petición del Valedor, y como resultado de la investigación realizada en el ámbito del expediente, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria informó a la oficina del Valedor do Pobo que en ningún centro educativo se había difundido la citada publicación y que en el ámbito educativo público no se le dio ningún tipo de publicidad la esos actos. Mismo en muchos casos, se utilizó cómo material para ejemplificar las posiciones contrarias a los valores de convivencia y respeto a la libertad de orientación sexual e identidad de género. Consideramos que había quedado preservada la escuela como espacio para la convivencia en igualdad.

En todo caso, y una vez comprobada la ausencia de dicha campaña en el ámbito educativo de la referida publicación se procedió a trasladar en el ámbito de la queja a ambos colectivos los límites legales que no pueden ser traspasados, así como los valores de respeto a la diversidad y no discriminación que van a ser siempre defendidos por esta institución.

En el caso del artículo de opinión recogido en la revista de la asociación de empresarios de Sada, la institución recibió una queja cuando ya había iniciado la suya de oficio aunque ambas hubieron de ser archivadas ante la apertura de diligencias por parte de la Fiscalía y entrar la situación en el ámbito judicial.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

No se han formulado en esta área.

V- CONSIDERACIONES FINALES

-El Defensor del Pueblo considera que nuestra comunidad tiene por delante retos específicos en materia demográfica. Como indicamos en otros apartados de este informe, Galicia sigue siendo una comunidad muy envejecida que precisa invertir su pirámide de población. Consideramos fundamental el impulso a las políticas de conciliación laboral y profesional y de corresponsabilidad en la atención familiar y del hogar.

La población activa femenina se redujo en los últimos tres años pero mantuvo la tendencia al alza de la última década. Las mujeres ocupadas ganaron peso relativo entre la población femenina, a diferencia de lo ocurrido entre la masculina. La tasa de paro de las mujeres se redujo por tercero año consecutivo hasta situarse en el 20,25 %, un porcentaje lejano del 10,82 % registrado en 2007. Sin embargo, la brecha de género se reflejó en unas tasas de actividad y de empleo, once puntos inferiores a los hombres, y una tasa de paro femenina, tres puntos superior a la masculina. Las políticas públicas deben orientarse a corregir esta situación.

-En cuanto a las situaciones de discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género, como en otros casos, esta defensoría está preocupada, fundamentalmente, por el sufrimiento de las personas. En las reuniones y entrevistas

mantenidas, se detecta, en general, un sentimiento de soledad entre los niños y adolescentes que no responden a un patrón heteronormativo. Son, en general, personas que asumen su existencia con un elevado componente de lucha. Es esencial trasladar un mensaje de aceptación de las identidades personales, de eliminación de estereotipos, de igualdad de derechos, de convivencia positiva en unas aulas en las que se dé una coeducación real y efectiva.

La institución del Valedor do Pobo se propone profundizar en la escucha de las personas, menores y mayores de edad, y de las asociaciones LGBTI para seguir avanzando en la normalización de la diversidad y en la garantía de sus derechos.

ÁREA DE TRANSPARENCIA

I- INTRODUCCIÓN

La vigilancia de la transparencia de las administraciones públicas por parte del Valedor do Pobo y la difusión del derecho de acceso a la información pública han dado lugar a un aumento significativo de peticiones de control de la transparencia. También tramitamos quejas de otras áreas en las que se conocen problemas relacionados con la transparencia sectorial, como en medio ambiente, en administración local o en el acceso a archivos y registros públicos.

Como se ha plasmado en las XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, celebradas en octubre de 2017 en Santiago de Compostela, las defensorías del pueblo son instituciones garantistas generalistas concebidas para la protección de todos los derechos, incluidos el derecho a una buena administración, a la participación ciudadana en los asuntos públicos y a su prerrequisito, el acceso a la información pública.

En esta área analizaremos las quejas de transparencia. Las personas se dirigen al Valedor do Pobo para que se investigue la actuación administrativa. Las quejas tienen un contenido amplio y diverso que va desde la ausencia total de publicidad activa por carecer de página web hasta la falta de transparencia por ausencia de respuesta a preguntas o solicitudes de acceso a la información pública.

En el Capítulo III analizamos la actuación de la valedora como comisionada da transparencia, de la Comisión da Transparencia, integrada en el Valedor do Pobo, la transparencia de la institución del Valedor do Pobo, y el Informe de la Xunta de Galicia sobre transparencia.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Este año hemos recibido 1249 quejas de transparencia, que se reparten en 55 asuntos y se clasifican de la forma que mencionamos a continuación.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1249		55	
Admitidas	1248	99,92 %	54	98,18 %
No admitidas	1	0,08 %	1	1,82 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %		0 %

La causa por la que existen tantos reclamantes fue la presentación de 2 quejas colectivas, una por la gestión de la piscina mancomunada del Val Miñor (Q/28/17), y otra

por la falta de transparencia en la gestión de la junta directiva del colegio oficial de Enfermería de Pontevedra (Q/13257/17 a Q/13638/17).

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	28	2,24%	28	50,91 %
En trámite	1220	97,76%	27	49,09%

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2016	3	2	5	5	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

En octubre del 2017 la valedora do pobo fue anfitriona de las XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo. Las jornadas versaron sobre el derecho de acceso a la información pública y la transparencia. Se debatió sobre la evolución de la transparencia, sobre esta como un elemento fundamental de la democracia y del ejercicio de los derechos, y sobre el papel protagonista de los defensores del pueblo en los avances en transparencia. Finalmente se elaboró un amplio documento de conclusiones.

Entre esas conclusiones podemos destacar que los defensores del pueblo somos instituciones idóneas e imprescindibles para asumir y ejercer las funciones de control de la eficacia de los derechos de transparencia, así como para promover y divulgar la cultura de la transparencia.

Con ello se pretende subrayar la relevancia de la transparencia de la actividad pública y de la garantía del derecho de acceso a la información pública en un sentido amplio, y el papel protagonista que los defensores han tenido en ello, reforzado con las nuevas leyes de transparencia.

Las defensorías consideran la transparencia trascendental para el estado democrático y para la confianza y participación de los ciudadanos.

Es un derecho ínsito a la democracia, hasta el punto de que no se concibe la democracia sin la garantía del acceso a la información pública. Y fortalece las instituciones

democráticas con el fomento de la participación pública. También es condición previa para el ejercicio del derecho a una buena administración. Su garantía hace disminuir el riesgo de ocultación y generalización de conductas delictivas, ilegales, irregulares o de malas prácticas en el ámbito de la administración y en el manejo del dinero público.

La administración tenía una visión un tanto patrimonialista de la información pública, por lo que no era infrecuente la actuación de los defensores para vencer resistencias injustificadas o contrarias a la insuficiente regulación anterior a las leyes de transparencia. Aún antes de la aprobación de esas leyes los defensores ya trabajaban en pro de un amplio acceso a la información pública, de forma especial en sectores con normativas específicas de transparencia, como el medio ambiente o la actividad municipal.

Con la aprobación de las leyes de transparencia este derecho se ha ensanchado considerablemente, como también el rol de control y garantía de los defensores. A las funciones tradicionales se han sumado otras específicas en el ámbito de la transparencia. Para ello se ha tenido en cuenta la independencia y la experiencia de los defensores en el control de la transparencia, por lo que pueden y deben ser instituciones con un importante papel en el sistema de garantías del derecho.

Los nuevos roles de los defensores en el sistema de garantía de la transparencia son variados, pero no deben interferir en su genuina labor: el desarrollo de las quejas de parte o de oficio y la información al Parlamento y a la sociedad. Sólo en casos muy específicos los nuevos roles condicionan el control del órgano de la administración encargado de los recursos en materia de acceso, lo que sucede en Castilla y León y en menor medida en Galicia. De ahí que resaltemos el mantenimiento del carácter generalista de las competencias de los defensores también para el conocimiento de todas las actuaciones en materia de transparencia.

Pusimos de relieve la necesidad de promover y divulgar la cultura de la transparencia por parte de los defensores, un aspecto éste, el educacional y promocional, en el que ponen especial énfasis la valedora do pobo y los demás defensores.

España debe ratificar el Convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos de 2009. Resulta extraño que todavía no se haya hecho si tenemos en cuenta que en gran parte sirvió como base de la normativa básica vigente. Así, por ejemplo, la ley española sigue los enunciados del convenio casi en su totalidad a la hora de establecer los límites a la transparencia y de regular la forma en que se aplican, uno de los aspectos de mayor relevancia.

Resulta urgente la aprobación del reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, al amparo de lo dispuesto en su disposición final séptima. Su aprobación clarificará algunas dudas, aunque nos tememos que las más relevantes difícilmente se van a despejar con su aprobación.

El derecho de acceso a la información pública debe ser reconocido como un derecho fundamental y, en todo caso, como un derecho autónomo dotado de una protección jurídica efectiva y adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, ágiles y eficaces.

> El derecho de acceso a la información pública debe ser reconocido como un derecho fundamental

La consideración de este derecho como fundamental o como estrictamente legal es un aspecto discutido. La ley se aprobó como ordinaria. Sin embargo, su consideración como fundamental parece mayoritaria y se basa en considerar el derecho de acceso como derivación del derecho a recibir información del art. 20.1 d) CE. Del derecho de todas las personas a recibir libremente información se deriva no sólo una obligación de abstención de los poderes públicos, de no impedir o dificultar el ejercicio de esa libertad, acorde con la concepción original de la misma, sino también el deber de las administraciones de facilitar el libre acceso a la información pública.

Los derechos fundamentales deben interpretarse en su contexto histórico y de acuerdo con la evolución de su percepción general y en especialmente en la comunidad internacional de la que participamos, tal y como prevé el art. 10.2 de la Constitución.

Como señala Guillot, a nivel mundial en la última década se ha alcanzado un consenso jurídico acerca de la naturaleza *iusfundamental* del derecho de acceso a la información pública. Diferentes convenios internacionales en el marco de la ONU, la UE y el Consejo de Europa reconocen mediante sus instrumentos de aplicación que la transparencia o el derecho de acceso a la información pública es una derivación lógica y necesaria del derecho a recibir libremente información. En la misma línea se sitúa el XIII Informe de la FIO titulado “Transparencia e información pública”.

La aprobación de la ley de transparencia como ordinaria contrasta con la aprobación de la ley de protección de datos como ley orgánica, derivada de una interpretación extensiva del art. 18.4 CE, que únicamente hace referencia a los límites que deben afectar a la informática. Con ello se pone de relieve la importancia de considerar el derecho de acceso a la información pública como derecho fundamental, puesto que la mayor parte de sus limitaciones vendrán dadas por cuestiones relacionadas con la protección de datos.

No parece que el Tribunal Constitucional vaya a rechazar esta naturaleza *iusfundamental* al menos en algunos casos, a la vista de su posición respecto de la normativa de protección de datos. Además, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional reconoce y hace efectiva la visión evolutiva de los derechos fundamentales y admite como tales derechos que antes sólo se consideraban derechos legales. Un claro ejemplo es la evolución del derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario

(art. 18.1 y 2 CE) para incorporar en su seno determinados perjuicios graves por ruidos que penetran en las viviendas.

De su consideración como derecho fundamental se derivan consecuencias de gran relevancia, tanto formales como materiales. La ampliación de su posible defensa jurisdiccional y constitucional; la vinculación al legislador y a sujetos diferentes a la administración; y el refuerzo del nivel de exigencia en su tratamiento por los operadores jurídicos.

En cualquier caso hemos considerado lógico posicionarnos del lado más favorable y garantista para el derecho a la transparencia, que además, como dijimos, es mayoritario. La convicción social sobre la necesidad de una transparencia amplia y garantizada es hoy mucho más amplia que la que existía en el pasado.

También resaltamos que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública debe ser rápido. Una transparencia lenta pierde su sentido y no resulta eficaz.

> El derecho de acceso a la información pública debe hacerse con rapidez, la transparencia lenta pierde su sentido.

La necesidad de tramitar las solicitudes como procedimientos administrativos es un grave inconveniente para ello, puesto que deriva de forma casi inevitable en el incumplimiento del plazo de un mes. Lo comprobamos en la práctica totalidad de las reclamaciones o recursos, que son por falta de respuesta en plazo, sin perjuicio de que se de dos o tres meses después. Una solución sería establecer la posibilidad de responder de forma inmediata las consultas que lo permitan, que pueden ser la mayoría o un número muy importante (consultas sobre datos, etc.). Es práctica habitual en el derecho comparado (preguntas y respuestas por mail…).

Algunas leyes como la gallega acogen esta idea y junto con el plazo de un mes señalan que en cualquier caso se conteste lo antes posible (sin agotar el plazo), lo que pone de relieve el problema que tratamos, pero sin aportar una solución, como comprobamos por los retrasos constatados.

La amplitud e indeterminación de los límites al derecho de acceso y de las causas de inadmisión de las solicitudes recogidas legalmente pueden suponer un riesgo para la efectividad de aquel, por lo que es necesaria una reducción o, cuando menos, una mayor concreción de unos y otras. En todo caso, su interpretación debe ser siempre restrictiva.

Esta amplitud e indeterminación de los límites fue una de las cuestiones en las que más se insistió en el debate de la ley. Efectivamente, hay menciones amplias e inconcretas, como la de los intereses económicos o comerciales, criticada por el Consejo de Estado. Parece sobrar algún límite, como el que alude a la política monetaria, por su traslación al ámbito supranacional.

En los otros casos parece difícilmente evitable la amplitud a la hora de mencionarlos. De hecho es la forma en la que se recogen en nuestro entorno, especialmente en el convenio europeo, que sirvió de modelo para enumerar los límites.

Las condiciones que concretan o clarifican los límites son, en primer lugar, que debe tratarse de un perjuicio para el interés protegido por el límite, y en segundo lugar, que su aplicación debe ser justificada y ponderada. El hecho de que un asunto se encuadre en un ámbito material reconocido como límite no es suficiente para excluirlo del acceso, sino que en todo caso debe realizarse la ponderación o examen caso por caso para conocer si se da ese perjuicio y si aun dándose no resulta prevalente el interés público o privado de acceso (test del daño y test del interés). Estos test van a concretar los límites mediante su aplicación por los sujetos obligados, los órganos de garantía y los tribunales, y en su caso mediante la intervención de los defensores.

Es un listado cerrado, que no puede ampliarse, aunque el hecho de que la ley se aprobara de forma ordinaria supone que cualquier otra ley pueda aumentar esos límites. Únicamente podría argumentarse que se separaría de la regulación común en nuestro entorno jurídico, especialmente del Convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos de 2009.

Es positivo que la ley haya excluido límites materiales de aplicación directa o automática, sin ponderación, y que el interés público pueda prevalecer sobre los límites generales en función del examen caso por caso.

> Los límites de acceso a la información pública no son de aplicación directa o automática, sino que deben ponderarse, y el interés público puede prevalecer sobre esos límites

Las entidades privadas prestadoras de servicios de interés general y los concesionarios de servicios públicos deberían quedar sujetos a la normativa de transparencia en todo aquello que sea relevante para la prestación del servicio. Esta información no sólo debe proporcionarse de forma indirecta, previo requerimiento de la Administración en la forma prevista en el art. 4 de la Ley 19/2013, sino también directamente por la propia entidad privada a través de la publicidad activa y de la resolución de las solicitudes de acceso a la información que reciban relativas al servicio prestado.

En su versión original esta conclusión estaba planteada de un modo más amplio, extendiendo a muchas entidades privadas las obligaciones de publicidad activa y pasiva propias de la administración y los demás órganos y entidades afectados. En la nueva versión se plantea la conveniencia de extender las exigencias generales de la transparencia a las entidades privadas prestadoras de servicios de interés general y los

concesionarios de servicios públicos, pero sólo en aquello relativo al servicio. Se trata de nuevas obligaciones directas para las entidades, nuevas obligaciones, en el ámbito de la publicidad activa y de la publicidad pasiva o acceso a la información, pero siempre acotando esas obligaciones a lo relativo al servicio, y en especial a sus condiciones básicas en lo que afectan a las personas (altas, bajas, preavisos, precios, aclaraciones de facturas…).

Por lo que se refiere a los 55 asuntos tratados en las quejas, 27 están relacionados con competencias de transparencia de las administraciones locales, dos se refieren a consultas de aplicación de algún aspecto de la normativa de transparencia, 10 se refieren al sector público de Galicia, y el resto son asuntos menores y archivos ante situaciones que no reúnen los requisitos necesarios para su admisión a trámite, ya sea por lo materia o por la ausencia de datos necesarios para poder investigar sobre la queja.

A principio de año detectamos algún retraso en el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa en el Concello de Rois, pero su respuesta fue que se estaba ejecutando un contrato para solucionar el problema y a día de hoy no existe ninguna otra queja de la ciudadanía en relación a su página web, ya disponible.

Somos conscientes que la mayoría de los ayuntamientos pequeños de Galicia pueden tener dificultades en el cumplimiento íntegro de sus obligaciones. Por el tipo de quejas recibidas la dificultad ya no se concreta en la ausencia total de publicidad, sino en dificultades para mantener el debido equilibrio entre la transparencia y la protección de otros derechos concurrentes, de modo destacado la protección de datos de carácter personal, la protección del secreto comercial, la propiedad intelectual e industrial, las funciones de vigilancia, inspección y control, y la investigación y sanción de los ilícitos penales o administrativos.

Este año ha sido necesaria una labor de ponderación de derechos e intereses. También fue preciso establecer criterio sobre el modo de entrega de la información. En general comprobamos la buena disposición de las administraciones a poner en marcha las medidas de transparencia una vez que disponen de herramientas para efectuar la ponderación adecuada.

La defensa de la transparencia y de los intereses ciudadanos ha dado lugar a que algunos asuntos que inicialmente se consideraron como queja se convirtieran después en reclamaciones ante la Comisión da Transparencia, o que reclamaciones que se tramitaron ante la Comisión da Transparencia fuesen vistas posteriormente como quejas.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

Para la tramitación de las quejas incluidas en esta área no ha sido necesario impulsar su resolución mediante recomendaciones, sugerencias o la formulación de recordatorios de deberes legales.

V- CONSIDERACIONES FINALES

El derecho de acceso a la información pública es un derecho fundamental y autónomo, y debe ser dotado de una protección jurídica efectiva y adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, ágiles y eficaces.

La mayoría de los ayuntamientos pequeños de Galicia tienen dificultades para cumplir sus obligaciones en materia de transparencia, en especial para ponderar el acceso a la información pública con el resto de derechos e intereses en juego.

El principal problema que se detecta es el retraso en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública, aunque normalmente las respuestas son positivas. También se detectan algunas carencias en materia de publicidad activa, aspecto este al que estamos dedicando nuestra atención en la actualidad a través de un estudio monográfico.

ÁREA DE VIVIENDA Y DESAHUCIOS

I- INTRODUCCIÓN

Afrontamos un año más, el deber de dar cuenta al Parlamento de Galicia de la realidad de las diferentes problemáticas, que en relación con el ámbito material de esta área han afectado más a la ciudadanía de Galicia, durante el año 2017.

Todavía hay personas en nuestra comunidad, padeciendo problemas habitacionales, como familias con miembros en situación de desempleo, mujeres con menores a cargo, unidades de convivencia que cuentan con escasos recursos económicos o estos son insuficientes para la atención de las necesidades básicas de una economía familiar en riesgo de exclusión social; por citar algunas situaciones por las que atravesaban las personas que solicitaron la intervención de la Valedora do Pobo.

Como ya señalamos en anteriores informes anuales, la crisis económica sufrida, no solamente afectó a la sociedad civil, sino también a la Administración Pública. Por ello, si los presupuestos o recursos económicos con que contaban las administraciones en materia de vivienda no solían ser holgados, al haber aumentado notablemente la demanda de viviendas protegidas públicas, se revelaron en ocasiones como insuficientes.

A pesar de que se constata un cambio de orientación en la política de vivienda en los planes estatales y autonómicos dirigida a intensificar medidas de fomento del alquiler y la rehabilitación; la casuística que conoce esta Institución a través de las quejas y consultas planteadas a lo largo del año, revela un panorama que se caracteriza por la existencia de un sector poblacional que debido a su carencia de ingresos o situación de pobreza, con alta probabilidad no va a ver satisfecho su derecho a acceder a una vivienda adecuada y digna. Al menos, esta es la situación detectada en esta Defensoría, al hilo de las frecuentes quejas que en materia de necesidad de vivienda se nos vienen presentando año tras año.

En ese contexto, como ya dimos cuenta en el informe anual anterior, promovimos diferentes actuaciones de oficio dirigidas a diferentes administraciones locales, que continuamos desarrollando en el año 2017 y sobre las que daremos cuenta en su momento.

Seguiremos insistiendo en que, de haber viviendas desocupadas de titularidad pública, en la administración local que fuere, estas deben ponerse a disposición de quien de verdad las necesita. No parece compatible con una gestión de lo público eficaz, sobre todo considerando, que existen instrumentos adecuados, como censos y programas específicos para optimizar estas viviendas desocupadas, que han sido implementados a tal fin y que se han puesto en funcionamiento precisamente en estos últimos años.

Debido a la importancia que le concedemos a la situación expuesta, continuaremos incidiendo en ella. Persistir en cualquier actitud, que dificulte el acceso a la vivienda a quienes afrontan problemáticas tan adversas como las que aquí conocemos, no resulta compatible con el estado social contemplado en la vigente Constitución Española.

Por otra parte, el derecho a la vivienda no se nutre solamente de facilitar su acceso, sino también en todas aquellas medidas que contribuyan a que las viviendas tengan el calificativo de dignas y adecuadas para sus moradores. Por esta razón, las quejas recibidas sobre deficiencias en los edificios de titularidad pública también han sido objeto de atención pormenorizada. Así, nos detendremos en otro de los problemas que ha aglutinado un buen número de quejas este año 2017, se refiere a las deficiencias que afectan a los edificios y viviendas de promoción pública: grietas en fachadas y techos, filtraciones, humedades, deficiencias estructurales, problemas de seguridad etc.

Observamos con cierta frecuencia, que familias con ingresos limitados, se ven abocadas a no poder cumplir con alguna de sus obligaciones contractuales como puedan ser las de conservación y mantenimiento, todo ello derivado de las especiales circunstancias económicas o sociales por las que atraviesan. Señalaremos, una vez más, que en estos supuestos, correspondería que se intensificaran las medidas de intervención social.

Como ya venimos reiterando en los sucesivos informes, desde que dio comienzo la crisis económica, fueron numerosas las familias que han perdido su vivienda habitual como consecuencia de un procedimiento de ejecución de préstamo hipotecario o procedimiento de desahucio.

En este sentido hemos de destacar, que nuestra intervención ante las entidades financieras, la apreciamos por sus resultados satisfactorios en relación con los expedientes solucionados. Se continúan manteniendo conversaciones y reuniones con las diferentes entidades bancarias titulares de los inmuebles ocupados. Las respuestas que hemos obtenido, se antojan adecuadas, advirtiéndose una especial sensibilidad de algunas de estas entidades ante los sectores más desfavorecidos de la población. A los consensos obtenidos y a las soluciones propiciadas, también aludiremos en el apartado III relativo a la actividad de supervisión.

Significaremos, como ya señalamos en el informe precedente, que los tiempos de respuesta se han acortado de manera significativa, como corresponde a expedientes de esta naturaleza; la fluidez de las negociaciones entabladas y la prontitud a la hora de valorar las problemáticas presentadas contribuyeron principalmente a la mejora de los tiempos de tramitación de estos expedientes.

Toda vez, que los avances legislativos sobre el ámbito objeto de análisis, y que se han ido produciendo en los últimos años ya han quedado recogidos en los informes previos, nos centraremos en aquellos más relevantes que han sido novedad en el año 2017.

A nivel estatal señalaremos que el BOE de 17 de agosto de 2017, publicaba el Convenio de colaboración con la Comunidad autónoma de Galicia para la ejecución de la prórroga del Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, rehabilitación edificatoria y regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.

A nivel autonómico en el mes de enero, el DOG (18-01-2017) publicaba la orden de Infraestructuras y Vivenda de 30 de diciembre de 2016 recogiendo las subvenciones del Programa del bono de alquiler social del Plan rehaVita: Plan gallego de rehabilitación, alquiler y mejora de acceso a la vivienda 2015-2020 y convocatoria 2017. (la corrección de errores en DOG 13-02-217).

En mayo (DOG 18-05-2017) se publicaba la orden de Infraestructuras y Vivienda de 28 de abril que contenía la prórroga de subvenciones Programa de ayuda al alquiler del Plan estatal de fomento del alquiler de viviendas, rehabilitación edificatoria y regeneración y renovación urbanas 2013-2016.

En ese mismo mes, (DOG 30-05-2017) se publicaba la orden de Infraestructuras y Vivienda de 11 de mayo de 2017, conteniendo las bases reguladoras de subvenciones del Programa de infravivienda del Plan rehaVita: Plan gallego de rehabilitación, alquiler y mejora de acceso a la vivienda 2015-2020 y convocatoria 2017.

Ya en junio (DOG 14-06-2017) se publicaba la modificación de la orden de 22-12-2015 de apertura de plazo para rehabilitación de edificios y viviendas en el ámbito del área de rehabilitación integral de los Caminos de Santiago.

El DOG 30-06-2017 publicó la orden de Infraestucturas y Vivienda de 23 de julio sobre apertura del plazo para participación en la prórroga del programa de regeneración y renovación urbanas y bases reguladoras y las de las ayudas autonómicas previstas para este programa.

En el mes de julio (DOG.17-07-2017) se publicaban las bases reguladoras de subvenciones para rehabilitar las antiguas viviendas de maestros, de otros edificios y demás viviendas de titularidad municipal y convocatoria para el año 2017.

Los DOG de 30-10 y 21-12 2017 publicaban respectivamente, la orden de Vicepresidencia sobre bases reguladoras y convocatoria de ayudas previstas de medidas urgentes de ayuda para reparación de daños causados por los incendios durante el mes de octubre del año 2017 y la orden de Infraestructuras y Vivienda de pagos anticipados en ayudas destinadas a sufragar los daños en las viviendas y en su menaje doméstico.

En el DOG de 29-12-2017 se publicaban las bases reguladoras de subvenciones para rehabilitar las antiguas viviendas de maestros, de otros edificios y viviendas de titularidad municipal para la convocatoria ya del año 2018.

Al tiempo de redacción de este informe, el DOG de 10 de enero de 2.018 publica la orden de 15 de diciembre de 2.017 por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones del *Programa de bono de alugueiro social do Plan rehaVita*, Plan galego de rehabilitación, alugamento e mellora de acceso á vivenda 2015-2020, y se convocan para el año 2018 con financiación plurianual.

Este plan incluye en su eje tercero un programa específico, tendente a paliar los efectos de los desahucios por falta de pago de las rentas de viviendas en régimen de alquiler, que es el llamado *bono de alugueiro social*.

El DOG 22 de enero de 2018, publica la resolución del IGVS por la que se procede a la convocatoria pública de la ayuda, en régimen de concurrencia no competitiva, a las personas inquilinas afectadas por ejecuciones hipotecarias de las viviendas arrendadas en el marco del Programa Aluga en el ejercicio 2018.

Significar en otro plano ya, que en este año 2017 arrancaba la puesta en funcionamiento del Observatorio de la Vivienda de Galicia, que se presenta como instrumento para facilitar la participación de todos los agentes implicados en el desarrollo de un sector socioeconómico tan clave como es el de la vivienda.

El objetivo, según se señalaba, era dotar de una herramienta encaminada a facilitar el conocimiento del mercado inmobiliario residencial al configurarse como un espacio de análisis compartido por las administraciones públicas, agentes sociales (colegios profesionales, usuarios, cooperativas, asociaciones empresariales, otros colectivos etc.), así como de recogida y estudio de la información en la materia, con el fin de convertirse en un referente en el sector.

A través del Observatorio se pretende facilitar la participación y el acceso a la información y al conocimiento de todos los aspectos relacionados con el mundo de la vivienda al conjunto de la sociedad, posibilitando además que tanto las administraciones públicas como la iniciativa personal, los profesionales, las personas usuarias y cualquier interesado en este sector esté en posición óptima para la adopción de las mejores decisiones.

Resta evaluar si con el tiempo se transforma en una eficaz herramienta de trabajo para avanzar de forma decidida en la consecución de mejoras en el sector de la vivienda en Galicia.

Señalaremos antes de finalizar este apartado introductorio, que en el mes de octubre se renovaba el acuerdo de colaboración firmado con *el Instituto Galego de Vivenda e Solo* para intercambiar información con relación a las personas afectadas por procedimientos de ejecuciones hipotecarias así como también por problemáticas de desahucios por impago de rentas de alquiler. De las quejas solventadas satisfactoriamente al amparo del referido acuerdo informaremos más adelante en el apartado III.

A continuación se inserta el enlace al acuerdo de colaboración firmado entre la Institución y el IGVS:

http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2017/11/convenio-002_2017_igvs.pdf

II- DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en materia de vivienda y desahucios durante el año 2017, incluidas las que han sido inadmitidas o remitidas a otras defensorías, asciende a la cifra de 58 expedientes. De modo que si recordamos que en el año 2015 fueron 73, y en el 2016 65, (aunque en alguno de ellos como señalamos en su momento se aglutinaban problemáticas que afectaban a diferentes unidades de convivencia), podríamos hablar de un ligero descenso.

Se han concluido un 88,64 % de ellas y continúan en tramitación a cierre de ejercicio 5 expedientes, todos ellos correspondientes a quejas presentadas en el último trimestre del año sobre el que informamos.

Se han inadmitido 12 quejas y se han remitido 2 expedientes al Defensor del Pueblo. Las causas de inadmisión fueron que las problemáticas ya estaban judicializadas, que se trataban de asuntos de naturaleza privada o que no se había producido una actuación administrativa previa.

Las quejas relativas a otros años que se han tramitado durante el año 2017 suponen un total de 17, lo que evidencia que se ha regularizado la tramitación de expedientes pendientes de resolución relativos a años precedentes, como ya se expuso en su momento con ocasión del informe de los años 2015 y 2016.

Si bien en el informe correspondiente a 2016, un 42% de las quejas tramitadas correspondían a expedientes de años precedentes que se encontraban pendientes, en el año 2017, solamente 17 correspondieron a expedientes de los años 2013 a 2016. (concretamente 1 del año 2013 y 16 del año 2016).

La tipología de las quejas de este ámbito se caracteriza un año más por su diversidad. Se han tramitado quejas relativas a desahucios de vivienda habitual promovidos por diferentes entidades bancarias, del mismo modo que desahucios por falta de pago de rentas de alquiler derivadas de contratos de arrendamiento; también ha habido quejas sobre defectos o deficiencias en viviendas tanto de promoción pública como de protección autonómica, así como sobre denegación de adjudicación directa de vivienda, escasez y retrasos en la fecha de entrega de viviendas en régimen de propiedad o alquiler.

Considerando que en esta área no se computan quejas que por su identidad fuesen objeto de acumulación, los resultados estadísticos los reflejaremos de modo sencillo.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	58		58	
Admitidas	44	75,86 %	44	75,86 %
No admitidas	12	20,69 %	12	20,69 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	3,45 %	2	3,45 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	39	88,64 %	39	88,64 %
En trámite	5	11,36 %	5	11,36 %

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2017, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2016	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2017
2013	1	0	1	1	0
2016	11	5	16	16	0

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de vivienda y desahucios, a continuación pasaremos a analizar las principales cuestiones que motivaron reclamación ciudadana.

Se ha observado un importante incremento de las consultas telefónicas y también presenciales, en las que las personas manifiestan urgencia ante la necesidad de una vivienda de alquiler social, en las que nos trasladan la tardanza del tiempo de espera una vez inscritos en el Registro Único de demandantes de vivienda de la Xunta de Galicia, por citar algunos casos.

Con frecuencia relatan y documentan que llevan muchos años inscritas, en situación de alta en el Registro Único y renovando sus credenciales, y a pesar de todo, no se llega a concretar la expectativa de acceder a una vivienda. Refieren que no han resultado

adjudicatarias de vivienda protegida; que en algunos casos favorables en que se le adjudican, pasa un amplio período de tiempo hasta que se concreta y se da efectividad y también que los escasos ingresos económicos de que disponen no les permiten hacer frente con regularidad al abono de los precios mensuales de los contratos de arrendamientos de vivienda privados.

En los casos conocidos por la Institución, se han considerado que las respuestas proporcionadas por las diferentes jefaturas territoriales eran conformes a la normativa reguladora de los procedimientos para la adjudicación de las viviendas de protección oficial, lo que en cierta medida sirve de evidencia al hecho sobre el que incidiremos en las consideraciones finales: el número de viviendas públicas con que cuentan las administraciones es inferior a las demandas o necesidades reales de vivienda de la ciudadanía.

1. Desahucios en vivienda habitual

A) Mediación con entidades bancarias

Con frecuencia, ante situaciones en que las personas titulares de préstamos hipotecarios están en riesgo de perder la vivienda que constituye su residencia habitual, bien directamente o a través de alguna plataforma ciudadana, formulan consultas, solicitan entrevista de asesoramiento o nos formulan quejas.

En estos casos, una vez analizada la problemática de acuerdo con la documentación aportada por las personas solicitantes de la intervención de la Valedora do Pobo, y tras las entrevistas personales o telefónicas, de inmediato se aperturan vías de diálogo para lograr la colaboración de las entidades financieras a fin de aproximar posiciones que favorezcan una negociación. El objetivo principal es conseguir, en primer lugar, un aplazamiento del lanzamiento, para a continuación abrir cauces de comunicación con un interlocutor que designe la entidad para ese caso concreto, al objeto de que una vez valoradas la singularidad y el hecho diferencial del supuesto, se ofrezcan alternativas viables que permitan continuar con el uso de la vivienda.

Como ejemplo de este tipo de intervenciones se podrían indicar los expedientes 63795/16, 64925/16, 13919/17, 14648/17, 21575/17, 22463/17, 21456/17, entre otros.

Conseguimos que la entidad bancaria solicitara en el Juzgado el aplazamiento del lanzamiento en tanto se tramitara un alquiler social.

Se logró que la entidad gestionara con su oficina ubicada en el País Vasco, donde se había formalizado el préstamo hipotecario, una renegociación de las cuotas mensuales acordes a la situación económica actual de la parte prestataria.

El 31 de julio se registraba el escrito inicial de queja que presentaba una plataforma, en representación de la persona afectada, toda vez que esta se encontraba ingresada en un centro hospitalario. El juzgado había señalado el lanzamiento de la vivienda habitual, para el día siguiente, esto es el día 1 de agosto. (22463/17)

Tras las actuaciones desplegadas por la Valedora do Pobo, que hubieron de ser efectuadas de inmediato se consiguió la paralización del desahucio hasta el año 2020.

En una queja por desahucio de vivienda habitual con lanzamiento judicial señalado para el día siguiente conseguimos que la entidad bancaria lo paralizara hasta el año 2020

En el expediente 21575/17, la entidad había instado en el juzgado la toma de posesión de cinco bienes, entre los que se encontraba la vivienda habitual del solicitante de la intervención de la Valedora do Pobo.

A pesar del corto plazo de tiempo, fue posible que el día anterior a la toma de posesión de la vivienda habitual, la entidad desistiera y el afectado pudiera continuar residiendo en ella

B) Acuerdo de colaboración con el IGVS para el intercambio de información en ejecuciones hipotecarias y desahucios por falta de pago de rentas de alquiler.

En el marco de este acuerdo fueron variadas las problemáticas que se lograron solucionar. Muestra de ello lo constituyen los expedientes 63741/16, 6/17, 100/17, 21547/17, entre otros.

En el mes de enero, en un expediente que afectaba a una vecina de Vigo, perceptora de una pensión no contributiva, madre de 2 menores tutelados por la administración, que solicitaba la intervención de la Valedora do Pobo con urgencia, toda vez que documentaba haber dirigido ya sendos escritos tanto al ayuntamiento como al IGVS sin éxito; se señalaba que de conseguirse una vivienda idónea, se podría abordar el eventual incremento del régimen de visitas con sus hijos.

Se indicaba en el escrito inicial de queja que la habitación en vivienda compartida de la que venía haciendo uso, tendría que abandonarla en cuestión de meses.

La promotora de la queja, inscrita en el Registro Único de demandantes de vivienda, había participado ya en algún sorteo de vivienda pública, sin haber sido seleccionada.

Revisadas las actuaciones administrativas, y desenvueltas las funciones de supervisión y control, junto con la colaboración que siempre procuramos, entre las administraciones con competencias, luego del impulso efectuado desde la Institución, se propició que:

> Por resolución de la Presidencia del IGV, se aprobara, la adjudicación directa de una vivienda en régimen de alquiler, procedente de SAREB, y en febrero se firmaba ya el contrato de alquiler, con renta mensual de 40,27 euros

En otro desahucio inminente también de una familia de Vigo con dos menores, instamos la colaboración del ayuntamiento y la Xunta de Galicia. Practicadas cuantas actuaciones fueron precisas:

En apenas una semana la Xunta de Galicia les concedió el bono de alquiler del Plan RehaVita (200 euros mensuales y ayuda extraordinaria de 600), y una RISGA de 537 euros/mes. El Ayuntamiento de Vigo les otorgó una ayuda de emergencia municipal para alimentos y otra para cambio de vivienda

2. Deficiencias en viviendas de protección oficial.

En ocasiones, ante la falta de respuesta de la administración a las reclamaciones formuladas sobre desperfectos en viviendas, las personas propietarias o inquilinas formulan queja solicitando la intervención de la Valedora do Pobo.

Estas situaciones se han dado por ejemplo en los expedientes 63888/16, 13207/17, 19998 a 14002/17, 13980/17, entre otros.

El IGVS, actúa y acomete las reparaciones necesarias en una vivienda pública en régimen de alquiler en Carballeda de Avia, a fin de solucionar los daños ocasionados por la humedad y los problemas derivados del sistema de extracción y ventilación

En la tramitación de un expediente, en el que hubo de solicitar diferentes y reiterados informes de colaboración y complementarios al IGVS., se alegaba por este órgano prescripción y en base a ello no se efectuaban las reparaciones que la promotora de la queja había reclamado a lo largo del tiempo transcurrido en diferentes ocasiones, como se acreditaba documentalmente (13980/17).

Conseguimos tras la investigación efectuada en el tiempo de tramitación de la queja, que el IGVS, que alegaba prescripción, acometiera diferentes reparaciones en la vivienda de la reclamante

En otros casos, el reclamante se quejaba de que desde la ocupación del inmueble de VPP había registrado diferentes escritos sobre deficiencias en la vivienda que afectaban a cristales y zonas comunes, pero la empresa constructora no había efectuado reparación alguna. El IGVS., ante la imposibilidad de conseguir que la constructora

ejecutase los trabajos, y tras iniciar el procedimiento de incautación de fianza, ordena la ejecución de las reparaciones.

> El IGVS ejecuta las reparaciones necesarias en una vivienda VPP de Ferrol, toda vez que la empresa constructora se encontraba en concurso de acreedores

Varios vecinos de unos edificios de promoción pública de la ciudad de Ourense, se quejaban de diferentes problemas que afectaban a la seguridad del edificio en los portales y porteros automáticos, también deficiencias en la evacuación del agua y en el sistema de calefacción, así como deficiencias diversas singularizadas con respecto a cada vivienda.

> El IGVS autoriza la sustitución de los detectores de presencia e implementa medidas de seguridad que impiden la apertura desde el exterior. También se instalaron variadores en las bombas de calefacción para adaptar la potencia a la demanda de instalación

3. Expediente sancionador a una promotora por sobreprecios en viviendas de protección autonómica.

En el mes de marzo un vecino de Vigo se quejaba de que el IGVS no respondía a las solicitudes de información que formulaba sobre un procedimiento sancionador con resolución favorable al vecindario de un bloque de edificios en Navia-Vigo, por un asunto de sobreprecios en una vivienda de protección autonómica.

Tras la investigación y tramitación de la queja, unos meses después:

El IGVS efectuó los pagos de la cuantía proporcional ingresada por la constructora sancionada, en las cuentas bancarias de los propietarios de las viviendas, tanto al promotor de la queja, como a la totalidad del vecindario afectado por idéntica problemática

4. Actuaciones de oficio

Aunque las actuaciones de oficio son objeto de análisis en el capítulo 2 de este informe, queremos significar que el expediente 28181/17, incoado una vez tuvimos conocimiento de los datos públicos de las estadísticas del Consejo General del Poder Judicial, que se desprendían del informe "Efectos de las crisis económica en los órganos judiciales", se inició, al observar que el número de lanzamientos practicados en Galicia en el segundo trimestre de 2017 había experimentado un incremento de un 6 % respecto al mismo período del año 2016, pasando de 690 a 732.

Siendo cierto, que en estas cifras de lanzamientos se incluyen distintos tipos de inmuebles, no solo viviendas, y en el caso de estas no solo viviendas habituales; los datos reflejaban que sí bien los lanzamientos consecuencia de procedimientos de ejecución hipotecaria prácticamente no variaban con respecto al mismo trimestre del 2016, los que traían causa en procedimientos derivados de la Ley de Arrendamientos Urbanos sufrían un incremento superior a los 13 puntos porcentuales. Este incremento significativo, suponía un cambio de tendencia, al relacionarlo con los datos de ese mismo segundo trimestre del año 2016, en que se había registrado un descenso superior a siete puntos porcentuales respecto al año precedente 2015.

A nivel territorial, analizando la evolución de los lanzamientos practicados como consecuencia de procedimientos de ejecución hipotecaria respecto al mismo trimestre del año anterior, observamos que el ascenso se produce en la provincia de Pontevedra, con un incremento de un 15,3%. Por contra, en A Coruña, Lugo y Ourense se registran descensos.

Desde este mismo enfoque, la evolución de los lanzamientos practicados como consecuencia de procedimientos derivados de la LAU muestra que la subida la lidera la provincia de A Coruña con un incremento del 26,7 %, seguida de Ourense con un 11,1 %, Lugo con un 10,3 % y Pontevedra con un 2,3 %.

Estos datos, junto con las consultas y quejas recibidas en esta Institución, habían propiciado la renovación del acuerdo de colaboración firmado entre esta Institución y el Instituto Galego de Vivenda e Solo para el intercambio de información en relación a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias y desahucios por impago de rentas.

En ese marco, con el objetivo de ofrecer respuesta a las necesidades de las personas inmersas en problemáticas de esta naturaleza, damos a conocer cuantas medidas se ponen en funcionamiento orientadas a procurar la efectividad del derecho a disfrutar de una vivienda digna. Entre ellas, el convenio de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial y la Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión de los lanzamientos de vivienda familiar y medidas de carácter social, firmado el 8 de abril del 2013.

Así, a título enunciativo, mencionaremos por ejemplo, que en la cláusula 2.2 de este convenio, se recoge que en los procedimientos de desahucio de la vivienda habitual por falta de pago de la renta, con la cédula de citación a juicio y la copia de la demanda, se añadiría un folleto informativo de los servicios y programas de asistencia social de la administración autonómica y local.

En este contexto, cuando se cumplirían cinco años de la firma de ese convenio, y toda vez que las obligaciones y compromisos asumidos en virtud del mismo, se distribuían entre el Consejo General del Poder Judicial, la FEGAMP y diferentes departamentos de la Xunta de Galicia (cláusulas tercera, cuarta y quinta del convenio), interesamos, que informaran de los ayuntamientos adheridos al referido convenio, del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes firmantes y de las vías para darle efectividad, especialmente de las medidas puestas en práctica para que las personas afectadas por procedimientos judiciales de esta naturaleza, dispongan de la información de las redes y recursos disponibles, así como de cuantos otros datos o circunstancias, se consideraran relevantes para el objeto de la investigación.

La respuesta de la Xunta de Galicia, proporcionando extensa información sobre ayuntamientos adheridos al citado convenio, facilitando datos pormenorizados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y de los cauces para darle efectividad la reproduciremos en su literalidad a continuación:

"En el IGVS se recibe solicitud de la Secretaría Xeral Técnica de la Consellería de Infraestructura e Vivenda de un informe sobre la investigación de oficio iniciada por la Valedora do Pobo, en relación con el convenio de 8 de abril de 2013 entre Consejo General del Poder Judicial, Xunta de Galicia y Fegamp, sobre los ayuntamientos adheridos al referido convenio, el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y de los cauces para darle efectividad.

Según la cláusula cuarta de dicho convenio, los compromisos asumidos por la Xunta de Galicia son:

·Facilitar, a través de la Consellería de Traballo e Benestar Social (hoy, Consellería de Política Social), al Consejo General del Poder Judicial y a los juzgados del territorio toda la información disponible sobre la estructura, redes, organización, funcionamiento y recursos de los servicios sociales y programas de asistencia social.

·Facilitar, a través de la Consellería de Traballo e Benestar Social (hoy, Consellería de Política Social), la identificación del departamento y personal responsable a los efectos de las comunicaciones previstas en el presente convenio.

·Dar, a través de las Consellerías de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas; y de Traballo e Bienestar Social (hoy, Consellerías de Infraestruturas e Vivenda, y de Política Social) una respuesta inmediata y una tramitación urgente a las solicitudes remitidas por los juzgados y a comunicar la resolución que ponga fin al expediente.

El 4 de diciembre de 2017, luego de la petición de la secretaria general del IGVS, la Dirección Xeral de Inclusión Social de la Consellería de Política Social remite la información sobre los extremos solicitados por la Valedora do Pobo.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. Artículo 22 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

2. Decreto 97/2014, de 24 de julio, por el que se establece la estructura orgánica del IGVS.

A la vista de la información recabada de la Dirección Xeral de Inclusión Social, se dá respuesta a los extremos solicitados por la Valedora do Pobo:

1. Ayuntamientos adheridos al referido convenio Consejo General del Poder Judicial, Xunta de Galicia y FEGAMP

AYUNTAMIENTO	PROVINCIA
Abegondo	A Coruña
Ames	A Coruña
Aranga	A Coruña
Ares	A Coruña
Arteixo	A Coruña
Arzúa	A Coruña
Baña A	A Coruña
Bergondo	A Coruña
Betanzos	A Coruña
Boimorto	A Coruña
Boiro	A Coruña
Boqueixón	A Coruña
Brión	A Coruña
Cabana de Bergantiños	A Coruña
Cabanas	A Coruña
Cambre	A Coruña
Carballo	A Coruña
Cariño	A Coruña
Cedeira	A Coruña

Cee	A Coruña
Cerceda	A Coruña
Cesuras	A Coruña
Coirós	A Coruña
Corcubión	A Coruña
Coristanco	A Coruña
Coruña A	A Coruña
Culleredo	A Coruña
Curtis	A Coruña
Dodro	A Coruña
Fene	A Coruña
Ferrol	A Coruña
Frades	A Coruña
Laracha	A Coruña
Laxe	A Coruña
Lousame	A Coruña
Malpica de Bergantiños	A Coruña
Mañón	A Coruña
Melide	A Coruña
Mesía	A Coruña
Miño	A Coruña
Moeche	A Coruña
Monfero	A Coruña
Mugardos	A Coruña
Naron	A Coruña
Neda	A Coruña
Noia	A Coruña
Oleiros	A Coruña
Ordes	A Coruña
Ortigueira	A Coruña
Oza dos Ríos	A Coruña
Padrón	A Coruña
Pino O	A Coruña
Pobra do Caramiñal	A Coruña
Ponteceso	A Coruña
Pontedeume	A Coruña
Pontes As	A Coruña
Porto do Son	A Coruña

Rianxo	A Coruña
Riveira	A Coruña
Rois	A Coruña
San Sadurniño	A Coruña
Santa Comba	A Coruña
Santiago de Compostela	A Coruña
Teo	A Coruña
Toques	A Coruña
Touro	A Coruña
Trazo	A Coruña
Vedra	A Coruña
Vilarmaior	A Coruña
Vimianzo	A Coruña
Alfoz	Lugo
Baralla	Lugo
Barrreiros	Lugo
Bóveda	Lugo
Burela	Lugo
Castro de Rei	Lugo
Cervo	Lugo
Cospeito	Lugo
Folgoso do Courel	Lugo
Fonsagrada A	Lugo
Foz	Lugo
Guitiriz	Lugo
Incio O	Lugo
Lancara	Lugo
Lourenzá	Lugo
Lugo	Lugo
Meira	Lugo
Mondoñedo	Lugo
Monforte	Lugo
Monterroso	Lugo
Muras	Lugo
Ourol	Lugo
Outeiro de Rei	Lugo
Pantón	Lugo
Páramo O	Lugo

Pedrafita do Cebreiro	Lugo
Pol	Lugo
Quiroga	Lugo
Ribadeo	Lugo
Riotorto	Lugo
Sober	Lugo
Taboada	Lugo
Trabada	Lugo
Valadoruo	Lugo
Vicedo O	Lugo
Vilalba	Lugo
Xove	Lugo
Allariz	Ourense
Baltar	Ourense
Bande	Ourense
Barbadás	Ourense
Barco de Valdeorras O	Ourense
Bola A	Ourense
Bolo O	Ourense
Calvos de Randín	Ourense
Carballeda de Valdeorras	Ourense
Carballiño O	Ourense
Cartelle. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Castrelo de Miño	Ourense
Celanova. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Cenlle	Ourense
Chandrexa de Queixa	Ourense
Cortegada	Ourense
Entrimo	Ourense
Esgos	Ourense
Gomesende. Mancomunidade Terra de	Ourense
Irixo O	Ourense
Larouco	Ourense
Leiro	Ourense
Maceda	Ourense
Manzaneda	Ourense

Maside	Ourense
Merca A. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Montederramo	Ourense
Muiños	Ourense
Nogueira de Ramuín	Ourense
Ourense	Ourense
Parada de Sil	Ourense
Pereiro de Aguiar	Ourense
Peroxa A	Ourense
Piñor	Ourense
Pobra de Trives A	Ourense
Pontedeva. Mancomunidade Terra de	Ourense
Porqueira A	Ourense
Punxín	Ourense
Quintela de Leirado Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Rairiz de Veiga	Ourense
Ramiras. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Ribadavia	Ourense
Riós	Ourense
Rúa A	Ourense
San Cibrao das Viñas	Ourense
San Cristovo de Cea	Ourense
Sandiás	Ourense
Taboadela	Ourense
Teixeira A	Ourense
Toén	Ourense
Verea. Mancomunidade Terra de Celanova	Ourense
Verín	Ourense
Vilamarín	Ourense
Vilar de Barrio	Ourense
Vilar de Santos	Ourense
Xinzo de Limia	Ourense
Xunqueira de Ambia	Ourense
Xunqueira de Espadanedo	Ourense

Arbo	Pontevedra
Barro	Pontevedra
Bueu	Pontevedra
Caldas de Reis	Pontevedra
Campo Lameiro	Pontevedra
Cangas	Pontevedra
Cañiza A	Pontevedra
Cobelo O	Pontevedra
Cotobade	Pontevedra
Cuntis	Pontevedra
Forcarei	Pontevedra
Fornelo de Montes	Pontevedra
Grove O	Pontevedra
Guarda A	Pontevedra
lila de Arousa	Pontevedra
Lalín	Pontevedra
Lama A	Pontevedra
Meaño	Pontevedra
Moaña	Pontevedra
Mondariz	Pontevedra
Moraña	Pontevedra
Mos	Pontevedra
Neves As	Pontevedra
Nigrán	Pontevedra
Oia	Pontevedra
Poio	Pontevedra
Ponte Caldelas	Pontevedra
Ponteareas	Pontevedra
Pontecesures	Pontevedra
Porriño o	Pontevedra
Portas	Pontevedra
Redondela	Pontevedra
Ribadumia	Pontevedra
Salceda de Caselas	Pontevedra
Silleda	Pontevedra
Soutomaior	Pontevedra
Tui	Pontevedra
Vilaboa	Pontevedra

No obstante, conviene destacar que a los ayuntamientos no adheridos se les ofrece igualmente la posibilidad de llevar a cabo una gestión coordinada de los casos de desahucio equivalente a la prevista en dicho convenio.

Con respecto al grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes firmantes y de las vías para darle efectividad, en concreto las medidas puestas en práctica con el fin de que las personas afectadas por procedimientos judiciales de esta naturaleza dispongan de la información de las redes y recursos disponibles, conviene señalar:

·Con fecha 3 de octubre de 2013 la Xunta de Galicia puso en marcha el Programa Reconduce con un enfoque preventivo y con la finalidad de crear un marco de coordinación de los servicios de las diferentes consellerías que se ponen a disposición para dar apoyo a las personas y familias en riesgo o situación de desahucio.

El Programa Reconduce constituye el marco integrado de coordinación de los servicios de las diferentes consellerías que se ponen a disposición para dar apoyo a las personas y familias en riesgo o situación de desahucio.

A través de este programa, la Xunta de Galicia procura dar una respuesta específica que para el abordaje de estas situaciones de riesgo de desahucio mediante la prestación integrada de servicios de asesoramiento jurídico y económico a las familias afectadas, que incluye la realización de actuaciones de mediación con las entidades financieras y con los arrendadores, así como el rediseño de la economía familiar, atención social específica, apoyo psicológico, orientación laboral y, cuando se reúnan los requisitos específicos, gestión de la asistencia jurídica gratuita y busca de vivienda alternativa.

El Programa Reconduce está gestionado por la Consellería de Política Social y en él participan también:

·*Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xusticia*

·*Consellería de Infraestructuras e Vivenda*

·*Consellería de Economía e Industria*

·*Consellería de Facenda.*

El Programa se dirige a dos grupos de intervención:

Un formado por personas y familias en riesgo de desahucio, sin proceso judicial abierto. Este grupo es el principal destinatario de los recursos específicos que crea el programa, las cuales prevén intervenciones de carácter preventivo para evitar el desahucio por ejecución hipotecaria de su vivienda en propiedad.

Otro formado por personas y familias cuyo proceso judicial está ya en curso. Como en este caso las posibilidades de llegar a un acuerdo extra procesal o de mediación se agotaron, las acciones de intervención tienen un carácter más paliativo (atención psico-social, orientación laboral y búsqueda de vivienda alternativa).

En los dos supuestos la Oficina de Asesoramiento del Programa Reconduce lleva a cabo el análisis de los casos y el asesoramiento jurídico y económico financiero de las personas afectadas y seleccionan las medidas más idóneas.

Si con las medidas indicadas no se consigue evitar la ejecución hipotecaria o un alquiler social, el Programa Reconduce traslada el caso al IGVS, para la aplicación del Programa de *Realoxo de Afectados por Execucións Hipotecarias.*

En los supuestos de impago de alquileres, el Programa Reconduce realizará un análisis del caso, con indicación de adopción de las medidas más convenientes para evitar el desahucio.

Si no es posible la permanencia en la vivienda, el Programa Reconduce da un servicio de apoyo, en coordinación con los servicios sociales municipales, en la busca de una vivienda alternativa. En los casos en los que las personas afectadas pertenezcan a un colectivo de atención preferente y las medidas propuestas no den resultado, el Programa Reconduce trasladará el caso al IGVS para el estudio del posible realojo.

Respecto de los compromisos de la Xunta de Galicia (cláusula cuarta), a través de las direcciones generales de *Xustiza* y de Inclusión Social; del IGVS y de la FEGAMP, a través de los servicios sociales comunitarios municipales de los ayuntamientos miembros, se están cumpliendo efectivamente los deberes asumidos en el convenio, como da buena prueba el número de casos gestionados al amparo del dicho convenio desde su firma hasta el 1 de diciembre de 2017:

Año	**Núm. casos**
Año 2013	**16**
Año 2014	**19**
Año 2015	**19**
Año 2016	**67**
Año 2017	**92**
Total	**213**

3. Respecto a las actuaciones del IGVS, hace falta destacar que este organismo en cuanto tiene conocimiento de un supuesto de desahucio, contacta con la persona afectada, con los servicios sociales municipales y con Reconduce, a los efectos de darle toda la información sobre los programas de la Xunta de Galicia."

5. Modificaciones normativas para suprimir el IRPH entidades como referencia para la aplicación de tipo de interés en préstamos vivienda convenidos

Toda vez que el ámbito material sobre el que recaía la queja del reclamante correspondía por razón de competencia al Defensor de Pueblo, se remitió el expediente 25251/17 al alto Comisionado de las Cortes Generales. La problemática esencialmente hacía referencia a que, el tipo de interés que estaba abonando el titular de una hipoteca sobre una vivienda protegida era superior al que le correspondería de ser una hipoteca "libre".

Una vez tramitado, se formuló recomendación a la Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda.

> El Defensor del Pueblo recomienda promover las modificaciones normativas oportunas para suprimir el IRPH entidades como índice oficial de referencia para la aplicación como tipo de interés de los préstamos convenidos y sustituirlo por el Euribor u otro índice oficial, con el fin de corregir los efectos de cláusulas potencialmente abusivas

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE VIVENDA Y DESAHUCIOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/83/17	Adhesión al Programa de *Vivendas Baleiras* de la Xunta de Galicia	Ayuntamiento de Ferrol 17/01/2017	ACEPTADA	Q/83/17
2	Q/14474/17	Adhesión al Programa de *Vivendas Baleiras* de la Xunta de Galicia	Ayuntamiento da Coruña 24/3/2017	NO ACEPTADA	Q/14474/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

Desde hace décadas, tanto la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 (artículo 25.1) como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 11.1), o la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (aprobada el 7 de diciembre de 2000, artículo 34.3), coinciden en resaltar la dimensión social de la vivienda, vinculada a la mejora de las condiciones de existencia de las personas.

Han sido varias las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (por citar la de 14 de marzo de 2013 o la de 21 de diciembre de 2016), que evidencian la necesidad de una actuación urgente de los poderes públicos, dentro de sus respectivos ámbitos competenciales, dirigidos a la salvaguarda de los derechos fundamentales que van ligados al uso y disfrute de la vivienda habitual.

Incidiremos un año más en que el derecho a una vivienda digna no debiera confundirse con el derecho de propiedad del artículo 33 de la Constitución Española, por lo que no se agota en facilitar el acceso a una vivienda en propiedad, sino que la protección alcanza también el uso y disfrute, con independencia del título jurídico que lo fundamente. Es por ello, que esta institución entiende que las actuaciones de los poderes públicos tendentes a desarrollar el artículo 47 CE deben ir dirigidas a garantizar a todas las personas la facultad de uso sobre una vivienda digna y no necesariamente el acceso a la propiedad de la misma.

Continuamos considerando oportuno que los diferentes ayuntamientos de Galicia junto con nuestra Comunidad Autónoma avancen coordinadamente revisando y actualizando los censos de parques de vivienda en régimen de alquiler y propiedad, así como su estado de conservación. En todo caso, el acceso a la vivienda no debiera significar el deterioro de la calidad de vida de ninguna persona, de forma que el esfuerzo económico efectuado por la compra o alquiler impida el desarrollo social, económico o familiar.

En la reciente experiencia, ocurrió que muchas familias no pudieron atender los préstamos hipotecarios que fueron concedidos por un sector bancario con cierta relajación de los requisitos exigidos para acceder al crédito, lo que propició diversas intervenciones legislativas que ya fueron expuestas en informes precedentes, dirigidas a la conservación de la vivienda por parte de las familias desahuciadas, y de cuyos resultados ya informamos en su momento.

El derecho a la vivienda, en definitiva, ha de configurarse como un auténtico derecho subjetivo cuya satisfacción debe ser garantizada por los poderes públicos. No debiera ser admisible, entiende esta Institución, comportamiento pasivo alguno por parte de ningún poder público ante la vulneración de este derecho social, ni aún amparado en la imposibilidad de llevar a cabo políticas activas, ni aún en el caso de que se pudiera tratar de una incapacidad de gasto de la administración pública de que se tratase.

Cierto es que las elecciones de carácter político que subyacen a la finalidad o empleo de los recursos de las administraciones escapan del ámbito competencial que nos es propio, no obstante, esta Institución considera que ninguna necesidad de adoptar medidas de ajuste presupuestario por los poderes públicos pudiera servir de justificación plena para disminuir políticas públicas dirigidas a promover la satisfacción del derecho a una vivienda.

Resulta necesario que el Estado y las comunidades autónomas, aunque no puedan alcanzar una respuesta adecuada en todos los casos respecto al derecho de los ciudadanos a acceder a una vivienda digna y adecuada, continúen adoptando cuantas medidas sean necesarias dirigidas a tal fin, en coherencia con el reconocimiento constitucional, internacional y autonómico de este derecho. La intensidad debiera ser la misma que la que se precisa para otros derechos constitucionales que también son esenciales.

Por otra parte, la creación de políticas orientadas a la concesión de crédito por parte de las entidades financieras basadas en criterios flexibles y adaptados a las personas con menos recursos económicos, analizando la posibilidad de introducir medidas o mecanismos de garantía, destinados a reducir el riesgo de insolvencia de las personas con dificultades debería ser prioritario. El peso tan relevante que tienen los recursos económicos financieros respecto a los recursos propios de la demanda potencial de vivienda, entendemos que así lo exige.

Es preciso que las instituciones financieras atiendan el mercado hipotecario no solo con menos criterios de pura rentabilidad empresarial, sino que también las administraciones públicas favorezcan por la vía de la garantía el régimen crediticio, sobre todo en relación a los colectivos más desfavorecidos que están situados al límite de la exclusión del sistema financiero, y por consiguiente del sistema social.

Es de justicia reconocer que se ha producido en los últimos años una importante intensificación de los esfuerzos de las distintas administraciones públicas por proveer de viviendas a las personas sin recursos económicos suficientes para acceder al mercado libre, sin embargo, la existencia todavía de ciertos sectores sociales sin posibilidades reales de acceder a ella, motiva la necesidad de que estos se redoblen.

Al tiempo de redacción de este informe, constan inscritos en el Registro Único de Demandantes de Vivienda de Galicia 11448 solicitantes. Correspondiendo a la provincia de Pontevedra 5240 (3701 Vigo y 707 Pontevedra); a la provincia de A Coruña 4482 (1946 A Coruña, 737 Santiago de Compostela y 625 Ferrol); 1258 a la provincia de Lugo (769 en Lugo) y 468 a la provincia de Ourense (219 en Ourense).

Esto es, de la totalidad de las inscripciones en el Registro de demandantes en Galicia, 8704, es decir un 76 % corresponden a solicitudes de vivienda en las siete ciudades: Vigo, A Coruña, Lugo, Santiago de Compostela, Pontevedra, Ferrol y Ourense.

Estos datos reflejan, que es precisamente en estos entornos urbanos, que se debieran reforzar las líneas de colaboración y dialogo entre los diferentes niveles de administración.

En definitiva, que esta Valedora do Pobo es consciente de los problemas de acceso a la vivienda en Galicia, de que existe un elevado número de unidades familiares que, por razones coyunturales, atraviesan por dificultades y que necesitan contar con una vivienda con urgencia. Por todas estas personas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, continuaremos trabajando para desenvolver nuestras funciones con rigor y redoblaremos esfuerzos para lograr la colaboración de todas las administraciones implicadas en la consecución de tal fin.

Antes de finalizar, quisiéramos reiterar, que más allá de las cifras que reflejan los datos oficiales consultados, evidenciando numéricamente las necesidades de vivienda en Galicia, corresponde señalar la colaboración prestada por el Instituto Galego de Vivenda e Solo, que ha facilitado, al amparo del convenio suscrito y recientemente renovado, la resolución favorable de algunas de las controversias planteadas por los reclamantes que confiaron a esta Institución del Valedor do Pobo la solución de las problemáticas de vivienda que les afectaban.

ÁREA DE INTERIOR, SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL

I- INTRODUCCIÓN

Dentro del área denominada "Interior, seguridad ciudadana y protección civil", la problemática que centra la mayor actividad supervisora de esta Institución es la que se refiere a seguridad ciudadana y dentro de ella a la subárea de tráfico, la mayor parte de ellas relacionadas con expedientes sancionadores incoados por la presunta comisión de infracciones de tráfico a nivel local. En líneas generales nuestra función es la de comprobar si se han respetado las garantías procedimentales exigidas en todo proceso sancionador.

En lo que hace referencia a los apartados de interior y protección civil debemos informar que durante el año 2017 han sido casi testimoniales, centrándose las quejas (2) en el área de interior fundamentalmente en cuestiones relacionadas con el servicio de extinción de incendios y emergencias. En cuanto se refiere al apartado de protección civil solo hemos recibido dos quejas relacionadas con la situación en la que se encontraba la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Vigo.

II- DATOS CUANTITATIVOS

Para analizar los datos tenemos que tener en cuenta que de las 179 quejas que aparecen como presentadas, una está firmada por 118 personas, lo que nos permite explicar que el total de asuntos presentados sea de 61 que se corresponde con las 61 quejas (si consideramos las 118 como una única queja) presentadas.

De esas 61 quejas se han admitido 45 de las cuales 9 se encuentran actualmente en trámite, 13 no han sido admitidas y 3 se han remitido al Defensor del Pueblo.

Puede llamar la atención el número de quejas en trámite, 127. En esta cifra se incluye una queja firmada por 118 vecinos de Narón que denuncian que, desde hace 20 años, están sufriendo determinados hechos que afectan a su seguridad y calidad de vida: tráfico de drogas, vandalismo, delincuencia, vertidos incontrolados, ratas, quema de materiales tóxicos, perros sueltos, etc., cuyo origen es el asentamiento de Freixeiro, en el municipio de Narón. En realidad son 9 las quejas que se encuentran en trámite.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	179		61	
Admitidas	163	91,06 %	45	74,19 %
No admitidas	13	7,26 %	13	20,96 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	3	1,68 %	3	4,85 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	36	22,09 %	36	78,26 %
En trámite	127	77,91 %	9	21,74 %

III- ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Interior

En lo que hace referencia a este apartado se han tramitado cuatro quejas.

En la Q/22489/17 se hace referencia al incumplimiento, por parte del Consorcio Provincial de Bomberos de Pontevedra, Axencia Galega de Emerxencias y Xefatura Territorial de Pontevedra de la Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de sus obligaciones legales en materia de gestión de emergencias, debiéndose activar, a juicio del denunciante, el Plan Territorial de Emergencias de Galicia (PLATERGA) en el incendio de una carpintería y vivienda anexa en la parroquia de Tenorio, en el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade.

Hemos iniciado una investigación en los organismos afectados en la que se concluye que, en cuanto se recibe la comunicación de emergencia en el CIAE 112 Galicia, a las 19:30 h., de inmediato se moviliza el SPEIS de Salnés-Ribadumia que confirma su salida 2 minutos después de la primera comunicación. El tiempo de llegada al incendio por parte del SPEIS del Salnés-Ribadumia se estima alrededor de 30 minutos.

A las 20.12 h. el CIAE Galicia recibe confirmación del SPEIS Salnés-Ribadumia de que el incendio está controlado.

Desde la primera llamada de emergencia hasta el control del incendio transcurrieron 39 minutos.

A las 19:39 h. el jefe de intervención en la emergencia, el responsable de turno del SPEIS Salnés-Ribadumia solicita la movilización de SPEIS del Morrazo, que se lleva a cabo según procedimiento del CIAE 112 Galicia.

Desde el CIAE 112 Galicia, a las 19:40, se informa a los bomberos de Pontevedra por si consideran adecuado colaborar en la extinción, rechazando la actuación. Esta información al SPEIS de Pontevedra está prevista en los procedimientos de comunicación del CIAE 112 Galicia, no así su colaboración.

Se entiende que esta es una emergencia ordinaria siendo atendida por lo servicios ordinarios de atención a emergencias, no habiendo lugar por tanto a activar el PLATERGA.

Hacemos constar que a los 16 minutos de la primera llamada de comunicación de la emergencia, la particular que llama, identificada como la dueña de la carpintería, informa que arde por completo, lo que confirma que el incendio evolucionó de forma muy rápida, impidiendo la acción de los bomberos que se ampliase a las zonas colindantes.

Después de la investigación realizada no se desprende que existan indicios de una actuación irregular por parte de los organismos responsables en el incendio de Tenorio.

La Q/21330/17 hace también referencia a esta cuestión al poner de manifiesto la precariedad de los medios de emergencias en los ayuntamientos de Cerdedo-Cotobade, Campo Lameiro y Forcarei, reclamando medidas para asegurar una mayor seguridad y bienestar a sus habitantes.

Solicita de esta Institución que, tanto la Xunta de Galicia como la Diputación de Pontevedra y los ayuntamientos afectados, hagan un informe favorable para dotar de mayores medios de emergencias y sanitarias a estos ayuntamientos.

Dimos traslado del escrito de queja a los respectivos ayuntamientos, la FEGAMP, Consorcio Provincial de Bomberos, la Diputación de Pontevedra y a la Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza. Todos han respondido a nuestros requerimientos de información, excepto los ayuntamientos afectados, en teoría, por la supuesta precariedad de medios.

Con respecto a este tema, queremos señalar que el Consorcio Provincial de Pontevedra para la Prestación del Servicio contra Incendios y Salvamento, con fecha 8 de noviembre de 2016, le encargó a la gerencia la elaboración de un estudio preliminar sobre el actual modelo de isocronas en materia de emergencia.

Informe del que se dio cuenta al pleno el 27 de abril de 2017, acordándose la creación de una Comisión Mixta entre la Diputación de Pontevedra y la Xunta de Galicia para un análisis de riesgos y necesidades con el fin de detectar aquellos puntos donde sea necesaria una mejora del servicio. Mientras tanto, la gerencia del consorcio nos informa que, con los medios actuales, se puede dar respuesta dentro de las isocronas establecidas como normales en el plan de protección civil. Por otra parte la FEGAMP nos indica que se remitió el asunto a la Comisión de Seguimiento y al grupo de trabajo del Convenio de los Grupos de Emergencia Supramunicipales (GES), para su estudio.

Se presenta también una queja contra la retirada de una pancarta, con motivos políticos, de un campo de fútbol ordenada por un inspector de la policía nacional, que desempeñaba su función como coordinador de seguridad en el estadio, y por el jefe de seguridad del club (Q/21440/17). En su tramitación, la Delegación del Gobierno en Galicia nos informa que la pancarta se había introducido incumpliendo los requisitos que permitirían su entrada al interior del campo. Se realizan dos actas de incidencia en

espectáculo deportivo por el acceso previo a ser autorizada su entrada a la zona de bancadas, una a quien la retira cuando se está analizando su contenido y otra a quien la introduce en las bancadas. Estas actas se han remitido a la Oficina Nacional de Deportes y a la Subdelegación del Gobierno por si del relato de los hechos procediese incoación de expediente sancionador.

Por último se ha presentado la queja Q/29143/17 por la falta de regulación de la movilidad horizontal entre los cuerpos de las policías locales, lo que perjudica a muchos policías que necesitan de la movilidad por circunstancias familiares o personales.

Solicita que intercedamos ante la Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza para que no se demore más la regulación de la movilidad horizontal.

Efectivamente, la Ley 9/2016, de 8 de julio, por la que se modifica la Ley 4/2007, de 20 de abril, de coordinación de policías locales, en su Disposición Final Primera faculta al Consello de la Xunta de Galicia para realizar en el plazo de un año el desarrollo reglamentario que pueda derivarse de las modificaciones integradas en esta ley. En este sentido y en relación con esa Disposición Final, el Grupo Técnico de Desarrollo Normativo, adscrito a la Comisión de Coordinación de Policías Locales, está trabajando en la elaboración del informe correspondiente a todas aquellas cuestiones de necesario desarrollo reglamentario y, a través del Portal de Transparencia e Goberno Aberto de la Xunta de Galicia, se creó una consulta pública para que el personal funcionario de policía y las organizaciones y asociaciones afectadas por la norma, junto con la ciudadanía en general, puedan participar exponiendo su parecer, encontrándose, tal como reclamaba el denunciante, en trámite de elaboración el Decreto que regule el desarrollo de la Ley 4/2007, de 20 de abril, de coordinación de policías locales, después de la modificación operada por la Ley 9/2016, de 8 de julio.

2. Seguridad ciudadana

La mayor parte de las quejas recibidas, en esta área durante el año 2017, muy por encima del 90%, se enmarcan dentro del concepto de seguridad ciudadana.

Dentro de esta subárea englobamos tanto las quejas relacionadas con la seguridad vial, como las relacionadas con tráfico y los estacionamientos regulados de vehículos en la vía pública o las que hacen referencia a la libertad de expresión en actos o actividades públicas y a la carencia de medios de emergencia en algunos municipios.

A) Seguridad vial

En las quejas se hace referencia en general a las carreteras de titularidad local, provincial o autonómica.

En general las quejas se dirigen al Valedor do Pobo después de haberse dirigido a la administración competente sin haber obtenido ninguna respuesta

Algunos ejemplos de las quejas que se plantean y las respuestas que se ofrecen, los vemos en la Q/21464/17 en la que se hace referencia a la peligrosidad de la carretera que comunica el núcleo urbano de San Cosme de Barreiros con la playa, fundamentalmente en el último tramo donde existen varias urbanizaciones muy concurridas en verano. El titular de la carretera es la Diputación Provincial de Lugo y el servicio de Vías y Obras nos indica que autorizará una posible solicitud del Ayuntamiento de Barreiros para llevar a cabo la instalación de unos reductores de velocidad, debiendo realizar el ayuntamiento esta solicitud.

La Q/22256/17 nos indica que existe un problema de seguridad en un punto de la calle Canteiro Xosé Cerviño en el Ayuntamiento de Ponteareas. Después de solicitar información al ayuntamiento sobre este problema, nos responde que se procedió a la colocación de un paso de cebra en el punto señalado por el denunciante.

La Q/22257/17 plantea un peligro por la señalización existente en el PK 38 de la carretera OU-113, de Vilar de Barrios a Verín. Nos solicita que se le aclare por la Axencia Galega de Infraestruturas los criterios técnicos que justifican esta señalización. En la respuesta se detallan los criterios técnicos, especificando que la señalización cumple con todos los requisitos que exige la normativa para garantizar la seguridad viaria de las personas usuarias de la carretera, que la velocidad máxima permitida en este punto es de 70 km/hora, con señales RS-301 situadas en el PK 38+810, margen izquierda, y 39+925, margen derecho, ampliándose en ese punto con la señalización tal como está la señal de parada, no constatándose en ese punto ningún accidente en los últimos cinco años.

Finalmente, en la Q/22263/17 se plantean los problemas que ocasiona un semáforo en la carretera PO 308, en la entrada del Puerto de A Cordeira en Combarro, que a juicio del denunciante puede ocasionar accidentes entre los viandantes que lo usan por el escaso tiempo que establece para el paso de peatones. En la respuesta que remite el ayuntamiento se nos informa que el tiempo, para el paso de peatones, está correctamente ajustado en función de la longitud del vial y según establece la legislación vigente, siendo la PO-308 una de las carreteras de mayor tráfico de la provincia de Pontevedra presentando en horas punta y en épocas de verano fuertes retenciones de tráfico, no siendo posible aumentar el tiempo máximo establecido por la normativa.

Hemos de señalar, como afirmamos al principio, que todas las quejas recibidas se presentan al no obtener respuesta previamente de las administraciones afectadas y que, una vez puestas en conocimiento de esta Institución y trasladadas a la administración correspondiente, fueron respondidas por estas a los ciudadanos que las habían presentado.

B) Tráfico

Así como la subárea de seguridad ciudadana concentra la gran mayoría de las quejas presentadas en esta área, las quejas referidas a cuestiones relacionadas con el tráfico, fundamentalmente sanciones, son la inmensa mayoría de esta subárea.

Una gran parte de estas quejas se presentan después de haberse tramitado un expediente sancionador, en unos casos sin haber recurrido en vía administrativa, y en otros habiendo recurrido y siendo desestimadas. En la mayor parte de las quejas se muestra la disconformidad con la sanción y desde esta Institución fundamentalmente comprobamos si se ha respetado las garantías procedimentales exigidas en todo proceso sancionador.

Podemos afirmar que, en general, los expedientes iniciados a instancias de particulares, afectados por un expediente sancionador de tráfico, concluyen sin que por parte de esta Institución se llegue a apreciar irregularidad alguna en la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

Las quejas están motivadas en algunos casos por deficiencias en la notificación (Q/14790/17), y la mayor parte por disconformidad con la sanción, que obedece a múltiples causas: sanción por no tener el ticket de la ORA en un lugar visible (Q/13244/17); porque la sanción no se corresponde con la supuesta infracción (Q/14387/17); sanción por estacionar en un lugar sin señal de prohibición (Q/25450/17); sanción por estacionar en una zona peatonal (Q/13975/17; por considerar que estaba estacionada en un camino de propiedad particular (Q/14631/17); etc.

La queja Q/26301/17 plantea un caso singular. Denuncia al Ayuntamiento de Santiago alegando indefensión porque se le impuso una multa por no identificar al conductor de un vehículo que cometió una infracción de tráfico, siendo el denunciante el titular del vehículo. Alega que sí lo hizo por correo ordinario y que el ayuntamiento (gestión de multas) afirma que no lo ha recibido. Durante la investigación iniciada comprobamos que el ayuntamiento tramitó correctamente el expediente sancionador. Fue concluido el expediente en esta Institución al entender, sin dudar de la palabra del denunciante, que no puede acreditar que remitió al ayuntamiento la identidad del conductor, al hacerlo por correo ordinario, y tratarse de un acto que adquirió firmeza al no ser recurrido, no teniendo esta Institución facultades para revocar actos administrativos ni ejercitar facultades revisorias de actos firmes.

En todos estos supuestos hemos comprobado la correcta tramitación de los expedientes sancionadores.

En el expediente Q/26311/17 sí advertimos que existía un error en la notificación al comprobar que el boletín de denuncia no indicaba claramente el hecho denunciado ni el lugar en el que se produce. La multa la gestionaba el ORAL de la Diputación de Pontevedra, así lo reconoció y facilitamos una entrevista de la interesada con el organismo para la resolución del problema.

En la Q/24113/17, sin concluir, estamos pendientes de recibir, en el momento de redactar este informe la respuesta del Ayuntamiento de Moaña a nuestra solicitud de información. En esta queja no cuestionamos la tramitación del expediente ni su pulcritud administrativa pero si observamos, al mirar la localización en Google Maps, que la señalización que existe es equívoca pudiendo dar lugar a la confusión por parte de los conductores, ya que las señales de prohibido aparcar no están en la acera sino pegadas a la pared de los edificios y, por otra parte, la marca amarilla en zigzag, para indicar el lugar de la calle donde está prohibido aparcar por estar reservado para algún uso especial, no existe o no se percibe con claridad (artículo 171 del Real Decreto Ley 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación). Apreciamos también una línea discontinua de color blanco pintada en el lugar que puede generar confusión, ya que esta señalización se emplea en espacios de aparcamiento sin restricciones. Nos encontramos a la espera de que el ayuntamiento nos aclare estas cuestiones para cerrar el expediente o formular una recomendación al ayuntamiento.

3. Protección Civil

En este apartado se han presentado solo dos escritos que hacen referencia a la situación en la que se encuentra la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Vigo (AVVPC de Vigo).

Hemos finalizado la tramitación de este expediente formulando una recomendación en la que solicitábamos que, ante el incumplimiento del presidente de convocar la preceptiva Asamblea General contemplada en el artículo 13.a del Reglamento de la Agrupación, se convocase la misma, previos los trámites oportunos y en el menor plazo posible. La recomendación fue aceptada, se convocó y se celebró la asamblea.

Quejas inadmitidas

Durante el año 2017 no se han admitido a trámite 13 de las quejas presentadas.

Cinco de ellas por considerar que no existían indicios de mala praxis administrativa, no apreciando irregularidad en la actuación de la administración. Cuatro fueron inadmitidas por no existir una actuación administrativa previa, no existiendo por tanto un acto administrativo que podamos supervisar.

El resto lo fueron por diversos motivos: por no ser competencia de esta institución al referirse a cuestiones de la competencia del Ministerio del Interior, por ser competencia judicial o por carecer de fundamento en la pretensión.

Las quejas, en las que no encontramos actuaciones irregulares de la administración, suelen presentarse una vez que el expediente administrativo ya ha concluido y en algunos casos sin presentar recurso administrativo. Se dirigen a la Institución para expresar su disconformidad con lo afirmado por el agente de la autoridad en el boletín de denuncia (Q/14374/17) o alegando que es habitual aparcar el coche, en los días de feria, en el lugar

donde lo han sancionado (Q/13668/17). Son quejas en las que se nos aporta copia del expediente y no observamos irregularidades o mala praxis administrativa en su tramitación.

Dos de ellas están relacionadas con el servicio de la ORA. En la Q/14005/17 se hace referencia al deficiente funcionamiento de la aplicación móvil que existen en la ORA de Santiago, cuando lo que observamos es un incorrecto manejo de la aplicación. En la Q/14597/17 se presenta queja contra el Ayuntamiento de Ourense por una multa por estacionar el vehículo en zona ORA excediendo el tiempo máximo permitido en el ticket, entendiendo que la multa no fue notificada en el momento de la sanción y que la denuncia había sido realizada por un trabajador de la empresa adjudicataria de la ORA. No fue admitida a trámite por entender que no existía mala praxis en la actuación del ayuntamiento ya que el artículo 89 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial (LTSV) dispone que las denuncias pueden notificarse en un momento posterior cuando el conductor no esté presente. Por otra parte, el artículo 4.2 del Real Decreto 320/1994, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador en materia de tráfico, de circulación de vehículos a motor y seguridad vial (RPST), establece que cualquier persona podrá formular denuncias por hechos que puedan constituir infracción a los preceptos del texto de la LSVT o de sus reglamentos. La denuncia formulada por el controlador es una prueba aunque no goce de la presunción de veracidad, que el artículo 88 de la LSTV reconoce a las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad.

Entre las no admitidas, por no existir una actuación administrativa previa, podemos señalar la Q/13995/17 en la que denuncia la falta de control sobre el estacionamiento indebido, sobre el aparcamiento continuado de vehículos privados y de mercancía en paradas de bus, etc. En la Q/22165/17 solicitan que se paralice un procedimiento sancionador que se va a tramitar, facilitándonos la resolución por la que se acuerda su tramitación y las alegaciones presentadas por el denunciante.

En ambos casos no existe una actuación administrativa previa, encontrándose en la segunda tramitándose el expediente que debería finalizar con una resolución expresa, motivada y notificada con el ofrecimiento de los oportunos recursos.

Cuando se inadmite una queja, y en consecuencia no se tramita, en el escrito en el que se le comunica al interesado, siempre se hacen constar las razones de la inadmisión.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

Las quejas que se remiten al Defensor del Pueblo son aquellas en las que el problema que motiva la queja no se encuadra dentro de las competencias de supervisión que la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo nos atribuye, y están siempre relacionados con competencias de la administración central del Estado.

Son tres las quejas que hemos remitido al Defensor del Pueblo durante el año 2017. Se relacionan con el Ministerio del Interior, por mala atención a una persona que acudió a presentar una denuncia en la comisaría de Santiago, con el Ministerio de Fomento por la siniestralidad de la N-550 y otra en la que se nos indica que ha recibido una multa por exceso de velocidad en Francia cuando ni él ni su vehículo habían estado allí, no habiéndose impugnado la sanción. Esta es una queja atípica porque no existe ninguna actuación de la administración española que supervisar, y solicita la intervención de la institución por la multa que le ha sido comunicada por el Estado francés, careciendo tanto esta Institución como la del Defensor del Pueblo de competencias para intervenir ante autoridades o administraciones extranjeras.

IV. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE INTERIOR, SEGURIDAD CIUDADADA Y PROTECCIÓN CIVIL					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	RESPUESTA	ENLACE
1	Q/63720/16	Que se deje sin efecto la sanción impuesta al reclamante	Ayuntamiento de Pontevedra 08/05/2017	Aceptada	Q/63720/16
2	14523/17	Convocar Asamblea General prevista en el artículo 13.a del Reglamento de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil	Protección Civil de Vigo 19/06/2017	Aceptada	Q/14523/17

V- CONSIDERACIONES FINALES

La mayor parte de las quejas presentadas se encuadran dentro del ámbito de la seguridad ciudadana, siendo las que hacen referencia al tráfico y fundamentalmente a cuestiones relacionadas con expedientes incoados por la presunta comisión de infracciones de tráfico a nivel local. En todos ellas se muestra la disconformidad con la sanción impuesta.

En este ámbito nuestra labor consiste fundamentalmente en supervisar la actuación municipal para comprobar si en el procedimiento se han respetado las garantías exigidas en todo proceso sancionador.

En líneas generales no encontramos irregularidades en la tramitación de los expedientes.

QUEJAS DE OFICIO

QUEJAS DE OFICIO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN Y FECHA	ESTADO DE TRAMITACION	ENLACE
1	Q/1/17	Reparto de cuotas de pesca en la Comunidad Autónoma de Galicia	Consellería do Mar 02/01/2017	Concluida	Q/1/17
2	Q/83/17	Adhesión al programa de viviendas vacías	Ayuntamiento de Ferrol 16/01/2017	Concluida	Q/83/17
3	Q/14265/17	Plaga de la patata por la colza guatemalteca	Consellería do Medio Rural 27/02/2017	Concluida	Q/14265/17
4	Q/14318/17	Reclamación del impuesto de plusvalía a familia que entrega la vivienda en dacción en pago al Banco Santander	Ayuntamiento de Arteixo 06/03/2017	Concluida	Q/14813/17
5	Q/14385/17	Acoso en el colegio a un niño transexual	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 16/03/2017	Concluida	Q/14385/17
6	Q/14474/17	Adhesión por el Ayuntamiento de A Coruña al programa de viviendas vacías	Ayuntamiento de A Coruña 23/03/2017	Concluida	Q/14474/17
7	Q/14625/17	Camios en los parámetros de ponderación de la nueva ABAU	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 31/03/2017	Concluida	Q/14625/17
8	Q/16152/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Aranga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
9	Q/16153/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Baña 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
10	Q/16154/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Boimorto 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
11	Q/16155/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Boqueixón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
12	Q/16156/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
13	Q/16157/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cabanas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
14	Q/16158/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Capela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
15	Q/16159/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cariño 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
16	Q/16160/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Carnota 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
17	Q/16161/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cerdido 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
18	Q/16162/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Coirós 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
19	Q/16163/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Corcubión 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
20	Q/16164/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Curtis 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

21	Q/16165/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Dodro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
22	Q/16166/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Dumbría 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
23	Q/16167/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Fisterra 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
24	Q/16168/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Frades 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
25	Q/16169/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Irixoa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
26	Q/16170/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Laxe 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
27	Q/16171/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Lousame 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
28	Q/16172/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Mañón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
29	Q/16173/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Mazaricos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
30	Q/16174/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Mesía 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
31	Q/16175/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Moeche 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
32	Q/16176/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Monfero 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
33	Q/16177/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Muxía 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
34	Q/16178/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Paderne 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
35	Q/16179/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de O Pino 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
36	Q/16180/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Rois 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
37	Q/16181/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de San Sadurniño 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
38	Q/16182/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Santiso 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
39	Q/16183/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Sobrado 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
40	Q/16184/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de As Somozas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
41	Q/16185/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Toques 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
42	Q/16186/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Tordoia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
43	Q/16187/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Touro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
44	Q/16188/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Trazo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
45	Q/16189/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Val do Dubra 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

46	Q/16190/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilarmaior 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
47	Q/16191/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilasantar 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
48	Q/16192/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Zas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
49	Q/16193/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Abadín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
50	Q/16194/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Alfoz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
51	Q/16195/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Antas de Ulla 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
52	Q/16196/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Baleira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
53	Q/16197/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Baralla 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
54	Q/16198/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Barreiros 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
55	Q/16199/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Becerreá 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
56	Q/16200/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Begonte 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
57	Q/16201/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Bóveda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
58	Q/16202/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Carballedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
59	Q/16203/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Castroverde 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
60	Q/16204/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cervantes 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
61	Q/16205/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cervo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
62	Q/16206/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Corgo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
63	Q/16207/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cospeito 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
64	Q/16208/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Folgoso do Courel 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
65	Q/16209/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Fonsagrada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
66	Q/16210/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Friol 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
67	Q/16211/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Guntín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
68	Q/16212/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Incio 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
69	Q/16213/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Láncara 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
70	Q/16214/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Lourenzá 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

71	Q/16215/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Meira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
72	Q/16216/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Mondoñedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
73	Q/16217/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Monterroso 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
74	Q/16218/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Muras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
75	Q/16219/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Navia de Suarna 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
76	Q/16220/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Negueira de Muñiz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
77	Q/16221/17	Exclusión social en el medio rural	Concello das Nogais 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
78	Q/16222/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Ourol 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
79	Q/16223/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Palas de Rei 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
80	Q/16224/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Pantón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
81	Q/16225/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Paradela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
82	Q/16226/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Páramo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
83	Q/16227/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Pastoriza 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
84	Q/16228/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Pedrafita do Cebreiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
85	Q/16229/17	Exclusión social en el medio rural	Concello a Pobra do Brollón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
86	Q/16230/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Pol 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
87	Q/16231/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Pontenova 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
88	Q/16232/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Portomarín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
89	Q/16233/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Quiroga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
90	Q/16234/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Rábade 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
91	Q/16235/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Ribas de Sil 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
92	Q/16236/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Ribeira de Piquín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

93	Q/16237/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Riotorto 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
94	Q/16238/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Samos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
95	Q/16239/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Saviñao 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
96	Q/16240/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Sober 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
97	Q/16241/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Taboada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
98	Q/16242/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Trabada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
99	Q/16243/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Triacastela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
100	Q/16244/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Valadouro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
101	Q/16245/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Vicedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
102	Q/16246/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Xermade 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
103	Q/16247/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Xove 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
104	Q/16248/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Amoeiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
105	Q/16249/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Arnoia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
106	Q/16250/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Avión 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
107	Q/16251/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Baltar 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
108	Q/16252/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Bande 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
109	Q/16253/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Baños de Molgas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
110	Q/16254/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Beade 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
111	Q/16255/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Beariz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
112	Q/16256/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de dos Blancos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
113	Q/16257/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Boborás 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
114	Q/16258/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Bola 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
115	Q/16259/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Bolo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
116	Q/16260/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Calvos de Randín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

117	Q/16261/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Carballeda de Avia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
118	Q/16262/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Carballeda de Valdeorras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
119	Q/16263/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cartelle 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
120	Q/16264/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Castrelo de Miño 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
121	Q/16265/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Castelo do Val 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
122	Q/16266/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Castro Caldelas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
123	Q/16267/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cenlle 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
124	Q/16268/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Chandrexa de Queixa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
125	Q/16269/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Coles 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
126	Q/16270/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cortegada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
127	Q/16271/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cualedro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
128	Q/16272/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Entrimo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
129	Q/16273/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Esgos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
130	Q/16274/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Gomesende 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
131	Q/16275/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Gudiña 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
132	Q/16276/17	Exclusión social en el medio rural	Concello do Irixo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
133	Q/16277/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Larouco 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
134	Q/16278/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Laza 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
135	Q/16279/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Leiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
136	Q/16280/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Lobeira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
137	Q/16281/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Lobios 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
138	Q/16282/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Maceda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
139	Q/16283/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Manzaneda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

140	Q/16284/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Maside 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
141	Q/16285/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Melón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
142	Q/16286/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Merca 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
143	Q/16287/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Mezquita 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
144	Q/16288/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Montederramo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
145	Q/16289/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Monterrei 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
146	Q/16290/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Muiños 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
147	Q/16291/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Nogueira de Ramuin 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
148	Q/16292/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Oimbra 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
149	Q/16293/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Paderne de Allariz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
150	Q/16294/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Padrenda 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
151	Q/16295/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Parada de Sil 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
152	Q/16296/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Peroxa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
153	Q/16297/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Petín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
154	Q/16298/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Piñor 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
155	Q/16299/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Pobra de Trives 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
156	Q/16300/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Pontedeva 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
157	Q/16301/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Porqueira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
158	Q/16302/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Punxín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
159	Q/16303/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Quinela de Leirado 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
160	Q/16304/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Rairiz de Veiga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
161	Q/16305/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Ramirás 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
162	Q/16306/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Riós 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

163	Q/16307/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Rúa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
164	Q/16308/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Rubiá 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
165	Q/16309/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de San Amaro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
166	Q/16310/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de San Cristovo de Cea 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
167	Q/16311/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de San Xoán de Río 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
168	Q/16312/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Sandiás 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
169	Q/16313/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Sarreaus 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
170	Q/16314/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Taboadela 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
171	Q/16315/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Teixeira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
172	Q/16316/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Toén 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
173	Q/16317/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Trasmiras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
174	Q/16318/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Veiga 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
175	Q/16319/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Verea 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
176	Q/16320/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Viana do Bolo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
177	Q/16321/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilamarín 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
178	Q/16322/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilamartín de Valdeorras 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
179	Q/16323/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilar de Barrio 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
180	Q/16324/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilar de Santos 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
181	Q/16325/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilardevós 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
182	Q/16326/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Vilariño de Conso 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
183	Q/16327/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Xunqueira de Ambia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
184	Q/16328/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Xunqueira de Espadañedo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17

185	Q/16329/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Agolada 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
186	Q/16330/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Arbo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
187	Q/16331/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Barro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
188	Q/16332/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Campo Lameiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
189	Q/16333/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Catoira 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
190	Q/16334/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Covelo 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
191	Q/16335/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Crecente 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
192	Q/16336/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Cuntis 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
193	Q/16337/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Dozón 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
194	Q/16338/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Forcarei 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
195	Q/16339/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Fornelos de Montes 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
196	Q/16340/17	Exclusión social en el medio rural	Concello da Illa de Arousa 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
197	Q/16341/17	Exclusión social en el medio rural	Concello de A Lama 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
198	Q/16342/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Meis 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
199	Q/16343/17	Exclusión social en el medio rural	Concello Mondariz 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
200	Q/16344/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Mondariz Balneario 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
201	Q/16345/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Moraña 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
202	Q/16346/17	Exclusión social en el medio rural	Concello das Neves 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
203	Q/16347/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Oia 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
204	Q/16348/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Pazos de Borbén 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
205	Q/16349/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Pontecesures 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
206	Q/16350/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Portas 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
207	Q/16351/17	Exclusión social en el medio rural	Ayuntamiento de Rodeiro 04/05/2017	Concluida	Q/16152/17 a Q/16351/17
208	Q/16382/17	Perjuicios causados a los usuarios de la Autopista AP-9	AUDASA, Delegación del Gobierno, Demarcación de Caerreteras del Estado 10/05/2017	Concluida	Q/16382/17

209	Q/16383/17	Falta de manuales en idioma gallego en las autoescuelas	Secretaría Xeral de Política Lingüística 10/05/2017	Pendiente	Q/16383/17
210	Q/21390/17	Publicación de un artículo de la Asociación de Empresarios de Sada por fomentar un entorno intimidatorio y segregador de las personas LGTBI	Asociación de Empresarios de Sada 01/06/2017	Concluida	Q/21390/17
211	Q/21547/17	Desahucio de una vecina de Oleiros-A Coruña	Ayuntamiento de Oleiros y Consellería de Infraestruturas e Vivenda 22/06/2017	Concluida	Q/21547/17
212	Q/21585/17	Riesgo de exclusión social por la tardanza en cobrar la Risga	Conselleria de Política Social 27/06/2017	Concluida	Q/21585/17
213	Q/22754/17	Novo Plan de transporte	Consellería de Infraestruturas e Vivenda 05-09-2017	Concluida	Q/22754/17
214	Q/25989/17	Situación de desamparo de una vecina de Tui-Pontevedra	Ayuntamiento de Tui 30/10/2017	Concluida	Q/25989/17
215	Q/26310/17	Actuación de la FUNGA en un caso particular	Conselleria de Política Social 09/11/2017	Pendiente	Q/26310/17
216	Q/28181/17	Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Xunta de Galicia y la FEGAMP sobre desahucios	Consejo General del Poder Judicial, Xunta de Galicia y FEGAMP 17/11/2017	Concluida	Q/28181/17
217	Q/28198/17	Cuota de reserva para personas con discapacidad en el acceso a la universidad en septiembre	USC, UVIGO, UDC y CIUG 17/11/2017	Pendiente	Q/28198/17
218	Q/29026/17	Uso de desfibriladores	Consellería de Sanidade 20/11/2017	Concluida	Q/29026/17
219	Q/29027/17	Precio de los comedores escolares para familias numerosas y monoparentales	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20/11/2017	Pendiente	Q/29027/17
220	Q/29028/17	Limitaciones previstas para la captura de la sardina en las costas gallegas	Consellería do Mar 21/11/2017	Concluida	Q/29028/17
221	Q/29057/17	Retraso en las valoraciones de discapacidad	Conselleria de Política Social 24/11/207	Pendiente	Q/29057/17
222	Q/29121/17	Posible caso de acoso escolar en Valladares	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 29/11/2017	Pendiente	Q/29121/17
223	Q/29132/17	Situación de desamparo de una mujer sin hogar embarazada	Ayuntamiento de Vigo 29/11/2017	Concluida	Q/29132/17
224	Q/29274/17	Transporte escolar compartido o a demanda en vacaciones escolares	Conselleria de Infraestruturas e Vivenda 20/12/2017	Pendiente	Q/29274/17

Q/1/17

En el informe remitido por la Consellería do Mar el 1 de febrero de 2017, se establece, en primer lugar, la normativa reguladora de las cuotas de reparto de pesca marítima en tres niveles:

- El marco europeo. El Reglamento (UE) 1380/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre, sobre política pesquera común.

Los estados miembros determinan las posibilidades de pesca de determinadas especies con criterios transparentes y objetivos, incluidos los de carácter medio ambiental, social y económico.

- El marco estatal. La Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca marítima del Estado, contempla en su artículo 27 las posibilidades de pesca y en la Orden AAA/2534/2015, de 17 de noviembre, determina el plan de gestión para los buques de los censos del Caladero Nacional de Cantábrico y Noroeste, así como la distribución de cuotas en la mar territorial del Estado.

- El marco autonómico. La cuota global adjudicada a España y distribuida entre los caladeros, posteriormente es asignada a cada buque en concreto, permitiendo o en su caso obligando a una gestión conjunta y no individual.

En segundo lugar, hay que impulsar y resolver el proceso de asignación de cuotas. El criterio fundamental se denomina como capturas históricas o también historial de capturas. Este criterio después de modular con otros que atienden a circunstancias socio-económicas, a la capacidad de los buques…… . Incluso estos criterios conviven con el reparto lineal por buque en el caso de la flota de arrastre, en la que nos encontramos con buques que tienen grandes similitudes técnicas y de actividad.

En tercer lugar hay que determinar los órganos competentes para la asignación de la pesca. Dentro del cupo establecido y teniendo en cuenta las capacidades de pesca de los buques con puerto base, hay que aplicar la regulación establecida en la Orden AAA/2534/2015.

A partir de este momento interviene la Consellería do Mar, y se retoman las negociaciones entre las distintas asociaciones con la finalidad de dotar a los buques de un suelo mínimo de capturas.

Por último, y con referencia al año 2016, se hace constar que el incremento general de capturas no fue acompañado con un incremento similar de la facturación, lo que debería llevar a plantear en la flota -conforme a sus propias organizaciones de productores- estrategias de comercialización que, dentro del marco legal vigente, pudieran asumir la regulación de una forma idónea en relación con la oferta.

Q/83/17

En el mes de enero se iniciaba queja de oficio dirigida al Ayuntamiento de Ferrol, a fin de que se valorara la conveniencia de que para optimizar el uso de los inmuebles desocupados en ese ayuntamiento, se formalizara la adhesión al convenio firmado entre el IGVS y la FEGAMP a fin de incorporarse al Programa de Vivendas Baleiras de la Xunta de Galicia.

El 3 de mayo de 2016, el Instituto Galego de Vivenda e Solo y la Federación Galega de Municipios e Provincias firmaron un convenio de colaboración para el desarrollo del Programa de Vivendas Baleiras en el ámbito del Plan galego de rehabilitación, aluguer e mellora do acceso á vivenda 2015-2020. Para ese fin, los ayuntamientos con voluntad de implantar el programa deberían firmar el Acuerdo de adhesión, dando cumplimiento a los compromisos y las obligaciones que comportaba.

Por otra parte la Lei de vivenda de Galicia, Lei 8/2012 de 29 de junio, establece como una de sus líneas de actuación, dentro de las políticas públicas en materia de vivienda, la implantación de planes y programas orientados a favorecer el acceso a la vivenda en régimen de alquiler.

Esta Institución considera que la existencia de viviendas desocupadas no es compatible con las exigencias de un adecuado principio de uso racional del parque de viviendas, no contribuye a la consecución de la efectiva materialización del derecho a la vivienda según prevé la Constitución Española y no se ajusta a las problemáticas que nos trasladan los solicitantes de la intervención de la Valedora do Pobo.

Toda vez que la colaboración entre los diferentes niveles de administración se antoja irrenunciable, haciéndonos eco de las dificultades que diferentes medios de comunicación señalaban afectar a cierto número de familias con vecindad en el ayuntamiento de Ferrol que de acuerdo con lo que publicaban, perderían su hogar proximamente, formulamos una recomendación.

Al tiempo en que se dirigía esta recomendación, en la página web oficial del IGVS, figuraban en la ciudad de Ferrol, 761 solicitantes inscritos en el Registro Único de demandantes de vivenda de Galicia.

Fue precisamente ese contexto en el que incardinamos el

sentido de la recomendación.

En el mes de marzo, se incorporó al expediente la respuesta del Ayuntamiento de Ferrol aceptando la recomendación al tiempo que se comunicaba que ya las Concejalías competentes estaban iniciando las actuaciones dirigidas a la adhesión al convenio referido

Q/14318/17	En el mes de marzo se tuvo conocimiento, de la situación en la que se encontraba una familia de Pastoriza (Arteixo) que entregó su vivienda al Banco de Santander para cancelar la hipoteca por no poder hacer frente al pagado de las cuotas. La problemática afectaba a una unidad de convivencia formada por dos adultos y un menor. Según pudimos conocer, la familia adquirió la vivienda en 2006 y toda vez que la situación económica por la que atravesaba no le permitía abonar las mensualidades, tras varios meses sin poder pagarlas, negoció una solución con la entidad financiera acordando una dación en pago parcial. Dicho acuerdo verbal se alcanzó el 29 de noviembre del 2016, se formalizó el 12 de enero del 2017 y en su virtud debían abandonar la vivienda la pareja y el hijo antes del día 20 del mes de enero. Ante la situación descrita, la familia, conocedora de que ya le restaban pocos días para abandonar la vivienda que había sido su residencia habitual desde hace más de 10 años, alquila otra y a fin de dar de alta los diferentes suministros, se empadronó el 23 de diciembre del 2016 en la dirección de esa vivienda en la que pasarían a residir como arrendatarios. Asimismo, según los datos a los que accedimos, la familia aún era deudora a la citada entidad de una cifra próxima a los 40.000 euros. Tras el análisis de la problemática, y en el ejercicio de la facultad atribuida a esta Institución en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo, se hizo llegar al Ayuntamiento de Arteixo una recomendación al objeto de que atendiendo a razones de justicia material se reconociera a la contribuyente el derecho a ser beneficiaria de la exención en el pago del Impuesto sobre el Incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, prevista en la letra c del apartado 1 del artículo 105 del Real Decreto Legislativo 2/2004 procediendo a la devolución de los ingresos indebidos. Recibida la respuesta del Ayuntamiento, y al no ser aceptada la recomendación se dispuso el archivo.

Q/14385/17	La presente queja fue abierta de oficio por las informaciones aparecidas nos medios de comunicación, el día 14 de marzo, sobre lo acoso sufrido en el centro educativo por un menor transexual. Fue registrada con el número indicado arriba. El día 16 de marzo, en la misma fecha de apertura del expediente, se conoció que el caso estaba en la Fiscalía de Menores por la oposición paterna al inicio del protoloco escolar para garantizar la igualdad, a no discriminación y la libertad de identidad de género. Por tal motivo, se suspendió el inicio de actuaciones y se acordó el archivo de la queja, sin perjuicio de su reapertura se tuviéramos conocimiento de nuevos datos o circunstancias.

Q/14474/17

En el mes de marzo la Institución iniciaba queja de oficio dirigida al Ayuntamiento de A Coruña, a fin de que se valorara la conveniencia de que para optimizar el uso de los inmuebles desocupados en ese ayuntamiento, se formalizara la adhesión al convenio firmado entre el IGVS y la FEGAMP a fin de incorporarse al *Programa de Vivendas Baleiras* de la *Xunta de Galicia*.

El 3 de mayo de 2016, el *Instituto Galego de Vivenda e Solo* y la *Federación Galega de Municipios e Provincias* firmaron un convenio de colaboración para el desarrollo del *Programa de Vivendas Baleiras* en el ámbito del *Plan galego de rehabilitación, aluguer e mellora do acceso á vivenda 2015-2020*. Para ese fin, los ayuntamientos que desearan implantar el programa deberían firmar el Acuerdo de adhesión, dando cumplimiento a los compromisos y las obligaciones que comportaba.

Por otra parte la *Lei de vivenda de Galicia, Lei 8/2012 de 29 de junio*, establece como una de sus líneas de actuación, dentro de las políticas públicas en materia de vivienda, la implantación de planes y programas orientados a favorecer el acceso a la vivenda en régimen de alquiler.

En consideración a que la existencia de viviendas desocupadas no es compatible con las exigencias de un adecuado principio de uso racional del parque de viviendas, no contribuye a la consecución de la efectiva materialización del derecho a la vivienda según lo que prevé la Constitución Española y no se ajusta a las problemáticas que nos trasladan los solicitantes del amparo de la Valedora do Pobo, se formuló recomendación.

Toda vez que la colaboración entre los diferentes niveles de administración se antoja irrenunciable, haciéndonos eco de la dificultades que diferentes medios de comunicación señalaban afectar a un número de familias con vecindad en ese ayuntamiento, que según publicaban perderían su hogar proximamente, formulamos la recomendación.

En ese momento, en la página web oficial del IGVS, figuraban en la ciudad de A Coruña 2.172 solicitantes inscritos en el Registro Único de demandantes de vivenda de Galicia.

Fue precisamente ese contexto en el que se incoó este expediente.

	En abril, se incorporó al mismo la respuesta del Ayuntamiento de A Coruña, dando cuenta de las actuaciones, planes, programas, inventarios y demás iniciativas municipales esgrimidas como razones para no adherirse por el momento al *Programa de Vivendas Baleiras* de la Xunta de Galicia, y por consiguiente no aceptando la recomendación

Q/14625/17

En el mes de marzo se abrió una actuación de oficio a causa de las informaciones recibidas en relación con la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad y la incidencia del desarrollo de esta prueba, en el ámbito de Galicia, en los derechos académicos del alumnado.

Acababa de publicarse en el DOG núm. 60, de 27 de marzo de 2017, una resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 de la Secretaría General de Universidades y de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa por la que se dictaban instrucciones para la realización, dentro del curso 2016/17, de la evaluación de bachillerato para el acceso a la universidad (ABAU) para el curso 2017/18. Esta resolución introducía, en la realización material de la prueba, elementos que podían vulnerar principios generales del ordenamiento jurídico. Los aspectos que se debían esclarecer eran los siguientes:

1.- La exención de la realización de la prueba de Lengua y Literatura gallega al alumnado con exención de la materia de Lengua Gallega y Literatura II pero no de aquellos alumnos que cursaron 1º de bachillerato fuera de Galicia, tal como estaba dispuesto en la Orden de 24 de marzo de 2011, norma vigente y a la que se remitía en diversas ocasiones la propia resolución conjunta, según la cual estarían exentos de la realización del ejercicio de lengua gallega y literatura los estudiantes con exención de la materia de lengua gallega y literatura en alguno de los dos cursos del bachillerato, así como los estudiantes que no hubieran realizado en Galicia alguno de los dos cursos del bachillerato.

2.- La Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 no aclaraba la situación del alumnado que estaba repitiendo 2º curso de bachillerato, matriculado únicamente de las asignaturas no superadas, que se vería obligado a examinarse de materias generales del bloque de materias troncales que no había cursado, según el diseño de las modalidades de su plan de estudios al amparo de la LOE.

3.- La Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017 no esclarecía la situación del alumnado que había finalizado el curso anterior 2º de bachillerato y que, por diversas razones, no se presentó o no superó las últimas Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU). Este alumnado fue declarado exento de la evaluación pero en Galicia, a diferencia de otras comunidades

autónomas, no se especificaba si tenían o no la posibilidad de mejorar su nota presentándose a las materias objeto de evaluación en la parte obligatoria o en la parte voluntaria.

4.- La realización material de estas pruebas y el diseño de las materias evaluables incidía en los parámetros de ponderación. Esta institución consideró contrario a principios básicos del ordenamiento que con una antelación de dos meses se estuvieran modificando los parámetros de ponderación de las materias de las que el alumnado se podría examinar con carácter voluntario y que, en la inmensa mayoría de los casos, fueron elegidas en primer curso de bachillerato sobre la previsión que entonces existía de que ponderaban 0,2 puntos en los grados a los que los alumnos orientaban sus preferencias. A fecha de 31 de marzo de 2017, las ponderaciones de las materias acordadas por la Secretaría General de Universidades, la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa y la CiUG, en la reunión celebrada el 27/03/2017 estaban todavía pendientes de aprobación por los respectivos consejos de gobierno de las universidades del SUG.

Esta situación fue considerada gravemente lesiva de los derechos académicos de los más de diez mil alumnos que concurrirían las pruebas los días 7, 8 y 9 de junio, que durante el mes de marzo recibieron informaciones contradictorias sobre los parámetros de ponderación de las materias de carácter voluntario de la ABAU y que, en muchos casos, se matricularon ya en primer curso de materias que ahora no tenían ningún peso en su calificación.

Esta institución consideró que la precipitación con la que se hicieron estos cambios afectaba a los principios de seguridad jurídica, buena fe y confianza legítima.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y la CiUG, en las materias propias de su competencia, dieron las explicaciones que consideraron oportunas (y que se recogen en el apartado 1.a. del Capítulo 2, Área de Educación, de este informe).

El informe de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria subraya que no se aprecia el principio general del ordenamiento jurídico supuestamente vulnerado o la grave lesión que la realización de un examen más de lo eventualmente esperado por una pequeña parte del alumnado de

2° BAC (pese a que la información completa al respecto estaba a disposición de la comunidad educativa desde el mes de diciembre de 2016) pudiera producir en este colectivo minoritario acostumbrado, por otra parte, a realizar multiplicidad de exámenes a lo largo de su paso por el bachillerato, y que debía tener necesariamente preparada la materia de Lengua Gallega y Literatura para obtener el título de bachiller en unas fechas inmediatamente anteriores a la realización de la ABAU. Este argumento de la consellería no excluye la legítima invocación de una exención que estaba ya reconocida.

Tampoco se comparte el fundamento de la exigencia de realizar la prueba de gallego en dar cobertura a los intereses públicos de carácter general al dispensarle a la materia de Lengua Gallega y Literatura la misma consideración que a la materia troncal de Lengua Castellana y Literatura, con lo que se garantiza el principio constitucional y estatutario de tratamiento igualitario para las lenguas cooficiales en el territorio autonómico. Nada de esto está en cuestión. Las exenciones de realización de la prueba de Lengua Gallega y Literatura nada tienen que ver con el tratamiento igualitario de las lenguas cooficiales ni con la consideración o relevancia de la materia, que está fuera de toda duda. Si fuera como indica la consellería, esa garantía del principio constitucional y estatutario del tratamiento igualitario para las lenguas cooficiales en el territorio autonómico quedaría también afectada cuando se le reconoce la exención al alumnado que ha estado exento de la materia de Lengua Gallega y Literatura II (resolución tercera, párrafo 3, de la Resolución conjunta de 21 de febrero de 2017).

Coincidimos con la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en que el auténtico cambio normativo de calado derivó del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio que iba a regir la evaluación final de la etapa, al verse obligado, no solo a superar la prueba de evaluación final como requisito imprescindible para obtener el título de bachiller, sino a tener que ser evaluado en todas las materias generales del bloque de materias troncales, y en la materia de Lengua Gallega y Literatura. No coincidimos con la interpretación de que tal exigencia se aplicaba en todo caso y sin consideración a cualquier regulación normativa autonómica específica y vigente. Como puede apreciarse de la normativa, existió una margen de inseguridad y confusión para el alumnado derivada de tantas normas sucesivas que corrigieron disposiciones anteriores en un período de tiempo tan breve que era preciso evitar, dentro de lo posible, cualquier consecuencia negativa o

perjudicial.

Por todo lo señalado se consideró necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria y a la Comisión Interuniversitaria de Galicia la siguiente recomendación:

Que dentro del ámbito de competencias de la administración educativa gallega y de la Comisión Interuniversitaria de Galicia se adopten las medidas necesarias para paliar las consecuencias negativas que se derivan del nuevo modelo de pruebas de acceso a la universidad para el alumnado gallego. En particular, estableciendo medidas transitorias que minimicen los efectos de las actuales modificaciones respecto del sistema que estaba en vigor cuando iniciaron la etapa de Bachillerato, dentro del obligado cumplimiento de los contenidos básicos regulados en la normativa estatal, y con pleno respeto a los derechos ya reconocidos.

A tal fin, se sugieren las siguientes medidas:

-que se articule una prueba específica de acceso para el alumnado que repite 2º curso de Bachillerato, matriculado únicamente de las asignaturas no superadas y el alumnado que finalizó el pasado año 2º de Bachillerato y que, por diversas razones no se presentó o no superó las últimas PAU. La Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre se refiere al alumnado con materias no superadas de Bachillerato del currículo anterior a la implantación de la LOMCE y que curse dichas materias según el currículo del sistema educativo anterior. Por otra parte están los alumnos con el título de Bachillerato LOE y que no accedieron, por cualquiera motivo, a la universidad al finalizar el curso 2015-2016, que deseen presentarse a la prueba de acceso para subir su nota media, con objeto de tener mayores posibilidades de acceder a los estudios elegidos. En este sentido debe tenerse en cuenta el apartado 2 de la Disposición transitoria única del Real Decreto 310/2016, de 29 de julio. Para los que no deseen presentarse a la prueba, se aplicaría la previsión general de la Disposición transitoria única de la Orden ECD/1941/2016, de 22 de diciembre, y accederían con la nota media de Bachillerato.

-que se mantenga, con carácter transitorio en la convocatoria de este curso 2016-2017, la exención de la prueba de lengua gallega y literatura para los alumnos que cursaron 1º de Bachillerato fuera de Galicia, bajo la vigencia de dicha exención, sin

perjuicio de que los alumnos que lo deseen puedan concurrir a la prueba de Lengua Gallega y Literatura II.

La resolución de esta institución no fue aceptada.

Q/16152/17 a Q/16351/17	La defensora inició 200 actuaciones de oficio dirigidas a conocer las situaciones más preocupantes, las relacionadas con la exclusión o riesgo de exclusión social de las familias o personas que desarrollan su vida y actividades en el rural. Los servicios sociales de los ayuntamientos son los que se encuentran más cerca de esas situaciones y los que las conocen mejor; juegan un papel fundamental en la información, promoción e impulso de los medios disponibles para afrontar los problemas que tratamos. Consideramos que sería de interés que los ayuntamientos rurales hubiesen remitido su criterio sobre la eficacia de los medios generales puestos a disposición de las personas en exclusión o riesgo de exclusión social y sobre las medidas legales y/o de otro tipo que deberían adoptarse para abordar adecuadamente los problemas que afectan a las personas que además padecen carencias relacionadas con el medio rural. Nos dirigimos a 200 ayuntamientos gallegos (los de menos de 5000 habitantes) indicando que la protección contra la exclusión o riesgo de exclusión social debe ser una política pública prioritaria en todos los casos, y con especial dedicación cuando afecta también a las personas especialmente vulnerables, como menores, ancianos, personas con discapacidad, etc. Solicitamos su colaboración para conocer el criterio de esos ayuntamientos en relación con el tratamiento actual de las situaciones mencionadas y sobre las posibles medidas a adoptar para mejorar la atención de las personas que padecen exclusión o riesgo de exclusión social y que además encuentran la dificultad añadida de padecer esta situación en medio rural. También resultaría útil conocer si el ayuntamiento adoptó o ha previsto adoptar medidas para identificar posibles casos de exclusión no puestas de manifiesto por los perjudicados en ese ámbito. En las respuestas se subraya en términos generales la mayor dificultad de atención en medio rural y también las menores posibilidades tanto materiales como personales de los pequeños ayuntamientos. Sin embargo, se da cuenta de numerosas iniciativas de protección social a través de los departamentos de servicios sociales municipales. Algunos mencionan la escasez de acceso a la única renta periódica, la risga, y problemas de atención en la dependencia por diferentes causas, como la escasez de plazas de servicio en el hogar o las dificultades de traslado a los servicios.

Q/16382/17

Se inició actuación de oficio como consecuencia de las informaciones sobre perjuicios ocasionados a los usuarios de la AP-9. En diferentes medios de comunicación se destaca que las obras en la zona de Santiago de la AP-9 y la mala señalización de la salida del Milladoiro obligó a muchos conductores a ir hasta Padrón y la empresa exigió el pago del peaje. Algún medio señala que no subieron las barreras ni a la Guardia Civil, que estuvo 40 minutos indicando que se habían levantado, segúbn los afectados. Con la situación se formaron enormes colas. Al perjuicio económico se añade la pérdida de tiempo, cuando lo que se busca con el uso de la autopista es su ahorro. Los afectados presentaron reclamaciones por escrito. Sólo por su insistencia la empresa llegó a levantar las barreras en la noche. La empresa no dió ningún tipo de explicaciones. Esta última retención en los peajes de la AP-9 se añade a otras muchas que se habían dado con anterioridad por diferentes circunstancias, siendo la actitud de la empresa la misma. Por ejemplo, en abril se formaron grandes colas desde Pontevedra en dirección a Vigo. Los conductores manifestaron su indignación por el tiempo invertido, por la falta de avisos, y por encima tener que abonar el trayecto, cuando lo único que ocasionó el uso de la autopista fue la pérdida de tiempo y los perjuicios asociados.

En otras muchas ocasiones las retenciones en los peajes se dan en verano porque las cabinas no son capaces de absorber el tráfico. No se toman medidas para evitarlo y sobre todo, cuando las colas son desproporcionadas, la autopista no abre las barreras como una consecuencia lógica para su responsabilidad en la imposibilidad de mantener un servicio adecuado en una carretera de pago.

AUDASA remitió un amplio informe en el que señala que informó de las obras y del corte de la salida. No menciona nada sobre compensaciones o liberación de los peajes ante acumulaciones en los puestos derivadas de obras (en este caso) o de otras circunstancias, como las colas del verano que se repiten año tras año.

La principal argumentación de la empresa concesionaria para defender su forma de actuar es que las obras se señalizaron en los paneles de la autopista, por lo que no consideró la posibilidad que mencionamos en la queja de oficio, esto es, la apertura de las barreras como consecuencia de la importante distorsión del servicio común. Al margen de que la empresa había señalizado el

cierre de las salidas afectadas y las obras que realiza es evidente que eso hace inevitable que el servicio no sea el común y que los usuarios se sientan muy molestos con razón. Los argumentos de la concesionaria no tienen en cuenta que se trata de una autopista de peaje y que el servicio tiene que ser óptimo de forma permanente, y que en caso de lo contrario no ha sentido su uso como alternativa más rápida y segura que la vía convencional. El criterio de que los usuarios deben sufrir las consecuencias de las obras de mejora, aplicable con carácter general a todas las obras públicas, no puede aplicarse en el mismo sentido y con el mismo alcance a las autopistas de peaje. Cuando hacen obras con importantes consecuencias perjudiciales para su servicio deberían prever medidas que compensen la no prestación del servicio óptimo común. Cuando los tiempos del viaje aumenten de forma significativa respeto de los comunes por consecuencia lógica debería ser el no pago del peaje.

En la queja también se hace referencia a los graves perjuicios ocasionados de forma reiterada con ocasiones de retenciones en los puntos de peaje sin que la causa sean las obras. En los peajes de la AP-9 se dieron colas kilométricas en época estival y por tanto no sólo no se dio el servicio propio de la autopista por el que pagan los usuarios, sino que mismo se produjeron graves perjuicios por quedar literalmente atrapados por la situación. La respuesta de la concesionaria fue a cobrar ordinariamente y hacer que el perjuicio no sólo no se había solucionado, sino que había aumentado. En su informe la concesionaria no responde a eso, sobre lo que se preguntó expresamente, a pesar de la gravedad de sus consecuencias, tal y como pusimos de manifiesto en la queja. Se trata de una autopista de peaje de competencia estatal y esta institución no tiene la función de supervisar a la entidad concesional, aspecto este que subraya en diferentes ocasiones AUDASA. Sin embargo, lo anterior no impide emitir un criterio fundado del sucedido y hacer la valoración crítica que ya expusimos, lo que trasladamos al Parlamento de Galicia a través de este informe anual.

Q/16383/17

En el mes de mayo de 2017 se inició una actuación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de informaciones aparecidas en diferentes medios en los que se señalaba que en las autoescuelas gallegas no se facilitan los manuales en gallego.

En diferentes medios de comunicación se destaca que, con motivo del último Correlingua, los participantes señalaron, entre otras cosas, que no existe ninguna autoescuela de Galicia que tenga sus manuales en gallego.

Nos dirigimos a la Federación Gallega de Autoescuelas para solicitar su colaboración y que informara, en concreto, sobre la comprobación de si los manuales proporcionados o disponibles se encuentran únicamente en castellano; sobre las medidas previstas para que pueda accederse a los manuales también en gallego, lengua propia de esta comunidad; y sobre los demás detalles relevantes.

Se solicitó la colaboración de la Secretaría General de Política Lingüística para conocer la información con la que contaba y, en su caso, las medidas adoptadas o previstas, y los demás detalles que considerara relevantes para la completa valoración del objeto de esta queja de oficio.

La Dirección General de Tráfico informó que no tiene competencias en materia de enseñanza de la conducción, atribuida a los centros de formación (artículo 62.1 de la Ley de seguridad vial), respecto de los cuales únicamente compete a este organismo la autorización previa para ejercer su actividad, tras la constatación de que cuentan con los elementos personales y materiales a los que se refiere el apartado 2° del mencionado artículo.

La DGT sí tiene competencia en la realización de los exámenes para la obtención y expedición de los permisos de conducción y actualmente, cualquier aspirante tiene la opción de hacer la prueba común en castellano, gallego, catalán, euskera, inglés, francés y alemán.

La Secretaría General de Política Lingüística informó de la puesta en marcha del Plan de dinamización de la lengua gallega en el tejido económico (PDLGTE 2016-2020), una hoja de ruta elaborada en colaboración con 314 agentes del ámbito

socioeconómico y que tiene como meta desarrollar las directrices aprobadas por unanimidad en el Parlamento gallego en el año 2004, dentro del marco del sector 4 del Plan general de normalización de la lengua gallega.

En este contexto, aunque las autoescuelas de Galicia no se incardinan directamente en las áreas que contempla el plan, su actividad incide en el campo económico por el hecho de participar en el tejido económico como empresas prestadoras de servicios y además, en algunos casos, su configuración jurídica es la de entidades de economía social y cooperativas.

Desde esta perspectiva, en el ámbito de las competencias de la Secretaría General de Política Lingüística, y con absoluto respeto a las decisiones empresariales de las autoescuelas de Galicia, la Secretaría General de Política Lingüística informó de la decisión de dirigirse a la Federación Gallega de Autoescuelas y, también al director general de la Dirección General de Tráfico del Ministerio de Interior para informarles de que existe en Galicia un contexto legal orientado a proteger y promover la utilización de la lengua gallega. El objetivo es brindar a las autoescuelas de Galicia la colaboración y el apoyo de la SXPL para incluir entre sus servicios, como parte de su responsabilidad corporativa, la perspectiva lingüística, lo que redundará en beneficio de los usuarios de los servicios que demanden su atención en gallego, y hará posible innovar el sector mediante acciones que favorezcan que se emplee la lengua gallega en su ámbito de actuación.

Desde la firma de un convenio en el año 2013 entre la Dirección General de Tráfico y la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, la Secretaría General de Política Lingüística ya pone a disposición de ese órgano el personal técnico con el que cuenta para prestarles el asesoramiento lingüístico que precisan para que las pruebas teóricas para obtener las diferentes autorizaciones habilitantes para conducir puedan ser realizadas en gallego; y, en general, emprender acciones tendentes a dinamizar el uso de la lengua gallega en un ámbito que, por su amplia demanda, tiene, sin duda, un amplio efecto multiplicador en otros sectores. Esa misma oferta se quiere reproducir con las autoescuelas de Galicia, de las que consta que un buen número emplea el gallego en su marca comercial y en su publicidad.

Q/21390/17

Se inició una actuación de oficio en vista del artículo de opinión titulado "La homosexualidad es pecado", que se recogía en la publicación de la asociación de empresarios de Sada y As Mariñas.

Por diferentes medios se recibieron manifestaciones en contra de su contenido por considerarlo ofensivo para las personas a las que se refería. Una vez analizado dicho contenido, coincidimos en que se trataba de afirmaciones que lesionaban la dignidad y afectaban al respeto debido a todas las personas. Eran manifestaciones que fomentaban un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o segregador de las personas LGTBI.

Lo expuesto es contrario a lo previsto en la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia.

Además, a través de un medio de comunicación (en realidad, del medio de una asociación de empresarios) no se transmitía una imagen igualitaria, plural y no estereotipada.

Las anteriores razones eran suficientes para concluir que las manifestaciones analizadas no resultaban adecuadas a los principios constitucionales, en especial, al principio de no discriminación por razón de sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (art. 14 CE), y a la normativa autonómica de igualdad de trato y no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales, y que los términos en los que se produjeron debían ser rechazados.

Esta valoración se hacía en aplicación de las funciones atribuidas al Valedor do Pobo por la Ley 2/2014, que faculta a la institución como "autoridad independiente para velar por la igualdad de trato y no discriminación por razón de las causas previstas en esta ley, tanto en el sector público como en el privado" (disposición final segunda).

Este criterio se trasladó a la asociación de empresarios de Sada.

Con fecha de 31 de octubre, el presidente de la actual Junta directiva de la Asociación remitió un escrito en el que comunicó que, ante la pasividad de la anterior directiva se pidió la

	convocatoria de una Junta extraordinaria en la que se reclamó al anterior presidente su dimisión dada la gravedad del caso. La nueva directiva, en los siguientes periódicos que publicó, intentó corregir, en la medida de lo posible, la situación creada. En el escrito se solicitaban disculpas públicas en nombre de la Asociación de empresarios y se expresaba la voluntad de demostrar con hechos el absoluto respecto por la igualdad y la pluralidad.

Q/21547/17	En junio iniciamos la tramitación de este expediente de oficio, como consecuencia del conocimento que teníamos sobre la situación en la que se encontraba una vecina del Ayuntamiento de Oleiros, inmersa en un procedimiento de ejecución hipotecaria de la vivienda que constituía su residencia habitual. Según pudimos saber, la persona afectada por esta problemática, había estado ingresada recientemente en un centro hospitalario con ocasión de una intervención quirúrgica y atravesaba una situación crítica en términos económicos lo que motivaba que la complejidad de su caso pareciera precisar de singular atención. Así las cosas, se aperturó queja de oficio, y promovimos la correspondiente investigación sumaria e informal, al objeto de esclarecer los supuestos en que se basaba y para los efectos del ámbito de las competencias que nos son propias. Dirigimos solicitud de informe de colaboración al Ayuntamiento de Oleiros y a la Consellería de Infraestruturas e Vivenda (I.G.V.S). El ayuntamiento de Oleiros, en respuesta a la petición cursada, envió informe emitido por los servicios sociales comunitarios describiendo la situación de la persona afectada así como la valoración profesional de las actuaciones necesarias entre las que instaban que al amparo del convenio firmado entre la Institución del Valedor do Pobo y el I.G.V.S se facilitara el acceso a una vivienda. El I.G.V.S por su parte informó, que la Comisión provincial de vivienda acordó iniciar un procedimiento de adjudicación directa, de una vivienda en el propio ayuntamiento de Oleiros, en régimen de ocupación temporal por un plazo inicial de un año y renovable, siempre que se mantuvieran las circunstancias que justificaban la adjudicación. El 13 de junio la presidencia del I.G.V.S dictaba resolución de adjudicación directa de vivienda a la afectada por la problemática, concluyendo así la tramitación del expediente

Q/21585/17	Se inició debido a la noticia aparecida en un medio de comunicación en la que se señala que un arosano en riesgo de exclusión social tarda 3 meses en cobrar la risga. La noticia señalaba que ese es el plazo medio y que los técnicos en servicios sociales consideran mucho. Hace apenas un año la situación era mucho peor, puesto que la espera era de 5 y 6 meses (en esta institución comprobamos que en ocasiones de más tiempo). Los técnicos expresan que algunas condiciones son muy estrictas, como la imposibilidad de cobro de pensión, aunque sea por debajo de la risga; o convivir con los padres; para los inmigrantes indocumentados. Requerimos información sobre la comprobación de las circunstancias mencionadas. La consellería ya remitió su informe. Señalo que en lo relativo a los tiempos de espera señala que el plazo para resolver sobre las risgas es de 2 meses cuando llega a la Xunta y previamente de un mes para los trámites municipales. Por eso entiende que "el plazo de 3 meses no excedería el legalmente establecido". El tiempo medio en el año pasado (2016) fue de 67,49 días, prácticamente el plazo que tiene la Xunta; se redujo considerablemente, puesto que el año anterior fue de 118,96 días. Los tiempos de espera no solo dependen del trámite del expediente por la Xunta, sino de los previos que deben llevar a cabo los ayuntamientos. Para aliviar los retrasos municipales la consellería señala que aumentó la financiación para el personal técnico de los servicios municipales con el Plan Concertado y de la Agenda Social Única, lo que permitió la contratación de 63 nuevos profesionales, 4 de ellos en Sanxenxo, O Grove y Vilagarcía de Arousa (2). En cuanto a la compatibilidad señala que la prestación es legalmente incompatible con las PNCs y cualquier prestación o pensión con cuantía igual o superior a las pensiones (368,90 €). Respeto de la unidad de convivencia la ley obliga a computar todos los ingresos de la unidad. Solo se exceptúa para personas con cargas familiares no compartidas que se ven en la necesidad de acogerse en otro hogar independiente. En cuanto a los inmigrantes indocumentados la normativa requiere la residencia legal en el momento de la presentación de la solicitud, salvo en el caso de víctimas de trata, mujeres víctimas de violencia de género con autorización de residencia o trabajo, refugiados o asilados en trámite o autorizados a permanecer por

razón humanitaria o interés social.

En relación con lo anterior por parte de esta institución es de señalar lo siguiente:

La reducción de plazos de resolución de las risgas fue comprobada y puesta de relieve en los informes al Parlamento de Galicia. En los anteriores ejercicios resaltamos que muchas de las quejas confirmaban importantes retrasos en los procedimientos de risga, que por su naturaleza (para gastos en necesidades básicas) debían conocerse de forma rápida, puesto que si no es así pierden su sentido.

En el ejercicio más reciente constamos que la mayor parte de las quejas relacionadas con risgas ya no eran por los considerables retrasos que antes apreciábamos, con consecuencias muy perjudiciales, sino por otros motivos (complementos, suspensiones …).

Sin embargo, después de la aprobación de la consellería debe procederse al pago. En Él se aprecia que la consellería solo aprueba la fiscalización y hace el correspondiente pago en determinadas fechas, lo que en algunos casos lleva a que pueda demorarse hasta casi un mes más (añadido al tiempo de espera anterior).

Los retrasos por encima de los plazos se producen en gran medida en los ayuntamientos, fundamentalmente por las esperas para primeras o sucesivas citas en los servicios sociales. Muchos de estos retrasos no constan o no pueden ser medidos debido a la falta de registro de solicitud antes de la entrevista. Por esa razón el refuerzo de los servicios sociales se encuentra en la línea de reducir las esperas de estas prestaciones.

En cualquiera caso, sea la espera más o menos larga, en muchas ocasiones se ponen de relieve que desde la solicitud la prestación resulta apremiante para cubrir gastos de primera necesidad. Esa es la razón por la que preguntamos por las medidas de emergencia (municipales y autonómicas) que se aplican para los tiempos de espera. La consellería no responde a esta cuestión. Apreciamos que rara vez se conceden mientras se espera por la risga, a pesar de que la necesidad es clara. En la mayor parte de las ocasiones el problema se deriva a organizaciones de ayuda social.

En lo relativo a la compatibilidad de las risgas con sueldos o pensiones mínimas, la consellería solo se refiere a las pensiones no contributivas (PNCs). Hace tiempo recomendamos a la consellería

(Q/63690/16) que se revise el criterio por lo que deniega la risga en los casos en los que el solicitante tiene un trabajo remunerado muy limitadamente, por lo que no puede entenderse que descarte la situación o el riesgo de exclusión social. La ley permite aplicar el criterio señalado (art. 3.3 de la Ley 10/2013; "… podrán valorarse como personas en situación de riesgo de exclusión, y, en consecuencia, incorporarse al resto de medidas positivas de apoyo, aquellas personas en las que concurran factores de exclusión social señalados en el apartado primero de este artículo aunque realicen actividades laborales de baja remuneración que por su naturaleza discontinua o parcial no garanticen una inserción social y laboral"). Tampoco existe impedimento en lo regulado específicamente para la risga, puesto que los ingresos (cualquier otro ingreso) se descontarían de la prestación (art. 6.4).

Como respuesta a nuestra recomendación la consellería indicó que su anteproyecto de decreto de desarrollo de la ley 10/2013 contempla equiparar las personas inscritas como demandantes de mejora de empleo con la situación de desempleo, por lo que se mejoraría este aspecto en la línea recomendada insistentemente por esta institución.

La mejora está a la espera de la aprobación del nuevo decreto, respeto del que en diferentes ocasiones reclamamos su definitiva aprobación. La respuesta a la queja Q/63690/16 indica que el previsible es que se dé este año. Insistimos en que es necesario que el reglamento se apruebe lo más enseguida posible dentro del plazo indicado debido las circunstancias expresadas tanto en relación con el caso concreto de la queja Q/63690/16 como en relación con el cumplimiento de los mandatos legales con otras finalidades (complementos …), que se encuentran afectados por uno amplio retraso.

Este mismo razonamiento podría extrapolarse a las PNCs cuando su cuantía había sido inferior al cobro previsto por risga, aunque en este caso esta posibilidad parece precisar la modificación de la ley.

Respeto de las unidades de convivencia, sin perjuicio de las condiciones de la actual normativa, reclamamos a la consellería que revisara lo adecuado de algunas interpretaciones limitativas sobre la cuestión, en especial la residencia en habitaciones por razones de necesidad de personas solas.

Por lo que se refiere a la personas inmigrantes sin documentos a normativa es la que cita el informe, aunque las excepciones para atenderlos resultan amplias (las que cita el informe).

Por lo anterior procede el archivo de la presente queja de oficio, sin perjuicio de hacer el seguimiento correspondiente a materias objeto de la misma que también se tratan en otras, como la Q/63690/16, y de incluir las conclusiones de esta queja de oficio en el próximo informe anual que se dirija al Parlamento de Galicia.

Q/22754/17

La ley 10/2016 de medidas urgentes para la actualización del sistema de transporte público de Galicia, supuso una clara apuesta por la adaptación del transporte a la evolución social y territorial de la población de nuestra comunidad. Sin duda, el ritmo de transformación acaecido en las últimas décadas determinó un cambio significativo en los modelos de asentamiento de la población que aconsejan la adopción de modificaciones.

El reto de que con los cambios se responda a la doble necesidad de satisfacer la demanda de movilidad recurrente o diaria en los entornos urbanos, manteniendo un transporte público sostenible en las zonas rurales, se presentaba complejo.

Esta Institución es consciente de que la revisión en profundidad del mapa de servicios de transporte público, la nueva planificación y el nuevo diseño hacia su adaptación a la realidad actual, comporta una serie de cambios, que tal vez pueda ocasionar cierta inquietud en las personas usuarias de las líneas y rutas.

Desde esta Institución, se observa, en los diferentes encuentros que se mantiene con la ciudadanía, tanto de ámbito rural como urbano, que el tema del transporte público por carretera aflora como una de las principales preocupaciones.

Asimismo, la supresión o modificación de líneas o servicios, los cambios de rutas y conexiones, fueron objeto de quejas, tanto individuales como colectivas, en las que solicitamos diferentes informes de colaboración a la consellería de Infraestructuras e Vivenda. En la mayoría de ellas, las personas que solicitaron la intervención de la Valedora, referían emplear el transporte público fundamentalmente para acudir a su puesto de trabajo o la consultas médicas.

Durante el mes de agosto, también se formularon consultas y quejas, de las que se infiere que sería conveniente para los usuarios disponer de información de los cambios de rutas, líneas, conexiones u horarios, con cierta previsión.

Es así, que se inició esta investigación de oficio, a fin de proporcionar información de las actuaciones o medidas implementadas o previstas, con el objetivo de minimizar las probables incidencias, que las modificaciones o ajustes en la prestación de los servicios le hubieran podido comportar a los usuarios; así como de la toda cuanta información se considerara de

interés, para contribuir a que la población de los ayuntamientos de Galicia puda disponer de la más amplia cobertura de necesidades de transporte que sea posible.

La respuesta del órgano competente se incorporó al expediente y ha quedado transcrita en su literalidad por lo que se da por reproducida.

Q/25989/17	Iniciamos esta queja para conocer la situación social de una mujer que vive sola, enferma, no tiene que comer y se encuentra en unas condiciones higiénicas lamentables en Tui. Los servicios sociales lo confirmaron y se solicitó el pronunciamiento judicial sobre la situación y el juzgado competente resolvería lo que procediese.

Q/26310/17	Se inició por el cobro de una pensión no contributiva en 14 pagas. La FUNGA envió un correo electrónico al banco en el que tiene la cuenta para que sólo le permitan retirar la paga extra a través de la ventanilla, no en el cajero. Para ella entrar en la oficina resulta problemático porque va en silla de ruedas y la oficina no cuenta con las medidas de accesibilidad necesarias. Con la respuesta conocemos que el problema de accesibilidad dio lugar al cambio voluntario de entidad.

Q/28181/17

En el mes de noviembre, una vez tuvimos conocimiento de los datos públicos de las estadísticas del *Consejo General del Poder Judicial,* que se desprendían del informe "Efectos de las crisis económica en los órganos judiciales", iniciamos esta queja de oficio, al observar que el número de lanzamientos practicados en Galicia en el segundo trimestre de 2017 experimentó un incremento de un 6 % respecto al mismo período del año 2016, pasando de 690 a 732.

Aunque en estas cifras de lanzamientos se incluyen distintos tipos de inmuebles, no solo viviendas, y en el caso de estas no solo viviendas habituales; los datos reflejaban que sí bien los lanzamientos consecuencia de procedimientos de ejecución hipotecaria prácticamente no variaban con respecto al mismo trimestre del 2016, los que traían causa en procedimientos derivados de la Ley de Arrendamientos Urbanos sufrían un incremento superior a los 13 puntos porcentuales. Este incremento significativo, supone un cambio de tendencia, al relacionarlo con los datos de ese mismo segundo trimestre del año 2016, en que se había registrado un descenso superior a siete puntos porcentuales respecto al año anterior 2015.

A nivel territorial, si analizamos la evolución de los lanzamientos practicados como consecuencia de procedimientos de ejecución hipotecaria respecto al mismo trimestre del año anterior, observamos que el ascenso se produce en la provincia de Pontevedra, con un incremento de un 15,3%. Por contra, en A Coruña, Lugo y Ourense se registran descensos.

Desde este mismo enfoque, la evolución de los lanzamientos practicados como consecuencia de procedimientos derivados de la L.A.U. muestra que la subida la lidera la provincia de A Coruña con un incremento del 26,7 %, seguida de Ourense con un 11,1 %, Lugo con un 10,3 % y Pontevedra con un 2,3 %.

Estos datos, junto con las consultas y quejas recibidas en esta Institución, habían propiciado la renovación del acuerdo de colaboración firmado ente la Institución y el *Instituto Galego de Vivenda e Solo* para el intercambio de información en relación a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias y desahucios por impago de rentas.

En ese marco, con el objetivo de ofrecer respuesta a las necesidades de las personas inmersas en problemáticas de esta naturaleza, damos a conocer cuantas medidas se ponen en funcionamiento orientadas a procurar la efectividad del derecho a disfrutar de una vivienda digna. Entre ellas, el convenio de colaboración con el *Consejo General del Poder Judicial* y la Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión de los lanzamientos de vivienda familiar y medidas de carácter social, firmado el 8 de abril del 2013.

El hecho, de que la pérdida o disminución de la capacidad económica motivó en muchos casos la suspensión del pago de las cuotas de la hipoteca, o las rentas del contrato de alquiler, hacía preciso la adopción de una serie de medidas, a fin de responder de manera coordinada y conjunta ante las situaciones de vulnerabilidad que se pudieran detectar en el curso de los procedimientos judiciales.

Así, a título enunciativo, mencionar por ejemplo, que en la cláusula 2.2 de este convenio, se recoge que en los procedimientos de desahucio de la vivienda habitual por falta de pago de la renta, con la cédula de citación a juicio y la copia de la demanda, se juntaría un folleto informativo de los servicios y programas de asistencia social de la administración autonómica y local.

Así, cuando se cumplirían cinco años ya, de la firma de ese convenio, y toda vez que las obligaciones y compromisos asumidos en virtud del mismo, se distribuyen entre *el Consejo General del Poder Judicial*, la FEGAMP y diferentes departamentos de la Xunta de Galicia (cláusulas tercera, cuarta y quinta del convenio), interesamos, que informaran de los ayuntamientos adheridos al referido convenio, del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes firmantes y de las vías para darle efectividad, especialmente de las medidas puestas en práctica para que las personas afectadas por procedimientos judiciales de esta naturaleza, dispongan de la información de las redes y recursos disponibles, así como de cuantos otros datos o circunstancias, se consideraran relevantes para el objeto de la investigación.

La respuesta de la Xunta de Galicia, proporcionando amplia y extensa información sobre ayuntamientos adheridos al citado convenio, facilitando datos pormenorizados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y de los cauces para darle efectividad se ha reproducido en su literalidad en la parte de

	este informe anual relativo al área de Vivienda y desahucios, por lo que se da aquí por reproducida

Q/28198/17

Se inició expediente de queja de oficio al comprobar que, tras la reforma derivada del Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado, el alumnado con discapacidad reconocida igual o superior al 33% no tenía garantizada la posibilidad de solicitar plaza en la convocatoria extraordinaria de septiembre en aquellas titulaciones que cubrieron la totalidad de las plazas en la convocatoria ordinaria cuando alguna o algunas plazas del cupo de reserva del 5% para personas con discapacidad hubieran sido acumuladas al cupo general por no concurrir solicitantes suficientes que agotaran este cupo.

Esta situación deriva de la ausencia, en el Real Decreto 412/2014, de una regulación análoga a la que establecía el artículo 51 del anterior Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, en lo relativo a los procedimientos de admisión: "No obstante, y en atención a las personas con discapacidad, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria, por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero alguna o algunas plazas de este cupo de reserva fueron acumuladas al cupo general en la fase ordinaria por no haber solicitantes suficientes, las universidades podrán aumentar las plazas, hasta completar el 5 por 100, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria".

El actual Real Decreto 412/2014 establece también criterios específicos para la adjudicación de plazas y mantiene la cuota de reserva del 5% del total de plazas ofertadas para personas con discapacidad pero, a diferencia de lo establecido en el artículo 27 para deportistas de alto nivel y de alto rendimiento, el artículo 26 no establece expresamente que la cuota de reserva de plazas para personas con discapacidad (y estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad) se deberá mantener en las diferentes convocatorias que se realicen a lo largo del año.

La Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria puso de manifiesto que, ante la problemática surgida con respecto a la admisión de alumnado con discapacidad que superó la prueba de acceso a la universidad en la convocatoria extraordinaria, para el cual no está prevista expresamente la reserva del porcentaje de plazas existente para quien supera las

pruebas en la convocatoria ordinaria, toda vez que se trata de un proceso de competencia de cada una de las universidades y con el objeto de favorecer a las posibles personas perjudicadas por dicha circunstancia sin que esto provoque perjuicio ninguno a terceros, la Consellería recomendó el siguiente modo de actuar:

Una vez finalizado el proceso de admisión de cada curso académico, y devueltas las competencias a cada universidad, en virtud de la autonomía que reconoce el artículo 2 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, cada universidad podrá valorar la adjudicación a las personas que superen las pruebas de acceso en la convocatoria extraordinaria de las plazas que hayan resultado vacantes correspondientes al porcentaje determinado por la norma para colectivos específicos, siempre que cuenten con los recursos materiales y humanos necesarios.

Esta recomendación fue transmitida a los rectores de las universidades del SUG mediante escrito enviado el 11 de octubre de 2016.

En el curso 2017-2018 se suscitó nuevamente este problema con una alumna que no consiguió plaza en ninguna de las cuatro titulaciones en las que deseaba cursar estudios: dos de ellas en la Universidad de Santiago de Compostela, una en la Universidad de Vigo y otra en la Universidad de A Coruña. De hecho, alguna de estas universidades no llegó a conocer esta circunstancia porque el propio sistema informático NERTA impidió la presentación de las solicitudes al no disponer las titulaciones solicitadas de plazas reservadas a estudiantes con discapacidad por haber sido estas acumuladas al cupo general en la convocatoria ordinaria.

Esta circunstancia permite inferir que pueden darse más casos como este que no se llegan a registrar.

En los informes remitidos quedaba claramente manifestada la voluntad de todas las universidades de facilitar la plena inclusión de los estudiantes con discapacidad y de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación superior. De hecho, los informes recibidos se refieren a casos en los que, finalizado el proceso de admisión de cada curso académico, y devueltas las competencias a cada universidad, se autorizó la formalización de matrícula a estudiantes con discapacidad en la convocatoria extraordinaria. Así lo hizo, por ejemplo, la Universidad de A Coruña el pasado curso académico en los grados de Biología y de Ingeniería

Informática. También la Universidad de Vigo manifiesta su decidida voluntad de valorar positivamente las solicitudes en el caso de no cubrirse en la convocatoria ordinaria la cuota reservada para personas con discapacidad. La Universidad de Santiago de Compostela expresa la máxima predisposición para que las personas con discapacidad puedan acceder a la universidad de manera preferente.

Sin embargo, el informe de esta universidad traslada una consideración muy relevante pues indica que esta cuestión debe ser resuelta de forma general y a través de normas claras para todo el SUG y no ir resolviendo de manera puntual cada caso. Esta institución comparte esta posición, reforzada por el hecho de que, como acabamos de indicar, al ser la propia aplicación informática NERTA la que impide presentar las solicitudes por la cuota de reserva para personas con discapacidad al no existir ésta en la convocatoria extraordinaria, es muy probable que algunos casos no lleguen a conocerse por las propias universidades afectadas.

Todas las universidades gallegas y la CiUG son conscientes del retroceso en el objetivo de la plena inclusión que la omisión normativa del Real Decreto 412/2014 supone en términos de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, pero es cierto que el Ministerio de Educación no procedió todavía a modificar la norma, a pesar de aceptar sin reservas la recomendación formulada en diciembre de 2014 por el Defensor del Pueblo. En tal sentido, en el marco de la colaboración y coordinación que rige las relaciones entre las defensorías en España, nos dirigiremos a la institución estatal para que recuerde al Ministerio su compromiso de desarrollar las medidas precisas para cumplir lo recomendado.

Precisamente por la evidencia de esta situación disfuncional y regresiva en la plena inclusión de las personas con discapacidad, todas las universidades andaluzas aceptaron una recomendación del Defensor del Pueblo Andaluz de incrementar en la convocatoria extraordinaria las plazas necesarias, y así lo hacen en sus procesos de admisión. Dicha ampliación, hasta alcanzar el 5% de la cuota reglamentaria, se acuerda en aquellos centros y titulaciones para los que no se ofertaron plazas en la convocatoria extraordinaria por acumularse las plazas reservadas para discapacidad -y no cubiertas- a las de la cuota general en la fase ordinaria. Tal como indicaba también el Defensor del Pueblo Andaluz, debe insistirse en que este problema tiene un impacto muy reducido, ya que su escasa incidencia en el número de plazas ofertadas por cada centro y

titulación no supondrá merma de su capacidad de atender la demanda de primer curso y tampoco alterará significativamente el número máximo de plazas propuesto por cada universidad y aprobado por la comunidad autónoma.

Sin embargo, no parece lógico que las personas con discapacidad tengan una situación distinta en el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos en función de la comunidad autónoma a la que pertenezca la universidad en la que pretenden cursar la educación superior.

-El Real Decreto 412/2014 es legislación estatal básica. Nada impide a las universidades, en el ámbito de su autonomía, que puedan modificar la orden de prelación y los cupos de reserva, siempre que se respeten los porcentajes mínimos establecidos en el propio real decreto, toda vez que el artículo 26 no menciona ninguna limitación en las convocatorias. Así lo recoge el artículo 22.2 del mismo real decreto. De hecho, el artículo 23 señala que, del total de plazas que para cada título y centro oferten las universidades públicas se deberán reservar, como mínimo, los porcentajes a que se refieren los artículos 24 a 28, ambos inclusive.

Las plazas objeto de reserva que queden sin cubrir de acuerdo con lo dispuesto en estos artículos serán destinadas al cupo general y ofertadas por las universidades de acuerdo con lo indicado en el artículo 22 en cada una de las convocatorias de admisión, excepto lo dispuesto para los deportistas de alto nivel en el Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento. Puesto que las plazas reservadas vacantes serán destinadas al cupo general en cada una de las convocatorias de admisión, es lógico inferir que existe cupo de reserva en cada una de las convocatorias de admisión.

La mención a lo dispuesto para los deportistas de alto nivel puede entenderse referido a la existencia de distintos porcentajes de reserva en función del tipo de titulación y la posibilidad de incrementar el cupo por encima del 5% en las enseñanzas de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, Fisioterapia y Maestro de Educación Física.

Una interpretación sistemática de la norma que regula el acceso a la universidad para personas con discapacidad debe integrar el derecho a la educación inclusiva y en igualdad de condiciones con las demás personas que recoge la normativa transversal de atención a la discapacidad y que tiene su mayor

exponente en el Texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre).

Esa misma interpretación sistemática excluye toda aplicación de criterios que supongan un retroceso en el reconocimiento y defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Como conclusión se resolvió formular a las tres universidades del SUG y a la Comisión Interuniversitaria de Galicia la siguiente recomendación:

Que, al igual que en otras muchas universidades españolas, se adopten las medidas precisas para que, en una interpretación sistemática del Real Decreto 412/2014, cuando no se oferte una titulación y centro en la fase extraordinaria por haberse cubierto la totalidad de las plazas en la fase ordinaria, pero algunas plazas del cupo de reserva para estudiantes con discapacidad hubieran sido acumuladas al cupo general en la fase ordinaria por no haber solicitantes suficientes, la universidad pueda aumentar las plazas, hasta completar el 5%, para que accedan los estudiantes con discapacidad que participen en la fase extraordinaria.

La recomendación fue aceptada.

Q/29026/17	En el área de Sanidad se procedió a la apertura de una queja de oficio a fin de conocer la aplicación práctica del Decreto 38/2017, de 23 de marzo, que regula la instalación y el uso de desfibriladores externos fuera del ámbito sanitario, el seguimiento que se está realizando sobre la colocación de estos aparatos en espacios públicos no sanitarios, la evolución del Registro, y las acciones realizadas para valorar a implantación de las medidas que recoge la nueva normativa. En la información remitida por la Consellería consta que la norma referenciada regula básicamente las condiciones de la instalación de los aparatos y la documentación de su existencia, y el segundo, la acreditación de la formación de la persona encargada de utilizarlo. Sobre el primer punto, la norma se limita a realizar un impulso de la medida, pero no la establece como obligatoria, además de fomentar la consideración como mejora de la dotación en infraestructuras públicas de nueva reforma o construcción. En cuanto al segundo punto, la acreditación de formación debe realizarse mediante la certificación del Consejo Español de Resucitación Cardiopulmonar, si bien de forma excepcional la Fundación Pública de Urgencias Sanitarias de Galicia 061 puede otorgar el permiso de funcionamiento a una persona que carezca de la formación acreditada. Por otra parte, se constata en el oficio recibido, que el Sergas está impulsando el proyecto denominado "Acude e Axuda" de voluntariado mediante la notificación de eventos en las vías públicas y colaboración de voluntarios en la asistencia a pacientes que incluye la localización y uso de desfibriladores por personas acreditadas para su uso. El proyecto que ya está en funcionamiento en Santiago de Compostela y en fase de extensión al resto de la comunidad está siendo coordinado por la Fundación de Urgencias Sanitarias de Galicia 061. En lo que respecta al Registro de Reanimación Cardiopulmonar, se indica que desde la entrada en vigor del Decreto hasta el 24/11/2017 se presentaron 68 solicitudes de inscripción (40 entidades públicas, 26 privadas y 2 sin ánimo de lucro). Por lugar de instalación, destacan las instalaciones deportivas con 24 aparatos, así como, las dependencias del sector público autonómico con 14 y los centros educativos con 8.

Q/29027/17

Se inició una actuación de oficio ante la falta de actuación de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria para hacer efectivas las recomendaciones relativas a las bonificaciones en el comedor escolar de las familias numerosas, entendiendo por tales aquellas que tienen esa condición acreditada por la posesión del título de familia numerosa. Hay que matizar que el Decreto autonómico 132/2013 de comedores escolares no contempla una bonificación exclusiva para familias numerosas. En realidad, serán beneficiarios de bonificación para comedor, excepto en la cuantía de un euro que se abonará por día de servicio, los alumnos cuya renta familiar neta anual per cápita se encuentre en las siguientes condiciones: las unidades familiares con tres o más menores que cursen enseñanza básica obligatoria y/o segundo ciclo de educación infantil y renta anual neta per cápita igual o superior a 7.000,01 €.

Pero esta bonificación no se aplica a todas a las familias numerosas ya que quedan excluidas las familias numerosas con título en vigor en las que no haya tres o más menores de edad. Un menor de edad que esté en el título de familia numerosa no se beneficia de la bonificación si sus hermanos son mayores de edad, aunque se trate de una familia numerosa de categoría especial.

Junto con esto, se da el problema de las familias monoparentales en las que los hijos son usuarios de comedores gestionados por administraciones locales que no incluyen en la regulación del servicio la misma previsión respecto de estas familias que los comedores escolares de los centros docentes públicos no universitarios dependientes de la consellería con competencias en materia de educación. Así, se da el caso de que una familia monoparental de un centro educativo público en el que el comedor está gestionado por un ayuntamiento puede no tener las mismas condiciones que si el comedor estuviera gestionado por la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria.

Sin embargo, la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia enumera en el artículo 9 los grupos de familias de especial consideración, como merecedoras de una protección más intensa. Entre ellas, las familias numerosas y las familias monoparentales. El artículo 18 establece un trato preferente de los miembros de las familias de especial consideración, según lo que se establezca en la normativa sectorial correspondiente, también en el ámbito educativo y formativo en la

educación no universitaria sostenida con fondos públicos: en la concesión de becas, ayudas o bonificaciones para libros, material escolar, comedores y transporte en todas las etapas de la educación no universitaria.

Por lo expuesto anteriormente se inició una actuación de oficio y solicitamos que la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria nos facilitara información, en el ámbito de sus competencias, sobre cuál o cuáles han sido las medidas adoptadas o que se van a adoptar para concretar el trato preferente de las familias numerosas con título vigente, y las familias monoparentales en el pago de las cuotas de comedor escolar en centros sostenidos con fondos públicos, con independencia de la administración pública que gestione el comedor, al amparo de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia.

Hemos tenido que formular a la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria un recordatorio de sus deberes legales y una advertencia por haber desatendido la primera solicitud de informe y dos requerimientos posteriores. Aun no se ha recibido la preceptiva respuesta de la administración educativa.

Q/29028/17

Estamos ante una especie -la sardina ibérica- que presenta un comportamiento de cierta periodicidad. A unos años buenos de captura se acompañan otros con capturas muy bajas, derivadas en muchos casos de bajos reclutamientos, que no dependen exclusivamente de la presión pesquera, sino más bien de los componentes ambientales

En este año 2017 y de acuerdo con los informes de algunos estamentos científicos, nos encontramos con una situación mala del stcok de sardiña ibérica. Ante la situación biológica preocupante de esta especie, se aprobó en el año 2104 un plan de explotación entre España y Portugal que, en relación a España fue publicado en la Orden AAA/1512/2014 de 30 de julio, por la que se establece un plan de gestión para la sardina de las aguas ibéricas (VIII c y IX a), que se desarrolla por las resoluciones de la Secretaría General de Pesca en las que se fijan las cuotas de los buques de cerco, no de forma diaria, sino semanal.

Ahora bien, ante la situación biológica preocupante de la "Sardiña Ibérica" en el año 2014 se aprueba un Plan de Gestión de la Sardiña Ibérica entre España y Portugal, que en el caso de España aparece publicado en la Orden AAA/ 1512/2014, de 30 de julio por la que se establece un plan de gestión para la sardina (Sardina pilchardus) de las aguas ibéricas (VIIIc y IXa), que se desarrolla por Resoluciones del Secretario General de Pesca, en la que se fijan los cupos ya no diarios, sino semanales de los buques de cerco.

La relación de Ordenes y Resoluciones que están regulando los tiempos de veda, los tiempos de trabajo, los cupos de los barcos, etc. es abundante:

- Resolución de 9 de enero de 2015, de la Secretaría General de Pesca, por la que se establecen disposiciones de ordenación de la pesquería de la sardina ibérica (Sardina pilchardus) que se pesca en aguas ibéricas de la zona CIEM VIIIc y IXa.

- Resolución de 23 de febrero de 2016, de la Secretaría General de Pesca, por la que se establecen disposiciones de ordenación de la pesquería de la sardina ibérica (Sardina pilchardus) que se pesca en aguas ibéricas de la zona CIEM VIIIc y IXa.

- Resolución de 28 de febrero de 2017, de la secretaría General de Pesca, por la que se establecen disposiciones de

ordenación de la pesquería de la sardina ibérica (Sardina pilchardus) que se pesca en aguas ibéricas de la zona CIEM VIIIc y IXa.

Por lo tanto, la Consellería del Mar de la Xunta de Galicia lleva trabajando desde el minuto uno para establecer las medidas necesarias (Plan de Gestión, establecimientos de cupo…) que permitan, por un lado, recuperar la situación del stock de la Sardina Ibérica y, por otro, mantener la actividad pesquera de nuestra flota de cerco y xeito que tiene como especie objetivo este pescado. Sin olvidar nunca que el stock de la Sardina Ibérica tiene una amplia distribución, que va más allá del propio ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia. Por lo tanto, es preciso establecer medidas que puedan llegar a todos los implicados. Y aquí es donde colabora la Xunta de Galicia, aportando los conocimientos técnicos y de experiencia para la realización y puesta en práctica de un plan de gestión entre los dos Estados Miembros de la Unión Europea implicados (España y Portugal).

Q/29057/17	Está motivada por los retrasos en los procedimientos de valoración de la discapacidad. Se solicitaba detallar las medidas adoptadas por la Consellería de Política Social para dar solución a dicha problemática. Indicamos que "desde hace tiempo se aprecian numerosos y considerables retrasos en las tramitaciones de las valoraciones de discapacidades, especialmente en algunos equipos, lo que afecta a las ciudades y entornos en las que prestan servicio". A través de esa actuación de oficio intentamos conocer los resultados de las medidas y por tanto el cumplimiento de las recomendaciones en ese concreto aspecto. Se considera necesario conocer los detalles de la puesta en marcha de esas medidas, los resultados y su previsible proyección hacia el plazo en el que finalizarían. Evaluar el resultado de las medidas anunciadas permitiría conocer la efectividad de estas y también de las recomendaciones formuladas, que se respondieron por parte de la consellería mediante el reconocimiento del problema y el anuncio de las medidas para abordarlo. La consellería respondió que tomó las siguientes medidas: a) Medidas ya implementadas: plan de apoyo a la gestión a través de horas extraordinarias 2011-2013; plan de gestión; mejora de los sistemas de gestión (inicialmente la implantación de los sistemas y la formación del personal supuso un retraso en la tramitación, pero en 2018 se esperan conseguir los resultados previstos); y ampliación de la RPT (6 nuevos puestos de trabajo en los equipos de Ferrol y Santiago de Compostela y 2 nuevos equipos). b) Medidas implementadas en 2017: modificación de las áreas de valoración con el objetivo de aproximar los lugares de valoración a la ciudadanía; convenio de colaboración entre la Consellería de Política Social y el SERGAS (permite el acceso a la historia clínica electrónica); historia social única electrónica; convenio con el SERGAS (actuaciones de refuerzo y medidas de agilización del procedimiento a través del personal calificado (médicos). Se remitieron a los médicos del SERGAS 904 expedientes, de los que 223 ya fueron valorados, lo que supone un 24,7 % de avance en las valoraciones. La consellería señala que "después de la introducción de las nuevas medidas citadas y a pesar de la complejidad del procedimiento de valoración y el incremento del número de

solicitudes se prevé para el año 2018 las reducciones de los plazos y los tiempos de emisión de la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad, a los que también contribuirá la aplicación de nuevos instrumentos administrativos para la mejora continua, que permitirá alcanzar los objetivos propuestos".

Habida cuenta esta respuesta tuvimos como aceptadas las recomendaciones relativas a la necesidad de solucionar el problema general de los retrasos con la aplicación de las medidas anunciadas. Sin embargo, permaneceremos atentos al cumplimiento del compromiso de disminuir los retrasos hasta atenerse a los plazos legalmente previstos.

Q/29121/17	Se abrió una actuación de oficio por un posible caso de acoso escolar en Valladares (Vigo). Tras tres requerimientos, la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria aún no ha remitió su informe, como es preceptivo. Sin embargo, la dirección del centro escolar concertado remitió una detallada información sobre los procedimientos abiertos y los informes del equipo docente y de la persona tutora del curso. Estamos a la espera de que la consellería haga llegar su informe para valorar la situación

Q/29132/17	Se inició como consecuencia de la noticia relativa a la situación de una mujer embarazada sin hogar en Vigo. Una joven de 23 años embarazada de cuatro meses se encuentra acampada (sin hogar). Tras pasar cinco o seis días en el albergue municipal y al faltar una noche, al regreso se encontró con que ya no la admitían. «Volví al día siguiente y me dijeron que había perdido la plaza. No me informaron de cuando podía volver y sabían que estaba embarazada. Pedí ayuda a unos amigos para refugiarme unos días y ahora, al enterarme de la existencia de esta acampada me vine para aquí». Está dispuesta a volver al albergue si la admiten de nuevo. «No voy a estar pasando vergüenza. Por lo menos tenía donde dormir», dice. Asegura que sus padres no quieren saber nada de ella. «Tiene que ver con estar embarazada y con la persona con la que estoy, que no es de su agrado. No les gusta, porque es peruano», indica. Su idea es seguir en la acampada, porque no tiene otra opción. Los servicios sociales del ayuntamiento le dieron cita para el 11 de diciembre, por lo que tendrá que esperar a ver si le ofrecen una alternativa. Miembros de la acampada entregaron un escrito en el ayuntamiento en el que informaban que se ven en la obligación de acoger a esta persona al no conseguir techo para pasar la noche. Advierten que antes de adoptar esta decisión agotaron todas las vías e informado los responsables municipales, así como a las policías nacional y local. Los acampados no se hacen responsables de su comportamiento, aunque le dieron unas pautas. Recuerdan que los servicios sociales están al tanto de la situación. Otra joven acude con frecuencia a dormir con su perro, al no permitir el albergue municipal introducir animales. Tanto el ayuntamiento como Cruz Roja, concesionaria del albergue municipal, eludieron ayer valorar los hechos. Ante eso requerimos informe al Ayuntamiento de Vigo, que nos lo remitió. En él se señala la situación social de la persona afectada y se da cuenta de algunos datos especialmente protegidos. El ayuntamiento confirmó que la usuaria del albergue incumplió sus normas. Con eso impidió a otra persona su uso, por lo que resultaba aplicable lo previsto en las instrucciones de funcionamiento. Anteriormente había sucedido lo mismo en otro albergue. Sin embargo, el día en el que de nuevo se presentó en el albergue y puesto que no existía plaza se ofrecieron otras alternativas de alojamiento que rechazó, se gestionó de urgencia una pensión y se le recordó que debería acudir a la cita con los

servicios sociales. El informe relata las intervenciones de los servicios sociales desde hace mucho tiempo y que recibió atención profesional y diversos servicios. Fue atendida de urgencia en los servicios sociales, que informaron de las posibles ayudas y de que podría acudir de nuevo al albergue. Se le dio nueva cita en los servicios sociales, pero no acudió ni justificó la ausencia. Tampoco pudieron contactar con ella los profesionales del albergue.

Con lo anterior el ayuntamiento dio cuenta de forma exhaustiva de su intervención en el caso examinado, y en ella no se encuentran irregularidades. No se mencionan detalles relativos a datos protegidos.

Q/29274/17

En el mes de diciembre, se inició de oficio investigación sobre el trasporte escolar compartido y el transporte a demanda.

El pasado mes de septiembre, arrancaba el sistema de transporte escolar compartido con el servicio regular de uso general, en más de un centenar de ayuntamientos de Galicia. Así, en casi el 40 % de la población de nuestra comunidad, y en aproximadamente 500 líneas, las personas viajeras que lo soliciten previamente, podrían emplear rutas de autobuses escolares para sus desplazamientos.

Si bien es cierto que esta novedad impulsada para mejorar la prestación de los servicios de transporte público por carretera, supuso llevar la red de líneas de transporte a más localidades y poblaciones, al tiempo que se garantizaba la optimización de los recursos públicos y la eficiencia energética; se observaba con ocasión de las visitas institucionales a diferentes municipios de Galicia, y en los encuentros con la ciudadanía, que las consultas o reclamaciones sobre cambios de rutas, líneas, conexiones u horarios, o incluso el sistema de solicitud de este transporte escolar compartido bajo demanda, genera cierta preocupación, especialmente si las modificaciones no se conocen con la presteza deseable.

Toda vez que desde la implantación de este servicio, las primeras vacaciones escolares coincidirán con el período no lectivo de navidad, parecía oportuno conocer el funcionamiento de este sistema de transporte compartido, para procurar que el grado de afección a los viajeros, mayoritariamente del ámbito rural, sea el mínimo compatible con la puesta en funcionamiento de un nuevo sistema.

Muchos de los usuarios emplean este sistema a demanda para sus desplazamientos a centros de salud, hospitales o consultas médicas, al disponer de citas que previamente le dan con cierta antelación y que no resulta sencillo modificar.

Iniciamos pues esta investigación de oficio, a fin de que informen de las actuaciones previstas para que las personas usuarias de las rutas de transporte escolar compartido, conozcan por adelantado los cambios que le afectan, con el objetivo de minimizar, los eventuales incidentes que se puedan producir en los períodos escolares no lectivos.

Asimismo, interesamos trasladen cuanta información sobre el sistema de solicitud del servicio, períodos que comprenden las vacaciones escolares a lo largo del año, teléfonos de reserva y demás datos que consideren a su criterio, de utilidad, para que el vecindario de los ayuntamientos de Galicia poda disponer de la más amplia cobertura de las necesidades de transporte público que sea posible durante todo el año.

La respuesta del órgano competente, que recibimos al tiempo de redacción de este informe se incorporó al expediente y ha quedado transcrita en su literalidad por lo que se da por reproducida.

CAPÍTULO 3

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. INTRODUCCIÓN

La transparencia y su garantía son elementos claves del sistema democrático. El acceso a la información pública es necesario para la participación ciudadana y un elemento fundamental de la calidad democrática. Los déficits informativos devalúan la democracia. La información pública es del ciudadano, no de la administración. El desarrollo del grado de transparencia es una exigencia social para superar la percepción de opacidad de las administraciones.

> La transparencia y su garantía son elementos claves del sistema democrático

Como señalamos en el área T del Capítulo II, en 2017 esta institución fue anfitriona de las XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que versaron sobre el derecho de acceso a la información pública y la transparencia. Elaboramos unas conclusiones que a continuación resumimos.

Los defensores del pueblo somos instituciones de protección de todos los derechos, incluidos el derecho a una buena administración, a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos y a su prerrequisito, el acceso a la información pública. Por este motivo controlamos la eficacia de estos derechos y promovemos la cultura de la transparencia. Debemos incidir en el aspecto educacional.

El papel protagonista que los defensores han tenido hasta ahora se ha reforzado con las nuevas leyes de transparencia. Aún antes de la aprobación de esas leyes los defensores ya trabajaban en pro de un amplio acceso a la información pública, de forma especial en sectores como el medio ambiente o la actividad municipal.

La transparencia fortalece las instituciones democráticas con el fomento de la participación pública. También es condición previa para el ejercicio del derecho a una buena administración. Su garantía hace disminuir el riesgo de ocultación y generalización de conductas delictivas, ilegales, irregulares o de malas prácticas. La convicción social sobre la necesidad de una transparencia amplia y garantizada es hoy mucho más amplia que la que existía en el pasado.

La administración tenía una visión patrimonialista de la información pública, por lo que no era infrecuente tener que actuar para vencer resistencias injustificadas.

Con la aprobación de las leyes de transparencia este derecho se ha ensanchado considerablemente, como también el rol de control y garantía de los defensores. A las funciones tradicionales se han sumado otras específicas en el ámbito de la transparencia.

Se ha tenido en cuenta la independencia y la experiencia de los defensores en el control de la transparencia.

España debe ratificar el Convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos de 2009. Resulta extraño que todavía no se haya hecho. Y resulta urgente la aprobación del Reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El derecho de acceso a la información pública debe ser reconocido como un derecho fundamental y como un derecho autónomo dotado de protección jurídica efectiva a través de instrumentos rápidos, ágiles y eficaces.

El derecho de acceso a la información pública debe ser reconocido como un derecho fundamental

Aunque la ley de transparencia se aprobó como ordinaria, su consideración como fundamental parece mayoritaria y se basa en considerar el derecho de acceso como derivación del derecho a recibir información del art. 20.1 d) CE. Los derechos fundamentales deben interpretarse en su contexto histórico y de acuerdo con la evolución de su percepción general y especialmente en la comunidad internacional de la que participamos, tal y como prevé el art. 10.2 CE. A nivel mundial (ONU, UE y Consejo de Europa) se ha alcanzado un consenso jurídico acerca de la naturaleza *iusfundamental* del derecho de acceso a la información pública.

La aprobación de la ley de protección de datos como ley orgánica pone de relieve la importancia de considerar el derecho de acceso a la información pública como derecho fundamental, puesto que la mayor parte de sus limitaciones vendrán dadas por cuestiones relacionadas con la protección de datos. Además, de su consideración como derecho fundamental se derivan consecuencias de gran relevancia, tanto formales como materiales (ampliación de la defensa jurisdiccional y constitucional, vinculación al legislador, refuerzo del nivel de exigencia en su tratamiento por los operadores jurídicos…).

También resaltamos que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública debe ser rápido. Una transparencia lenta pierde su sentido y no resulta eficaz.

La necesidad de tramitar las solicitudes como procedimientos administrativos deriva de forma casi inevitable en el incumplimiento del plazo de un mes. Lo comprobamos en la práctica totalidad de las reclamaciones o recursos, que son por falta de respuesta en plazo, sin perjuicio de que se de dos o tres meses después. Algunas leyes como la gallega señalan que en cualquier caso se conteste lo antes posible (sin agotar el plazo).

El acceso a la información pública debe hacerse con rapidez; la transparencia lenta pierde su sentido

La amplitud e indeterminación de los límites al derecho de acceso y de las causas de inadmisión de las solicitudes pueden suponer un riesgo, por lo que es necesaria su reducción y concreción. Al menos deben aclararse la forma de aplicarlos. Debe tratarse de un perjuicio para el interés protegido por el límite y su aplicación debe ser justificada y ponderada. El hecho de que un asunto se encuadre en un ámbito material reconocido como límite no es suficiente para excluirlo del acceso, sino que debe realizarse la ponderación o examen caso por caso para conocer si se da ese prejuicio y si aun dándose no resulta prevalente el interés público o privado de acceso (test del daño y test del interés). Estos tests van a concretar los límites mediante su aplicación por los sujetos obligados, los órganos de garantía y los tribunales, y mediante la intervención de los defensores. Es positivo que la ley haya excluido límites materiales de aplicación directa o automática, sin ponderación, y que el interés público pueda prevalecer sobre los límites generales.

Los límites de acceso a la información pública no son de aplicación directa o automática, sino que deben ponderarse, y el interés público puede prevalecer sobre esos límites

Las entidades privadas prestadoras de servicios de interés general y los concesionarios de servicios públicos deberían quedar sujetos a la normativa de transparencia en todo aquello que sea relevante para la prestación del servicio. Se plantea la conveniencia de extender las exigencias generales de la transparencia a las entidades privadas prestadoras de servicios de interés general y los concesionarios de servicios públicos, pero sólo en aquello relativo al servicio. Se trata de nuevas obligaciones en el ámbito de la publicidad activa y de la publicidad pasiva o acceso a la información, pero siempre acotándolas a lo relativo al servicio y en especial a sus condiciones básicas en lo que afectan a las personas (altas, bajas, preavisos, precios, aclaraciones de facturas…).

Por lo que se refiere a la transparencia en Galicia, la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno prevé la creación de dos órganos incardinados en el Valedor do Pobo. Uno destinado al control del cumplimiento de las obligaciones generales de la ley, el Comisionado da Transparencia, y otro para la resolución de los recursos derivados de las solicitudes de acceso a la información pública, la Comisión da Transparencia. La ley separa las funciones del Comisionado y de la Comisión de las

propias del Valedor do Pobo, que sigue conociendo de las quejas y difundiendo sus conclusiones mediante el Informe Anual al Parlamento de Galicia. Esto último se desarrolla en el área T del Capítulo 2º del presente informe, mientras que las actuaciones de la valedora como comisionada da transparencia y de la Comisión da Transparencia adscrita al Valedor do Pobo son tratadas en el presente capítulo del informe, junto con la labor de transparencia de la propia institución.

La ley gallega de transparencia señala que el Valedor do Pobo incluirá en su informe presentado anualmente ante el Parlamento de Galicia un epígrafe relativo al grado de aplicación y cumplimiento de la ley de transparencia, en la cual recogerá, en todo caso, los criterios interpretativos y recomendaciones, la relación de reclamaciones; la actividad de asesoramiento, los requerimientos efectuados, y la evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad activa por parte de los sujetos afectados.

II. LA VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DE LA TRANSPARENCIA

1. Reclamaciones por incumplimientos en materia de publicidad activa

-RPACMD 4/2017

Como comisionada de la transparencia la valedora realizó un requerimiento de enmienda de incumplimientos en materia de publicidad activa. Fue en el expediente RPACMD 4/2017, promovido por profesores de la Universidad de Santiago de Compostela (USC) por la ausencia de publicación del reglamento de asignación de plazas de catedrático/a de universidad por el turno de promoción interna. Lo transcribimos en su totalidad.

"ANTECEDENTES

1. En esta institución tuvo entrada una reclamación ante el Comisionado da Transparencia de Galicia de… y otras 6 personas en relación a lo siguiente:

"Las personas abajo firmantes, profesores y profesoras de la Universidad de Santiago de Compostela, ante la aprobación Reglamento de asignación de plazas de catedrático/a de universidad por el turno de promoción interna en la USC (Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 12 de junio de 2017) y la posterior convocatoria de 10 plazas al amparo de la citada normativa por Resolución rectoral de 29 de junio de 2017, quieren denunciar ante la Comisionada de la Transparencia, a los efectos del previsto en el artículo 32.3.y) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, los siguientes hechos, para que en el ejercicio de sus competencias efectúe los requerimientos que considere precisos con el fin de evitar los reiterados incumplimientos de la USC en materia de transparencia y buen gobierno.

PRIMERA

La USC aprobó el citado Reglamento sin dar audiencia a los interesados, sin realizar exposición pública del texto reglamentario, ni cumplir con los deberes de publicación de información con relevancia jurídica que establece el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y bueno gobierno. Así, el Reglamento fue aplicado en una convocatoria de plazas sin que se haya publicado en ningún Diario Oficial, requisito indispensable de eficacia de las normas. No consta en la página de Normativa de la USC (en la que sigue figurando la normativa aprobada en 2010; http:/ /www.usc.es/gl/normativa/profesorado/index.html) y la única constancia que hay de su existencia es en un apartado de la web del Servicio de Planificación de Profesorado con convocatorias de concursos (http://www.usc.es/gl/servizos/profesorado/asignacion_ catedras.html). Se trata por tanto de una actuación realizada con absoluto desprecio de los más mínimos requerimiento de transparencia y bueno gobierno previstos en la legislación vigente.

Es necesario, además, reiterar que el mencionado Reglamento no fue publicado en ningún Diario oficial lo que, al otro lado del desprecio de las normas citadas, supone que el mismo carece de eficacia alguna, no pudiendo sustituir dicha publicación por la inclusión en una web prevista para la publicación de los actos administrativos generales, que no las normas reglamentarias.

SEGUNDA

A esa violación clara de la normativa de transparencia se añaden una serie de actuaciones que también son contrarias al espíritu de esa norma y a principios constitucionales de primer orden como los de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

1. La USC excluyó del proceso de promoción interna a una serie de solicitantes por una interpretación rígida de los registros administrativos válidos y del principio de confianza legítima de los miembros de un órgano colegiado en que los acuerdos se vehiculicen adecuadamente, no tomando en consideración los registros de los Departamentos en los que los interesados habían presentado su solicitud válidamente, y sin que los solicitantes sean responsables de como las direcciones o administrativos de los Departamentos realizaron la ulterior tramitación de esas solicitudes después del informe del Consejo de Departamento. Esta circunstancia provoca una indefensión grave a los interesados.

2. La publicación de asignación de cátedras a áreas de conocimiento se realizó con indicación de los nombres de personas físicas a las que se le concedería la promoción, introduciendo una sospecha de procedimiento cerrado y ya decidido difícilmente compatible con el principio de concurrencia competitiva propio del empleo público.

3. La resolución provisional contenía errores graves en la documentación que determinaba la asignación de méritos. El sucesivo uso de la previsión de la Ley 39/2015 de corrección de errores para realizar hasta tres cambios de la totalidad del listado

baremado sin esperar a la finalización del período de consultas y alegaciones de los interesados provocó una inseguridad jurídica sobre cuál era la resolución provisional sobre la que se debía alegar. En medio del trámite de alegaciones se cambió en la web el listado baremado del Criterio II sin respaldo en ninguna decisión administrativa, ni motivación alguna. Este cambio es nulo de pleno derecho por ser un acto dictado prescindiendo total y absolutamente del procedimiento lo que determina la nulidad de todo el procedimiento.

4. La USC no publicó con antelación los baremos desglosados que iba a usar para valorar determinados méritos relevantes para la asignación de plazas o la indicación de la puntuación que le correspondía a aquellos que tenían una horquilla de valoración (ej. méritos docentes equivalentes). Es un principio básico de cualquiera proceso ligado al empleo público la publicación previa de los baremos desglosados que se van a usar por los órganos juzgadores y conocer la identidad de quién va a hacer esa puntuación.

5. El listado provisional de méritos baremados no normalizó la puntuación de los méritos de modo que una vez que se consiguió el máximo se le puso la misma puntuación a personas con una cantidad de méritos muy distinta violando el principio de igualdad al tratar igual situaciones desiguales.

6. El entorpecimiento del acceso a la información que tenían los interesados fue constante. Se limitó el acceso con la necesidad de pedir cita previa; permitiendo tan sólo la consulta visual, denegando copia a una documentación compleja y voluminosa e impidiendo el acceso a la documentación que sirve de base a la cuantificación de los méritos que están volcados. La consulta del expediente se organizó de forma opaca y con voluntad de obstaculizar el acceso a la documentación clave para determinar que plazas de promoción se crean en la USC. La consulta, limitada a un plazo de 6 días hábiles, sólo era posible previa solicitud de cita al servicio de planificación de profesorado.

7. Las solicitudes de algunos interesados de obtener copia de la puntuación desglosada de todos/as solicitantes, al amparo del artículo 53 de la Ley de procedimiento administrativo común es un derecho de los interesados en el procedimiento el de "acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos", deber que sólo se podría sustituir por el acceso electrónico "mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan", se denegó con el argumento de que ese documento esencial para la adopción de la resolución es una "base de datos" que no forma parte del expediente administrativo. El Servicio de Planificación de Profesorado tiene así lo que el Catedrático de Derecho Administrativo Baño León calificó como una "mentalidad autocrática de la Administración" tratando cómo "súbditos" a los ciudadanos pretendiendo que opere la criticada exclusión de acceso a determinados elementos de los expedientes administrativos (art.70 Ley 39/2015). Lo que se solicitaba no es una base de datos sino los documentos (proyectos, convenios, justificación de las horas docentes equivalentes...) que sirven como base para hacer la hoja de Excel que cuantifica esos méritos.

De acuerdo con el artículo 24 de la Ley de Transparencia y Buen Gobierno de Galicia también asiste a todas las personas el derecho de acceso a los "contenidos o documentos, cualquier que sea su formato o soporte, que consten en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley y que fueran elaborados o adquiridos en ejercicio de sus funciones".

Los datos que se solicitaban no están amparados en ninguna excepción. Es más la Ley Orgánica de Universidades establece con nitidez la publicidad de los datos aludidos en su disposición adicional vigésimo primera, en la reforma operada por la Ley 4/2007 que reza:

4. Igualmente no será preciso él consentimiento del personal de las universidades para la publicación de los resultados de los procesos de evaluación de su actividad docente, investigadora y de gestión realizados por la universidad o por las agencias o instituciones públicas de evaluación".

Estamos en este caso ante una convocatoria de solicitudes para que la Universidad decida en qué áreas se asignan cátedras por promoción interna para lo que se hace una evaluación de los méritos y circunstancias de las personas que disfrutan de acreditación por lo que opera plenamente la previsión específica de la LOU.

5. La USC mantiene vigente una Resolución Rectoral de 1999 (http://www.usc.es/gl/normativa/procedimiento/compulsa.html) por lo que en aquellos procedimientos en los que facilita copia a los interesados cobra tasas de copia compulsada convirtiendo lo que es una garantía para lo interesado (la compulsa), en un deber que busca obstaculizar el acceso a la información por el coste desproporcionado de cada copia. Esta resolución es claramente contraria en el texto y en el espíritu a las normas vigentes en materia de transparencia y al funcionamiento de la Administración electrónica como vía de facilitar el acceso a la información disponible en manos públicas.

Por todo esto, y ante todo este cúmulo de irregularidades que violan los principios de publicidad, transparencia, legalidad y participación, SOLICITAMOS que la Comisionada para la Transparencia de Galicia adopte en el ejercicio de las atribuciones que tiene conferidas por la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, las medidas precisas para que la USC cumpla con los deberes previstos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de transparencia y buen gobierno".

2. El artículo 32.1 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, prevé que "se crea el Comisionado de la Transparencia y se le atribuye sus funciones al Valedor do Pobo".

El artículo 32.2.y) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, prevé que "el Comisionado de la Transparencia ejercerá las siguientes funciones: … y) Efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en esta ley".

3. En ejercicio de las funciones legalmente atribuidas como comisionada de la transparencia, el 23 de noviembre de 2017 requerí de la USC que en el plazo de 15 días informara sobre la presente reclamación y sobre cualquier circunstancia relacionada con ella que considere de relevancia.

La USC respondió de la siguiente forma:

"En relación con la solicitud de información sobre la reclamación formulada por … y otras seis personas más sobre la ausencia de publicación del reglamento de asignación de plazas de Catedrático de Universidad por el turno de promoción interna (expte: RPACMD 4/2017), procede indicar

-Indicación previa

En primer lugar hay que señalar que en el escrito presentado se están mezclando todo tipo de alegaciones, tanto de aplicación de la Ley de Transparencia estatal, como otras cuestiones del procedimiento administrativo de solicitud de convocatoria de plazas.

Entendemos que este último grupo no debe ser objeto de análisis por esa Comisión, ya que los interesados, en caso de estar disconformes, deben acudir a formular los alegaciones y recursos contra los actos administrativos, tal y como así lo hicieron.

-Aprobación del reglamento de asignación de plazas

En relación a la alegación presentada sobre que la "USC aprobó el citado Reglamento sin dar audiencia a los interesados/as y sin realizar exposición pública del texto reglamentario" se debe indicar, en primer lugar que el documento aprobado es una norma de uso y efecto interno que sólo afecta a un colectivo de la Comunidad Universitaria. No es tampoco el desarrollo de ninguna norma, por lo que no es aplicable el artículo 7 de la Ley de Transparencia.

Por otra parte, la aprobación de normas universitarias tiene un procedimiento específico establecido en la Ley Orgánica de Universidades y por los Estatutos de la USC, en el que en los órganos universitarios que las aprueban participan todos los sectores de la Comunidad Universitaria. Es decir, la participación en la aprobación de las normas se realiza mediante la intervención de los representantes en los distintos sectores en los órganos de gobierno universitarios y previa negociación sindical, en el caso de afectar a los derechos de los trabajadores.

Además en la aprobación del citado Reglamento se siguió el procedimiento previsto normativamente para la aprobación de normas reglamentarias de régimen interno.

En este sentido el proyecto de reglamento se sometió a la consideración de la Mesa de Negociación de Personal Docente e Investigador en las sesiones de los días 03, 11 y 18 de mayo de 2017 donde se hace un análisis al por menor de todo el articulado de la norma

y los representantes sindicales presentan alegaciones y propuestas de modificación, que son debatidas en profundidad.

A lo largo de estas negociaciones, en las que la Dirección no escatimó en esfuerzos por aproximar posiciones, los representantes sindicales defendieron distintas posturas en relación a los criterios a tener en cuenta en la asignación de cátedras.

Parte de los sindicatos defendieron que se tomara la antigüedad como criterio de asignación, otros que el criterio anterior fuera corregido con el factor edad, y la USC entendió que era conveniente posibilitar que aquellas áreas que no cuentan con ningún catedrático se dotaran de alguno frente a la posible acumulación de catedráticos en ciertas áreas que se podría producir de aplicarse el criterio de la antigüedad.

Una vez debatida en la Mesa, la propuesta de reglamento de asignación de plazas de catedrática/o de la USC, fue presentada por el Vicerrector de Organización académica y personal docente e investigador ante la Comisión de Organización Académica y Profesorado (COAP), Comisión Delegada del Consejo de Gobierno en la que están representados todos los sectores integrados en la Universidad, en la sesión que tuvo lugar el día 31 de mayo de 2017; propuesta que por lo demás estuvo disponible con antelación en el repositorio institucional de documentación denominado MOEGA, al que pudieron acceder todos los sectores que conforman esta Comisión.

En la mencionada sesión de la COAP intervienen todos los miembros de la Comisión asistentes a la sesión manifestando sus puntos de vista e intereses. Distintos miembros de la Comisión hacen sugerencias de modificaciones o añadidos en algunos puntos, parte de los que se incorporan finalmente al texto, en concreto en los artículos 7, 8 y disposición transitoria primera. Entre las intervenciones, destacar que, uno de los miembros de esta, en nombre del colectivo de acreditados a cátedra pertenecientes a la USC, colectivo que alega que representa al 90% del total de los acreditados a catedrático/a de la USC, da lectura a un texto en el que se recoge la posición de estos en relación al reglamento de asignación, de manera que la voz de este colectivo estuvo entonces presente en la Comisión.

Por otro lado dicho colectivo fue atendido y escuchado por el Vicerrector y los representantes sindicales cuando irrumpieron en la sesión de dicha Comisión.

La propuesta de Reglamento, en la que se incluyeron algunas de las sugerencias y modificaciones formuladas, como se indicó, se sometió a votación, siendo el texto final informado favorablemente por la mayoría de los presentes (6 votos favor, 2 en contra y 1 abstención).

En conclusión, hay que destacar que el reglamento de asignación de cátedras fue sometido a consideración, debatido ampliamente e informado favorablemente por una amplia mayoría de los miembros de la COAP.

Finalmente el Reglamento es aprobado por el Consejo de Gobierno en la sesión del día 12 de junio de 2017, de nuevo por una amplia mayoría de los miembros, en concreto, por 25 votos a favor, 10 en contra y 8 abstenciones.

Respeto a publicidad de esta Norma Interna debe indicarse que

a) La norma fue publicada en el tablón electrónico oficial de la USC con fecha de 16 de junio de 2017: https:/sede.usc.es/sede/publica taboleiro anuncio/2008/carga.htm

b) Desde la Vicerrectoría de Organización Académica y Personal Docente e Investigador y el Servicio de Planificación de PDI se enviaron, el día 16 de junio de 2017, correos electrónicos informando a todos los departamentos y gestores/as de centro de la publicación de la Norma. En dichos correos se solicitó que se difundiera la información, luego tanto desde la Vicerrectoría como desde el Servicio de Planificación de PDI se dio difusión al texto y se informó de su publicación.

c) La norma fue publicada también en la página web del Servicio de Planificación de PDI http:/ www.use.es/gl/servizos/profesorado/ signacion catedras.html

d) Toda la información sobre el procedimiento fue publicada en la Web del dicho Servicio:

http://www.usc.es/gl/servizos/profesorado/asignacion catedras.html

La USC tiene el criterio de publicar en el DOG todas las normativas que pudieran afectar a terceras personas ajenas a la Comunidad Universitaria.

En los demás casos la publicación y difusión se hace a través de la Sede electrónica de la Universidad (Tablón de anuncios oficial de la USC). Desde la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, se habilitó a las administraciones públicas para que la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en el tablón de anuncios o edictos sea sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.

El tablón oficial de la USC es así el lugar donde se lleva a cabo la publicación oficial de los acuerdos y resoluciones de la Universidad de Santiago, tal y como figura en el Reglamento por el que se implantan medios electrónicos que facilitan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos de la Universidad de Santiago de Compostela (USC) y se crean la sede electrónica, el Registro Electrónico y el tablón de anuncios, aprobado en el Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2013 y publicado en el DOG de 15 de marzo de 2013.

-Exclusión solicitantes al procedimiento

Con carácter previo procede indicar que esta alegación nada tiene que ver con el cumplimiento de la normativa de transparencia y se refiere la admisión de determinadas solicitudes no presentadas en tiempo y plazo en los registros generales de la USC.

No obstante lo anterior, por lo que respecta a la alegación sobre la exclusión del procedimiento de promoción interna de una serie de solicitantes por una "interpretación rígida" de los registros administrativos señalar que la Convocatoria, como norma que rige el proceso, es clara en cuanto al lugar y fecha de presentación de las solicitudes, al indicar, en el apartado segundo, relativo a "requisitos y solicitudes", que "la documentación firmada deberá presentarse en el Registro General de la Universidad (en Santiago de Compostela o Lugo) hasta las 14 horas del día 10 de julio de 2017."

Tal determinación no admite interpretaciones dado que el sentido literal de la convocatoria resulta claro e inequívoco, debiendo entender por Registro General, según el Reglamento de los registros de la USC (Resolución rectoral de 14 de septiembre de 1998, DOG de 6 de octubre de 1998): "Se consideran registros generales de la Universidad el de Santiago, sito en el Colegio de Sano Xerome, Praza do Obradoiro s/n y de Lugo, sito en los Servicios Administrativos en el Edificio de la Biblioteca Intercentros, en la Avda. Bernardino Pardo Guro, s/n" y no los registros de los Departamentos.

No se niega la competencia del Departamento en el inicio del procedimiento a instancia de los interesados, ya que deben evaluar, con carácter previo, las solicitudes, pero esto no excluye la determinación de un plazo preclusivo de presentación en el Registro General.

Por lo tanto, aunque exista un apunte de salida en un libro-registro de un Departamento, tal apunte carece de eficacia ya que los Registros de los Departamentos no tienen carácter de registro oficial ni tan siquiera tienen la condición de registro auxiliar en la USC según se recoge en el artículo 16 del Reglamento de los registros de la USC que dispone en el párrafo final que no se consideran registros auxiliares los registros de las Facultades, Escuelas, Institutos y Departamentos de la USC así como los de los Colegios y residencias del Sistema Universitario de residencias, en los que sólo se podrán tramitar de entrada y de salida los documentos que expresamente se delimiten en los reglamentos de régimen interno y convocatorias específicas y de orden interno del propio centro y exclusivamente en el ámbito de sus competencias."

Tampoco el envío por correo interno, suple el que la convocatoria establece como requisito indispensable de presentación de solicitud.

El número de candidatos excluidos por incumplimiento del artículo 2, antepenúltimo párrafo de la convocatoria, referido al plazo de presentación de solicitud, fueron 9 de los que 7 presentaron reclamación que fue resuelta y notificada en forma y plazo.

No consta que ninguno de estos candidatos/as hubiera presentado ningún otro recurso en relación a este punto.

En consecuencia se trata del cumplimiento de los requisitos de participación de solicitantes y nada tiene que ver con el cumplimiento de la legislación de transparencia.

-Publicación de datos

Con carácter previo debe indicarse que el procedimiento acordado para la creación de plazas tiene en cuenta los méritos de los posibles concursantes a las cátedras que se crean pero que tal circunstancia sólo se tiene en cuenta para la creación de la plaza de promoción interna pero una vez creada y convocada la plaza se pueden presentar todos los candidatos (profesores titulares del área de cualquier universidad) que reúnan los requisitos de la misma.

Se alude en el escrito de denuncia que "la publicación de asignación de cátedras a áreas de conocimiento" se realizó con indicación de los nombres de las personas físicas a las que se le concedería la promoción".

Se debe precisar que dicha publicación se hace para dar cumplimiento a la norma 5 de la Convocatoria en la que se prevé la publicación de la lista provisoria de las plazas asignadas a las áreas de conocimiento de los/de las solicitantes.

La asignación provisional de cátedras en el tablón de anuncios electrónico de la USC y en la Web del Servicio de Planificación de PDI se hace pública aplicando los criterios previstos en el Reglamento y en la misma resolución se abre un plazo para que las personas solicitantes puedan examinar y presentar la documentación y reclamaciones que estimen oportunas.

Tratándose de un procedimiento de concurrencia competitiva parece clara la necesidad de hacer públicas las valoraciones de los candidatos junto con sus nombres y apellidos, único dato por otra parte que figuraba en la publicación. En cualquier caso, no hay constancia de que se haya presentado ninguna otra queja, reclamación o recurso sobre la publicación de estos datos.

En todo caso no se alega cuál es la norma de transparencia presuntamente infringida.

-Cambios en los listados

Se alega, en relación a la resolución provisoria, que contenía "graves errores en la documentación que determinaba la asignación de méritos".

En este punto indicar que estas listas provisorias publicadas tuvieron por objeto facilitar a los interesados en el procedimiento la información relativa a las puntuaciones que consiguió cada solicitante según los CRITERIOS I, II e III, insistiendo con tal publicación en la transparencia del procedimiento, y que las modificaciones que se produjeron que en ningún caso afectaron a la lista provisoria de asignación, fueron correcciones de errores

no sustanciales que además fueron notificadas individualmente y personalmente a cada uno de los interesados en el procedimiento en el mismo momento en que se produjeron.

En este sentido, el procedimiento seguido para realizar las correcciones del "Anexo II-Relación provisoria de solicitudes no admitidas a trámite" de la resolución de 17 de julio de 2017, se adecuó a lo establecido en el artículo 109.2 de la LPCAP "Las Administraciones Públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos".

Se siguió el procedimiento establecido en la normativa tanto para la publicación como para la corrección de errores.

Por otra parte, conviene señalar que la normativa, en su artículo 10, establece que "la Vicerrectoría con competencias en personal docente e investigador hará pública la lista provisional de las solicitudes a las que se asigna plaza y fijará un plazo para examinar la documentación y presentar, en su caso, las oportunas reclamaciones".

De este modo, siendo tan solo preceptiva la publicación del listado provisional de solicitudes a las que se le asigna cátedra, se acordó publicar, para mayor transparencia, todas las listas con las puntuaciones obtenidas por cada candidato en cada uno de los criterios, precisamente en aras de facilitar a todos los/las interesados/as el análisis y revisión de las puntuaciones otorgadas y, en su caso, formular las alegaciones o reclamaciones que estimaran convenientes en defensa de sus intereses.

-Publicación de los baremos

En relación a la alegación de que la USC "no publicó los baremos desglosados que van a usar para valorar determinados méritos" destacar que en el propio Reglamento se señalan los méritos de investigación, de gestión y méritos docentes y de gestión y coordinación de un área de conocimiento a valorar y las puntuaciones otorgadas la cada apartado.

Indicamos a continuación, la literalidad del Reglamento en lo relativo a la valoración de los méritos, con el que entendemos que se evidencia que este aspecto está regulado con el detalle preciso en la propia normativa:

"Artículo 8. Asignación de plazas según el CRITERIO II

Las plazas de promoción interna del cupo establecido para el CRITERIO II se asignarán una vez ordenadas las solicitudes por orden decreciente de la puntuación obtenida aplicando el siguiente baremo:

a) Méritos de investigación, máximo 3 puntos.

Tipo de actividad	***Puntuación parcial***
Actividades de investigación competitivas de ámbito internacional (Max. 1 puntos)	*Inv. Principal: 1 puntos* *Miembro equipo inv.: 0,5 puntos*
Actividades de investigación competitivas de ámbito nacional (Max. 0,7 puntos)	*Inv. Principal: 0,35 puntos* *Miembro equipo inv.: 0,175 puntos*
Actividades de investigación competitivas de ámbito autonómico (Max. 0,5 puntos)	*Inv. Principal: 0,25 puntos* *Miembro equipo inv.: 0,125 puntos*
Convenios o contratos con empresas o instituciones y prestación de servicios (art. 83 LOU) (por cada 100.000 E con prorrateo) (Max. 0,5 puntos) *puntos*	*Inv. Principal: 0,5 puntos* *Miembro equipo inv.: 0,25*
Integración en unidades de investigación competitivas Programa consolidación y estructuración Xunta de Galicia, Grupo de Referencia Competitiva (GRC) y Grupo de Potencial Crecimiento (GPC)	*Miembro GRC: 0,2 puntos* *Miembro GPC: 0,1 puntos*

6) Méritos de gestión, máximo 1 punto.

Tipo de actividade	*Puntuación parcial*
Vicerreitor, Secretario Xeral, Valedor da Comunidade Universitaria	*0,13 puntos/ ano*
Decano, Director de Escola, Director Centro Singular	*0,10 puntos/ano*
Director de Departamento	*0,08 puntos/ano*
Director de Instituto	*0,07 puntos/ano*
Vicedecano, Subdirector de Escola, Secretario de centro, Subdirector Centro Singular	*0,05 puntos/ano*
Secretario de Departamento, Instituto	*0,03 puntos/ano*

Artigo 9. Asignación de plazas según el CRITERIO III

Las plazas de promoción interna del cupo establecido para la aplicación del CRITERIO III se asignarán una vez ordenadas las solicitudes por orden decreciente del número que resulte de la suma de:

a) Uno menos el Cociente (expresado con tres decimales) entre catedráticas/os de universidad y el PDI con vinculación permanente a la universidad (excluyendo al profesorado asociado, PACS, ayudantes, ayudantes doctores, e interinos) del área y campus al que pertenece el/la solicitante.

En el caso en que C.U. totales sea cero se añadirá al resultado anterior, o sea 1, el resultado de multiplicar PDIvinc.permanente por 0.01.

b)En caso de que la ratio de catedráticos mujeres y hombres no sea paritaria en el área y campus del/de la solicitante (es decir, no llegue al 40%-60%) se sumará uno menos el cociente entre catedráticos/as del género del/de la solicitante y total de catedráticas/os del área y campus, expresado con dos decimales y multiplicado por 0.5. En el caso en que C.U. sea cero, se le sumará directamente 0.5.

Por otra parte, en relación al ejemplo que se usa en las alegaciones, relativo a la valoración de los méritos docentes equivalentes, hay que señalar que en el artículo 8 del Reglamento se recoge expresamente el objeto a valorar e incluso la fórmula para calcular la puntuación, de manera que los interesados conocían previamente la valoración de este y de los demás apartados.

En lo relativo a las actividades que se valoran a las que hace alusión el Reglamento son las que constan en la Planificación Académica Anual que aprueba cada año el Consejo de Gobierno de la USC y que se pueden consultar en la web de la USC:

http://www.use.es/gl/servicios/sxopra/ normativapaa.html.

Señalar que son los propios Departamentos de la USC los que dan de alta las horas correspondientes a estas actividades.

-Normalización de puntuaciones máximas

Se alega que "el listado provisional de méritos baremados no normalizó la puntuación de los méritos... violando el principio de igualdad al tratar igual situaciones desiguales".

Frente a esta alegación hay que indicar, en primer lugar, que no se aprecia en qué puede afectar esta alegación a la normativa de transparencia.

Por otra parte las puntuaciones máximas otorgadas a cada apartado se establecen en el propio Reglamento de asignación de cátedras y por lo tanto en el desarrollo del procedimiento se aplicaron, en todo caso, los mismos criterios previstos para todos/as los/las candidatos/las, garantizando el principio de igualdad.

La pretendida normalización de puntuaciones no está contemplada ni en el Reglamento ni en la Convocatoria por lo que su aplicación daría lugar a un acto arbitrario y contrario a la convocatoria, que es la norma que rige el procedimiento.

-Presunto entorpecimiento del acceso a la información

En relación a lo alegado sobre el "entorpecimiento en el acceso a la información que tenían los interesados" hay que destacar que, en la propia resolución de 17 de julio de 2017 en la que se hace pública la relación de las diez plazas de catedrático/a de universidad asignadas a las áreas de conocimiento se abre un plazo de 6 días (hasta el 24 de julio incluido) para que las personas solicitantes puedan examinar la documentación y, de ser el caso, formular las reclamaciones que consideren oportunas antes de la aprobación definitiva de la asignación por el Consejo de Gobierno.

A efectos de ordenar las consultas y poder dar una atención personalizada a quien compareciese en este trámite se acordó la conveniencia de formular solicitud por correo electrónico para que los interesados/as pudieran consultar los datos empleados.

Durante este trámite 21 personas interesadas comparecieron en el Servicio de Planificación de PDI para consultar los datos empleados en la asignación y en dicho Servicio se le facilitaron listados pormenorizados (por orden alfabético y de puntuación) para cada CRITERIO, y listados de méritos de investigación en los que se ofrecía información detallada según el tipo de actividad evaluada.

Hay que destacar que todas las personas que solicitaron la consulta tuvieron a acceso, tanto en Santiago como en Lugo, a toda la documentación, lo que se manifiesta claramente en que en el plazo de 6 días hubo 21 consultas de expedientes y que en ningún momento se dejó de atender cualquier solicitud de información, incluida la telefónica.

- Derecho a obtener copia de la puntuación desglosada

Se alega en el escrito presentado que se denegó a los candidatos la obtención de copias de la puntuación desglosada, sin embargo hay que señalar que en este Servicio se ofreció la posibilidad de obtener copias compulsadas de la documentación que conforma el expediente, en los términos establecidos en el artículo 27 de la LPCAP y en la normativa vigente de la USC que regula la expedición de copias y compulsas, según la cuál "el derecho a obtener copias supondrá sólo el derecho a obtener copias compulsadas de los documentos que figuran en un expediente y el deber del solicitante de abono de las tasas correspondientes".

No consta a día de hoy que ninguna persona interesada hubiera hecho ninguna petición de copias de la documentación contenida en el expediente, por lo que parece claro que no se pudo denegar un derecho que no se ejerció en ningún momento por ninguno de los candidatos.

Partiendo del matiz anterior, se señala en la reclamación que lo que se "solicitaba no es una base de datos sino los documentos (proyectos, convenios, justificación de las horas docentes equivalentes...) que sirven como base para hacer la hoja de Excel en la que se cuantificaban esos méritos".

En este aspecto conviene matizar que dada la naturaleza de los distintos criterios que conforman el proceso de asignación de cátedras y teniendo en cuenta que la baremación se realizó empleando la información que consta en distintas bases de datos de la USC, el Servicio de Planificación de PDI, con el objeto de facilitar la vista de expediente a los interesados, elaboró documentación auxiliar o de apoyo que consistía en listados-resume pormenorizados para cada criterio y listados de méritos de investigación (por orden alfabético y de puntuación) en los que contenía información detallada según el tipo de actividad evaluada.

Se le ofreció a todos/as aquellos candidatos que acudieron a ver la documentación del expediente esta documentación de apoyo, ahora bien, esto no implica que la misma forme parte del expediente, en los términos señalados en el artículo 70 de la LPCAP.

Por lo que respecta al cobro de tasas por copia compulsada reiterar que ninguno de los interesados/as solicitó copia de documentos contenidos en el expediente y que de haberlo solicitado la actuación en la USC en relación a este aspecto siempre se pagan las tasas conforme a la tarifa de la Xunta y por lo tanto se aplicará la Resolución Rectoral de 29 de julio de 1999, por la que se regula la compulsa y expedición de copias de documentos y la aportación de documentos al procedimiento en la Universidad de Santiago de Compostela.

La propia Comisión de Transparencia, en casos anteriores, ya indicó validez del cobro de aquellos documentos que no son objeto de publicidad activa o no figuran en un formato digital. En el presente caso se trata de documentos en papel, de un procedimiento administrativo concreto al que sólo pueden acceder las personas interesadas y no se trata de un caso de publicidad activa.

-Participación activa do colectivo de acreditados a cátedra

A pesar de que los acreditados a cátedra no son un sector de la comunidad universitaria de los que tienen representación institucional y laboral, sin embargo sus pretensiones fueron asumidas por representantes sindicales presentes en la Mesa de Negociación y fueron escuchadas en dicho órgano.

Los representantes de acreditados a cátedra también tuvieron ocasión de reunirse con el Rector y otros órganos directivos de la USC donde se escucharon sus puntos de vista y posicionamiento.

Del total de 143 acreditados que participaron en el proceso presentaron reclamación contra la propuesta de provisión un total de 12 candidatos, que fueron resueltas en forma y plazo mediante resolución del día 24 de julio de 2017. No consta que se haya presentado frente a dicha resolución ninguno otro recurso.

Los acreditados fueron informados a lo largo de todo el procedimiento de la tramitación del mismo, se comunicó la publicación de la norma, de la convocatoria, de los listados provisionales con las valoraciones y definitivas, en definitiva en todo momento se

difundió la información de cada paso en el procedimiento, por lo que no existió déficit de información o publicidad en el proceso.

Lo que se informa a la Comisionada de Transparencia poniéndose a su disposición para cuanta información sea relevante para realizar la investigación iniciada".

ANÁLISIS

1. Como vimos, la USC alega que "en el escrito presentado se están mezclando todo tipo de alegaciones, tanto de aplicación de la Ley de Transparencia estatal, como otras cuestiones del procedimiento administrativo de solicitud de convocatoria de plazas. Entendemos que este último grupo no debe ser objeto de análisis por esa Comisión, ya que los interesados en caso de estar disconformes, deben acudir a formular las alegaciones y recursos contra los actos administrativos, procedan, tal y como así lo hicieron".

Debe aclararse que el procedimiento que se conoce es por la Comisionada de la Transparencia, como ya se indicó en los antecedentes, y no ante la Comisión (de la Transparencia), como parece entender la USC.

Tal y como señala el informe, en el escrito de reclamación se incluyen diferentes aspectos relativos al asunto, algunos relacionados con las competencias de la Comisionada de la Transparencia (art. 32 de la Ley 1/2016, de 18 de enero) y otros no. Al respecto ya indicamos a los reclamantes que la reclamación únicamente conoce de los aspectos previstos en el artículo 32.2.y) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, atribuidos al Comisionado de la Transparencia (efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en esta ley), y que las demás cuestiones pueden ser objeto de reclamación en la vía que se considere oportuna, tal y como parece que hicieron, según informa la USC.

2. A los efectos de las competencias citadas la cuestión que se plantea es si el Reglamento de asignación de plazas de catedrático/a de universidad por el turno de promoción interna de la USC, aprobado el 12 de junio de 2017, debería ser objeto de publicidad activa, tanto el propio reglamento como algunos aspectos relevantes de su tramitación.

La USC sostiene que no debido fundamentalmente a que se trataría de una "norma de uso y efecto interno que sólo afecta a un colectivo de la Comunidad Universitaria" y "no es desarrollo de ninguna norma, por lo que no es aplicable el art. 7 de la ley de transparencia". Se aprobó conforme al procedimiento previsto para las normas reglamentarias de régimen interno. Debido a todo eso la USC entiende que la única publicación precisa era la que se dio en lo que llama tablón electrónico (sede electrónica) de la USC el 16 de junio de 2017 como anuncio.

Por contra los reclamantes sostienen que es un reglamento y por tanto se ve afectado por la normativa de publicidad activa e incluso debiera contar con publicidad

oficial. Como dijimos, el análisis de esto último no corresponde a la comisionada, pero sí en cambio la necesidad o no de publicidad activa, esto es, la que debe darse de forma periódica y actualizada y cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de la actividad relacionada con funcionamiento y control de la actuación pública de las administraciones y el resto de los sujetos afectados (art. 5.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre). Será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados (art. 5.4).

El art. 6 de la misma ley (información institucional, organizativa y de planificación) obliga a publicar la normativa que les sea de aplicación. Y su art. 7 (información de relevancia jurídica) prevé en su apartado c) la necesidad de publicar los proyectos de reglamentos, y en el apartado d) las memorias e informes que conforman los expedientes de elaboración de los textos normativos.

La normativa gallega obliga a publicar, además de la información que se debe hacer pública según la normativa básica (la anterior), "la relación de la normativa vigente en su versión consolidada" (art. 9 la)); y la relación circunstanciada y motivada de los procedimientos de elaboración de anteproyectos de ley y de disposición administrativas de carácter general que estén en tramitación, a partir del momento en que se produzca la aprobación del anteproyecto (art. 9 c)).

De acuerdo con la normativa indicada debe evaluarse si el reglamento que tratamos se encuentra dentro de la definición de la normativa con deber de publicidad activa ("normativa que les sea de aplicación" o "relación de la normativa vigente en su versión consolidada"), y en caso positivo si existe también la necesidad de publicar el proyecto de reglamento y las memorias e informes que habían conformado el expediente de elaboración del texto.

Como vemos, la USC defiende que no tiene los deberes reclamados porque considera que se trata de una norma de uso y efecto interno que afecta a la "comunidad universitaria" y no es desarrollo de ninguna norma. En contra de esa interpretación de la aplicabilidad de los arts. 6 y 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y 9 a) y c) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, debe afirmarse que estamos ante un reglamento en el sentido propio, como el nombre de la norma señala con claridad (reglamento de asignación de plazas de Catedrático/a de Universidad por el turno de promoción interna). Y eso es así ya no sólo por la propia denominación que la USC da a la norma, sino porque su contenido forma parte del ordenamiento jurídico y por tanto no se trata de un sencillo acto administrativo (algo previamente ordenado y producido en el seno del ordenamiento como sencilla aplicación del mismo, tal y como señalan García de Enterría y Tomás-Ramón Fernández). El reglamento innova el derecho, como hace el reglamento que tratamos, y el acto o actos posteriores se limitan a aplicar el ordenamiento a supuestos concretos. Los actos tienen unos destinatarios concretos e individualizados y los reglamentos son impersonales y abstractos.

En lo anterior no influye que la norma se considere de "uso y efecto interno" y que afecte al colectivo universitario, que es un conjunto indeterminado de personas, en contraposición a las personas individuales a las que se aplicará el reglamento en actos posteriores. Tampoco puede considerarse que no sea "desarrollo de ninguna norma", como señala la USC. En realidad la universidad parece referirse a que se trata de un reglamento singular organizativo; sin embargo, tratándose de este caso, esos reglamentos son tales en todos sus términos, aunque con ciertas particularidades, pero no actos, puesto que la organización forma parte siempre del ordenamiento, tal y como señalan los autores citados.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto no puede más que concluirse que resulta aplicable lo previsto en el art. 6, y también en el art. 7 c) y d) de la ley 19/2013, de 9 de diciembre.

3. La USC considera que no resulta aplicable ninguna de los deberes citados, pero señala que dio publicidad de la propuesta de reglamento y del mismo a través del repositorio y del tablón electrónico y que dio cuenta a los departamentos para su difusión.

Sin embargo, esa forma de publicación cumple un primero requisito legal, la publicación en las sedes electrónicas o páginas web, pero no la exigencia de que se haga de acuerdo con los principios de claridad, estructuración y mejor entendimiento, lo que obliga a dar cuenta de la información por publicidad activa en el apartado específico de transparencia, esto es, en un portal o apartado de transparencia que se encuentre estructurado de la forma legalmente prevista y sea claro y fácilmente manejable. Eso sin perjuicio de su publicación por otras formas que en cualquiera caso pueden ser añadidas, como se hizo (por ejemplo, en el repositorio, en el tablón y/o mediante difusión de diferente tipo).

En la actualidad el reglamento se incluye en la web de la USC en el apartado normativa-profesorado, aunque no se alega cuando se hizo, por lo que desconocemos sí se cumplió cuando correspondía. Aun en cuyo caso seguiría considerándose precisa la publicación (añadida, si se quiere) en el apartado estructurado y claro relativo al contenido legal de la publicidad activa.

Las manifestaciones de la USC no especifican nada respecto del cumplimiento de lo previsto para la publicación de memorias e informes (art. 7 d).

4. Por lo que se refiere al aspecto incidental de la exigencia de pago de tasas para la aportación de documentos compulsados y/o con la necesidad de transformarlos en documentos digitales por encontrarse sólo en otro, la Comisión de la Transparencia (no el Comisionado) tuvo ocasión de indicar a la USC (RSCTG 52/2017), ante su alegación de que las tasas se justificaban porque la información no se encontraba disponible en la web y la documentación estaba en papel y debería o copiarse o trasladarse al formato digital, que "en la resolución del recurso 45/17 … la USC resolvió (después del recurso) condicionar la entrega de la documentación al abono de tasas sin discernir sobre la causa de tal cobro

en cada caso. Sin embargo, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, prevé que "el acceso a la información será gratuito…" (art. 22.4). La universidad no expresaba la causa por la que el formato de la documentación hace resolver en todos los casos en sentido contrario al criterio general de la ley (gratuidad). Debería haber especificado lo que, del conjunto de información pedida, se encuentra en publicidad activa, que se entregaría con la sencilla mención del enlace, y lo que se encuentra en formato digital, que a la vista de lo solicitado puede ser una parte importante. Sólo lo que no se encuentra en formato electrónico y que por tanto obliga a la expedición de copias podría resolverse en el sentido hecho por la USC (condicionado al pagado; art. 22.4 ley 19/2013, de 9 de diciembre).

En el caso que examinamos ahora la USC alega que las tasas se justifican porque la información… está en papel (toda), por lo que en cualquier caso precisaría pago de tasas habilitadas por la ley. En contra de eso debemos indicar que gran parte de la información reclamada se encuadra en el objeto de la publicidad activa (convenios, encargos de gestión, contratos…). Así lo señalan los arts. 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y 13 de la Ley 1/2016, de 18 de enero. Por tanto, respecto a toda la información incluida en el ámbito de esos artículos la USC no puede alegar en su favor el incumplimiento de ese deber ("no está en la web"). En primer término debe enmendar tal circunstancia, y entre tanto, para tratar la petición que tratamos, debe enviar la información como respuesta positiva a la solicitud de acceso. Es cierto que la información que ya debería encontrarse en el correspondiente portal de transparencia no tiene por qué coincidir en todo con lo reclamado, pero sí en buena medida, o que parte de esa información puede ser anterior a la entrada en vigor de las normas de publicidad activa que obligan a la USC. Lo que no resulta adecuado es darle el mismo tratamiento a toda la información solicitada y condicionar cualquier entrega en este ámbito al pago previo de tasas.

La publicidad activa y la pasiva están directamente relacionadas y no son compartimentos estancos. Cualquier persona que se sienta afectada por la falta de publicidad activa, además de denunciarlo puede reclamar la información pública mediante solicitud de acceso. Incluso cuando ya se encuentre disponible en el portal de transparencia cualquier persona puede solicitar el acceso a determinada información publicada, en cuyo caso la respuesta debe ser el envío de la misma en versión digital o con un enlace directo para su consulta. Además, las solicitudes habituales deberían trasladarse a los portales de transparencia, en la línea de lo previsto para la Administración del Estado (art. 10.2 ley 19/2013, de 9 de diciembre), y de lo que en la norma gallega se regula de modo más amplio (los sujetos obligados "fomentarán la difusión de cualquier otra información pública que se considere de interés para la ciudadanía"; art. 20 ley 1/2016, de 18 de enero)".

Y por lo que se refiere más en particular a lo que examinamos en el presente caso la Comisión de la Transparencia indicaba que "en cuanto a la alegación de que toda la documentación está en papel y debe fotocopiarse o convertirse al formato digital, lo que (en cualquiera de los dos casos) legitimaría el cobro de tasas, la USC debe aclarar si esa información sólo se encuentra en papel. La cuestión por dilucidar no es si la tiene en papel (no se ponen en entredicho), sino si no la tiene también en soporte digital (escaneado de

los registros, con motivo de la elaboración, o cualquier otro medio), como parecería lógico. Las leyes de transparencia parten de la base de que el trabajo administrativo que genera la información reciente se encuentra en formato digital (puede que también en otros, como el papel), lo que facilita su busca y envío y de lo que deriva como consecuencia lógica la gratuidad del acceso prevista con carácter general en la ley. Debe tenerse en cuenta también que se solicita contenidos o información; los contenidos no sólo son documentos, de acuerdo con la amplia definición de información pública de los arts. 13 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y 24 de la Ley 1/2016, de 18 de enero. El formato digital que se puede trasladar no deba coincidir con lo que la USC identifica como documentos siempre y cuando se acredite suficientemente la autenticidad de los contenidos".

Como señalan los reclamantes, se confunde la petición de documentos (compulsados o no) con la petición de información pública, que no precisa de compulsa ni de fotocopia de los documentos firmados, sino únicamente del traslado de la versión electrónica en la que se encuentre la información o el contenido de los documentos del expediente.

Cierto es que en esta caso se trata de una petición de interesados en los procedimientos y que se identifican como tales, por lo que a los efectos de la normativa de transparencia (en este caso de la solicitud de información pública) sería aplicable lo previsto en la Disposición Adicional Primera, punto 1, de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, lo que obligaría a conocer la solicitud de información como incidente del expediente, pero con plena aplicación de la normativa material de transparencia, y para lo examinado lo referente a la gratuidad del acceso. Lo contrario sería tanto como colocar a los interesados en peor posición que a los terceros y esa interpretación debe descartarse por absurda. Además el motivo de la solicitud no tiene por qué expresarse y por tanto no tiene relevancia jurídica (art. 17.3).

CONCLUSIONES Y REQUERIMIENTO

Analizada la denuncia por deficiencia en el cumplimiento de los deberes de publicidad activa y la respuesta de la Universidad de Santiago de Compostela, la Comisionada de la Transparencia de Galicia requiere a esta para que enmiende, si no lo hizo ya, los incumplimientos detectados y referidos a la falta de publicidad activa adecuada de su reglamento de asignación de plazas de Catedrático/a de Universidad por el turno de promoción interna, y previamente del proyecto, memorias e informes del expediente hacia su aprobación, de acuerdo con los criterios expresados en los apartados 2 y 3 del análisis; y que en posteriores ocasiones actúe de acuerdo con tales criterios.

El requerimiento se refieren a la necesidad de subsanación, si no se dio ya, de los aspectos previstos en el artículo 32.2.e) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, atribuidos al Comisionado de la Transparencia (requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en esta ley).

La revisión ejecutiva de los citados incumplimientos y de las demás cuestiones planteadas puede promoverse en las vías impugnadoras correspondientes, lo que al parecer ya se produjo".

-RPACMD 2/2017

En otro caso (RPACMD 2/2017) conocimos una reclamación por el supuesto incumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad activa por parte de la Consellería de Medio Rural relativas al convenio firmado con el Ayuntamiento de Cotobade-Cerdedo para incentivar y fomentar el mantenimiento y limpieza de la maleza en las infraestructuras rurales, determinadas fincas y las redes secundarias de franjas de gestión de biomasa. En este caso desestimamos la denuncia. Lo transcribimos a continuación.

"ANTECEDENTES

En esta institución tuvo entrada una reclamación ante el Comisionado de la Transparencia de Galicia en relación a los siguientes hechos:

"… Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ponte Caldelas, en el ejercicio de las competencias que le corresponden en virtud del art. 21.I.a) y k) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y art. 61.1.la) de la ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia, y con domicilio a efectos de notificaciones en Avenida de Galicia, nº 17, C. P. 36820 Ponte Caldelas, ante ese organismo comparece y, como mejor proceda en derecho

EXPONE

Que a medio de la presente, el Ayuntamiento de Ponte Caldelas formula queja y solicitud de intervención del Comisionado de Transparencia con respecto del actuar de la Consellería de Medio Rural, en atención a las siguientes

CONSIDERANDOS

Primero.- La Consellería de Medio Rural y el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade han firmado Convenio para incentivar y fomentar el mantenimiento y limpieza de la maleza en las infraestructuras rurales, determinadas fincas y las redes secundarias de fajas de gestión de biomasa.

El convenio, que se puede consultar en el enlace http://www.pap.minhafp.gob.es/bdnstrans/ge/es/convocatorili363282, del Sistema Nacional de Publicidad de Subvenciones del Gobierno de España, supone una aportación de la Consellería de 90.000 euros para tractor con desbrozadoras para la limpieza de caminos municipales.

Dicho convenio no fue sometido a ningún tipo de concurrencia competitiva y responde a la asignación directa por parte de la Consellería, que la justifica en una supuesta dificultad para aprobar una convocatoria pública para todos los Ayuntamientos gallegos para acceder a este tipo de ayudas, procediendo a la selección de 5 Ayuntamientos por provincia en base a unos criterios establecidos discrecionalmente, por la propia Consellería, lo cual se considera por este Ayuntamiento como clara vulneración de las previsiones del art. 19.1 de la Ley 9/2007 de 13 de junio, de Subvenciones de Galicia, en el que se señala:

El procedimiento común de concesión de subvenciones se tramitará en régimen de concurrencia competitiva".

Y, sin que se considere justificada la concurrencia del requisito del apartado 4. c) de dicho precepto en el que parece ampararse el actuar de la Consellería de Medio Rural, al ser lo previsto en este: " c) Con carácter excepcional, aquellas otras subvenciones en que se acrediten razones de interés público, social, económico o humanitario, u otras debidamente justificadas que dificulten su convocatoria pública".

No habiéndose procedido tampoco a la publicación del otorgamiento de dicha ayuda, todo ello en evidente contravención del establecido en el art. 17 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de Transparencia y Buen Gobierno de Galicia, en el que se establece:

"1. Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, los sujetos citados en el artículo 3.1.a), b) y d) publicarán. a) El texto íntegro de la convocatoria de las ayudas o subvenciones. b) Las concesiones de dichas ayudas o subvenciones. 2. Se entienden incluidos a efectos de lo establecido en el párrafo anterior: a) Cualquier otro acuerdo o resolución del que resulte un efecto equivalente a la obtención de ayudas directas por parte del beneficiario o beneficiaria. b) Las aportaciones monetarias realizadas por la Comunidad Autónoma a favor de las entidades locales, siempre que no estén destinadas a financiar globalmente la actividad de cada ente".

No encontrándose publicado el Convenio precitado en el Portal de Transparencia de la Xunta de Galicia ni en el Registro de Convenios de Galicia, como resulta obligado y como se establece en la cláusula décimo primera del convenio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Lee¡ 1/2016, en el Decreto 126/2006, de 20 de julio, por el que se regula el Registro de Convenios de la Xunta de Galicia, y en concordancia con los artículos 5 y siguientes de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y bueno gobierno y el Decreto 132/2006, de 27 de julio, por el que se regulan los registros públicos creados en los artículos 44 y 45 de la Ley 7/2005, de 29 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Segundo.- A mayor abundamiento, señalar ser condición indispensable para el otorgamiento de la subvención no haber recibido vehículo motobomba de la Conselleria de Medio Rural en los últimos 5 años.

Pues bien, el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade recibió motobomba el pasado mes de agosto de este mismo año. Se junta enlace al periódico Faro de Vigo (http://www.farodevigo.es/portada-pontevedra/2017/08/12/cotobacie-refuerza- servicio-extinción-incendios/1732308.html).

Cabe recordar que las motobombas también se entregaron con criterios discrecionales de la propia Consellería, sin ningún tipo de convocatoria, ni concurrencia competitiva y que la Consellería de Medio Rural firmó, en lo que va de año, cuando menos otro convenio para la mejora de caminos municipales en el mismo Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade.

En lo que va de año, el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade ha recibido en convenios interadministrativos con la Xunta de Galicia más de 7 millones de euros, todos ellos discrecionales y sin régimen de convocatoria pública, lo que supone una discriminación evidente con otros Ayuntamientos que, como el caso de Ponte Caldelas, no han accedido a la posibilidad alguna de firmar convenios.

Más aún, el Ayuntamiento de Ponte Caldelas, lejos de obtener fondos autonómicos para la gestión de las competencias municipales, está ofertando firmar convenios en los que el propio Ayuntamiento aporta fondos para que la Xunta de Galicia asuma sus competencias exclusivas. Son los casos de las obras de la carretera autonómica P0-234, en la que la Xunta se negó a efectuar unas expropiaciones valoradas en proyecto en 29.812 euros, y que el Ayuntamiento tuvo que ofertar pagar directamente. Y también del colegio de la Reigosa, en el que la Consellería de Educación se había negado a ampliar el gimnasio y a construir un comedor escolar y el Ayuntamiento ofertó cofinanciar las obras al 50%, a pesar de que no se trata de trabajos de conservación y mantenimiento.

Considerándose inadmisible que se distorsione la gestión municipal en una provincia o en una comarca otorgando más de 7 millones de euros en convenios a un ayuntamiento con un presupuesto que supone la mitad de esa cifra, mientras se margina a los ayuntamientos colindantes, a los que se niega cualquier tipo de colaboración, firmando este tipo de convenios, con una absoluta falta de transparencia en cuanto a los criterios para su concesión, y posterior publicidad.

Por lo tanto, a la luz de estos antecedentes el Ayuntamiento de Ponte Caldelas formula queja delante del Comisionado de la Transparencia, y, al amparo del dispuesto en el art. 32.3.y) de la Ley 1/2016, solicita su intervención con respeto del actuar de la Consellería de Medio Rural.

Por lo expuesto, solicito que teniendo por presentado este escrito, junto con la documentación que se aporta en debido tiempo y forma, se tenga por formulada queja frente a la Consellería de Medio Rural en lo relativo a su actuar en el otorgamiento de subvenciones sin concurrencia competitiva, al ser lo que corresponde de conformidad a derecho"

ANÁLISIS

El artículo 32.1 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, crea el Comisionado de la Transparencia y le atribuye sus funciones al Valedor do Pobo.

El artículo 32.2.e) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, prevé que "el Comisionado de la Transparencia ejercerá las siguientes funciones: … e) Efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en esta ley".

El artículo 17 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, prevé que "1. Además de la información que se debe hacer pública según la normativa básica en materia de transparencia, los sujetos citados en el artículo 3.1.a), b) y d) publicarán: a) El texto íntegro de la convocatoria de las ayudas o subvenciones. b) Las concesiones de dichas ayudas o subvenciones. 2. Se entienden incluidas a los efectos del establecido en el párrafo anterior: a) Cualquier otro acuerdo o resolución del que resulte un efecto equivalente a la obtención de ayudas directas por parte del beneficiario o de la beneficiaria. b) Las aportaciones en dinero realizadas por la Comunidad Autónoma a favor de las entidades locales, siempre que no estén destinadas a financiar globalmente la actividad de cada ente. 3. Pueden ser excluidos de la publicación: a) Aquellos supuestos en que la publicación de los datos de la persona beneficiaria, en razón del objeto de la ayuda, sea contraria al respeto y a la salvaguarda de la honra y de la intimidad personal y familiar de las personas físicas, en virtud de lo establecido en la Ley orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho a la honra, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. b) Aquellos datos que estén protegidos por el secreto comercial o industrial, después de informe debidamente motivado. c) Con carácter general, aquellos supuestos o aquellos datos en que así lo exijan o aconsejen razones prevalentes por la existencia de un interés público más digno de protección, que, en todo caso, deberá ser motivado expresamente".

En ejercicio de las funciones legalmente atribuidas como comisionada de la transparencia requerí de la Consellería de Medio Rural que en el plazo de 15 días informase sobre la reclamación y sobre cualquier circunstancia relacionada con ella que considere de relevancia. La consellería respondió lo siguiente:

"Informe sobre la reclamación presentada por el Ayuntamiento de Ponte Caldelas, por el incumplimiento de los deberes en materia de publicidad activa por parte de la Consellería de Medio Rural relativas al convenio firmado con el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade para incentivar y fomentar el mantenimiento y limpieza de la maleza en las infraestructuras rurales, determinadas fincas y las redes secundarias de franjas de gestión de biomasa.

Ante el escrito presentado por el Ayuntamiento de Ponte Caldelas ante el Valedor do Pobo en referencia al convenio firmado por la Consellería de Medio Rural y el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade para incentivar y fomentar el mantenimiento y limpieza de la maleza en las infraestructuras rurales, determinadas hincas y las redes secundarias de franjas de gestión de biomasa informara el siguiente:

Que este convenio no fue el único que firmó en relación a esta finalidad esta consellería, sino que entre el 15 de septiembre y el 8 de noviembre de 2017 fueron firmados por la Conselleira del Medio Rural 35 convenios de colaboración con 35 ayuntamientos (entre los que se encuentra el firmado el 22 de septiembre de 2017 con el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade) con el objeto de fomentar el mantenimiento libre de maleza de las infraestructuras rurales de titularidad municipal, y, en su caso, de las masas comunes de concentración/reestructuración parcelaria de titularidad del Ayuntamiento, y las redes secundarias de franjas de gestión de biomasa, a través de la adquisición, por parte de cada ayuntamiento firmante, de un (1) vehículo tractor nuevo y dos aperos desbrozadoras (una de arrastre y otra de brazo).

Este instrumento de colaboración está encuadrado dentro de un Plan específico aprobado por la Dirección General de Desarrollo Rural el 6 de septiembre de 2017. En este Plan, para aclarar lo que se menciona en la reclamación presentada por el Ayuntamiento de Ponte Caldelas, fueron fijados unos criterios relacionados directamente con la finalidad del convenio, que se aplicaron a la totalidad de los 313 ayuntamientos de Galicia. A través de la aplicación de estos criterios se obtuvo una lista de Ayuntamientos.

En los criterios de selección y priorización se establecían, entre otros, los siguientes:

a. Seleccionar un mínimo de 5 ayuntamientos por provincia. No se trata por tanto de una selección discrecional de 5 ayuntamientos por provincia sino un mínimo de 5 para cada una de las provincias.

b. Priorizar aquellos ayuntamientos con un mayor número de entidades de población de acuerdo con los datos del Instituto Gallego de Estadística del año 2016.

c. Descartar los ayuntamientos que tengan asignadas motobombas nuevas por parte de la Consellería de Medio Rural en los últimos 5 años. Respecto de este punto, aclarar que la motobomba recibida por el Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade en agosto

de 2017 a la que hace referencia la reclamación del Ayuntamiento de Ponte Caldelas no era nueva sino que son motobombas cedidas por la Consellería que ya fueron usadas por esta.

El presupuesto previsto en el año 2017 fue inicialmente de 2.790.000 € incrementándose posteriormente hasta los 3.150.000 € para poder financiar un total de 35 convenios, con un máximo subvencionable de 90.000 € por convenio.

De los 313 ayuntamientos de Galicia, 101 cumplen con los criterios de selección establecidos y de los que se seleccionaron los 35 primeros priorizados por el número de entidades de población.

Por otra parte, no es cierto que no se procediera a la publicación del otorgamiento de dicha ayuda, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1/2016, ya que esta subvención se instrumenta a través de un convenio firmado con el beneficiario de la subvención, por lo tanto ya se publica a quien se le otorga la ayuda con la publicación del propio convenio. Tampoco es cierto que no se encuentre publicado el convenio en el Portal de Transparencia de Galicia ya que el acceso a dicho convenio, se puede hacer directamente a través de la página del Sistema Nacional de Publicidad de Subvención del Estado o a través de nuestro Portal de Transparencia de Galicia que tiene un enlace con el propio Sistema Nacional.

En relación a la publicación del convenio en el Registro de Convenios de Galicia, su envío a esta unidad se retrasó, por parte de la Consellería de Medio Rural, debido a las circunstancias extraordinarias que acontecieron para esta consellería en los meses de octubre y noviembre, pero a día de hoy, ya fue enviada la documentación correspondiente a dicho Registro".

En lo relativo a las funciones de esta comisionada el ayuntamiento reclamante alega que no se publicó el otorgamiento de la ayuda al Ayuntamiento de Cerdedo-Cotobade y que eso contraviene lo establecido en el art. 17 de la Ley 1/2016, de 18 de enero, de Transparencia y Buen Gobierno de Galicia. La mencionada norma obliga a publicar el texto íntegro de la convocatoria y las concesiones, incluidos cualquier acuerdo o resolución con efecto equivalente a la obtención de ayudas directas y las aportaciones monetarias realizadas por la Comunidad Autónoma a favor de las entidades locales, siempre que no estén destinadas a financiar globalmente la actividad de cada ente. El ayuntamiento señala que el convenio no estaba en el Portal de Transparencia de la Xunta de Galicia ni en el Registro de Convenios de Galicia, como resulta de la citada ley y del Decreto 126/2006, de 20 de julio, por el que se regula el Registro de Convenios de la Xunta de Galicia.

La consellería alega en primer término las circunstancias del principal motivo de reclamación, las condiciones de la concurrencia. Sin embargo, la presente reclamación

únicamente puede conocer de los aspectos previstos en el artículo 32.2.y) de la Ley 1/2016, de 18 de enero, atribuidos al Comisionado de la Transparencia (efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la emenda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en esta ley). Las demás cuestiones pueden ser objeto de la reclamación en la vía que se considere oportuna.

En lo relativo a las funciones del comisionado la consellería señala que se publicó el otorgamiento de la ayuda. La subvención se instrumenta por el convenio firmado con el beneficiario y la ayuda se publica con el convenio. También se publicó en el Portal de Transparencia mediante enlace con el Sistema de Publicidad de Subvención del Estado. En lo relativo al registro de convenios de Galicia el envío se retrasó debido, según indica, las circunstancias extraordinarias de los meses de octubre y noviembre, pero el convenio ya fue enviado al registro.

CONCLUSIONES

La consellería justifica la publicidad activa que evaluamos, tanto la de carácter general relativa a la publicación mediante el portal de transparencia, como la específica relativa a la necesidad de envío para publicación añadida en el registro de convenios de Galicia, aunque en este caso se hizo con retraso, lo que debería evitarse.

Por lo expuesto procedemos a la conclusión del expediente, sin perjuicio de reabrirlo ante nuevos datos o criterios".

-RPACMD 3/2017

En el expediente RPACMD 3/2017 conocemos la reclamación por el incumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad activa por parte de clubs deportivos gallegos con ayudas públicas. Se encuentra en trámite.

-RPACMD 1/2017

Se refería a un expediente urbanístico del Ayuntamiento de Abegondo, que finalmente fue reclasificado como queja de transparencia.

2. Evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad

Por lo que se refiere a la evaluación del grado de cumplimiento de los deberes de publicidad, además del examen de reclamaciones o denuncias, ya examinado, también realizamos exámenes de oficio. Colaboramos con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en la creación de un instrumento evaluador.

Nuestro análisis debe ceñirse al sector autonómico, puesto que la ley gallega excluye de la evaluación de la publicidad activa a los entes locales. En la actualidad trabajamos en una evaluación general de la publicidad activa de los sujetos obligados por la ley gallega. En el momento en que finalicemos ese trabajo haremos públicos sus resultados.

Con carácter general se han desarrollado adecuadamente las obligaciones de publicidad activa a través de webs o portales dedicados a la transparencia. Las carencias en algunos ayuntamientos pretenden justificarse por la falta de recursos personales y materiales. No obstante, su control corresponde a los propios ayuntamientos y a los tribunales, salvo la posibilidad de interponer queja ante el Valedor do Pobo.

> Con carácter general las obligaciones de publicidad activa se han desarrollado adecuadamente, salvo carencias apreciadas en especial en las administraciones locales

En cuanto al alcance de las obligaciones de publicidad activa en muchos casos aún se están estableciendo parámetros para ajustar el nivel de exigencia en cada aspecto de esa publicidad. Será necesario reclamar su cumplimiento a medida que se afirmen esos parámetros mediante la doctrina de los órganos de control, entre ellos la Comisión da Transparencia y el Comisionado da Transparencia, y sobre todo mediante la jurisprudencia que ya empieza a establecerse.

III. LA TRANSPARENCIA DE LA INSTITUCIÓN DEL VALEDOR DO POBO

El art. 3 LGALTBG establece que la transparencia de la actividad pública se aplica al Valedor do Pobo “en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos de personal y contratación”. La transparencia es seña de identidad del Valedor do Pobo; la promoción de la transparencia es una de las principales actividades de la institución. No se debe exigir aquello que no se esté dispuesto a dar, por lo que la web del Valedor do Pobo permite informar de todas las obligaciones legales en materia de transparencia. En la web del valedor se creó un Portal de Transparencia en el que se incorporaron todas las exigencias legales de publicidad activa y progresivamente se incluyeron los asuntos de más frecuente consulta.

La Asociación Transparencia Pública, que aplica el ranking Dyntra (Dynamic Transparency Index) reconoce al valedor como a la defensoría más transparente de España. La institución fue galardonada en la primera evaluación y sigue siendo la más transparente. Esta evaluación externa reconoce el firme compromiso del valedor con las políticas de transparencia, reforzado con la entrada en vigor de la ley gallega de transparencia, que le atribuyó nuevas funciones en esta materia. El reconocimiento supone un acicate para seguir trabajando en esta línea y mejorando los contenidos y el acceso a la información pública de la institución. Seguimos incorporando los criterios de

evaluación de ésta y otras entidades para mejorar el nivel de trasparencia de la institución.

> El índice de evaluación dinámica de la transparencia sigue reconociendo al Valedor do Pobo como a la institución más transparente de España

Además de los contenidos previstos en la ley, todas las resoluciones de la valedora (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) se publican en la web, de igual manera que los documentos, las actividades y la agenda de la valedora.

Se ha creado una unidad especializada para orientar y dar correcta respuesta a las solicitudes de información, y para la ampliación y actualización de la publicidad activa a través de nuestro Portal de Transparencia, de acuerdo con lo previsto en la ley. Todas las resoluciones de la Comisión da Transparencia y del Comisionado han sido publicadas puntualmente en las webs del valedor y de la comisión.

IV- LA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

1. Los recursos conocidos por la Comisión da Transparencia

En 2017 se ha producido un crecimiento de las reclamaciones dirigidas a la Comisión da Transparencia, que conoce los recursos administrativos contra las resoluciones sobre solicitudes de acceso a la información pública. Se ha pasado de tramitar 55 expedientes entre los meses de mayo y diciembre de 2016 a la gestión de 132 reclamaciones o recursos para acceder a la información pública en 2017. Este incremento se debe a un mejor conocimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía. Las reclamaciones se promovieron por 81 personas distintas, frente a las 34 de 2016.

> La Comisión da Transparencia ha pasado de tramitar 55 expedientes en 2016 a 132 en 2017

Durante 2017 la mayor parte de las reclamaciones se han realizado por temas en los que la ley gallega de transparencia no estable obligaciones de publicidad activa, es decir, no requiere publicar directamente la información a través de las webs o portales de transparencia; de las 132 reclamaciones dirigidas a la comisión, 78 se referían a temas cuya publicidad activa no está prevista. La ciudadanía de Galicia se ha interesado mayoritariamente por temas de dimensión pública, como el urbanismo o las actividades. Los sindicatos y concejales reclaman porque no reciben respuesta por los cauces ordinarios. También reclaman asociaciones de defensa ambiental o del patrimonio

histórico, abogados que solicitan información pública necesaria para su actividad, o participantes en procesos selectivos que quieren obtener datos específicos. También son objeto de solicitud datos sobre contratos menores o decisiones municipales sobre vías públicas.

De las 132 reclamaciones, 49 se interpusieron frente a la actuación de administraciones locales gallegas (ayuntamientos, diputaciones y organismos dependientes). El resto de las reclamaciones, 83 recursos, se refieren a actuaciones del sector público de la Comunidad Autónoma.

En 2017 la Comisión da Transparencia se había propuesto responder expresamente en plazo todas las reclamaciones recibidas. Pues bien, a pesar del incremento de las reclamaciones se ha conseguido responder en plazo en casi todos los casos y a día de hoy la comisión no tiene retrasos, salvo supuestos excepcionales.

La actividad de gestión se ha centrado en la necesidad de definir el concepto de interesado y sobre todo el concepto de información pública -más allá de la definición del artículo 24 de la Ley 1/2016, de 18 de enero-. También analizó la procedencia del recurso cuando se solicita a titulares de información que se encuentran sólo parcialmente sometidos a esa ley.

Más allá de las estadísticas habituales en esta materia es necesario detenerse en el perfil de los solicitantes. Estamos ante una materia transversal por la multiplicidad de titulares a los que se dirige. Además, todas las personas físicas o jurídicas pueden solicitar información pública entendida como contenidos o documentos en cualquier formato o soporte que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de las funciones de los distintos sectores públicos de Galicia.

Entre las personas jurídicas podemos destacar la abundancia de reclamaciones de organizaciones de defensa ambiental, que van más allá de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Hemos recibido 9 reclamaciones, todas ellas de asociaciones o plataformas. En ellas se aprecia que la respuesta del titular de la información se produce con retraso. En algunos casos una vez solicitado el informe del recurso se emite la respuesta. En otros la administración espera a la resolución de la comisión e incluso obliga a hacer varios requerimientos para la entrega de la información. Esto origina el disgusto de los ciudadanos. En estos casos la comisión informa al reclamante de que la administración afectada tiene la obligación de cumplir la resolución en sus propios términos y el deber de notificarlo a la comisión, pero sin la posibilidad de ejecutar forzosamente o sancionar estas conductas. A lo largo de 2017 se ha desarrollado un procedimiento de seguimiento para exigir a las administraciones que ejecuten las resoluciones. En los 132 expedientes se han realizado en 28 requerimientos, de los cuales 16 corresponden a la administración local, 9 a la Xunta de Galicia y 3 al sector público autonómico.

Sólo una ciudadana ha interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra la Comisión da Transparencia (y contra la Xunta de Galicia, cuya resolución había sido confirmada). El expediente afectaba a un programa de acogida temporal de menores extranjeros en el que la Consellería de Política Social facilitó dicho programa, pero denegando información que afectaba a datos de carácter personal. La Comisión da Transparencia entendió que los límites legales de acceso se habían aplicado correctamente y procedió al archivo de la reclamación. A día de hoy no se ha notificado la sentencia.

En la comisión se han recibido críticas verbales de asociaciones y ciudadanos por el coste que supone la tramitación de un proceso contencioso-administrativo. En algún caso se pone de manifiesto que no se está de acuerdo con la gestión del derecho de acceso a la información pública, pero no se defenderá ante los juzgados o tribunales por su coste. En estos casos se han presentado 13 escritos solicitando información sobre el seguimiento de la resolución por parte de la comisión, lo que ha dado lugar a 38 escritos dirigidos a las administraciones para que informasen de su ejecución.

Otra materia destacada entre las conocidas en las reclamaciones de la comisión es la protección del patrimonio histórico. No siempre se trata de reclamaciones promovidas por personas jurídicas, sino que en ocasiones también las promueven particulares, como vecinos del núcleo a proteger o empresarios con intereses urbanísticos. De este perfil existen 5 reclamaciones centradas en el modo de gestionar los yacimientos arqueológicos por parte de la Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, y otro dirigido a conocer datos de expedientes sancionadores en esta materia.

El interés por obtener datos de expedientes sancionadores es la causa de varias reclamaciones. Se instan por personas que han sido denunciantes, pero no interesados, y quieren conocer las actuaciones de la administración. En dos casos, sin embargo, se ha reclamado la información por una persona que está siendo investigada con expediente sancionador en curso. El acceso solicitado era desproporcionado. En uno de estos casos la misma persona instó 5 peticiones de acceso a un ayuntamiento y a la Agencia Gallega de Infraestructuras para conocer todas las actuaciones que las dependencias administrativas habían tramitado en un tramo de carretera. Este tramo coincide con la zona que era causa del expediente sancionador. Se solicitaba documentación relativa a la expropiación (actas, publicaciones en diarios oficiales), actuaciones administrativas ante la existencia de muros de fincas colindantes, deslindes y el trabajo de los peones camineros de una carretera que fue construida en los años 50.

La comisión está empezando a detectar cierto tipo de abusos. Existe una plataforma con 25 reclamaciones en 2017. Se dirige a personas jurídicas no integradas en el sector público autonómico, alude a actividades no desarrolladas con fondos públicos y traslada menosprecio generalizado hacia los profesionales. La tramitación de estos expedientes es muy complicada, tanto en vía administrativa como en la de reclamación o recurso. Se pierde la finalidad de la norma de contar con una tramitación ágil para que la sociedad pueda participar en los asuntos públicos y controlar la actividad de gobierno.

2. Criterios de la Comisión da Transparencia

Gratuidad del acceso: el condicionamiento al previo pago de tasas para la aportación de la documentación no es adecuado sin discernir sobre la causa del cobro. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, prevé que "él acceso a la información será gratuito…" (art. 22.4). No se conoce la causa por la que el formato de la documentación hace que la (supuesta) respuesta sea en sentido contrario al criterio general de la ley (gratuidad). Debe especificarse, del conjunto de información pedida, lo que se encuentra en formato digital, que a la vista de lo solicitado debe ser una parte importante. Sólo lo que no se encuentre en ese formato y que por tanto obligue a la expedición de copias podrá resolverse condicionado a la entrega al pagado de tasas (art. 22.4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre).

- Aplicación de los límites legales para el acceso: La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, art. 14, señala los límites generales para el acceso y su régimen de aplicación. Para la aplicación de cualquiera límite no es suficiente que lo solicitado se incluya en el ámbito material mencionado como tal. Debe perjudicar el bien jurídico protegido con el límite *("… cuando acceder a la información suponga un perjuicio para"* los ámbitos materiales mencionados como límites en el art. 14). En ese caso también debe realizarse una ponderación, de forma estricta y suficientemente motivada, y debe evaluarse la posible prevalencia del interés público (incluso del privado) en el acceso aún en el caso de perjuicio comprobado para el límite. Así, "la aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso (art. 14.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre).

Por tanto, las restricciones al acceso -aún dentro de los campos objetivos de los límites- no se aplican automáticamente, sino que precisan justificación y ponderación. El perjuicio debe concurrir en concreto, no de forma genérica, y en el caso de confirmarse ese perjuicio debe indicarse a qué parte de la información afecta (no puede extenderse a la totalidad del pedido de forma automática). Debe mencionarse como se hizo la ponderación y las causas por las que se entiende que no prevalece el interés público o privado a favor del acceso. Esta tarea se realiza a través del test del daño (a los ámbitos materiales calificados como posibles límites) y del test del interes (posible prevalencia del interés del acceso). Una vez realizados de forma sucesiva pueden entenderse ponderados todos los aspectos a tener en cuenta. La evaluación debe constar en la motivación del resuelto.

La ponderación realizada mediante los test necesarios para la aplicación de lo previsto en los arts. 14 y 15 debe concretar lo que lleva a considerar la materia de la solicitud como perjudicial para el ámbito/límite y justificarlo adecuadamente, y finalmente considerar que debe aplicarse como tal límite porque el interés público o privado en tener acceso a la información pública no sea prevalente.

Los documentos de las administraciones (informes, notas internas, resoluciones, acuerdos…) se verán mínimamente afectados por los límites de los arts. 14 y 15 y deberían ser entregados al menos parcialmente (con las posibles disociaciones necesarias y justificadas). Por contra, los documentos aportados por las entidades promotoras sí pueden contener aspectos en los que se justifique la limitación o la denegación de la publicidad. Pero no todos los documentos de los expedientes aportados por las empresas pueden considerarse afectados por límites tales como el secreto profesional y propiedad intelectual e industrial (art. 14.1. j), sino que muchos deben ser accesibles por conformar parte de las condiciones de los permisos o de otros controles públicos y encajar en el concepto legal de información pública. De hecho, ya antes de la aprobación de la actual normativa de transparencia determinados documentos de los promotores privados eran (y siguen siendo) objeto de consulta pública (información pública). Y debe tenerse en cuenta que la normativa de transparencia supone una ampliación del anterior concepto de información pública, el reconocimiento de un derecho subjetivo para su acceso y un mayor control y garantía de su efectividad.

En cualquier caso el límite se aplicará sólo a su ámbito estricto, y no de forma amplia y no justificada.

-Entrega parcial de la información: Incuso cuando se dé una denegación justificada es preciso proporcionar la parte de la información no afectada por la limitación, respecto de la cual será prevalente el interés público en favor del acceso (acceso parcial). Los documentos pueden ser disociados en la parte que de forma estricta pueda entenderse que perjudica al límite, lo que permite dar acceso al resto. Este acceso parcial se prevé en el art. 16 de la Ley 19/2013 ("*en los casos en que la aplicación de alguno de los límites previstos en el artículo 14 no afecte a la totalidad de la información, se concederá él acceso parcial previa omisión de la información afectada por él límite salvo que de ello resulte una información distorsionada o que carezca de sentido. En este caso, deberá indicarse al solicitante que parte de la información ha sido omitida*").

En un caso concreto (RSCTG 44/2017) la Consellería de Economía, Empleo e Industria señala que "en esta controversia subyace un conflicto de naturaleza jurídica sobre los límites del derecho de acceso a la información en los expedientes mineros en el que deben ser ponderados los diversos intereses implicados, actuación de ponderación que la asociación ecologista no acepta. Pero en ningún caso se trata de una negativa por parte de la Administración que se mantiene a la espera de las indicaciones de la asociación para facilitarle el acceso parcial". Y "en todo caso, esta Administración se ponen a la disposición de esa Comisión de Transparencia de Galicia a los efectos de proporcionar el dicho acceso en los términos y condiciones que la dicta Comisión considere ajustados a derecho".

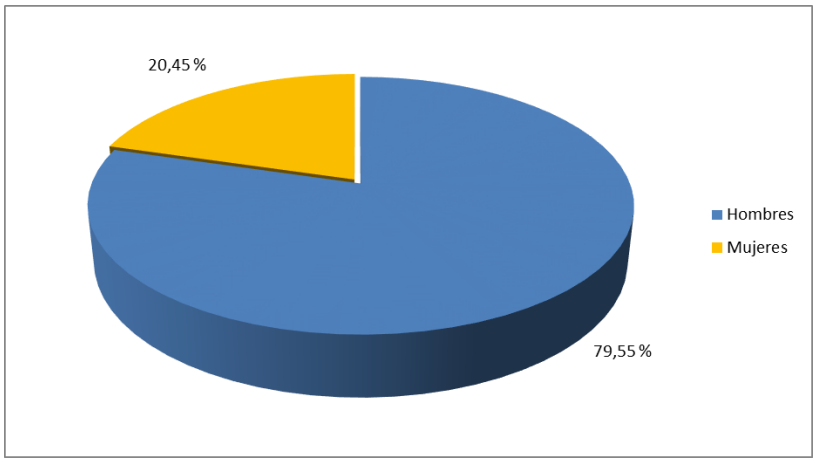
A la buena disposición mostrada por la consellería debe añadirse la necesidad de dar respuesta. No es la asociación recurrente la que debe pronunciarse sobre los criterios a aplicar, sino que esa es labor propia y indelegable de la administración. Por tanto, resta la

respuesta adecuada que tenga presente todas las condiciones (aplicación adecuada de los límites, ponderación mediante tests, prevalencia del interés del acceso, motivación, etc.). Esa respuesta debe ser objeto de las posibles impugnaciones comunes, por lo que debe contener la oferta de los recursos, entre ellos el recurso substitutivo ante la Comisión de la Transparencia.-No es preciso motivar la petición: Para el acceso a la información pública non es precisa motivación (art. 17.3 de la Ley 19/2013). La motivación es opcional.

3. Datos de las reclamaciones ante la Comisión da Transparencia

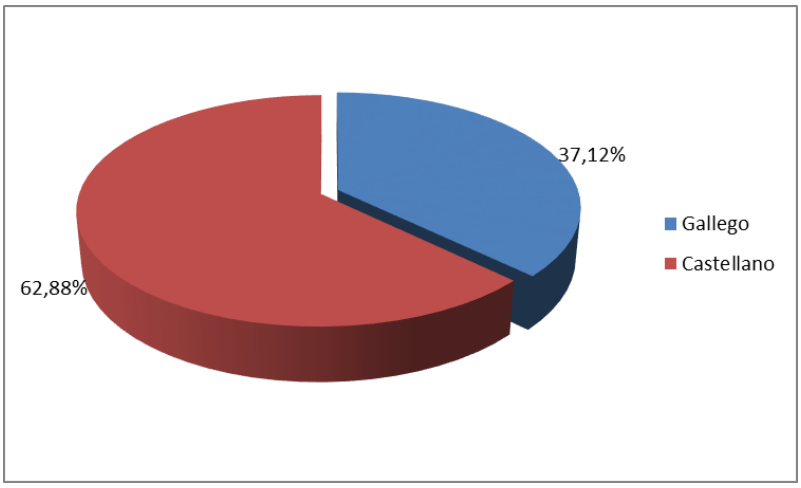
GÉNERO DE LOS RECLAMANTES:

Hombres	70
Mujeres	18



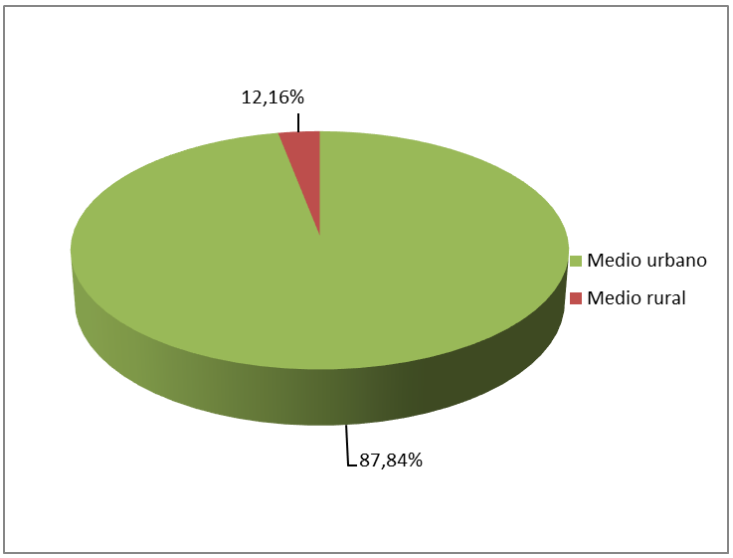
IDIOMA:

Gallego	49
Castellano	83



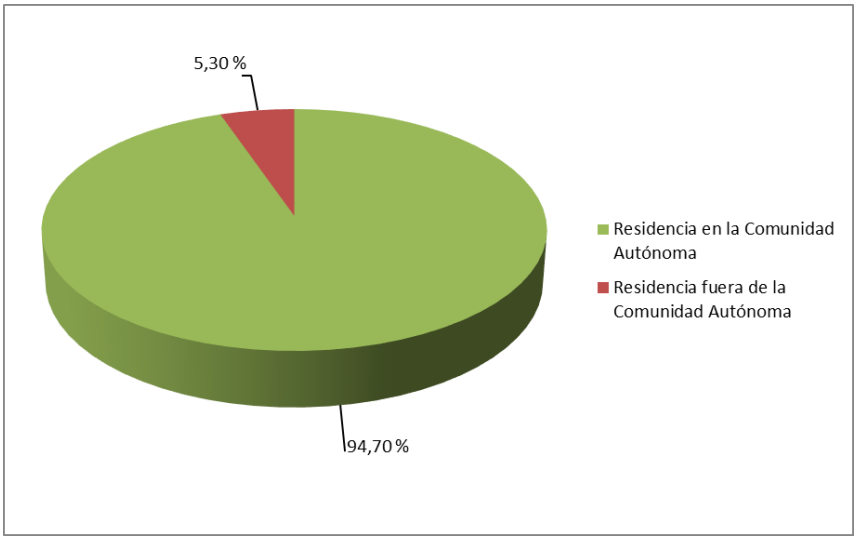
MEDIO DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	128
Medio rural	4



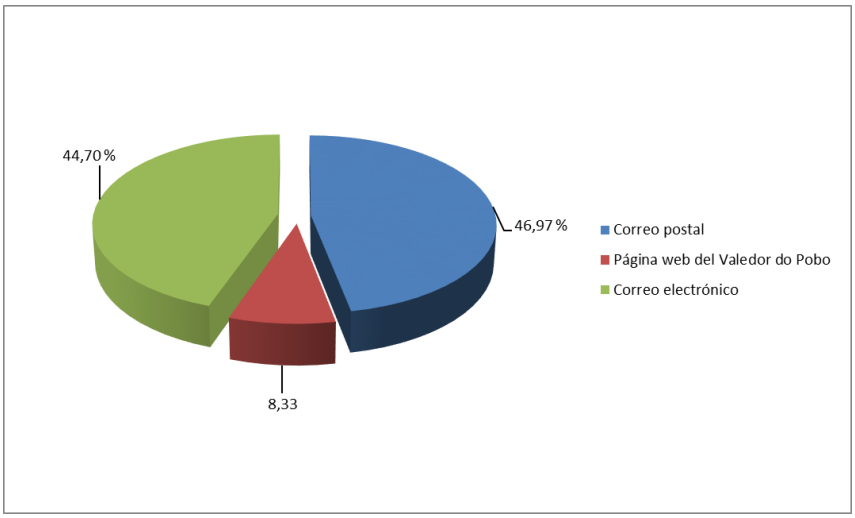
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	125
Residencia fuera de Galicia	7



MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

Presencial o por correo postal	62
Página web del Valedor do Pobo	11
Correo electrónico	59

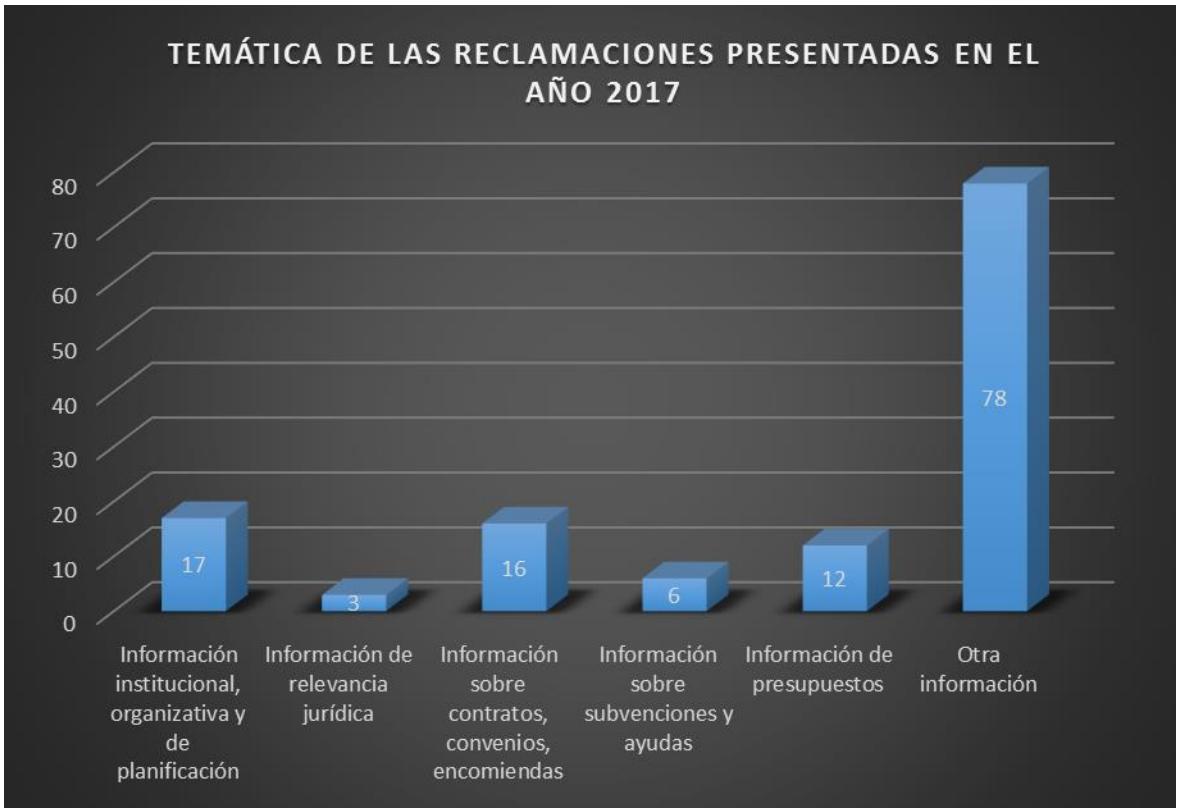


ADMINISTRACIONES AFECTADAS
38%
62%
ADMINISTRACIÓN LOCAL
SECTOR PÚBLICO AUTÓNOMICO

ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA AÑO 2017	
Nº SESIÓNS	**10**
EXPEDIENTES ESTUDIADOS	**115**
RECLAMACIONES	
PRESENTADAS	**132**
RESUELTAS	**111**[1]
▪ **Estimadas**	**56**
Estimación total	39
Estimación parcial	8
Estimación por motivos formales	7
▪ **Desestimadas**	**1**
▪ **Retroacción del expediente**	**2**
▪ **Archivo**	**20**
Por disponer de la información solicitada	10
Por desistimiento	5
Diligencia de archivo	5
▪ **Inadmitidas**[2]	**32**
PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	**46**
EXPEDIENTES SOBRE DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
Presentados	**2**
Resueltos	**2**
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	**1**

[1] 25 Resoluciones corresponden a expedientes del año 2016
[2] Ver cuadro adjunto

RECLAMACIÓNS INADMITIDAS[II]	
• Falta de competencia de la Comisión –Art. 116 a) LPAC-	8
• Acto no susceptible de recurso –Art. 116 c) LPAC-	4
• Carencia de fundamento –Art. 116 e) LPAC-	4
• Información que requiere reelaboración previa –Art. 18 c) Ley 19/2013-	1
• Solicitud repetitiva o abusiva –Art. 18 e) Ley 19/2013-	1
• Procedimiento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 da Ley 19/2013	5
• Régimen jurídico específico de acceso a la información - Disp. Adicional 1ª.2 da Ley 19/2013	3
• Presentación antes de la entrada en vigor de la Ley (disp. Final 9ª)	2
• Solicitud extemporánea -Art. 20.1 da Ley 19/2013)	4
TOTAL	**32**



V. EL INFORME DE LA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

La Xunta de Galicia, a través de su Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, ha presentado al Valedor do Pobo el informe que menciona el art. 35.2 de la ley gallega de transparencia. Transcribimos su contenido a continuación.

"MARCO NORMATIVO

La Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno dispone en su artículo 5.2 que la Xunta de Galicia hará público anualmente en el Portal de transparencia y Gobierno abierto un informe aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, que analizará y expondrá, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar.

b) Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso.

El Artículo 35.2 de la precitada Ley 1/2016, de 18 de enero establece que la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en el artículo 31 de esta ley, le remitirá al Valedor do Pobo el informe referido en el artículo 5.

Así pues, constituye el objeto de este informe, dar a conocer el balance global anual relativo a las estadísticas relativas a las visitas al Portal de Transparencia y Gobierno abierta como respecto de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública relativas al funcionamiento del sector publico autonómico correspondiente al año 2017.

El presente informe, aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación en su reunión de fecha 20 de febrero de 2018, será remitido a la institución del Valedor do Pobo y estará a disposición de la ciudadanía en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto en la siguiente dirección web:

http://transparencia.xunta.gal/portada

PORTAL DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

Con fecha de 7 de marzo de 2016 entró en vigor a Ley gallega 1/12016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno con el objetivo fundamental de facilitar a la ciudadanía una mayor cantidad de información de la que disponían y más de la que establece la legislación básica estatal. De este modo, Galicia se convirtió en la Comunidad Autónoma del conjunto del Estado español que más deberes ha asumido a través de su propia normativa autonómica.

Coincidiendo con la entrada en vigor de la nueva ley, se puso en funcionamiento el Portal de Transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia, con el objeto de dar cumplimiento, entre otras, a los deberes de publicidad activa previstas en la normativa en materia de transparencia.

Desde su apertura, el 7 de marzo de 2016, y hasta el 31 de diciembre de 2017 el Portal recibió **173.559 visitas** en las que fueron **consultadas 785.454 páginas.** Por tanto, en cada consulta, **se visitó un promedio de 4,5 páginas**. De los accesos realizados, 104.057 son visitantes distintos.

El Portal de Transparencia contiene más de 650 páginas web en las que se pueden visualizar más de 5 00 documentos. Las páginas más visitadas fueron:

TÍTULO DE LA PÁGINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS
Altos cargos de la Administración general	33.318
Normativa en tramitación (en sus diferentes apartados/fases):	
- En plazo de envío de sugerencias	24.322
- Pendiente de aprobación	20.623
- Aprobada en publicada en el DOG	8.293
Agenda institucional de altos cargos	18.059
Cuantías de las retribuciones del personal	14.810
Jefes/as de gabinete y jefes/las de prensa	13.087
Contratación pública	11.559
Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico	10.629
Ofertas públicas de empleo	6.364
Relaciones de puestos de trabajo	4.699
Presupuestos de la Comunidad Autónom	4.601
Contratos de alta dirección	4.163

En relación a los dispositivos desde los que se accede a los contenidos del Portal, hay que destacar que el diseño "responsive" del Portal, es compatible con la navegación desde dispositivos móviles, tal y como muestra la siguiente gráfica:

Además, y a nivel de accesibilidad, los contenidos del portal pueden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contenido.

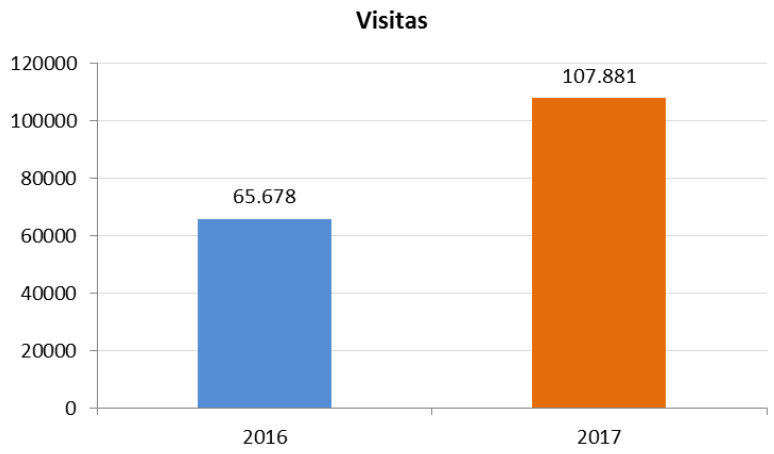
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE VISITAS EN EL PERÍODO 2016-2017:

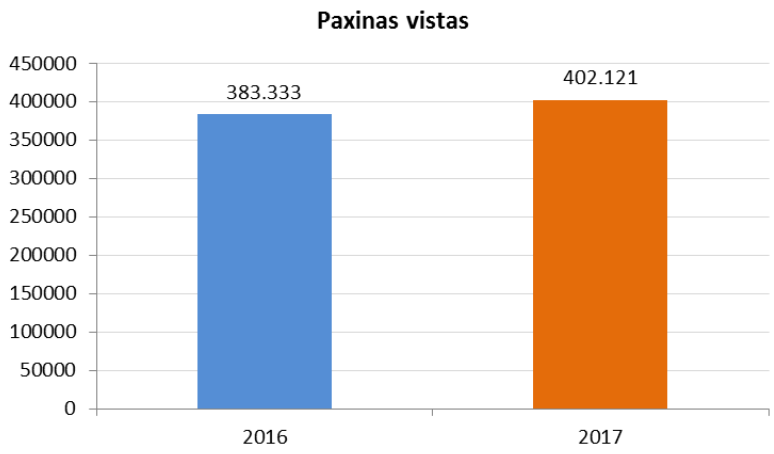
DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA	NÚMERO		
	2016(1)	2017(2)	TOTAL
Visitas	65.678	107.881	173.559
Páginas vistas	383.333	402.121	785.454

(1) Datos del período comprendido entre el 7 de marzo de 2016 hasta el 31 diciembre de 2016.

(2) Datos del período comprendido entre el 1 de enero de 2017 hasta el 31 diciembre de 2017.

El número estimado de visitas al mes, en el año 2016, fue de 7.298 y en el año 2017 se incrementó en 8.990 el promedio de las visitas al mes.





COMPARATIVA PÁGINAS MAS VISTAS EN LOS AÑOS 2016/2017	NÚMERO DE VISITAS	
	2016	2017
Altos cargos de la Administración general	17.592	15.726
Normativa en tramitación (nos sus diferentes apartados/fases): - En plazo de envío de sugerencias - Pendiente de aprobación - Aprobada en publicada en el DOGA	 11.101 9.404 3.883	 13.221 11.219 4.410
Jefes/las de gabinete y jefes/las de prensa	7.861	5.226
Contratación pública	7.387	4.442
Cuantías de las retribuciones del personal	7.416	7.394
Agenda institucional de altos cargos	6.710	11.349
Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico	5.000	6.829
Ofertas públicas de empleo	2.828	3.536
Relaciones de puestos de trabajo	2.455	2.244
Presupuestos de la Comunidad Autónoma	2.433	2.168

De un análisis comparativo de la evolución de las visitas al Portal de transparencia, en los años 2016 y 2017, se detecta que siguen siendo las mismas las páginas más visitadas del Portal. No obstante, es de destacar que casi se duplicó, en el año 2017, las visitas a la agenda institucional de los altos cargos, aumentando las visitas a los diferentes apartados de "Normativa en tramitación" así como a la información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico y a las ofertas públicas de empleo.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

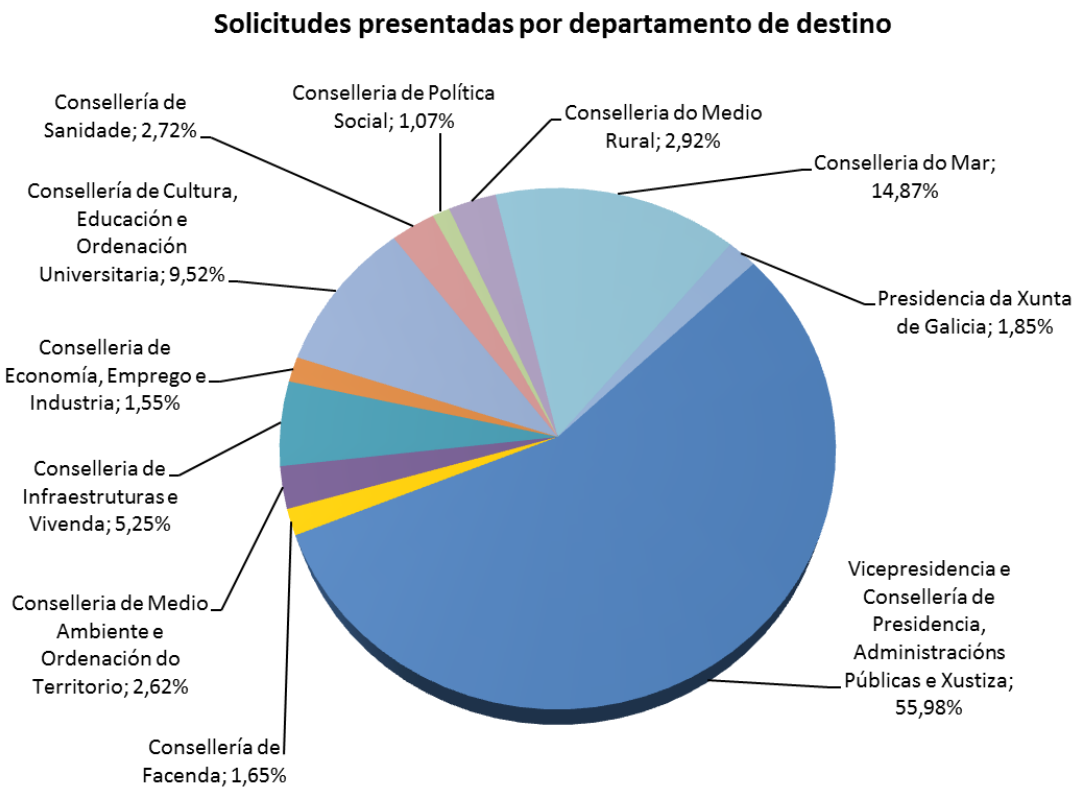
Con respecto a las peticiones de acceso a la información pública, desde el 10 de diciembre de 2015, fecha de la entrada en vigor de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, hasta el 31 de diciembre de 2017 se recibieron 1.029 solicitudes de acceso a información pública (233 en el año 2016 y 796 en el año 2017, lo que supone un incremento muy significativo de un 242% (563 solicitudes mas).

Por departamentos competentes para resolver las solicitudes de información, indicar que en cómputo global en los años 2016/2017 el mayor número de solicitudes fueron recibidas en la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 576 (55,98 %), seguida de la Consellería do Mar: 153 (14,87 %),

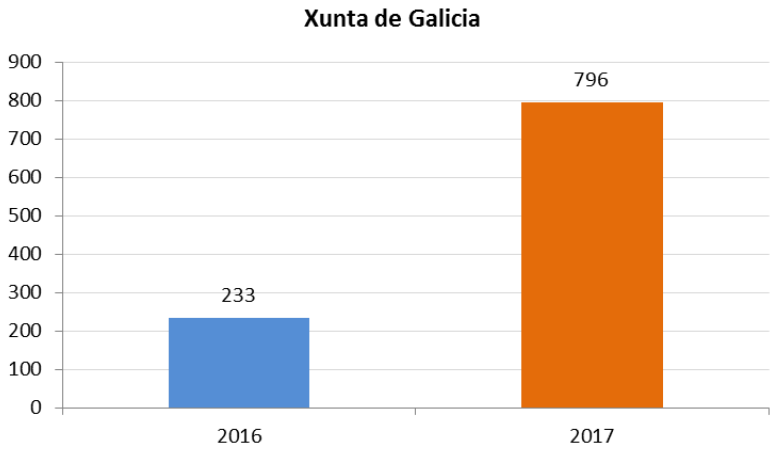
Consellería de Cultura: 98 (9,52 %), Consellería de Infraestructuras y Vivienda: 54 (5,25 %); %); Consellería de Medio Rural: 30 (2,92 %); Consellería de Sanidade: 28 (2,72 %); Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 27 (2,62 %); Presidencia: 19 (1,85 %); Consellería de Facenda: 17 (1,65 %); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 16 (1,55 %); y por último a Consellería de Política Social: 11 (1,07 %).

Su desglose por departamentos y años es la siguiente:

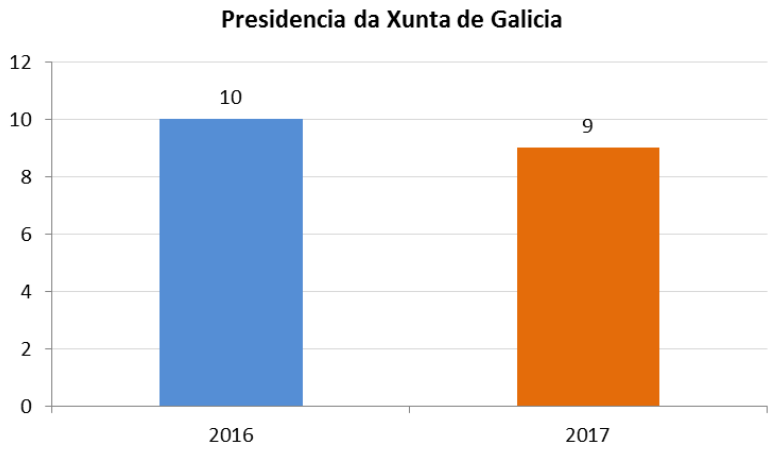
DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS			
	2016	2017	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia	10	9	19	1,85
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xusticia	33	543	576	55,98
Consellería de Facenda	10	7	17	1,65
Conselleria de Medio Ambiente e Ordenación doTerritorio	11	16	27	2,62
Conselleria de Infraestructuras e Vivienda	12	42	54	5,25
Conselleria de Economía, Emprego e Industria	10	6	16	1,55
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	44	54	98	9,52
Consellería de Sanidade	16	12	28	2,72
Conselleria de Política Social	6	5	11	1,07
Conselleria dol Medio Rural	13	17	30	2,92
Conselleria do Mar	68	85	153	14,87
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**	**100**

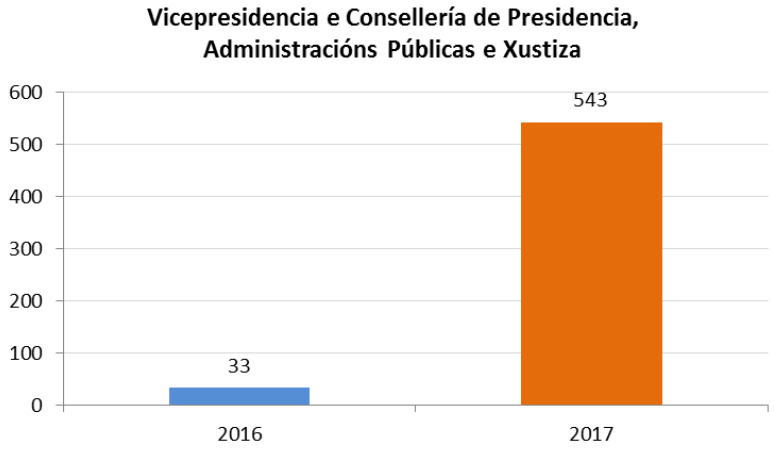


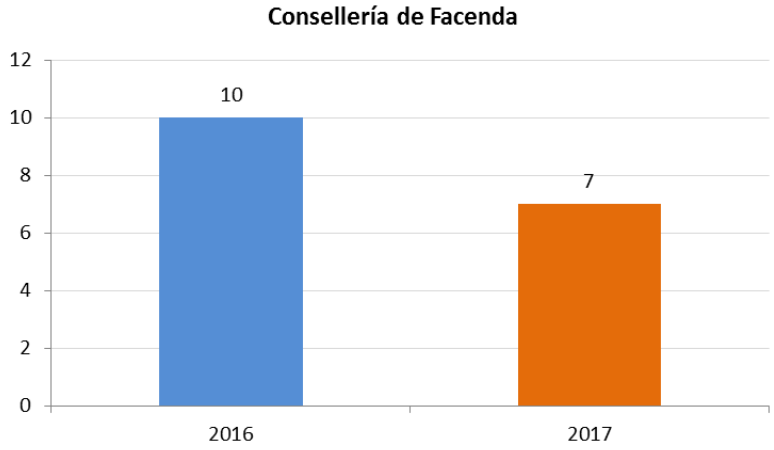
EVOLUCIÓN GLOBAL DAS SOLICITUDES PRESENTADAS:

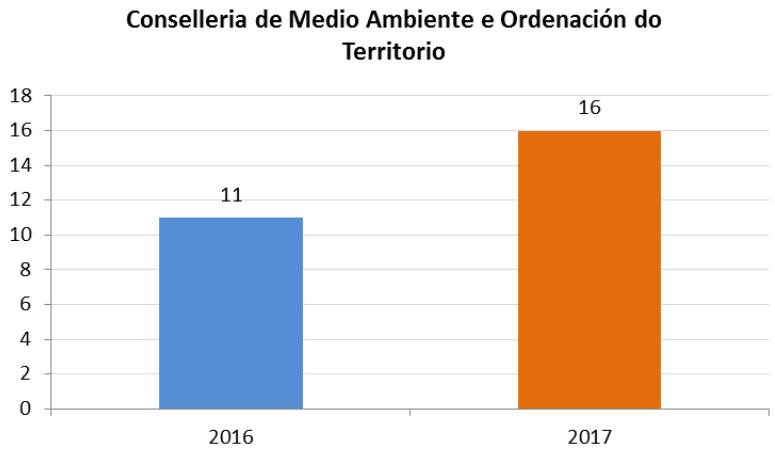


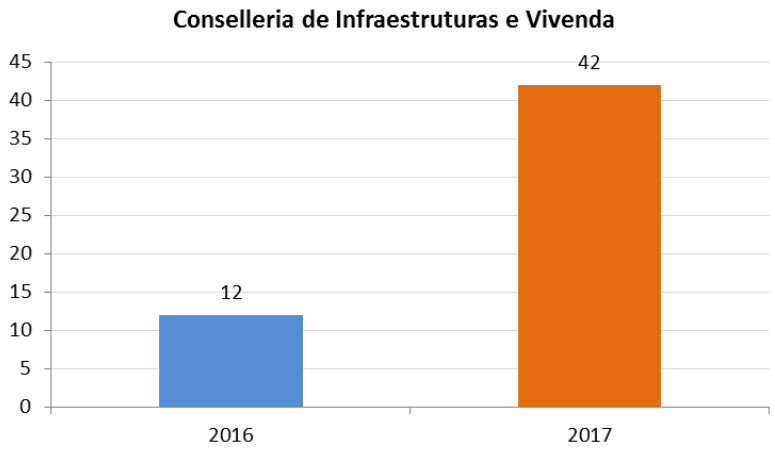
EVOLUCIÓN DAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR CONSELLERÍAS:

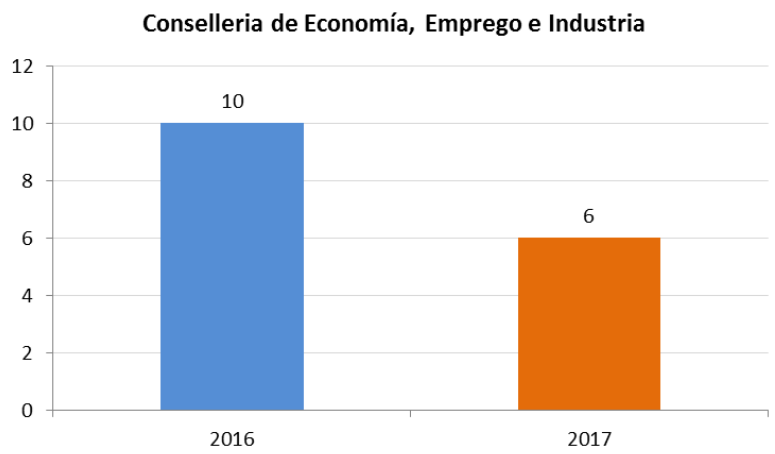


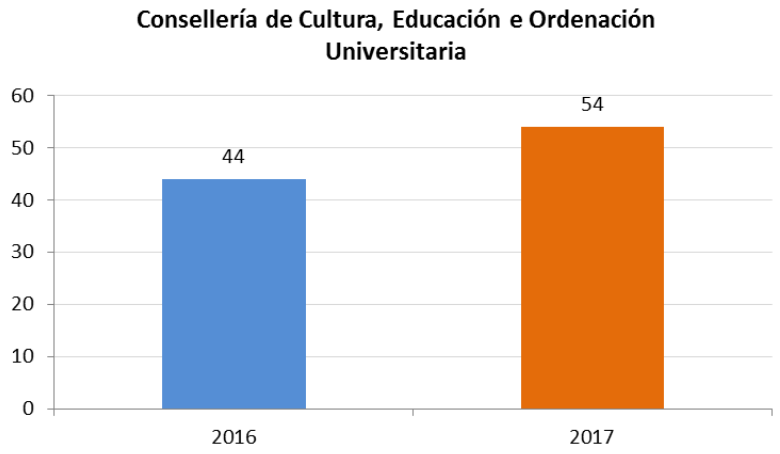


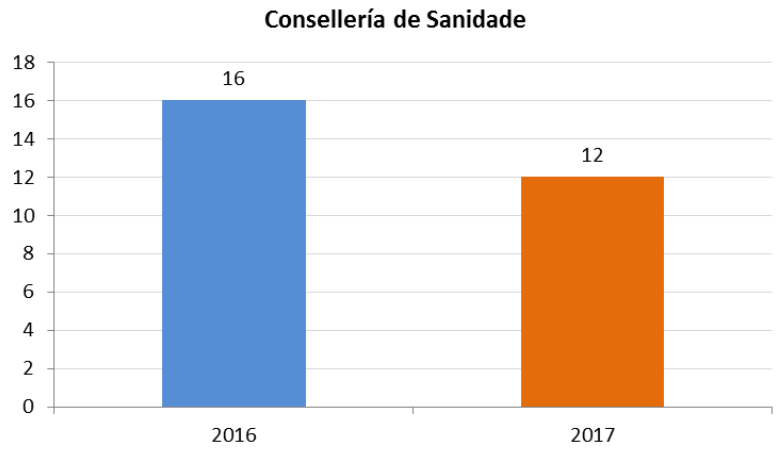



Conselleria de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
11
16
2016
2017

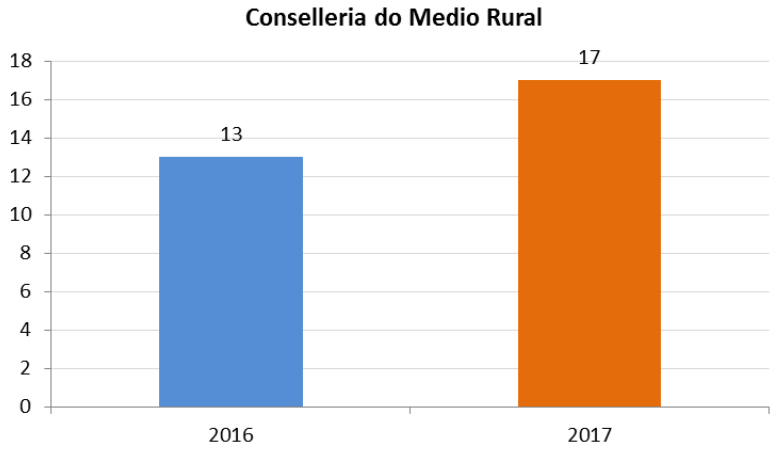

Conselleria de Infraestruturas e Vivenda
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
12
42
2016
2017

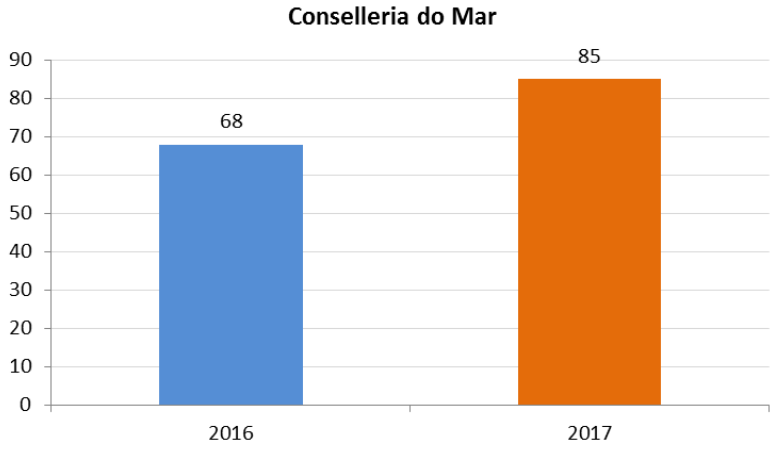

Conselleria de Economía, Emprego e Industria
12
10
8
6
4
2
0
10
6
2016
2017


Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria
60
50
40
30
20
10
0
44
54
2016
2017


Consellería de Sanidade
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
16
12
2016
2017

Conselleria de Política Social
7
6
5
4
3
2
1
0
6
5
2016
2017

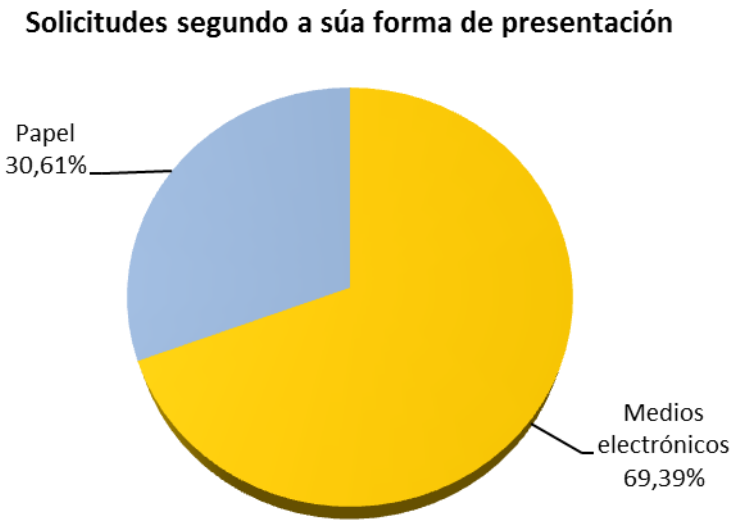




FORMA DE PRESENTACIÓN:

Según su forma de presentación, en el año 2017, 626 fueron presentadas por medios electrónicos y 170 por papel (en el año 2016: 88 por medios electrónicos y 145 por papel). Lo que supone un notable incremento de la utilización de la Sede electrónica de la Xunta de Galicia por parte de la ciudadanía (clara preferencia de su presentación por medios electrónicos).

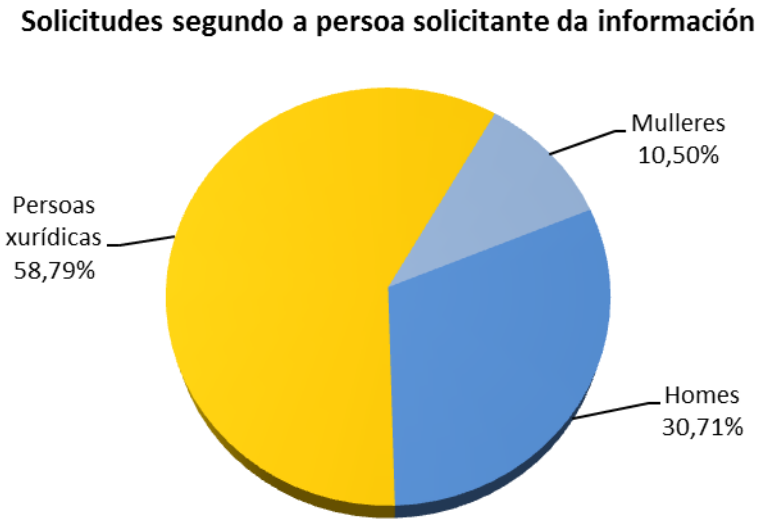
FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	714
Acceso en papel	145	170	315
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**



SEGÚN LA PERSONA SOLICITANTE DE INFORMACIÓN:

Teniendo en cuenta la persona solicitante de información, de un total de 796 en el año 2017, 63 fueron presentadas por mujeres, 183 por hombres y 550 por personas jurídicas (en el año 2016: 45 por mujeres, 133 por hombres y 55 por personas jurídicas). Lo que supone un notable incremento del número de solicitudes presentadas por personas jurídicas.

PERSONA SOLICITANTE	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Mujeres	45	63	108
Hombres	133	183	316
Personas jurídicas	55	550	605
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**



Número de resoluciones según su tipología:

Del total de 1.029 solicitudes recibidas en el período 2016/2017, el 93% (960) fueron ya resueltas (188 en el año 2016 y 762 en el año 2017).

De las resueltas, 863 fueron estimadas con acceso total, 156 en el año 2016 y 707 en el año 2017, lo que supone un notable aumento de solicitudes de información concedidas.

En 16 supuestos se resolvió conceder acceso parcial a la información (7 en el año 2016 y 9 en el año 2017).

En 48 supuestos dichas solicitudes fueron inadmitidas, (23 en el año 2016 y 25 en el año 2017) por alguno de los siguientes motivos previstos en el artículo 18 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre:

- Por referirse a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
- Por referirse a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo.
- Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
- Dirigidas a un órgano en cuyo poder no conste la información cuando se desconozca el competente.
- Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

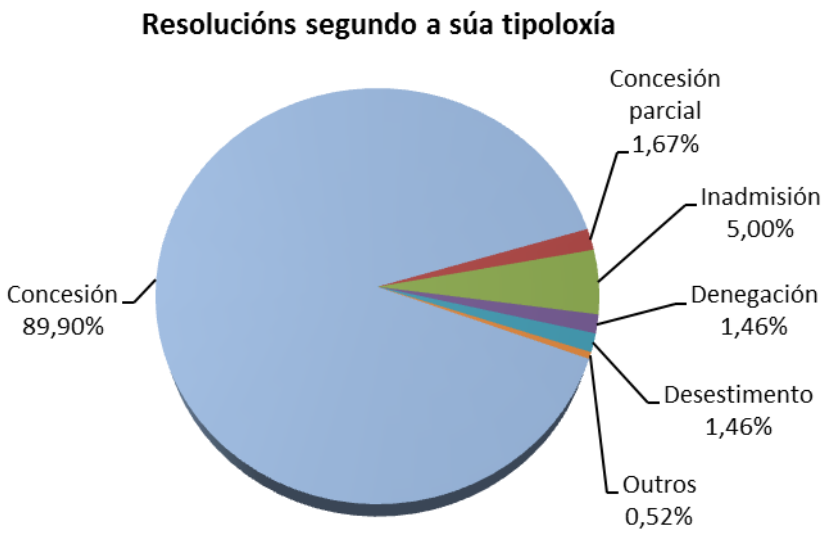
Del total de peticiones de información, 14 fueron resueltas con carácter desestimatorio, 4 en el año 2016 y 10 en el año 2017. Dichas denegaciones se fundamentaron en alguno de los siguientes motivos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 19/213, de 9 de diciembre:

- La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.
- La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- Los intereses económicos y comerciales.
- El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- Protección de datos de carácter personal.

En cuanto a los desistimientos, un total de 14 solicitantes desistieron de sus peticiones de información, 5 en el año 2016 y 9 en el año 2017.

NÚMERO DE RESOLUCIONES SEGÚN SU TIPOLOGÍA:

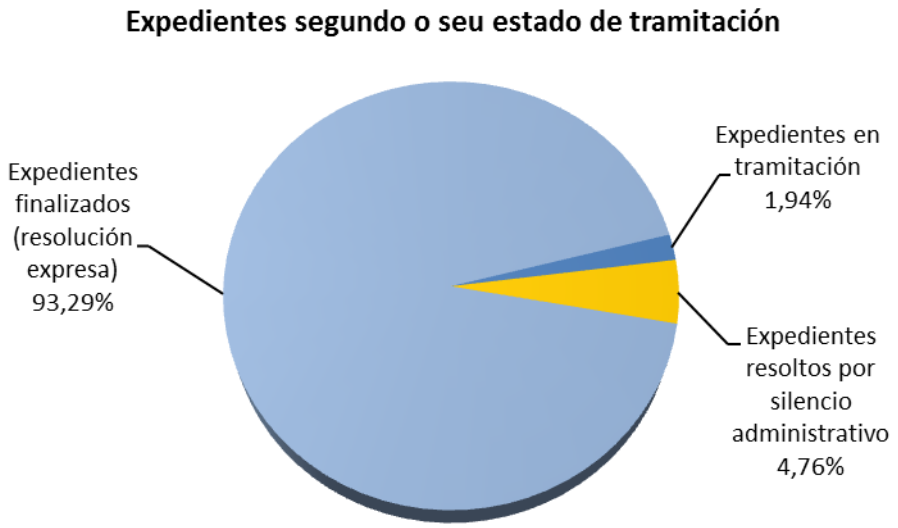
TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Concesión	156	707	863
Concesión parcial	7	9	16
Inadmisión	23	25	48
Denegación	4	10	14
Desistimiento	5	9	14
Otros (Regulación especial: disp. Adicional 1. Ley 19/2013)	3	2	5
TOTAL	**188**	**762**	**960**



NÚMERO DE EXPEDIENTES SEGÚN SU ESTADO DE TRAMITACIÓN:

En cuanto a su estado de tramitación, la situación es la siguiente:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	960
Expedientes en tramitación	1	19	20
Expedientes resueltos por silencio administrativo	34	15	49
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**



TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA:

La información solicitada es de distinta naturaleza, pudiendo clasificarse en las siguientes temáticas:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Información institucional, organizativa y de planificación	20	13	33
Información sobre relaciones con la ciudadanía	1	5	6
Información de relevancia jurídica	30	22	52
Información en materia de personal	38	22	60
Retribuciones de altos cargos	0	1	1
Retribuciones de funcionarios	0	0	0
Información económica y estadística	8	9	17
Información presupuestaria	0	1	1
Información en materia patrimonial	1	17	18

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO		
	2016	2017	TOTAL
Información en materia de contratación pública	14	21	35
Información sobre convenios	6	10	16
Información sobre encargos de gestión	0	0	0
Información sobre subvenciones y ayudas	16	23	39
Información sobre ordenación del territorio y del medio ambiente	44	62	106
Información en materia de juego	0	531	531
Buen Gobierno (relativa a las materias del título II Ley 1/2016)	0	0	0
Otra información	55	59	114
TOTAL	**233**	**796**	**1.029**

VI- CONSIDERACIONES FINALES

2017 ha supuesto un incremento de las peticiones de acceso a la información pública y de las reclamaciones ante la Comisión da Transparencia. Las peticiones se refieren mayoritariamente a información que no se facilita por la vía de la publicidad activa.

La comisión ha consolidado su gestión a nivel administrativo y ha resuelto un gran número de recursos, que en general se notifican en plazo. En sus resoluciones la comisión aporta criterios de aplicación de la normativa de trasparencia de gran relevancia práctica, especialmente sobre la gratuidad del acceso, el concepto de información pública y la aplicación restrictiva de los límites de acceso.

Aumentó el número de recursos contra las resoluciones tanto de la Xunta como de las entidades locales (132). Además, las resoluciones de la Comisión de la Transparencia han sido adecuadamente ejecutadas, aunque en algunos casos ha sido preciso requerir en varias ocasiones el cumplimiento de la resolución.

Con carácter general los órganos estatutarios, la administración autonómica y los entes locales gallegos han desarrollado adecuadamente sus obligaciones de publicidad activa a través de webs o portales específicos dedicados a la transparencia. Las carencias en determinados ámbitos locales se explican por la dimensión y falta de recursos personales y materiales de algunos entes; no obstante, su control corresponde a los propios ayuntamientos y a los tribunales, salvo la posibilidad de interponer queja.

La valedora do pobo, como comisionada da transparencia, ha emitido criterios de relevancia para el cumplimiento de las obligaciones de la administración gallega en materia de publicidad activa.

Por su parte, la Xunta de Galicia, a través de su Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, presentó al Valedor do Pobo su informe de transparencia.

Los sujetos afectados por la ley gallega de transparencia han prestado la colaboración necesaria a la valedora para el correcto desarrollo de sus funciones.

Las quejas en materia de transparencia se desarrollan en el área T del Capítulo II.

CAPÍTULO 4
ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

I- EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

1. El deber de colaboración en general

Para el correcto desempeño de las funciones estatutarias del Valedor do Pobo es fundamental la prestación de una leal y rápida colaboración por parte de las administraciones objeto de supervisión. Por esta razón, el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece que *"los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar el auxilio y cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones".*

Para los supuestos más graves de desatención al deber legal de colaboración con las investigaciones, el artículo 22.2 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, prevé la declaración de hostilidad y entorpecimiento de su labor. En concreto este apartado preceptúa que *"la negativa o negligencia de cualquier organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si fuese el caso, al Parlamento. También pondrá dichos hechos en conocimiento de su superior jerárquico, informando sobre su comportamiento por si fuese susceptible de corrección disciplinaria".*

En el presente ejercicio no fue necesario formular declaraciones de hostilidad y entorpecimiento. No obstante, sí tuvimos que hacer no pocos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad.

Ofrecemos a continuación un resumen de los niveles de colaboración de las administraciones públicas con nuestra institución durante el año 2017. Ofrecemos un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso recordar formalmente su deber de colaborar en plazo con la institución y advertirles de la posible declaración de hostilidad y entorpecimiento de su actitud con respecto a una o varias concretas investigaciones. Por último, se ofrece un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso reiterar hasta en dos ocasiones la solicitud de informe, junto con el número de casos (o quejas) en que fue preciso hacer estas reiteraciones.

2. Las advertencias apremiantes

Como señalamos, en ocasiones la institución se ve en la necesidad de hacer advertencias especialmente enérgicas para obtener la colaboración demandada, advertencias a las que acompañamos un recordatorio de deberes legales. En concreto señalamos lo siguiente:

El artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que el Valedor requiera informe sobre la tramitación de las quejas la obligación de remitirlos "en el plazo de quince días". Además, el apartado 2 del mismo artículo añade que "la negativa o negligencia de cualquiera organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por el Valedor do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, si es el caso, al Parlamento."

En el caso de no recibirse la correspondiente respuesta en el plazo de 5 días se entenderá rechazado el recordatorio de deberes legales citado.

Enumeramos aquí las administraciones y órganos a los que nos vimos obligados a hacer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica:

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 47 veces

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

Consellería de Economía, Emprego e Industria: 14 veces

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

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

Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio: 12 veces

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

Consellería de Política Social: 8 veces

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

Consellería de Sanidade: 3 veces

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

Consellería do Medio Rural: 4 veces

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

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

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

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

Administración Local:

Provincia de A Coruña

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

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

Provincia de Lugo

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

Provincia de Pontevedra

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

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

3. Las administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y número de quejas en que tal circunstancia se dio

A) XUNTA DE GALICIA

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

B) OTRAS ADMINISTRACIONES

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Diputación Provincial de Lugo	1
CIUG	1

B) AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA

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

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Begonte	1
Burela	1
Chantada	1
Foz	2
Lugo	3
Sarria	4
Triacastela	5
Viveiro	3

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Os Blancos	1
Ourense	4

PONTEVEDRA

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

CAPÍTULO 5
LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

I- LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE DIRIGIÓ ALGUNA RESOLUCIÓN

1. Introducción

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

Si la Administración acepta la resolución, con ello no acaba la labor de la institución respecto de ese concreto asunto; se hace preciso conocer también si se le da efectividad. Cuando resulta necesario se requiere que, además de la aceptación formal, se dé cuenta de las medidas adoptadas para dar efectividad a las resoluciones, o se establezcan las medidas oportunas para hacer un adecuado seguimiento de esa efectividad, generalmente solicitando al reclamante que nos traslade la falta de cumplimiento de lo recomendado. En el caso de confirmar esa falta de efectividad la resolución se tendrá por rechazada, a pesar de la aceptación formal. Lo mismo sucede con las resoluciones pendientes de respuesta durante mucho tiempo; si se agotan las posibilidades de recibir una respuesta, después de reiterarla insistentemente, la resolución se tiene por rechazada.

La Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece para los casos de rechazo de las resoluciones un mecanismo de publicidad específica que haga manifiesto el reproche que esta circunstancia merece. El artículo 33.2 señala que "si no obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, ésta no se hubiera conseguido."

Por ello, hacemos constar detalladamente el contenido de las respuestas proporcionadas por las administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución. Esta mención se realiza también en el comentario de cada una de las áreas, destacando las resoluciones rechazadas, de acuerdo con el citado artículo 33.2.

Es importante destacar que las resoluciones pendientes de respuesta expresa se entienden aceptadas después de transcurrido el plazo para ello, un mes, sin perjuicio de que se siga requiriendo la respuesta expresa y que se concrete la forma en que se ha dado efectividad a la resolución. Por esta causa en algunos comentarios damos un mismo tratamiento a las resoluciones aceptadas y a las *pendientes de efectividad*, sin perjuicio de

lo que se resuelva finalmente en relación con estas últimas. Las que figuran como *pendientes* en los listados que se mencionan a continuación se han formulado hace poco tiempo y por lo tanto no pueden considerarse aceptadas tácitamente.

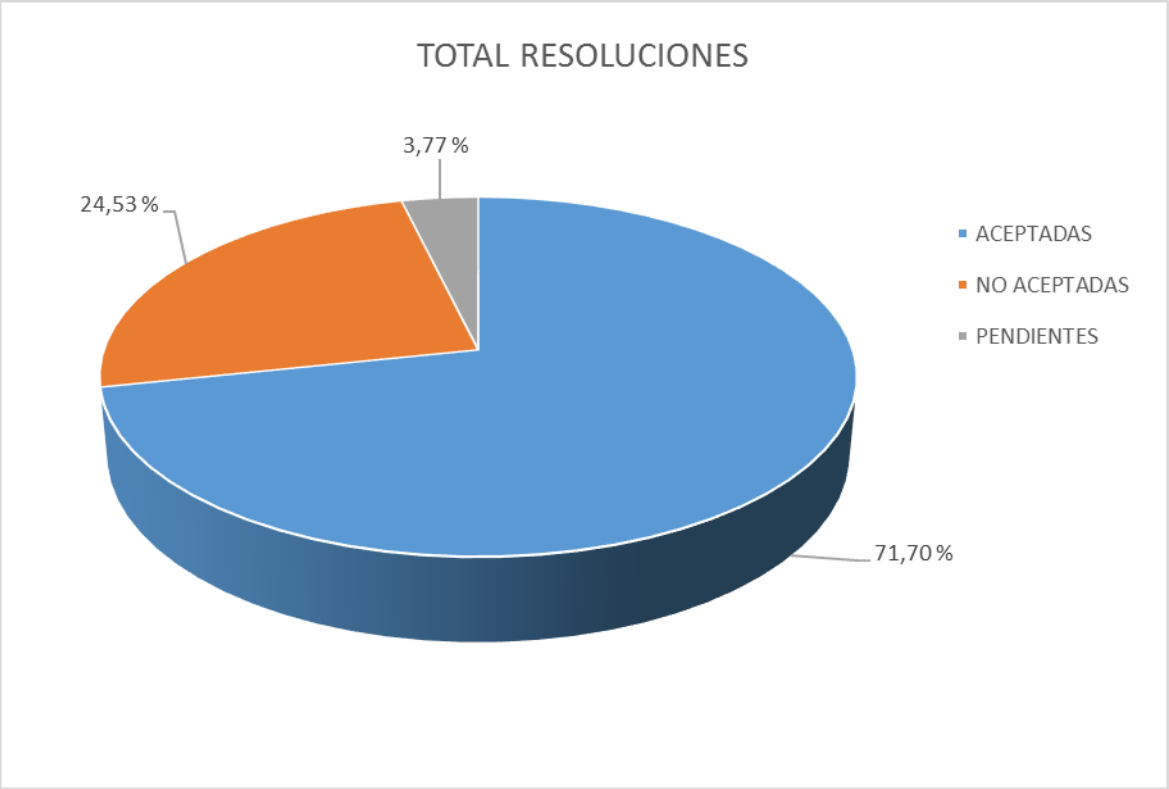
2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las resoluciones del Valedor do Pobo

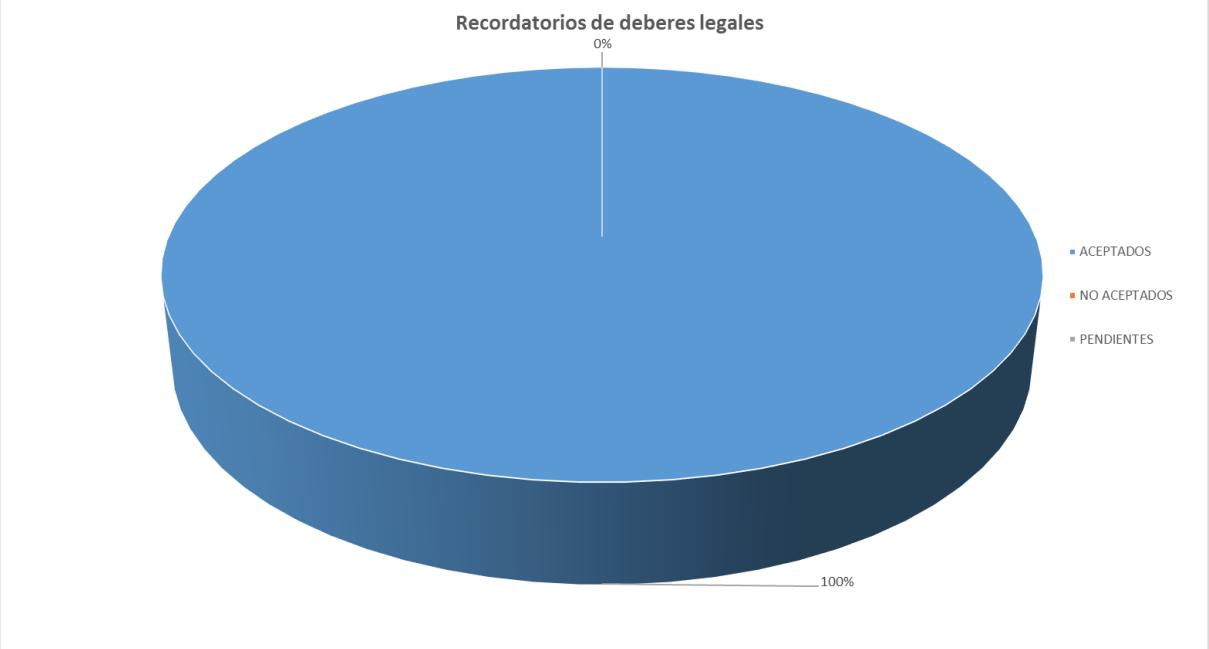
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1	1	0	0
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	12	5	7	0
Consellería de Sanidade	7	7	0	0
Consellería de Política Social	36	24	10	2
Consellería de Facenda	1	1	0	0
Diputación de A Coruña	3	1	0	2
CIUG	5	4	1	0
Universidad de Santiago de Compostela	1	1	0	0
Protección Civil de Vigo	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Coruña	2	1	1	0
Ayuntamiento de A Cañiza	1	0	1	0
Ayuntamiento de A Baña	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Laracha	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Pobra de Trives	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	4	4	0	0
Ayuntamiento de Arteixo	1	0	1	0
Ayuntamiento de Barro	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cambre	1	1	0	0
Ayuntamiento de Baiona	1	1	0	0
Ayuntamiento de Lousame	1	1	0	0

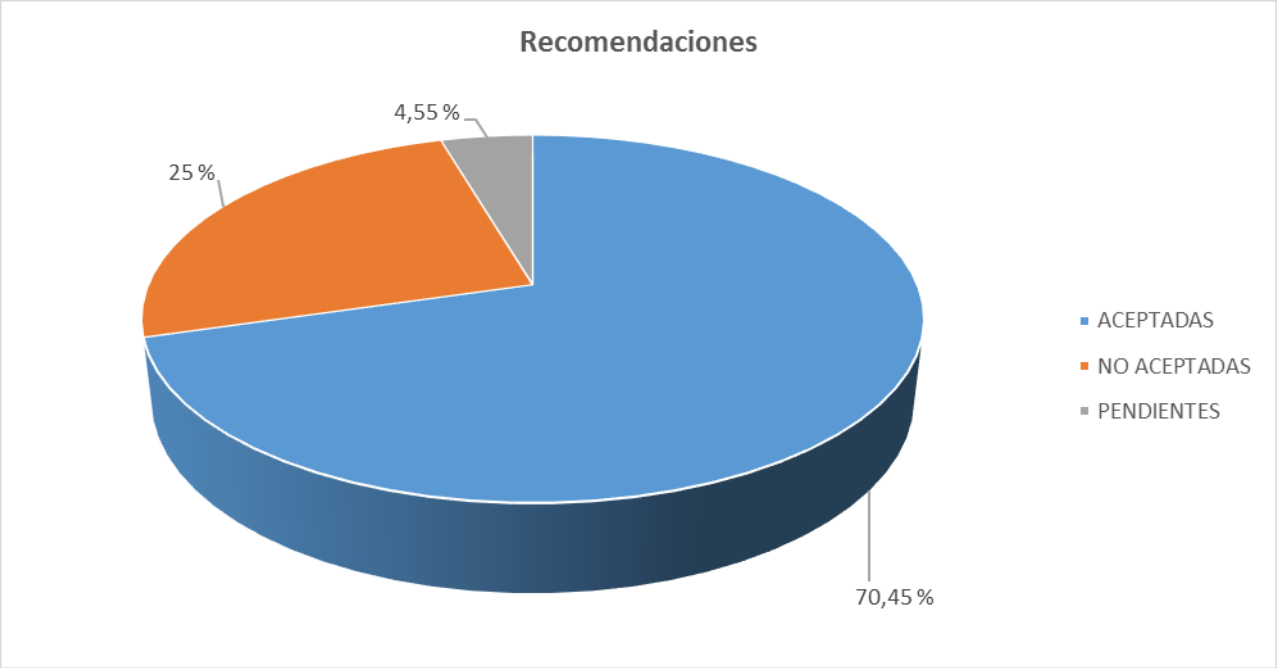
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Ayuntamiento de Culleredo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ferrol	3	3	0	0
Ayuntamiento de Meaño	1	1	0	0
Ayuntamiento de Oleiros	1	0	1	0
Ayuntamiento de Neda	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ordes	1	1	0	0
Ayuntamiento de Padrón	2	2	0	0
Ayuntamiento de Ponteareas	2	0	2	0
Ayuntamiento de Pontevedra	1	1	0	0
Ayuntamiento de Santiago de Compostela	4	3	1	0
Ayuntamiento de Tomiño	1	0	1	0
Ayuntamiento de Teo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Triacastela	1	1	0	0
Ayuntamiento de Vigo	2	2	0	0
Ayuntamiento de Vilaboa	1	1	0	0
Abanca	1	1	0	0

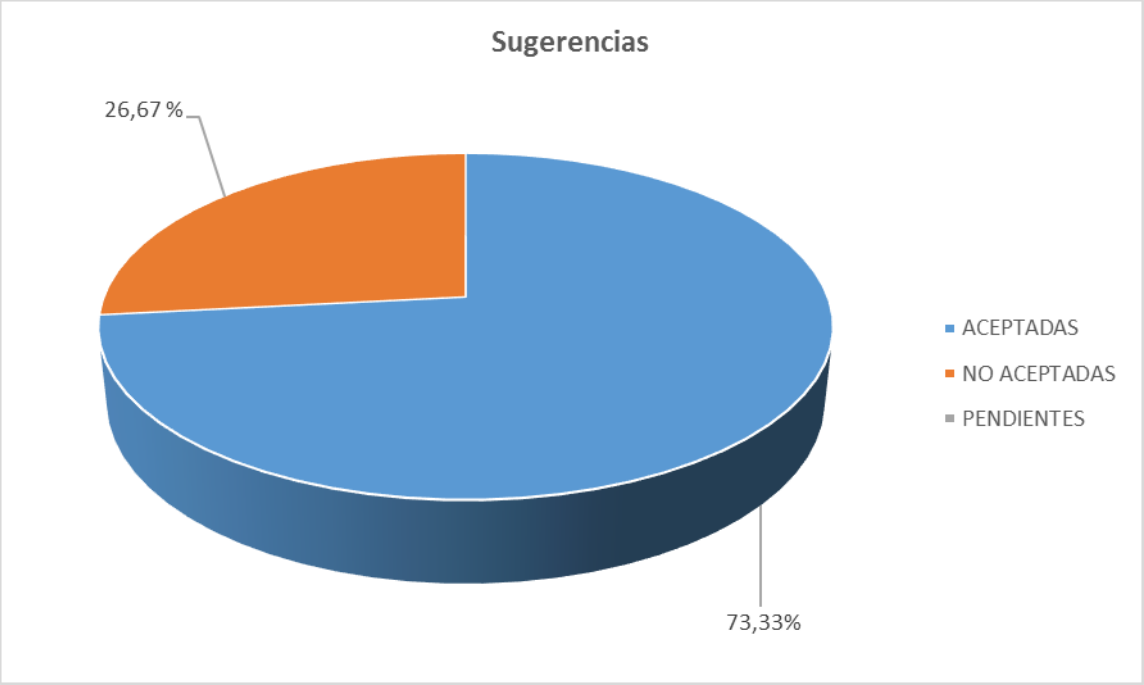
II. RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* Y DE SU ACEPTACIÓN POR LAS CORRESPONDIENTES ADMINISTRACIONES

RESOLUCIONES FORMULADAS	***TOTAL***	***ACEPTADAS***		***NO ACEPTADAS***		***PENDIENTES***	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legales	3	3	100	0	0	0	0
Recomendaciones	88	62	70,45	22	25	4	4,55
Sugerencias	15	11	73,33	4	26,67	0	0,00
Total resoluciones	106	76	71,70	26	24,53	4	3,77




Recordatorios de deberes legales
0%
100%
ACEPTADOS
NO ACEPTADOS
PENDIENTES


Recomendaciones
4,55 %
25 %
70,45 %
ACEPTADAS
NO ACEPTADAS
PENDIENTES


Sugerencias
26,67 %
73,33%
ACEPTADAS
NO ACEPTADAS
PENDIENTES

III. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13006/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/13253/17	Ayuntamiento de A Coruña	Aceptado
Q/22474/17	Ayuntamiento de Triacastela	Aceptado

2. RECOMENDACIONES

Área de empleo público e interior

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14415/15	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/12859/16 Q/12861/16 Q/12862/16 Q/12875/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No aceptada
Q/64895/16	Ayuntamiento de Meaño	Aceptada
Q/39367/15	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/1005/16 Q/13982/17	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/12203/15	Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Aceptada
Q/16401/17	Ayuntamiento de Padrón	Aceptada
Q/24058/17	Consellería de Facenda	Aceptada

Área de Urbanismo

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14636/17	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada Pendiente de Efectividad

Área de Medio Ambiente

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/367/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/12615/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/12934/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/13019/16	Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal	Aceptada
Q/12890/16	Ayuntamiento de Tomiño	No aceptada
Q/13322/15	Ayuntamiento de A Laracha	Aceptada
Q/23065/14	Ayuntamiento de Ponteareas	No aceptada
Q/23101/14	Ayuntamiento de Ponteareas	No aceptada
Q/13120/16	Ayuntamiento de A Pobra de Trives	Aceptada pendiente de efectividad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14382/17	Ayuntamiento de Culleredo	Aceptada pendiente de efectividad
Q/63824/16	Ayuntamiento de Ferrol	Aceptada pendiente de efectividad
Q/22412/17	Ayuntamiento de Ferrol	Aceptada pendiente de efectividad

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1041/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/13779/15	Ayuntamiento de Vigo	Aceptada
Q/63861/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/64009/16	Universidad de Santiago de Compostela	Aceptada Parcialmente
Q/12595/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No aceptada
Q/23162/15	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/14530/17 a la Q/14596/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	No Aceptada
Q/14625/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/14970/17 a la Q/16090/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/14889/17	Diputación Provincial A Coruña	Pendiente
Q/14958/17	Diputación Provincial A Coruña	Pendiente
Q/12595/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/21562/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/21581/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/22430/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/23930/17	Comisión Interuniversitaria de Galicia (CIUG)	Aceptada
Q/21571/17	Consellería de Política Social	Aceptada

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13364/16	Ayuntamiento de Oleiros	No aceptada
Q/13239/17	Ayuntamiento de Ordes	Aceptada parcialmente
Q/16392/17	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Con efectividad
Q/35804/15	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Con efectividad
Q/39390/15	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/595/16	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/595/16	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/1134/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/63651/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/63690/16	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13928/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13239/17	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/654/16	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/13022/16	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/12619/16	Consellería de Política Social	Aceptada parciamente
Q/14019/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14443/17	Consellería de Política Social	Aceptada parciamente
Q/14947/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13191/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/13196/17	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/14268/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/21406/17	Consellería de Política Social	Pendiente
Q/20683/17	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/16369/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/16387/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/21333/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/14918/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/22427/17	Consellería de Política Social	No Aceptada
Q/22258/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/22200/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/22688/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/24069/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente

Área de trabajo y seguridad social

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63842/16, Q/63844/16, Q/63845/16 y Q/63846/16	Ayuntamiento de A Baña	Aceptada

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/22034/17 a la Q/22090/17	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de administración económica y transportes

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14318/17	Ayuntamiento de Arteixo	No aceptada
Q/13936/17	Ayuntamiento de Santiago de Compostela	No aceptada

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13236/17 y Q/13237/17	Ayuntamiento de Lousame	Aceptadas
Q/16145/17	Ayuntamiento de Neda	Aceptada
Q/22510/17	Ayuntamiento de Barro	Aceptada Pendiente de Efectividad
Q/25973/17	Ayuntamiento de Padrón	Aceptada
Q/26299/17	Ayuntamiento de Teo	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13231/17	Conselleria de Política Social	Aceptada
Q/16381/17	Ayuntamiento de Cambre	Aceptada
Q/24110/17	Conselleria de Política Social	Pendiente

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/21388/17	Consellería de Política Social	Aceptada

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63908/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de Vivienda y Desahucios

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/83/17	Ayuntamiento de Ferrol	Aceptada
Q/14474/17	Ayuntamiento de A Coruña	No aceptada

Área de seguridad ciudadana y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63720/16	Ayuntamiento de Pontevedra	Aceptada
Q/14523/17	Protección Civil de Vigo	Aceptada

3. SUGERENCIAS

Área de empleo público e interior

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/954/16	Consellería de Política Social	No aceptada
Q/584/16	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No aceptada
Q/13675/17	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de urbanismo

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/640/16	Ayuntamiento de Vilaboa	Aceptada
Q/13937/17	Ayuntamiento da Cañiza	No aceptada

Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14814/17, Q/14815/17 y Q/14816/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACION	ESTADO ACTUAL
Q/13209/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/22000/17	Consellería de Política Social	Aceptada

Área de sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1089/16	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/14641/17 a la Q/14646/17	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/16144/17, Q/16416/17 a la Q/20668/17	Consellería de Sanidade	Aceptada

Área de administración económica y transportes

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13234/17	Diputación Provincial de A Coruña	Aceptada
Q/21324/17	Abanca	Aceptada

Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/25926/17	Ayuntamiento de Baiona	Aceptada parcialmente

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13231/17	Consellería de Política Social	Aceptada

CAPÍTULO 6
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

I. INTRODUCCIÓN

En este apartado se detallan parte de las acciones desplegadas durante 2017 por este alto comisionado parlamentario en el ámbito de las relaciones institucionales, la tramitación parlamentaria, la actividad protocolaria y los contactos con redes ciudadanas, asociaciones y otras defensorías, tanto españolas como internacionales, con las que mantiene relación esta institución.

Se incluyen, asimismo, parte de las actuaciones de divulgación más relevantes de la anualidad, así como una descripción de las prácticas desarrolladas en el seno de la organización en el cumplimiento de sus funciones.

II. COMPARECENCIAS ANTE EL PARLAMENTO DE GALICIA

El Valedor do Pobo, como alto comisionado del Parlamento de Galicia, está obligado a dar cuenta ante la Cámara gallega de la gestión realizada cada año, por medio de un informe que presenta en el período ordinario de sesiones. La Ley 6/1984 del Valedor do Pobo regula que esta rendición de cuentas ha de materializarse mediante la presentación en sede parlamentaria del informe anual de gestión, así como de informes extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen.

En los últimos ejercicios la institución ha cumplido con el compromiso de presentar el informe anual a la presidencia del Parlamento de Galicia en los primeros meses del año para que los representantes de la Cámara puedan tener una visión actualizada y contextualizada de los asuntos que afectan a los ciudadanos y son trasladados al Valedor do Pobo.

El 27 de marzo de 2017, la valedora do pobo entregó a la Presidencia del Parlamento de Galicia el informe anual sobre la actividad institucional desplegada durante el año 2016. El 3 de abril, la alta comisionada parlamentaria compareció ante la Comisión de Peticións del Parlamento de Galicia, para la presentación del mencionado informe. La memoria anual concluyó su tramitación parlamentaria el 25 de abril de 2017 con la intervención de la máxima representante de la institución ante el Pleno de la Cámara.

III- RELACIONES CON ORGANIZACIONES SOCIALES Y COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

Las reuniones de trabajo relacionadas con las investigaciones desarrolladas por la institución del Valedor do Pobo se recogen en la agenda de la organización (http://www.valedordopobo.gal/es/agenda-institucional-del-valedor-do-pobo/).

Son habituales las reuniones con colectivos ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, organizaciones sociales y representantes de diferentes administraciones públicas para conocer de primera mano sus preocupaciones y

necesidades. El Valedor do Pobo es una institución pensada por y para las personas ya que la función de control de las administraciones se aborda, precisamente, con base a las quejas que la ciudadanía presenta.

El desempeño de las actividades dirigidas a la ciudadanía, así como la defensa de sus derechos constitucionales y estatutarios, exigen el desarrollo de medidas de acercamiento a colectivos con intereses legítimos y diversos. En este sentido, cada año la defensoría se empeña en conocer la labor desplegada por las entidades que trabajan con personas vulnerables o intentan influir en mejorar las políticas públicas de índole variada.

El Valedor do Pobo es una institución pensada por y para las personas.

Durante el año 2017 la defensoría ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con entidades que apoyan a las personas en situaciones desfavorables. De esta práctica se han extraído conclusiones relevantes e incluso aplicables a la resolución de conflictos acercados por los ciudadanos a esta institución.

En paralelo se programan entrevistas con representantes de las administraciones públicas y autoridades que gestionan las políticas para poner de manifiesto el criterio del Valedor do Pobo respecto a problemáticas concretas y así poder agilizar las actuaciones y tratar de solventar diferencias de criterio, en los casos en los que resulta preciso.

1. Reuniones con representantes de la administración autonómica, municipal y de otros servicios públicos

Entre los encuentros multilaterales mantenidos con autoridades de la administración autonómica, destacan los siguientes:

- La secretaria xeral para o deporte, Marta Míguez, visitó la institución tras ser nombrada con el objetivo de coordinar actuaciones.

-El Vicepresidente de la Xunta de Galicia entregó a la valedora los informes de transparencia correspondientes al año 2016.

-Reunión con representantes de la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural de la Xunta de Galicia y de las diputaciones de Lugo y Ourense sobre la candidatura de la Ribeira Sacra a Patrimonio de la Humanidad.

Los encuentros celebrados con representantes de las corporaciones municipales y diputados provinciales resultan imprescindibles como mecanismo para coordinar actividades y agilizar la resolución de situaciones que afectan a personas en sus demarcaciones. En este 2017, la valedora do pobo se ha visto con:

- Representantes del Concello de Chantada y personal técnico de la Deputación de Lugo, que solicitaron una acción de mediación al Valedor do Pobo sobre la carretera LU 1801.

-El alcalde de Láncara, que le transmitió su preocupación por el pago de las actualizaciones del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) en edificaciones del medio rural.

-Xosé Francisco Ferreira Abelleira, concejal de O Carballiño, para reactivar una propuesta de erradicación del chabolismo en el municipio.

-Alcalde de Fisterra sobre la tramitación de quejas que implicaron a esta administración local.

En el área de la Administración General del Estado, destacan las reuniones mantenidas con diferentes representantes, en el marco de los nuevos nombramientos y despedidas protocolarias. En la anualidad han resultado frecuentes y fluidos los contactos con los representantes del ámbito judicial en esta comunidad, en concreto con el presidente del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia y de la Fiscalía.

Las reuniones mantenidas con representantes parlamentarios normalmente están relacionadas con actuaciones de investigación emprendidas por los grupos o por el interés que despiertan en ellos determinadas cuestiones planteadas por los ciudadanos. En otros casos se enmarcan en un contexto puramente institucional y de diálogo con los responsables del Parlamento de Galicia del que la institución del Valedor do Pobo es alta comisionada. Así han resultado habituales las reuniones con la presidencia de la Cámara gallega y con representantes de los diferentes grupos.

Tras la presentación del informe ordinario 2015 se celebró una ronda de contactos con los portavoces de los grupos parlamentarios

El 15 de mayo, como iniciativa novedosa, se celebró una ronda de contactos en las dependencias del Valedor do Pobo con todos los portavoces de los grupos parlamentarios con la idea de dar traslado de las actuaciones emprendidas por la defensoría tras dar a conocer en la Cámara el Informe Ordinario 2016 y tomar nota de las propuestas que los representantes de ésta le hicieron llegar a la titular de la institución.

Se ha mantenido contacto, asimismo, con representantes académicos y de gobierno de las tres universidades gallegas. La respuesta a la llamada a la colaboración en el marco de las relaciones institucionales con los tres rectorados ha sido siempre positiva.

Durante el primer trimestre del año se celebraron reuniones de coordinación con los tres defensores universitarios. También se convocó a la sede de la defensoría al representante de la Comisión Interuniversitaria de Galicia con el objeto de aclarar

incertidumbres sobre la celebración de la prueba de acceso a la Universidad ABAU, que reemplazó a la antigua Selectividad.

Resulta habitual la colaboración, y en 2017 así quedó patente, con miembros de la comunidad docente a los que se ha apoyado en la organización de jornadas y/o seminarios con objetivos compartidos.

2. Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanas

A lo largo del año 2017 se han celebrado reuniones y entrevistas con múltiples entidades que representan intereses de diferentes grupos de ciudadanos. En todas ellas se ha tratado de trasladar a la institución del Valedor do Pobo la situación en la que se encuentran los colectivos más vulnerables y, por tanto, más necesitados de protección.

Así lo hicieron a lo largo de estos doce meses:

- Miembros de la Mesa Estatal Pro-Referéndum de las Pensiones (MERP) para la defensa constitucional de las pensiones.

-Representantes de la Asociación coruñesa de fibromialgia, fatiga crónica y sensibilidad química, con motivo de la conmemoración del Día internacional de estas dolencias.

-Representantes de las Escuelas Católicas de Galicia.

-Representantes de MODEPEN, Movimiento gallego por la defensa del sistema público de pensiones.

Algunos de estos encuentros han derivado en la apertura de investigaciones y estudios monográficos sobre las problemáticas expuestas.

En otros casos, son las personas afectadas por diferentes problemas expuestos en las quejas las que solicitan acercarse en persona al titular de la institución del Valedor do Pobo para solicitar amparo. Desde la defensoría se ofrece audiencia, como regla general, a todas las personas que solicitan explicar su problemática.

> La defensoría da voz y escucha a todas las personas que solicitan explicar su problemática

Así, por el despacho de la actual valedora han pasado personas de muy diversa procedencia y con problemas igual de diferentes. La mediación se ha convertido en un instrumento recurrente en la resolución de muchos de sus conflictos. Así, por ejemplo, se ha dado audiencia a:

- Personas afectadas por el cierre del Centro de Información a la Mujer (CIM) de Ponte Caldelas, acompañadas de representantes de la Asociación de Profesionales de los CIM de Galicia.

-El director y la orientadora de un CPI de Nigrán para aclarar aspectos relacionados con una queja recibida y que afectó al centro.

-Plataforma de padres y madres del IES de Ames *Solucións IES Ames* contraria, entre otras cuestiones, a la modificación de los itinerarios educativos del centro.

-Plataforma contra el *catastrazo* de Pantón que acudió a exponer la grave situación derivada de la actualización del catastro, que afectó a las liquidaciones del IBI.

-Representación de alumnos de la Universidade de Santiago en defensa de la implantación en esta universidad del Grado en Criminología.

-Grupo de vecinos de la Comunidad de Montes de Baredo (Ayuntamiento de Baiona, en Pontevedra) afectados por la proyección de un campo de golf en la zona con afectación a manantiales existentes.

IV- ENCUENTROS Y ACTOS OFICIALES

La institución del Valedor do Pobo y, en especial, su titular y adjunto, son invitados cada año a asistir a diversos actos oficiales de representación. Entre ellos se incluyen homenajes, actividades conmemorativas, festividades, entrega de distinciones, etc.

Como en años anteriores, la titular de la defensoría ha estado presente en el acto solemne celebrado el 5 de diciembre con motivo del XXXIX aniversario de la Constitución en la Delegación del Gobierno de A Coruña, así como en la apertura del año académico, el año judicial y otros actos de conmemoración del Día de Galicia, el Apóstol y las celebraciones del Día das Letras Galegas.

Merece mención aparte la participación de la valedora do pobo y representantes de su equipo en actos celebrados en sede parlamentaria. Así representantes de la institución estuvieron presentes en la conmemoración del 35 aniversario de la toma de posesión de Fernández Albor como presidente de la Xunta; en la entrega de las Medallas del Parlamento de Galicia y en la presentación de diferentes publicaciones.

La actual valedora estuvo presente, asimismo, en la apertura del curso académico de la Real Academia Gallega de Jurisprudencia y Legislación y en buen aparte de los actos convocados por esta entidad a la que pertenece.

V- ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIVULGACIÓN Y PEDAGOGÍA DE DERECHOS

Parte importante de la misión desplegada por este alto comisionado parlamentario en relación con la salvaguarda de los derechos humanos se asienta en las políticas de

comunicación y divulgación. Cada año la defensoría intensifica sus esfuerzos para estar presente en los principales foros públicos e institucionales, con el objetivo de mantener su vinculación con la realidad y conocer de primera mano las inquietudes de las personas a las que se representa.

> Se consolidan las acciones para el intercambio de conocimientos en aspectos relacionados con los derechos de los menores, las personas con discapacidad y el entorno rural.

Se han desarrollado en la anualidad diversas iniciativas informativas. Se ha puesto el foco en la promoción de la actividad investigadora y formativa en materia de derechos con la propuesta de seminarios técnicos de organización propia y colaborativa en los que se ha tomado parte. Este año se ha puesto el foco en áreas como la de los derechos de las persoas con discapacidad, los menores, las personas del entorno rural.

1. Grupo de trabajo sobre accesibilidad universal

El 4 de diciembre de 2017 venció el plazo legal que obligaba a los poderes públicos a asegurar la accesibilidad universal. El Valedor do Pobo encargó durante la anualidad a las cuatro entidades más representativas de la diversidad funcional en Galicia un trabajo de campo, cuyos primeros avances evidenciaron carencias en esta materia.

Los primeros resultados del trabajo de campo desarrollado por ONCE, COGAMI, FADEMGA Plena Inclusión Galicia y a la Federación de Asociaciones de Personas Sordas (FAXPG) como base para la elaboración del Informe Extraordinario sobre accesibilidad en Galicia, evidenciaron que aún resta camino por recorrer hacia la accesibilidad universal en nuestra comunidad.

La valedora do pobo firmó en diciembre de 2016 un convenio de colaboración con las entidades para desarrollar un estudio completo de la accesibilidad en Galicia. La accesibilidad debe sustituir a la discapacidad en un plazo corto de tiempo y la defensoría quiso contribuir a este futuro con la realización de una diagnosis de las dificultades de accesibilidad física y sensorial que afectan a las personas en nuestra comunidad.

2. Actuaciones focalizadas al entorno rural

Milagros Otero elevó una consulta durante 2017 a los 200 ayuntamientos con menos población de Galicia para conocer de qué manera abordan sus servicios sociales la atención a la población rural en exclusión social o en riesgo de padecerla. Con esta iniciativa la institución se acercó de oficio a los problemas del entorno rural que en el anterior ejercicio sólo habían supuesto un 0,1% de las quejas tramitadas.

La iniciativa afectó a todos los ayuntamientos gallegos con una población inferior a los 5.000 habitantes con la intención de conocer de qué manera responden sus

respectivos servicios sociales a los casos de exclusión o riesgo de exclusión de la población rural de Galicia, con la idea de detectar problemas y recabar propuestas de mejora.

La actuación fue consecuencia de la constatación de la escasez de quejas remitidas del medio rural al Valedor do Pobo durante el ejercicio 2016 y que fue evidenciada por todos los grupos parlamentarios durante la tramitación del informe anual de la institución.

Con esta actuación, que obtuvo aceptación razonable, la defensoría puso el foco en los problemas relacionados con la exclusión social de familias y personas que desarrollan su vida y actividad en el entorno rural. Conocedora del ingente trabajo desarrollado desde los servicios sociales municipales, por encontrarse más cerca de esas situaciones, Milagros Otero ensalzó su papel fundamental en la información, promoción e impulso de los medios disponibles para afrontar estos problemas.

Hace más de dos años que la institución del Valedor do Pobo trata de acercarse a las personas que no viven en la ciudad de su sede (Santiago) y organiza visitas a otras urbes y villas de Galicia. Esta idea de dirigirse a las alcaldías de los ayuntamientos más pequeños, viene a cubrir alguna de las carencias que las personas del rural denuncian en las mismas, relacionadas sobre todo con la precariedad de medios con los que cuentan.

3. Trabajando en la prevención de consumos nocivos de los más jóvenes

La valedora do pobo intensificó en 2017 su labor de concienciación a los más jóvenes sobre los riesgos de la conducción bajo efectos de las drogas y otros consumos, como el del alcohol, en concentraciones los fines de semana.

La institución apoyó una jornada organizada por la Fundación Galega contra o Narcotráfico en el mes de mayo en la Facultad de Derecho de la Universidad de Santiago. El encuentro, dirigido al alumnado en general, abordó contenidos relacionados con las consecuencias de la conducción de vehículos bajo los efectos del alcohol y otras drogas. El objetivo no fue otro que sensibilizar a la población universitaria de Galicia sobre el grave peligro que supone el consumo de sustancias unido a la conducción de vehículos.

En el mes de diciembre de 2017, Milagros Otero fue una de las ponentes invitadas a participar en Ourense en el *Foro profesional Solucións concretas ao problema do botellón* invitada por esa misma Fundación.

Con este tipo de iniciativas, apoyadas siempre por la defensoría, se trata de lograr un posicionamiento activo de la juventud gallega para que gane conciencia de la importancia de comportarse con responsabilidad y alejarse de las prácticas de riesgo.

4. Avance en derechos de las personas con discapacidad

El Valedor do Pobo y Down Galicia promovieron en 2017 la celebración de una jornada sobre los desafíos de los derechos para personas con discapacidad que se celebró en la Facultad de Derecho de Santiago de Compostela.

En una única sesión diferentes expertos convocados sometieron a análisis el nuevo paradigma de los derechos de las personas con discapacidad. Parte importante del análisis giró en torno al derecho a sufragio activo y pasivo en el marco de la participación democrática de estas personas o la conveniencia de modificar el Código Civil en materia de protección y apoyo a esta parte de la ciudadanía, entre otras cuestiones.

En el mes de noviembre la institución del Valedor do Pobo valoraba positivamente la aprobación por unanimidad en el Congreso del inicio de la reforma de la normativa electoral para suprimir las limitaciones y controles judiciales que, con carácter general, dejaban sin posibilidad de acudir a las urnas a las personas con discapacidad intelectual.

La defensoría gallega había recomendado ya en su último Informe Extraordinario sobre discapacidad, *Los derechos de las personas con discapacidad intelectual en Galicia*, la modificación de la normativa electoral para reforzar el derecho a voto de las personas con discapacidad intelectual como uno de los mecanismos propuestos para afirmar sus derechos fundamentales.

> La protección del derecho al voto es clave para preservar la dignidad de la persona y para incluirla en la comunidad política

Se trataba de acabar con las limitaciones en la capacidad de obrar que afectan a derechos de carácter político y fundamental. Las limitaciones en este ámbito eran hasta ahora la regla general de nuestra normativa electoral, sindical o de asociación, todas ellas reguladoras de derechos fundamentales. De ahí que el impulso, con el apoyo unánime del Congreso, de la reforma de la ley electoral resultó un paso decisivo para eliminar las trabas existentes.

El cambio de la regulación electoral constituía una de las demandas más solicitadas por las organizaciones que trabajan en colaboración con el Valedor do Pobo y que representan a personas con discapacidad. El derecho de voto debe encontrarse garantizado para esta parte de la ciudadanía. Para ello debe procurarse la accesibilidad a instalaciones y medios de votación, la protección del voto en condiciones de libertad, el derecho a concurrir en iguales condiciones que los demás ciudadanos, el derecho al cargo (facilitándolo dentro de lo posible mediante las nuevas tecnologías y las tecnologías de apoyo) y el apoyo personal con garantías, mediante la asistencia para votar de personas de confianza.

La protección del derecho de sufragio resulta clave para la preservación de la dignidad de la persona, de su inclusión en la comunidad política y para la garantía de sus derechos civiles y políticos.

5. Convenio para asistir a personas en riesgo de perder la vivienda

La valedora do pobo, Milagros Otero Parga, y la *conselleira* de Infraestructuras e Vivenda, Ethel Vázquez, firmaron el 16 de octubre de 2017 un nuevo acuerdo de colaboración para mejorar la información y asistencia a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias o por desahucio por impago de las rentas de alquiler.

El convenio vino a revalidar los compromisos adquiridos en las anualidades anteriores para mejorar la comunicación entre ambas instituciones en relación a personas afectadas por la pérdida de la vivienda habitual. La finalidad del acuerdo sigue siendo doble: por una parte, proporcionar mejor atención e información sobre sus derechos a las familias afectadas por estas situaciones y, por otra, conseguir respuestas ágiles en los casos que llegan a la institución del Valedor.

El convenio sigue dando cobertura a los gallegos y gallegas afectadas por desahucio por impago de alquiler. El texto garantiza, por otra parte, el seguimiento de cada uno de los casos conocidos por la institución del Valedor y trasladados al departamento de la Xunta de Galicia. De este modo, una vez hechas las valoraciones para el encaje de las personas afectadas en alguno de los programas activos en materia de vivienda y de informar a los afectados de sus posibilidades, el Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS) se compromete a remitir una memoria de sus actuaciones a la defensoría.

> Revalidamos nuestros compromisos con la administración para ayudar en casos de pérdida de la vivienda habitual

Durante los años 2015 y 2016 se recibieron ante la institución del Valedor do Pobo una treintena de quejas por desahucio, que supuso un incremento significativo respecto del año 2014. En el 2017 las cifras son similares, aunque se detectó un incremento de las quejas motivadas por problemas derivados de la falta de pago de las rentas de alquiler. La vigencia de esta problemática condujo a la defensoría y al IGVS a seguir colaborando en esta materia mediante la firma del convenio por otro año, con la única función de asegurar la efectividad del derecho.

6. Haciendo pedagogía entre la población reclusa

La valedora participó en el mes de junio de 2017 en el curso de verano *Sociedad y cine* de la Universidad a Distancia (UNED) en el centro penitenciario de Teixeiro (A Coruña). Ante un auditorio compuesto por 82 personas, entre alumnos internos, funcionarios y estudiantes del exterior, la valedora subrayó la importancia de la visita.

Gran parte de su intervención estuvo dedicada a las personas que cumplen condena en este penal.

La intervención de la defensora cerró un acto en el que también intervinieron Jesús Miguel Garrido Cordero, director del centro penitenciario; Fernando Reviriego, director del curso y Germán Carro, director del centro asociado de la UNED en A Coruña. Todos ellos insistieron en la necesidad de la formación como camino para conseguir la auténtica libertad. El mayor capital de los seres humanos es la educación, característica que da libertad. La persona libre es la que puede decidir lo que puede hacer en su vida.

La presencia de la valedora en el centro penitenciario se completó con una visita guiada por las dependencias que esta cárcel dedica a la formación de los reclusos. Una oportunidad para poder conocer de primera mano el trabajo psicosocial desplegado y charlar con un grupo de internos que asistían a una terapia de autocontrol.

7. Visitas a los ayuntamientos

Uno de los objetivos que se plantea la institución del Valedor do Pobo es fortalecer su presencia y darse a conocer a los gallegos. La ciudadanía tiene derecho a una atención próxima del Valedor do Pobo. Hace ya varios ejercicios que se ha apostado por un acercamiento a las personas, a sus lugares de residencia, para brindarles los servicios de la institución y aumentar la presencia de la oficina en comarcas desde las que, tradicionalmente, no se envían muchas quejas.

Con la programación mensual de visitas se persigue fortalecer la interacción de nuestra defensoría con administraciones locales y tejido asociativo municipal, con los que se abren canales de comunicación, muy útiles para conocer y atender con la proximidad necesaria los problemas de los vecinos.

Durante 2017, la *valedoría* continuó celebrando jornadas de encuentro con la ciudadanía en diferentes municipios. Durante la anualidad se dio prioridad a los núcleos más pequeños, con menos de 5.000 habitantes y/o con una configuración más rural.

Así, durante 2017, una delegación de la institución, con la valedora do pobo, Milagros Otero Parga a la cabeza, se desplazó a: Carballo (26 de enero), Monforte (29 de marzo), Marín (6 de junio), Curtis (21 de junio), Láncara (19 de julio) y Carballeda de Avia (24 de noviembre).

Con estas visitas la institución mantiene contacto con las alcaldías para instar a su colaboración con el objetivo de agilizar las quejas que les incumben y resultar más eficaces en la resolución de las mismas.

Especialmente útiles resultaron los encuentros con la ciudadanía que se organizan con motivo de los desplazamientos. Es la propia valedora la que da respuesta a sus peticiones, quejas, consideraciones y exposiciones. Las actividades de atención directa al

vecino se celebran de manera presencial, y con participación de la defensora, en espacios municipales de carácter ciudadano, cultural o social que determinan las instituciones.

> Las actividades de atención directa al vecino contribuyen a crear una auténtica cultura de derechos entre la población

Estas actividades contribuyen a la creación de una auténtica cultura de derechos entre la población y a transmitir cuáles son los mecanismos para poder ejercerlos. El principio de proximidad es el que enriquece estas acciones.

Muchas de las quejas expuestas en estos encuentros fueron tramitadas (y resueltas) con gran inmediatez. En otros casos dieron lugar a actuaciones de mediación exitosas y a logros de gran relevancia. Sirva como ejemplo la intervención este año en Monforte, con los problemas de ruidos que soportaban vecinos de una calle repleta de locales de ocio. O con el arenal de Covas, en Viveiro, donde tras la intervención de la *valedoría* se consiguió el anhelado trasvase de arena de un lado a otro de la playa, una de las demandas acercadas por los vecinos ya que ponía en peligro algunas construcciones próximas al mar.

Desde el Valedor do Pobo se considera que la defensa de los derechos humanos debe ser una tarea a desarrollar en red, con implicación de todos los agentes públicos.

8. Desplazamientos de los altos cargos

La colaboración con defensorías de otras comunidades, así como la participación en diferentes encuentros para el estudio de derechos y buenas prácticas de transparencia, motivaron los desplazamientos de los representantes de la institución fuera de Galicia. Todos estos viajes se reúnen en el portal de transparencia de la página web del Valedor do Pobo.

- 11 de enero de 2017. San Sebastián. Participación en una mesa redonda organizada por la Fundación Aubixa sobre el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres con especial atención a las mujeres mayores. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

- 28 de febrero de 2017. Madrid. Entrega del Premio Derechos Humanos Rey de España. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

- 3 de abril de 2017. Barcelona. Participación en el II Seminario Internacional de los Derechos Humanos en Europa: Populismo, regresión de los derechos y el papel del Defensor del Pueblo. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo) y Pablo Cameselle Martínez (adjunto del Valedor do Pobo)

- 28 de marzo de 2017. Madrid. Presentación de MESTA: Metodología de Evaluación y Seguimiento de la transparencia de la actividad pública. Personas desplazadas: Pablo Cameselle Martínez (adjunto del Valedor do Pobo).

- 11 de mayo de 2017. Vejer de la Frontera (Cádiz). I Jornada Juan Relinque, Hazas de Suerte. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

- 8 de julio de 2017. Ágreda (Soria). Conferencia *Ejemplaridad de don Luis de Trelles para la presencia de los católicos en la actualidad política de hoy*. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo)

- 27 de septiembre de 2017. Madrid. Participación en II Congreso Internacional de Transparencia (CIT) y asistencia a los actos convocados por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno con motivo del Día Internacional del Derecho a Saber. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo) y Pablo Cameselle Martínez (adjunto).

- 19 de octubre de 2017. La Nucía (Alicante). Participación en Congreso *Opengov Leadership Summit*: Los líderes de la Transparencia en España, La Nucía 2017. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo).

- 13 de diciembre de 2017. Vila Nova de Cerveira (Portugal). Participación en el Workshop *Experiências de democracia participativa e cooperaçao transfronteiriça* en la Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira. Personas desplazadas: Milagros María Otero Parga (Valedora do Pobo) y Pablo Cameselle Martínez (adjunto).

9. Declaraciones institucionales

-Contra el acoso escolar: el 2 de mayo, en la conmemoración del día contra el acoso escolar, la defensoría hizo pública una declaración institucional en la que se incidió en la necesidad de reflexionar sobre este problema y focalizar la actuación dentro del ámbito escolar en la atención a la víctima. Contenido íntegro de la comunicación aquí: http://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/declaracion-institucional-en-el-dia-internacional-de-lucha-contra-el-acoso-escolar/

-Ante la ola de incendios que asoló Galicia: el 16 de octubre, la valedora do pobo quiso trasladar su mensaje de pésame a los familiares y personas allegadas de las tres víctimas mortales de los incendios que asolaron Galicia y emitió una declaración institucional: http://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/comunicacion-de-la-valedora-do-pobo-ante-la-ola-de-incendios-que-asola-galicia/

La institución agradeció la labor intensa de extinción desplegada por los equipos de emergencia que trabajan sobre el terreno, así como la solidaridad del pueblo gallego que no dudó en ayudar la sofocar los fuegos en esta jornada de luto para la comunidad.

10. Publicaciones

La evolución de la figura del *ombudsman* clásico, que tradicionalmente se centró en la estricta supervisión del funcionamiento de la administración por encargo de su respectivo parlamento, hacia la defensa de los derechos de las personas en todos los ámbitos proporciona un marco de trabajo extenso para el desarrollo de investigaciones.

Hace años que el Valedor do Pobo apuesta por el estudio científico de la figura del defensor del pueblo.

Bajo el título *Los Defensores del Pueblo en España* (ISBN: 9788429019605) la institución promovió la publicación de una obra monográfica sobre la figura del defensor del pueblo en España. La obra reúne todos los elementos que configuran y articulan estas instituciones; desde su estatuto jurídico, su autoorganización y medios hasta sus funciones respecto de las administraciones, la investigación y resolución de quejas o la relación de los defensores del pueblo autonómicos y el estatal.

Durante la anualidad, la institución del Valedor do Pobo colaboró asimismo en la edición de *Los retos actuales del Derecho Público en el Estado Autonómico*, una obra que contiene estudios en homenaje al profesor José Luis Carro Fernández-Valmayor, reconocido experto en la materia y particularmente en el análisis de la figura del Defensor del Pueblo.

VI- JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES EN SANTIAGO

Los defensores del pueblo de toda España se reunieron los días 3 y 4 de octubre de 2017 en el Parlamento de Galicia con motivo de la celebración de sus XXXII Jornadas de Coordinación. La institución del Valedor do Pobo fue la encargada de organizar el encuentro anual que fue clausurado por el defensor del pueblo en funciones, Francisco Fernández Marugán.

Durante las jornadas se destacó el imprescindible papel de estas instituciones en favor de la transparencia de la información pública, como garantes del cumplimiento de los derechos a la buena administración y al acceso a la información pública. Las defensorías reafirmaron la necesidad de trabajar para potenciar la cultura de la transparencia desde sus respectivos ámbitos.

El presidente del Parlamento de Galicia, Miguel Ángel Santalices, inauguró las sesiones, acompañado del defensor del pueblo en funciones, Francisco Fernández Marugán y de la valedora do pobo, Milagros Otero Parga. El máximo responsable de la Cámara gallega afirmó en la apertura de las jornadas que los servidores públicos rtienen “un especial deber de ejemplaridad en el comportamiento”, pero también “una obligación de cumplir y hacer cumplir la Constitución y todas las leyes” que de ella se derivan.

Santiago acogió en octubre las XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo organizadas por el Valedor do Pobo

Las jornadas se celebraron en el Pazo do Hórreo, sede del Parlamento de Galicia. Durante dos días, representantes de las defensorías de toda España analizaron la importancia de la transparencia como elemento para el ejercicio de los derechos así como el papel protagonista de los defensores en esta materia.

Se celebraron dos mesas de trabajo moderadas respectivamente por el Ararteko del País Vasco, Manuel Lezertua Rodríguez y por el Diputado del Común de Canarias, Jerónimo Saavedra.

Con motivo de la presencia de todos los defensores en Santiago se desplazaron hasta A Merca, localidad de la provincia de Ourense, para rendir homenaje a Miguel Ángel Blanco, el concejal asesinado por ETA hace 20 años cuyos restos reposan en su camposanto.

Como resultado de las jornadas, se consensuó un documento de conclusiones, *Derecho de acceso a la información pública y transparencia* referenciado por muchos teóricos de la transparencia por partir del ámbito de las defensorías y por la autoridad del análisis. Se encuentra a disposición de los interesados en el siguiente enlace: http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2017/10/DOCUMENTO-DE-CONCLUSIONES-XXXII-JORNADAS-DE-COORDINACION-DE-DEFENSORES-1.pdf

Con motivo de la presencia de los defensores en Santiago y coincidiendo con el contexto político vivido en Cataluña en aquel momento, el Defensor del Pueblo de España (en funciones) reunido con el Defensor del Pueblo de Andalucía, el Ararteko del País Vasco, el Diputado del Común de Canarias, el Justicia de Aragón, el Procurador del Común de Castilla y León, el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y la Valedora do Pobo de Galicia, emitieron una comunicación en la que manifestaron su "profunda y seria preocupación y tristeza" por la grave y difícil situación vivida en Cataluña y pidieron garantizar los derechos y libertades de todas las personas en el marco del Estado de Derecho.

Comunicación íntegra aquí: http://www.valedordopobo.gal/es/essential_grid/los-defensores-del-pueblo-reunidos-en-santiago-piden-garantizar-los-derechos-y-libertades-de-todas-las-personas-en-el-marco-del-estado-de-derecho/

Las jornadas de coordinación de defensores se celebran desde hace 32 años. Se trata de una de las citas más relevantes en el ámbito de las defensorías del pueblo, que siguen un sistema de turnos para su organización.

Además de la institución del Defensor del Pueblo, existen en la actualidad otras 9 instituciones autonómicas, todas ellas representadas en las jornadas: Andalucía, Cataluña, Galicia, Canarias, País Vasco, Aragón, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Navarra.

VII- OTRAS RELACIONES CON DEFENSORÍAS

En los últimos años se han consolidado encuentros de contenido temático que permiten a los defensores compartir experiencias y aunar criterios cuando las problemáticas sociales resultan comunes en sus diferentes ámbitos geográficos. Estos contactos se han convertido en referencias a la hora de actualizar los análisis sobre la vigencia de los derechos humanos, constitucionales y estatutarios y de puesta al día de las diferentes interpretaciones.

Estas cuestiones principales propiciaron el encuentro entre los defensores autonómicos y su homóloga estatal a lo largo del ejercicio.

El 13 de enero de 2017, la valedora do pobo, junto con sus homólogos del País Vasco y de Cataluña, tomaron parte en una mesa redonda organizada por la Fundación Aubixa en San Sebastián acerca del derecho a la igualdad entre mujeres y hombres, con especial atención a las mujeres mayores.

> Los defensores mostraron su consternación unánime ante la grave crisis humanitaria de los refugiados

Los defensores de las comunidades autónomas hicieron pública en el mes de febrero en Vitoria una declaración conjunta en la que, de forma unánime, mostraron su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afectaba a los solicitantes de asilo y refugio en Europa mientras se tramitaban con cuentagotas los procedimientos de acogida en los Estados miembros de la Unión Europea. Texto íntegro de la declaración: https://drive.google.com/open?id=0B1dlTsj2xLRVMXR0VkFYR19aTm8

Como viene siendo habitual, los defensores autonómicos se desplazaron a Madrid para asistir una vez más a la entrega Premio Derechos Humanos Rey de España que concede el Defensor del Pueblo.

El secretario general de la institución del Valedor do Pobo, Fernando de Andrés, asistió en el mes de junio al taller preparatorio de las XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores. El encuentro, organizado por el Procurador del Común de Castilla y León, en coordinación con el Valedor do Pobo, reunió a representantes de todas las defensorías españolas. De él salió el documento de consenso que sirvió de base para celebrar las jornadas de coordinación de defensores del Parlamento de Galicia del mes de octubre.

En diciembre y tras la creación de la nueva defensoría transfronteriza Galicia-Portugal, la valedora do pobo tomó parte en el Workshop *Experiências de democracia participativa e cooperaçao transfronteiriça* celebrado en la Biblioteca Municipal Vila Nova de Cerveira, en Portugal.

VIII- REDES INTERNACIONALES Y PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

La institución del Valedor do Pobo es miembro de las principales redes de trabajo de *ombudsman* de todo el mundo, formando parte de organizaciones internacionales por la defensa de los derechos humanos y realizando frecuentes aportaciones a las líneas de debate promovidas desde las mismas. En esta línea trabajó durante 2017, resultando frecuente el contacto con sus homólogos de todo el mundo, principalmente en lo que se refiere a la imprescindible divulgación del trabajo con los derechos humanos.

El Valedor do Pobo, como defensor autonómico de defensa de los derechos ciudadanos, está representado en la actualidad como miembro de pleno derecho en las siguientes organizaciones:

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) es una agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

La FIO se rige por su Estatuto (aprobado en Cartagena de Indias el 5 de agosto de 1995 y reformado en Tegucigalpa el 15 de septiembre de 1999, en México DF el 24 de noviembre de 2000 y en Nuevo Vallarta el 20 de junio de 2006) y por las resoluciones adoptadas por la Asamblea General y el Comité Directivo, según sus respectivos ámbitos de decisión. La máxima autoridad de la FIO es su Asamblea General, integrada por los titulares de sus miembros.

El objetivo primordial de la federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción.

Para la consecución de estos objetivos, la Federación firmó, el 23 de abril de 2002, un convenio de cooperación con la Universidad de Alcalá, que se ha plasmado, entre otros resultados, en una amplia oferta formativa virtual, de carácter permanente y progresiva ampliación de sus contenidos, para los funcionarios de las instituciones miembros de la FIO y en la elaboración conjunta de los informes sobre derechos humanos de la propia FIO, que esta emite anualmente, bajo la dirección académica de un profesor de la Universidad de Alcalá, desde 2003.

Los países que actualmente integran la FIO son Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Principado de Andorra, Uruguay y Venezuela.

La máxima autoridad de la FIO es la Asamblea, que está integrada por todos los titulares de sus instituciones miembros (Artículo 8° del Estatuto) incluida el valedor do pobo.

Entre sus funciones se recogen: establecer los lineamentos generales de las actividades de la Federación, promover gestión coordinada de la FIO, impulsar los procesos de colaboración y cooperación entre sus miembros, emitir las declaraciones y comunicados públicos en patrocinio, defensa y difusión de los Derechos Humanos, velar por el cumplimiento de los Estatutos de la Federación, facultades y funciones comprendidas en los Artículos 11° y siguientes del Estatuto.

El Congreso y Asamblea General de la FIO 2017 deberían haberse celebrado en Puerto Rico en noviembre de 2017. Las graves consecuencias del paso de los huracanes Irma y María por este país, con afectación de sus infraestructuras básicas impidieron garantizar las condiciones mínimas para el normal desarrollo del evento, que tuvo que ser pospuesto al año 2018.

Entre las actuaciones destacadas de la FIO destacaron en la anualidad:

-Intervención a favor de la protección de los derechos para los migrantes de Estados Unidos. En ella se pidió "la adopción de políticas públicas que garantizan la colaboración de las representaciones diplomáticas de esos países presentes en los Estados Unidos, para garantizar que los migrantes no sean víctimas de arbitrariedades".

-Avances en la construcción de un Protocolo Institucional FIO en pro de las personas migrantes.

-Evaluación por parte de las defensorías de Latinoamérica de los avances derechos humanos de poblaciones LGBTI. La FIO organizó unas jornadas de trabajo en el mes de mayo coordinada por la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, en el marco de la conmemoración del mes contra la Homofobia, la Lesbofobia y la Transfobia; en coordinación con el programa PROFIO, auspiciado por la cooperación alemana GIZ y la organización HIVOS.

-Estudio del rol del *ombudsman* en los procesos de justicia transicional. Los días 8 y 9 de marzo 2017 se realizó en la Universidad Javeriana de la ciudad de Bogotá, Colombia, el evento *Mujer en Procesos de Paz: MUJERES: ENTRETEJIENDO TERRITORIOS DE PAZ*, en el marco del cual se presentó la investigación FIO *El Rol del Ombudsman en los procesos de justicia transicional*.

-Celebración de las jornadas *Experiencias y Perspectivas de las Instituciones Defensoras de los Derechos Humanos Derecho a la ciudad y sustentabilidad* (Montevideo, 1 y 2 de junio de 2017).

-Celebración de la *Segunda Cumbre Iberoamericana Migración y Derechos Humanos. Una nueva mirada*, organizada por la Federación Iberoamericana del

Ombudsman y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Constató que el *ombudsman* está ante el mayor reto de su historia, ante la urgencia de contrarrestar el discurso de odio, que pone en riesgo el reconocimiento de la dignidad intrínseca y los derechos iguales e inalienables que corresponden a toda persona.

-Pronunciamiento del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) respecto a la consulta popular propuesta por el presidente de la República del Ecuador para la modificación de la Constitución de la República (http://www.portalfio.org/pronunciamiento-fio-no-052017/)

2. Instituto Internacional de *Ombudsman* (IIO)

El Valedor do Pobo también está representado en el Instituto Internacional del *Ombudsman*.

Fundado en 1978, es la única organización global para la cooperación entre más de 188 instituciones de *ombudsman*. El instituto fomenta el intercambio de informaciones a nivel regional e internacional. Está organizado en seis regiones: África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina y América del Norte. La organización tiene tres idiomas de trabajo: inglés, francés y español.

A nivel europeo, la Junta Directiva de la Región de Europa está compuesta de siete miembros (directores). De entre estos siete directores, cinco son elegidos para representar la Región de Europa en la Junta Directiva del IIO. En diferentes procesos electorales virtuales (el último realizado en diciembre de 2017), los miembros con derecho a voto eligieron la actual de la Región de Europa quedando constituida por el presidente regional, Rafael RIBÓ (Cataluña); vicepresidenta regional, Catherine DE BRUECKER (Bélgica); como miembros de la Junta (nivel mundial): Nick BENNETT (Reino Unido / Gales), Ülle MADISE (Estonia), Peter TYNDALL (Irlanda) y como miembros de la Junta a nivel europeo: Andreas POTTAKIS (Grecia) y Reinier VAN ZUTPHEN (Países Bajos).

> Gracias a un programa del Instituto Internacional del Ombudsman el Valedor diseñó en 2017 su carta de servicios

El 13 de agosto de 2015, el instituto, a través de su Secretaría General confirmó al Valedor do Pobo como beneficiario de una ayuda en el marco de su programa de subvenciones regionales 2014-2015. El proyecto seleccionado, que concluyó el pasado septiembre de 2017, permitió la elaboración de una Carta de Servicios para la institución y el desarrollo de un sistema de autoevaluación de la calidad en la prestación de los mismos. El proyecto se desarrolló de acuerdo con las directrices de auditoría del IOI para supervisar con total transparencia su grado de cumplimiento.

El 4 de abril de 2017, la valedora do pobo y el adjunto de la institución participaron en el II *Seminario Internacional de los Derechos Humanos en Europa: Populismo, regresión de los derechos y el papel del Defensor del Pueblo*, celebrado en Barcelona por la sección

europea del Instituto Internacional de Ombudsman. Como conclusión de las reflexiones escuchadas en el Parlament de Cataluña, los defensores europeos suscribieron la Declaración de Barcelona para instar a los gobiernos a cumplir con los acuerdos internacionales de derechos humanos y cooperar en red para hacer frente a los retos comunes que presenta la defensa de los derechos y libertades. Texto íntegro de la declaración: https://mapahr2.files.wordpress.com/2017/04/declaracic3b3-final-esp-c3baltima.pdf

En el documento, los defensores se comprometieron a promover y defender los derechos humanos y las libertades fundamentales, tanto en el contexto económico como social, civil y político. Se pidió a los estados de la Unión Europea a cumplir plenamente sus deberes internacionales en materia de derechos humanos y a suprimir los estados de excepción. Se les indicó además la necesidad de acogimiento de las personas migrantes y refugiadas, en cumplimiento de la propuesta de la Comisión Europea de septiembre de 2015, de acuerdo con los tratados internacionales y europeos de derechos humanos, con una atención especial al interés superior de los menores.

En la segunda jornada del seminario participó la valedora do pobo, Milagros Otero Parga, como moderadora de la cuarta sesión: *Buenas prácticas, derechos humanos, redes y modelos de Ombudsman* en la que tomaron la palabra: Petri Jääskeläinen, *ombudsman* de Finlandia; Anna Šabatová, *ombudsman* de la República Checa; Reinier Van Zutphen, *ombudsman* de los Países Bajos y Rafael Ribó, *síndic de greuges* de Cataluña y organizador del evento como presidente del IOI Europa.

3. Red europea de defensores del pueblo

La Red Europea de Defensores del Pueblo se creó en 1996 para promover el intercambio de información sobre la legislación y las políticas de la UE y compartir buenas prácticas entre los defensores del pueblo nacionales y regionales y órganos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, los países candidatos a la adhesión a la UE y otros países del Espacio Económico Europeo, así como el Defensor del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo.

Engloba, con carácter voluntario, a los defensores del pueblo nacionales y regionales y a organismos similares de los Estados miembros de la Unión Europea, a los defensores del pueblo nacionales de los países candidatos a la adhesión, de Islandia y Noruega, así como al Defensor del Pueblo Europeo y a la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. En Alemania, los comités de peticiones a nivel nacional y regional asumen un papel similar al de los Defensores del Pueblo. Ellos forman parte de la Red.

La Red agrupa más de 99 oficinas en 35 países europeos. La red fue creada en 1996 y se ha desarrollado de forma continua hasta convertirse en una eficaz herramienta de colaboración para los defensores del pueblo y sus colaboradores, y constituye un mecanismo eficaz de cooperación en la tramitación de las reclamaciones. Esto último reviste especial importancia para el Defensor del Pueblo Europeo, ya que le permite

tramitar las reclamaciones que no están dentro de su ámbito de competencias de forma rápida y eficaz. Sus experiencias y mejores prácticas se intercambian en seminarios y reuniones, en un boletín periódico, en un foro de Internet y en una publicación electrónica diaria. Asimismo, también han demostrado ser altamente eficaces para el desarrollo de la red las visitas del Defensor del Pueblo Europeo organizadas por los defensores del pueblo de los Estados miembros y los países en vías de adhesión.

4. International Association of Language Commisioners (IALC)

La institución del Valedor do Pobo forma parte, desde mayo de 2015, de la *International Association of Language Commisioners-IALC* (Asociación Internacional de Comisarios de Lengua). La IALC fue constituida en el año 2014 con la misión de defender y avanzar en la protección de los derechos lingüísticos, la igualdad y la diversidad en todo el mundo. Esta organización pionera también sirve para ofrecer soporte profesional a los comisionados que defienden estos principios en cada uno de los territorios poniendo todas las herramientas y experiencias registradas al servicio del uso de los idiomas propios.

Representantes de Canadá, Irlanda, Bélgica, Kosovo, Finlandia, Sudáfrica y Sri Lanka forman parte de la asociación, de la que también es miembro fundador el Síndic de Greuges, el defensor catalán. Precisamente el Valedor do Pobo colabora estrechamente con sus homólogos catalán y vasco en la defensa de los derechos lingüísticos de los ciudadanos y son habituales los foros en los que las tres defensorías comparten sus inquietudes.

IX- VISITAS CULTURALES A LA INSTITUCIÓN

Cada año la institución recibe la visita de escolares y grupos de la universidad, así como del ámbito asociacionista juvenil. Estas jornadas de puertas abiertas permiten acercar a las personas más jóvenes explicaciones acerca de la naturaleza, utilidad y funciones de la institución.

> Las sesiones de puertas abiertas acercan a los más jóvenes información divulgativa sobre la naturaleza, utilidad y funciones de la institución

En 2017 se recibió a los siguientes grupos:

-Alumnos del CPR A Merced de Sarria (Lugo).

-Alumnos del IES Macías o Namorado de Padrón (A Coruña)

-Estudiantes universitarios de Dirección y Gestión Pública de la Universidad de Vigo.

-Alumnos de 3º y 4º ESO del IES Auga da Laxe de Gondomar (Pontevedra).

-Grupo de estudiantes de la Escuela de Relaciones Laborales de la Universidad de A Coruña.

-Estudiantes del módulo de servicios de atención comercial del IES Pontepedriña de Santiago de Compostela (A Coruña).

-Alumnos del IES Auga de Laxe de Gondomar (Pontevedra).

-Escolares del IES Escolas Proval de Nigrán (Pontevedra).

-Alumnos de Bachillerato del IES Auga da Laxe de Gondomar (Pontevedra).

En el marco de estas visitas, la valedora do pobo remitió 42 cartas manuscritas al grupo de escolares de Sarria que habían visitado la institución y que, tras su celebración, remitieron cartas individuales a Milagros Otero expresando su agradecimiento y detallando las enseñanzas recibidas.

La valedora quiso corresponder a este cariñoso gesto y dirigió 42 cartas en las que respondió a título individual a cada uno de los jóvenes. En sus respuestas, la valedora incidió en la importancia de que los más jóvenes preserven la idea de justicia, de no engañarse a sí mismos y de trabajar en pro de los más necesitados.

En los mensajes dirigidos por la valedora a los escolares destacaron las ideas de que los más jóvenes deben mantener intacta su capacidad de entender, de ser agradecidos y de trabajar por los demás.

En las visitas guiadas los participantes recibieron explicaciones acerca de la naturaleza, utilidad y funcionamiento de la institución. En muchos casos, los trabajos sobre la defensoría se llevan al aula donde profundizan en el conocimiento de la institución, como ocurrió con el caso de Sarria.

X- FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1- Formación de personal

La *valedoría* suscribió un convenio de colaboración en la anualidad con la Escola Galega de Administración Pública (EGAP) con la finalidad de sentar las bases para el trabajo conjunto y desarrollar actividades de carácter formativo, divulgador e investigador. A través del mismo se garantiza el uso eficaz de medios humanos, materiales y organizativos. Por esta vía se asegura además la participación de personal al servicio del Valedor do Pobo en las actividades formativas promovidas por la EGAP.

Como modalidades de colaboración el convenio incluyó la realización conjunta de cursos y jornadas, la edición compartida de libros o documentos de trabajo, la promoción de la actividad investigadora mediante proyectos conjuntos así como la remisión de las publicaciones editadas por las dos entidades para poder ser consultadas en sus respectivos servicios de biblioteca.

2. Nuevo reglamento de organización y funcionamiento

La Comisión de Peticiones dio el visto bueno al remozado Reglamento de organización y funcionamiento del Valedor do Pobo conforme a lo dispuesto en las normas para su tramitación, aprobadas por la Mesa del Parlamento el día 4 de diciembre de 1995 y publicadas en el Boletín Oficial del Parlamento de Galicia núm. 389, de 12 de enero de 1996.

La modificación del texto respondió a las nuevas necesidades de la institución y a la necesidad de afianzar procedimientos de nueva implantación en su compromiso de atender de manera eficaz a la ciudadanía.

El texto definitivo (diponible en: http://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2018/02/Reglamento-del-valedor-do-pobo-publicado-en-el-DOG-12-2-2018.pdf) alude a las nuevas funciones de la defensoría como Comisionado de la Transparencia y actualiza las competencias de sus órganos a esta nueva realidad en la que ha asumido cometidos relevantes en la supervisión del cumplimiento de las normas de transparencia por parte de las diferentes administraciones.

3. Iniciativa solidaria

La institución del Valedor do Pobo se estrenó en 2017 como punto de recogida de productos para el Banco de Alimentos Rías Altas, BALRIAL. Las dependencias de la institución (Rúa do Hórreo 65) acogieron la propuesta de la entidad y el gesto solidario de los trabajadores de la institución y de algunas personas que se acercaron a nuestras dependencias, permitieron reunir 121 quilos de alimentos y productos de higiene para niños y adultos.

El Valedor do Pobo decidió especializar la recogida en productos con gran demanda y más difíciles de obtener en las campañas de captación masiva. Siguiendo indicaciones del Banco de Alimentos, la institución promovió la donación de alimentos navideños, de conservas y de aceite. En cuanto a productos de higiene, ante la escasez de pañales, focalizó la recogida en tallas de adulto y los de tamaño más grande para niños.

Con la iniciativa, el alto comisionado parlamentario se sumó a la campaña de la gran recogida que en diciembre organiza el Banco de Alimentos Rías Altas.

4. Instalación de equipos de reanimación

Las enfermedades cardiovasculares constituyen una de las primeras causas de muerte en la actualidad. La reanimación cardiopulmonar es fundamental para la actuación precoz y está demostrado que el uso de medios adecuados condiciona la propia supervivencia de los afectados y contribuye, en su caso, a minimizar posibles secuelas.

Siendo el edificio sede del Valedor do Pobo un edificio público que visitan con asiduidad los ciudadanos y recibe a grupos numerosos en visitas concertadas, la institución ha decidido atender a las recomendaciones para la resucitación del Consejo Europeo de Resucitación y adquirir un aparato de desfibrilación semiautomática.

La adquisición del dispositivo se materializó en este 2017, año en el que parte del personal recibió formación básica que acredita oficialmente su preparación en materia de reanimación cardiopulmonar, soporte vital básico y uso de desfibriladores externos.

Este compromiso con la atención urgente de incidentes sanitarios se completará en los próximos meses con la celebración de un curso de primeros auxilios por parte del personal que trabaja al servicio del Valedor do Pobo.

XI- CONVENIOS SUSCRITOS POR LA INSTITUCIÓN

Se incluye a continuación un listado con los convenios suscritos por la institución del Valedor do Pobo durante el año 2017.

-Convenio de colaboración entre la Escola Galega de Administración Pública y el Valedor do Pobo para el desarrollo de actividades de formación, divulgación e investigación.

- Acuerdo de colaboración entre el Instituto Galego da Vivenda e Solo y la valedora do pobo para el intercambio de información en relación con los afectados por procedimientos de ejecuciones hipotecarias y desahucios por falta de pago de las rentas.

- Convenio marco de colaboración interinstitucional entre la defensoría del pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Valedora do Pobo de Galicia.

XII- COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

Como comisionado de la transparencia, según previsión legal, el Valedor do Pobo vigila el cumplimiento por parte de los poderes públicos gallegos de sus obligaciones en materia de publicidad activa recogidas en la ley básica estatal y en el desarrollo de la norma autonómica. Por otra parte, a través de la Comisión da Transparencia que preside, da respuesta a las reclamaciones que plantean los ciudadanos en relación a su derecho de acceso a la información pública: por la falta de respuesta de la administración, respuestas insatisfactorias o insuficientes. Desarrollar estas funciones tan relevantes no sería posible

si esas mismas prácticas que se deben exigir a todos los poderes públicos no se aplicasen a la defensoría.

El Valedor do Pobo es, a su vez, un órgano público, sujeto pasivo de todas las obligaciones legales de transparencia, que intenta cubrir con un alto nivel de exigencia.

La entrada en vigor de la ley gallega de transparencia supuso en 2016 un importante reto para la oficina. Durante 2016 y 2017 se trabajó en la mejora de las áreas de publicidad activa y en las respuestas a las peticiones de publicidad pasiva por parte del equipo dedicado a la materia en la institución.

Mantener el estándar de calidad y consolidar al Valedor do Pobo como ejemplo de buenas prácticas en transparencia se ha convertido en una necesidad.

1. Publicidad activa

Durante 2017, el portal de transparencia del Valedor do Pobo, que cuenta con una sección propia en la dirección www.valedordopo.gal se consolidó como medio para dar cumplimiento a las obligaciones de publicitar de manera activa la información pública preceptuada legalmente. Se trabajó en que la estructura y los contenidos de esta área evolucionasen con el esfuerzo de mantener todas y cada una de las secciones actualizadas y mejorar la comprensión de los contenidos mostrados. El objetivo se cumplió. Los usuarios de la página web pueden encontrar al cierre de este 2017, a menos de dos clics, información relevante organizada en diferentes secciones:

a. Información institucional

Reúne los datos de organización y estructuración de la oficina. Aquí se puede encontrar: el organigrama actualizado con los últimos cambios, la normativa y la estructura organizativa; la relación de puestos de trabajo; los perfiles profesionales del personal eventual y de libre designación; localización, contacto y horario de la oficina; informes de seguridad laboral, información sobre órganos colegiados y enlace al registro de entidades; el código de buena conducta de la institución y el plan estratégico (con su correspondiente seguimiento).

Esta misma sección resume las funciones del Valedor do Pobo como alto comisionado parlamentario y como órgano con responsabilidades en el control de la transparencia.

Se incorporó un apartado de apoyo con los servicios disponibles para la participación ciudadana así como de preguntas frecuentes.

b. Agenda institucional

Ya en el 2016 se decidió crear una sección específica de agenda que reúne gran parte de la actividad desplegada por la institución, con especial atención a las personas

y/o colectivos que visitan a la valedora y las jornadas, cursos o seminarios en los que toma parte. Cada acto cuenta con una pequeña explicación del asunto, la relación de personas asistentes del Valedor do Pobo y el lugar de celebración.

Junto a los actos, se incorpora un archivo descargable y reutilizable con el listado de los viajes realizados en cada anualidad por los altos cargos de la institución fuera de Galicia, el motivo del desplazamiento, la duración y el coste del mismo.

Existe un histórico de agenda en formato descargable que pone a disposición de los interesados toda la actividad registrada desde el 2 de septiembre de 2015, fecha en la que tomó posesión la actual titular de la defensoría.

c. Información jurídica

Aparte de la ley del Valedor do Pobo, en su versión consolidada; este apartado incluye toda la normativa que atribuye funciones a la institución o que alude a ésta.

El nuevo reglamento de funcionamiento y organización de la institución ya consta en su versión consolidada desde principios de 2018. En este apartado se han colgado además todas las resoluciones de protección de datos, normas y códigos que afectan al funcionamiento de la oficina.

d. Información estadística

Esta sección reúne en cifras la actividad del Valedor do Pobo, una vez oficializadas en el correspondiente Informe Ordinario.

Se reúnen en este mismo apartado los capítulos estadísticos de los informes anuales de los últimos ejercicios.

e. Información económica

Como Valedor do Pobo promovemos la transparencia de la actividad pública, velamos por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad, salvaguardamos el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y garantizamos la observancia de las disposiciones de buen gobierno en la comunidad gallega. No iba a ser una excepción en materia económica.

En esta sección se ha trabajado con especial interés en la claridad de los contenidos así como en su organización en aras a garantizar ese principio de publicidad.

Los contratos menores se publicitan con carácter trimestral en un único listado (formato reutilizable .xls) acompañados cada uno de ellos de información básica: objeto, fecha de inicio, fecha de fin, importe de licitación, importe de adjudicación, número de licitadores y adjudicatario. Como adelanto de la nueva normativa de contratos, el orden en el que se presenta la tabla responde al orden alfabético de adjudicatarios, apareciendo todos juntos los contratos correspondientes al mismo adjudicatario.

Como información nueva, en la anualidad se ha incorporado una resolución de la valedora do pobo designando a los miembros de la Mesa de Contratación de la institución, y se mantienen secciones ya existentes: perfil del contratante, contratos en fase de licitación (con enlace a su documentación adjunta), informe mensual de plazo medio de pago a proveedores y toda la información necesaria para que éstos facturen electrónicamente.

La misma sección permite dar publicidad activa a los presupuestos (gráfico de evolución) y a la información económica relevante derivada de los mismos. Se listan y enlazan íntegramente todos los convenios suscritos por la institución desde el año 2014 y se incluye toda la información obligatoria en materia de altos cargos, personal y retribuciones y oferta de empleo. El inventario, con especial referencia a los bienes artísticos también forma parte de este apartado.

f. Solicitud de acceso a información pública

Al margen de toda la información contenida en el portal de transparencia explícito, existe repartida por el resto de la página web del Valedor do Pobo, www.valedordopobo.gal información transparente relevante como un directorio de teléfonos y servicios por departamento, un mapa web, un apartado donde se publican todos los informes y recomendaciones emitidos por la institución y formularios de acceso a todos los servicios prestados.

2. Premio a la transparencia

La institución del Valedor do Pobo repitió en el ejercicio 2017 como defensoría "más transparente de España". La valedora do pobo recibió en el mes de octubre en La Nucía, Alicante, el título *Líder de la transparencia en España* en el encuentro *Opengov Leadership Summit 2017* en el que tomó parte como ponente invitada.

El galardón, concedido por la organización Transparencia Pública reconoció por segundo año consecutivo al Valedor do Pobo por sus buenas prácticas en la difusión de la información pública según el ranking Dyntra (*Dynamic Transparency Index*). La institución fue galardonada por cumplir con la mayoría de los indicadores evaluados por esta entidad.

> El Valedor do Pobo fue reconocido por segunda vez en 2017 como defensoría más transparente de España

Los índices Dyntra de la Asociación Transparencia Pública miden el acceso que las instituciones ponen a disposición de la ciudadanía en materia de información pública sobre sus titulares y altos cargos, los puestos de confianza y libre designación, la organización y patrimonio, la planificación y organización, la comunicación pública, la

información económica y presupuestaria, las contrataciones de servicios y los datos abiertos.

El reconocimiento viene a revalidar el firme compromiso que la institución del Valedor do Pobo mantiene con las políticas de transparencia. En este año, el reconocimiento permitió mejorar algunas de las secciones y empezar a trabajar algunos aspectos como el de la tramitación electrónica, la extensión del uso de formatos de archivo más amigables con la reutilización y la claridad de los contenidos.

3. Relaciones con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

El Valedor do Pobo, como Comisionado de la Transparencia en Galicia trabaja en estrecha colaboración con el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), radicado en Madrid, con competencias en materia de control del cumplimiento de la Transparencia en el contexto estatal.

En varias ocasiones, la valedora do pobo y su adjunto y personal técnico de la institución se trasladaron a Madrid para asistir a reuniones de coordinación, jornadas de trabajo y coloquios que enriquecen el trabajo por la transparencia que desarrolla el Valedor do Pobo.

El 28 de marzo de 2017 se dio a conocer en Madrid, con representación del Valedor do Pobo, la Metodología MESTA (Metodología de Evaluación y Seguimiento de la transparencia de la actividad pública) en cuya elaboración y desarrollo participó la institución del Valedor do Pobo.

El Consejo estrenó en marzo de 2017 un ciclo de coloquios sobre la transparencia que, con carácter trimestral, se celebran para propiciar “un espacio para el encuentro, debate y discusión en el seno del Consejo entre la Administración Pública y el mundo académico acerca de la ley de transparencia y, en especial, con relación a aquellos aspectos cuya aplicación práctica se ha comprobado más conflictiva”. La institución del Valedor do Pobo envió participantes a los tres coloquios celebrados en la anualidad centrados en los requisitos de identificación de las personas que ejercer el derecho de acceso a la información pública; la relación entre el periodismo, la información y la transparencia y el tercero, acerca de la gestión de archivos para una verdadera transparencia.

La información sobre los coloquios está a disposición de los interesados: http://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/comunicacion/actualidad/hemeroteca/2017/12/05122017.html#.WoGNySXOWHu

4. Congreso Internacional de Transparencia

La valedora participó el 27 de septiembre de 2017 en Madrid en el II Congreso Internacional de Transparencia (CIT).

El CIT, en su corta trayectoria, se ha consolidado como una de las grandes citas para la revisión y el examen de las prácticas de transparencia de las administraciones públicas en España.

La valedora do pobo, Milagros Otero Parga, fue una de las invitadas a participar en la mesa de debate sobre la actividad de los órganos garantes del derecho de acceso, donde tuvo ocasión de debatir con sus homólogos responsables de los órganos de control del País Vasco, Canarias, Aragón, Comunidad Valenciana, Andalucía, Murcia y Cataluña.

El Congreso reunió a más de 300 participantes de 15 nacionalidades de Europa y América, y durante tres días se expusieron 150 ponencias en el marco de la Universidad Complutense de Madrid.

De este encuentro entre investigadores, académicos y consultores se destacaron principalmente tres aspectos: el creciente compromiso e interés del sector privado para implementar la transparencia, la implicación del ciudadano para avanzar en el derecho de acceso a la información y el papel fundamental de la gestión de archivos y documentos para transparentar la actividad de la administración pública. Toda la información disponible en: http://congresotransparencia.com/

ANEXO

Liquidación presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/1984)

En cumplimiento de lo establecido no artigo 37.4 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, los artículos 27 y 28 de su Reglamento de organización y funcionamiento, así como lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento de régimen presupuestario y contable del Parlamento de Galicia y del Valedor do Pobo, se adjunta resumen de la liquidación por capítulos del estado de gastos e ingresos referidos al año 2017.

VALEDOR DO POBO - AÑO 2017

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIONES			DERECHOS	RECAUDACION	DERECHOS	DERECHOS
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS	RECONOCIDOS NETOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO 31/12
3 Tasas, precios y otros ingresos	0,00	0,00	0,00	965,15	965,15	0,00	0,00
4 Transferencias corrientes	1.702.252,00	0,00	1.702.252,00	1.981.872,80	1.696.222,50	0,00	285.650,30
Total operaciones corrientes	11.650,00	0,00	11.650,00	11.650,00	11.650,00	0,00	0,00
7 Transferencias de capital	**11.650,00**	**0,00**	**11.650,00**	**11.650,00**	**11.650,00**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones de capital	4.500,00	0,00	4.500,00	4.070,86	4.070,86	0,00	0,00
5 Ingresos patrimoniales	**4.500,00**	**0,00**	**4.500,00**	**4.070,86**	**4.070,86**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones patrimoniales	**1.718.402,00**	**0,00**	**1.718.402,00**	**1.998.558,81**	**1.712.908,51**	**0,00**	**285.650,30**
Total operaciones no financieras	13.200,00	169.912,98	183.112,98	0,00	0,00	0,00	0,00
8 Activos financieros	**13.200,00**	**169.912,98**	**183.112,98**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total capítulo 8 e 9	**13.200,00**	**169.912,98**	**183.112,98**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones financieras	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.998.558,81**	**1.712.908,51**	**0,00**	**285.650,30**
Total general	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.998.558,81**	**1.712.908,51**	**0,00**	**285.650,30**

VALEDOR DO POBO - AÑO 2017

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			CRÉDITOS COMPROMETIDOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	REMANENTES DE CRÉDITO	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES 31/12
	CRÉDITOS INICIALES	MODIFICACIONES	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
1 Gastos de personal	1.324.502,00	-93,70	1.324.408,30	1.319.677,95	1.319.677,95	4.730,35	1.319.596,07	81,88
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	381.950,00	62.867,06	444.817,06	395.069,47	345.965,50	98.851,56	313.623,11	32.342,39
4 Transferencias corrientes	300,00	0,00	300,00	0,00	0,00	300,00	0,00	0,00
Total operaciones corrientes	**1.706.752,00**	**62.773,36**	**1.769.525,36**	**1.714.747,42**	**1.665.643,45**	**103.881,91**	**1.633.219,18**	**32.424,27**
6 Investimentos reales	11.100,00	120.135,74	131.235,74	78.320,72	78.320,72	52.915,02	68.984,34	9.336,38
7 Transferencias de capital	550,00	0,00	550,00	415,73	415,73	134,27	320,54	95,19
Total operaciones de capital	**11.650,00**	**120.135,74**	**131.785,74**	**78.736,45**	**78.736,45**	**53.049,29**	**69.304,88**	**9.431,57**
Total operaciones no financieras	**1.718.402,00**	**182.909,10**	**1.901.311,10**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**156.931,20**	**1.702.524,06**	**41.855,84**
8 Activos financieros	13.200,00	-12.996,12	203,88	0,00	0,00	203,88	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**13.200,00**	**-12.996,12**	**203,88**	**0,00**	**0,00**	**203,88**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones financieras	**13.200,00**	**-12.996,12**	**203,88**	**0,00**	**0,00**	**203,88**	**0,00**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**157.135,08**	**1.702.524,06**	**41.855,84**
TOTAL ORGÁNICA	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**157.135,08**	**1.702.524,06**	**41.855,84**
Total general	**1.731.602,00**	**169.912,98**	**1.901.514,98**	**1.793.483,87**	**1.744.379,90**	**157.135,08**	**1.702.524,06**	**41.855,84**