Valedor do pobo

INFORME ANUAL 2018

Valedor doPobo Galicia

www.valedordopobo.gal

ÍNDICE XENERAL:

Presentación

Presentación..... 19

Capítulo 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS..... 23

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS..... 75

Capítulo 2.1

QUEIXAS DE OFICIO..... 585

Capítulo 3

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA..... 621

Capítulo 4

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 669

Capítulo 5

AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO 681

ANEXO I

LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (artigo 37.4 da Lei 6/1984)..... 699

ÍNDICE:

PRESENTACIÓN 19

CAPÍTULO 1. A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS 23

I. Introdución 25

II. Atención á cidadanía 25

III. Expedientes e asuntos 26
1. Expedientes e asuntos en 2018 26
2. Queixas cun mesmo asunto e diferentes reclamantes 29

IV. Actuacións de oficio 32
1. Queixas de oficio de 2018 32
2. Comparativa con outros anos 33

V. Entradas e saídas de documentos 33

VI. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas 36

VII. Distribución de queixas por provincias e municipios de procedencia 39
1. Por provincias 39
2. Por concellos 39

VIII. Curso das queixas recibidas 47

IX. Estatísticas por áreas 48
1. Distribución de expedientes e asuntos segundo as áreas ás que se refiren 48
A. Expedientes (reclamantes) 48
B. Asuntos tramitados 49
2. Curso das queixas por áreas 50
3. As causas de non admisión por áreas 51

X. Estatística por áreas e por estado (concluídas ou en trámite) 51

XI. Distribución de actuacións entre as administracións galegas 52

XII. Distribución de actuacións e asuntos por consellerías 54
1. Distribución de expedientes/reclamantes entre consellerías 54
2. Distribución de asuntos entre consellerías 56

XIII. Queixas referidas a deputacións provinciais e concellos 59
1. Queixas referidas ás deputacións provinciais: 59
2. Queixas referidas aos concellos: 59
A. A Coruña 59
B. Lugo 61

C. Ourense 62
D. Pontevedra 64
XIV. Estatísticas da páxina web do Valedor do Pobo 65
XV. Estatísticas das redes sociais 66
1. Twitter 66
A. Chíos enviados en 2018 66
B. Seguidores 67
C. Visitas ao perfil 68
D. Impresións dos tweets 68
E. Mencións ao perfil de Valedor do Pobo 69
F. Chíos con maior cantidade de impresións 69
G. Tipoloxía dos seguidores en Twitter 71
2. Facebook 71
A. Total de gústame (seguidores) da páxina en Facebook 71
B. Total de usuarios que interactúan coa páxina 71
C. Alcance total do perfil de Facebook 72
D. Publicacións realizadas polo Valedor do Pobo no seu perfil de Facebook 72
E. Alcance das publicacións do perfil de facebook do Valedor 73

CAPÍTULO 2. RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS 75

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO 77

I. Introdución 79

II. Datos cuantitativos 80

III. Actividade de supervisión 82

1. Acceso á función pública 82

2. Desenvolvemento dos procesos selectivos 88

3. Listas de contratación temporal 93

4. Condicións de traballo dos empregados públicos 95

IV. Resolucións do Valedor do Pobo 103

V. Consideracións finais 104

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO 109

I. Introdución 111

II. Datos cuantitativos 113

III. Actividade de supervisión 121

IV. Resolucións do Valedor do Pobo 130

V. Consideracións finais 131

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE 135

I. Introdución 137

II. Datos cuantitativos 144

III. Actividade de supervisión 145

1. Insonorización de lavandería autoservizo 145

2. Redución do horario de apertura dunha lavandería autoservizo e inicio de procedemento sancionador por incumprilo 147

3. Peche de cafetería, restaurante e terraza 148
4. Requirimento de medidas correctoras á titularidade dos establecementos 149
5. Iniciación de expediente de comprobación sonométrica dunha residencia canina 149
6. Retirada de cascallos na estrada e iniciación de procedemento sancionador 150
7. Actuación de oficio sobre o emprego de glifosatos en tarefas de prevención de incendios 151
8. A protección da dereitos fronte ao ruído 155
9. A defensa da transparencia en materia ambiental 160
10. A contaminación da atmosfera, do chan e da auga 161
11. A protección da biodiversidade 162
12. Outras 162
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 163
V. Consideracións finais 165

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN 169
I. Introdución 171
II. Datos cuantitativos 172
III. Actividade de supervisión 174
1. Educación non universitaria 174
A. A atención educativa ao alumnado con necesidades educativas especiais 174
B. A escolarización de fillos nacidos de partos múltiples 179
C. A implantación de xornada única en determinados centros escolares 182
D. Os agrupamentos de alumnado de diferentes niveis 182
E. Acceso ao comedor escolar 185
F. Carencia de prazas na Escola Infantil de As Mariñas 186
G. Problemas na xestión de recibos de actividades extraescolares e servizos complementarios no Concello de Ames 187
H. Modificación nas bases das axudas para escolas infantís no Concello de Ferrol 189
I. Problemas na realización da ABAU 191
a) Ámbito de aplicación da disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016 , do 22 de decembro 192

b) Circunstancias de aplicación da proba a alumnos con discapacidade recoñecida ou con necesidades educativas especiais 194
2. Educación universitaria 197
A. Funcionamento do Máster universitario en Márketing, Consultoría e Comunicación Política impartido pola Universidade de Santiago de Compostela..... 197
B. Aplicación do decreto de prezos públicos en canto á exención recoñecida a alumnos con discapacidade..... 198
C. Procedementos aplicados para a validación de créditos en alumnos procedentes de ciclos de formación profesional de grao superior ou de ensinos artísticos 201
D. Falta de determinados servizos na sección da UNED en Tui 202
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 204
V. Consideracións finais 205

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO..... 211
I. Introdución..... 213
1. En industria 213
2. En comercio e consumo..... 213
3. En turismo 214
II. Datos cuantitativos 214
III. Actividade de supervisión..... 215
1. Industria 215
A. Dereito á subministración de enerxía eléctrica 215
a) Idoneidade das instalacións de tendido eléctrico, enganche e mantemento eléctrico e de gas 216
b) Continuidade e calidade da enerxía eléctrica subministrada. 217
c) Reclamacións por facturación eléctrica excesiva 217
d) Pobreza enerxética. 218
B. Industria, gas e minas 222
C. Comercio..... 223
D. Consumo 223
E. Comunicacións telefónicas e electrónicas..... 224
F. Turismo 225
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 225
V. Consideracións finais 225

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANADERIA E PESCA 231
I. Introdución 231
II. Datos cuantitativos 231
1. Queixas recibidas 231
2. Estado de tramitación ao 31 de decembro de 2018 232
III. Actividade de supervisión 232
1. Sector agrícola 233
A. Concentración parcelaria 233
B. Montes e xestión forestal sustentable 234
C. Gandería e sector pecuario 237
2. Pesca 238
IV. Consideracións finais 240

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SERVIZOS SOCIAIS 243
I. Introdución 245
II. Datos cuantitativos 246
III. Actividade de supervisión 247
1. As rendas e as axudas de inclusión 247
2. Os servizos sociais e as axudas municipais 252
3. A atención á discapacidade 253
4. As valoracións de discapacidade 256
5. A equiparación da incapacidade laboral e da discapacidade 260
6. A accesibilidade universal 261
7. O sistema de dependencia 265
8. As prazas residenciais 272
9. Os servizos municipais de axuda no fogar 274
10. Os copagos de servizos 275
11. Os retrasos de valoracións de dependencia 275
12. A situación dos afectados pola falta de pagamento das pensións de Venezuela 276
13. Os afectados pola imposibilidade de cotización social nos buques noruegueses 279
14. Peticións en materia de pensións 281
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 281
V. Consideracións finais 284

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMIGRACIÓN E TRABALLO 289
I. Introdución 291
II. Datos cuantitativos 291
1. Queixas inadmitidas 293
2. Queixas en trámite 294
3. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo 294
III. Actividade de supervisión 295
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 300
V. Consideracións finais 300

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE 303
I. Introdución 305
II. Datos cuantitativos 306
III. Actividade de supervisión 308
1. Recursos humanos e dotación de persoal 308
2. Listas de espera 314
3. Praxe médica e responsabilidade patrimonial 317
4. Relación entre usuarios e profesionais sanitarios 320
5. Xestión sanitaria 322
6. Ámbito socio-sanitario 324
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 326
V. Consideracións finais 326

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA 331
I. Introdución 333
II. Datos cuantitativos 333
III. Actividade de supervisión 336
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 341
V. Consideracións finais 341

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTE . .343
I. Introdución..... 345
II. Datos cuantitativos 353
III. Actividade de supervisión 354
1. Entidades financeiras 355
2. Tributos estatais 357
3. Facenda autonómica 357
4. Tributos locais..... 362
5. Transporte 366
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 376
V. Consideracións finais..... 377

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS..... 381
I. Introdución..... 383
II. Datos cuantitativos 389
III. Actividade de supervisión 391
1. Estradas 391
2. Augas 397
3. Portos..... 399
4. Expropiacións..... 400
5. Actuacións de oficio..... 403
A. Utilización de glifosatos en estradas de titularidade autonómica 403
B. Deficiencias de servizo da AP-9 407
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 409
V. Consideracións finais 409

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS..413
I. Introdución..... 415
II. Datos cuantitativos 417
III. Queixas non admitidas a trámite. Causas Xustificativas..... 418
IV. Actividade de supervisión..... 418
1. Corporacións locais 419
2. Organización e funcionamento das corporacións locais 419
3. Transparencia, información pública e participación 420
A. O dereito dos membros das corporacións locais de acceso á información e documentación municipal 420
B. O dereito de participación da veciñanza actividade municipal 421
4. Réxime xurídico dos servizos públicos locais 422
A. Servizo de abastecemento de auga potable a domicilio. 423
B. Servizo de recollida de lixo e limpeza viaria 424
C. Servizo de saneamento e depuración..... 425
D. Limpeza de leiras próximas e de accesos a vivendas e edificacións..... 425
E. Reparación de vías públicas e iluminación 426
F. Cemiterios e utilización de espazos públicos..... 427
5. Patrimonio e contratación..... 428
A. Recuperación de vías de titularidade pública. 428
VI. Resolucións do Valedor do Pobo 428
VII. Consideracións finais..... 430

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES 433
I. Introdución..... 435
II. Datos cuantitativos 437
III. Actividade de supervisión 438
1. O desacordo coas medidas adoptadas pola Entidade Pública en materia de garda e tutela e a garantía dun espazo de escoita continua ao neno ou adolescente tutelado. 438
2. Algúns problemas coa “tarxeta Benvida” 440
3. Empadroamento de persoas menores de idade..... 444
4. Falta de persoal coidador ou de auxiliares educativos..... 446
5. Cobertura de postos de traballo e funcións no CR Monteledo 450
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 454
V. Consideracións finais 454

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CULTURA E DEREITOS LINGÜISTICOS 459
I. Introdución 461
II. Datos cuantitativos 463
III. Actividade de supervisión 465
1. Área de cultura 465
2. Área de dereitos lingüísticos 471
A. Inobservancia da cooficialidade lingüística por parte da AEAT 471
B. A utilización do castelán en documentos que deban producir efecto fóra do territorio da comunidade autónoma 474
C. Uso de topónimos non oficiais 476
D. Incumprimento da normativa de uso do galego polas administracións locais 476
E. Contidos de páxinas web só nunha das linguas oficiais 478
F. Convocatorias para as probas de acreditación de lingua galega Celga 480
3. Área de deportes 481
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 485
V. Consideracións finais 485

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SOCIEDADE DA INFORMACIÓN 489
I. Introdución 491
II. Datos cuantitativos 492
III. Actividade de supervisión 493
1. Adaptación de procedementos electrónicos a *software* libre 493
2. Emprego excesivo de datos persoais. 496
3. Núcleos con deficientes servizos de telefonía e Internet 497
4. Obrigación dos empregados públicos de relacionarse por vía telemática .. 549
5. Problemas derivados da transición á e-administración local 500
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 500
V. Consideracións finais 501

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO 505
I. Introdución 507
II. Datos cuantitativos 508
III. Actividade de supervisión 509
1. Vítimas de violencia de xénero 509
2. Medidas de conciliación laboral e familiar 512
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 513
V. Consideracións finais 513

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA 517
I. Introdución..... 519
II. Datos cuantitativos 520
III. Actividade de supervisión..... 520
1. A publicidade activa..... 521
2. As solicitudes de información pública 522
3. A falta de cumprimento das resolucións da Comisión dá Transparencia 524
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 524
V. Consideracións finais 525

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS 529
I. Introdución..... 531
II. Datos cuantitativos 540
III. Actividade de supervisión 542
1. Desafiuzamentos en vivenda habitual..... 542
A. Mediación con entidades bancarias 542
B. Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de aluguer.....546
C. Paralización de desafiuzamento de vivenda arrendada ao IGVS.....547
2. Deficiencias en vivendas de titularidade municipal e autonómica 547
3. Expedientes de responsabilidade patrimonial 549
4. Actuacións de oficio..... 551
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 552
V. Consideracións finais 552

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECIÓN CIVIL 559
I. Introdución..... 561
II. Datos cuantitativos 561
III. Actividade de supervisión..... 562
IV. Resolucións do Valedor do Pobo 567
V. Consideracións finais 570

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO 573

I. Introdución 575

II. Datos cuantitativos 578

III. Actividade de supervisión 580

1. Aplicación do requisito da data de finalización de estudos nas convocatorias de axudas predoutorais 580

2. Falta da preceptiva remisión pola administración do informe trianual da Lei 2/2014 582

3. Carácter homófobo de determinadas agresións 582

IV. Resolucións do Valedor do Pobo 583

V. Consideracións finais 583

CAPÍTULO 2.1. QUEIXAS DE OFICIO 585

I. Área de medio ambiente 591

II. Área de educación 592

III. Área de agricultura, gandería e pesca 594

IV. Área de servizos sociais 595

V. Área de sanidade 600

VI. Área de administración económica e transporte 603

VII. Área de obras públicas e expropiacións 606

VIII. Área de corporacións locais e servizos municipais 609

IX. Área de sociedade da información 610

X. Área de igualdade de xénero 611

XI. Área de vivenda e desafiuzamentos 612

XII. Área de interior, seguridade cidadá e protección civil 613

XIII. Área de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero 617

CAPÍTULO 3. INFORME SOBRE TRANSPARENCIA 621

I. Introdución 623

II. O Valedor do Pobo como comisionado da transparencia 623

1. Reclamacións por incumprimentos en materia de publicidade activa 624

2. Consultas 624

III. A transparencia da institución do Valedor do Pobo 629

IV. A actividade da comisión da transparencia 631

1. Datos estatísticos da Comisión da Transparencia 631

2. A evolución dos recursos da Comisión da Transparencia 637

3. Criterios da Comisión da Transparencia 637

4. Recursos contenciosos 644

V. O informe da Xunta de Galicia sobre transparencia 645

VI. Consideracións finais 665

CAPÍTULO 4. ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 669

I. O deber legal de colaboración nas investigacións da institución 671

1.O deber de colaboración en xeral 671

2. As advertencias de resposta urxente 671

3. As administracións ou órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións, e número de queixas en que tal circunstancia deuse 676

CAPÍTULO 5. AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO 681

I. As respostas das administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución... 683

1.Introdución 683

2. Respostas das diferentes administracións e órganos ás resolucións do Valedor do Pobo 684

II. Resumo das resolucións do Valedor do Pobo e da súa aceptación polas correspondentes administracións 687

III.As respostas ás resolucións 690

1.Recordatorios de deberes legais 690

2.Recomendacións 691

3.Suxestións 697

LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (artigo 37.4 da Lei 6/1984) 699

PRESENTACIÓN

Coa entrega do presente Informe Anual ao Parlamento de Galicia cúmprese a obriga legal da Valedoría do Pobo de dar conta da xestión realizada, o que debe facerse no período ordinario de sesións, tal e como establece o artigo 36 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

Como a mesma lei prevé, no Informe Anual de 2018 dáse conta do número e tipo de queixas presentadas, daquelas que foron rexeitadas e das súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e do resultado das mesmas, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola Administración pública galega.

Así mesmo cúmprese a obriga de achegar a liquidación do orzamento da Valedoría en 2018.

Dada a recente renovación na titularidade da Valedoría, e por tanto o recente do meu nomeamento e toma de posesión como valedora do pobo, o informe que achego é básicamente o que constaba no sistema informático da institución, pendente da presentación que agora cumprimento.

Santiago de Compostela, 2 de Setembro de 2019

Mª Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo

Capítulo 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

CAPÍTULO 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

I. Introdución

Neste capítulo ofrecemos unha visión global e esquematizada das actuacións desenvolvidas polo Valedor do Pobo durante 2018. Reflectímolas en gráficos e cadros explicativos, aos que acompañamos dun breve comentario para facilitar a súa comprensión.

Este capítulo pretende facer visible de forma clara e sinxela o labor desenvolvido co fin da análise das políticas públicas das administracións galegas e a salvagarda dos dereitos da cidadanía.

Todas as persoas poden dirixirse ao Valedor en demanda de axuda por medio da queixa ou de calquera outra fórmula (chamadas telefónicas, acudindo en persoa en busca de asesoramento ou axuda…). Todos os nosos servizos se prestan sen custo para a cidadanía.

Neste capítulo damos mostras estatísticas da atención prestada: expoñemos as cifras de actuacións de atención á cidadanía; en especial mostramos as persoas que promoveron queixas; o número de asuntos tratados, as actuacións de oficio realizadas, as visitas recibidas e as consultas realizadas. Ademais, ofrecemos táboas comparativas por anualidades e estatísticas por áreas temáticas, administracións e territorios.

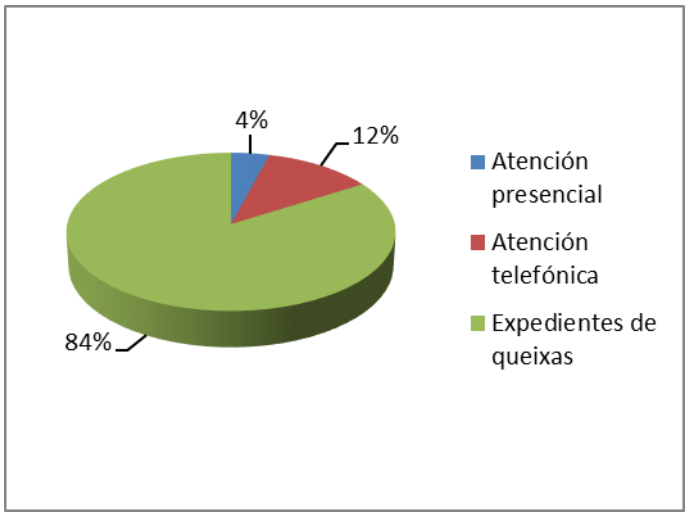
Doutra banda, achéganse os datos sociolóxicos relevantes no desenvolvemento da nosa actividade (orixe xeográfica das persoas reclamantes, distribución por xénero e curso dado ás iniciativas recibidas). En canto ás administracións afectadas polas queixas, faise unha distribución por administracións galegas, e despois por departamentos do executivo autonómico.

En resumo, neste capítulo realízase unha aproximación aos números máis relevantes da nosa actuación.

II. Atención á cidadanía

Durante 2018 o Valedor do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención á cidadanía. Un total de 24.771 persoas dirixíronse á institución para presentar reclamacións ou pedir orientación e asesoramento sobre os seus problemas. A continuación citamos a modalidade de actuacións e as súas cifras:

Atención presencial	1025 (media mensual 83)
Atención telefónica	2939 (media mensual 244)
Expedientes de queixa	20807 (media mensual 1734)
Total de actuacións	24771 (media mensual 2063)



III. Expedientes e asuntos

1. Expedientes e asuntos en 2018

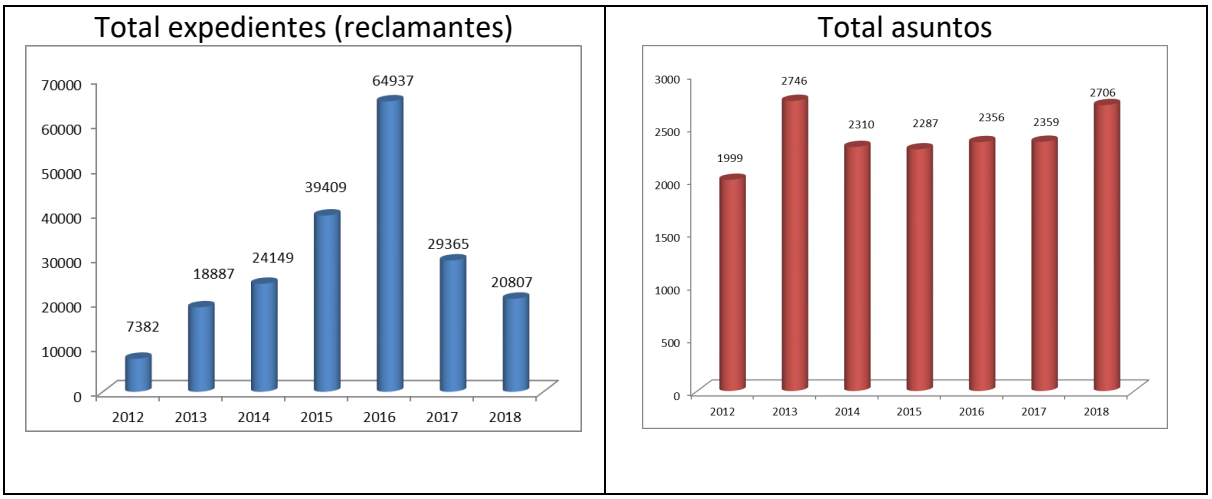
O número de expedientes iniciados polo Valedor do Pobo de oficio ou a proposta de persoas durante 2018 ascendeu a 20.807. A cifra anterior concorda co número de reclamantes que acudiron á institución. Pola súa banda, o número de asuntos coñecidos foi de 2.706.

A continuación ofrecemos unha comparativa dos últimos anos.

Ano	Total expedientes (reclamantes)	Total asuntos
2012	7382	1999
2013	18887	2746
2014	24149	2310
2015	39409	2287
2016	64937	2356
2017	29365	2359
2018	20807	2706

CAPÍTULO 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS



EVOLUCIÓN DOS EXPEDIENTES/RECLAMANTES E ASUNTOS

	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	Ano 2018	% 2017-2018
Total expedientes/ reclamantes	7382	18887	24149	39409	64937	29365	20807	-29 %
Total asuntos	1999	2746	2310	2287	2356	2359	2706	15 %

ENTRADA DE EXPEDIENTES E ASUNTOS

Rexistrouse unha media mensual de 1.734 expedientes, cun máximo de 9.044 no mes de xuño e un mínimo de 171 en xaneiro.

Rexistrouse unha media mensual de 225 asuntos, cun máximo de 309 no mes de maio e un mínimo de 165 en agosto.

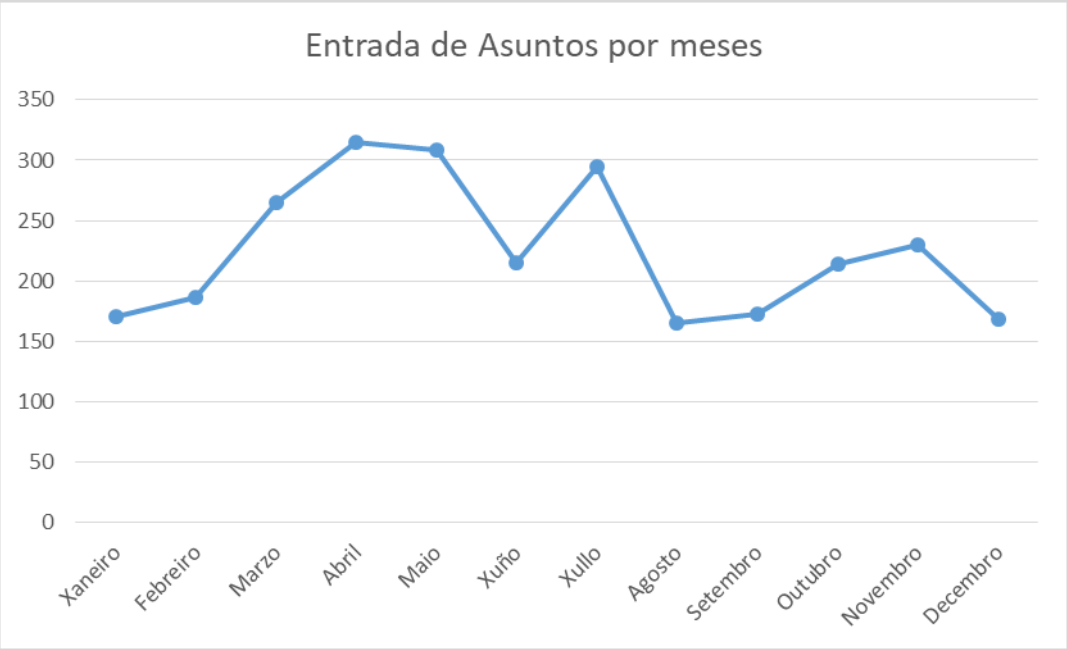
Mes	Entrada de Expedientes/Reclamantes
Xaneiro	171
Febreiro	425
Marzo	1139
Abril	2012
Maio	715
Xuño	9044
Xullo	3577
Agosto	1463
Setembro	173
Outubro	260
Novembro	435
Decembro	1393
Total	**20807**

Mes	Entrada de Asuntos
Xaneiro	171
Febreiro	186
Marzo	265
Abril	315
Maio	309
Xuño	215
Xullo	295
Agosto	165
Setembro	173
Outubro	214
Novembro	230
Decembro	168
Total	**2706**

Media mensual de expedientes: 1734

Media mensual de asuntos: 225





2. Queixas cun mesmo asunto e diferentes reclamantes

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/5685/18 a Q/11433/18.	Conselleria de Sanidade	Peche do servizo de pediatría no Centro de Saúde de Coruxo	5748
Q/13551/18 a Q/16845/18	APLU, Concello de Vilaboa e Demarcación de Costas	Actuación da APLU no Concello de Vilaboa	3295
Q/12254/18 a Q/13501/18	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Supresión dunha praza de mestre no CPI de Xanceda-Mesía	1248
19406/18, 19429/18 a 20652/18	Conselleria de Sanidade	Solución urxente aos problemas de atención sanitaria en Moaña	1225
Q/180/18, Q/197/18, Q/218/18, Q/260/18, Q/267/18, Q/268/18, Q/270/18, Q/271/18, Q/281/18, Q/282/18, Q/283/18, Q/288/18,	CRTVG	Falta de accesibilidade dos informativos da TVG ás persoas xordas	1128

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/289/18, Q/290/18, Q/301/18, Q/316/18, Q/321/18 á Q/324/18, Q/349/18 á Q/357/18, Q/367/18, Q/381/18, Q/394/18, Q/412/18 á Q/562/18 , Q/590/18 á Q/595/18, Q/601/18, Q/613/18, Q/804/18 a Q/809/18, Q/825/18, Q/835/18 a Q/850/18, Q/872/18 a Q/920/18, Q/992/18 a Q/1496/18, Q/1538/18, Q/1821/18 a Q/2095/18; Q/2121/18 á Q/2125/18; Q/2403/18; Q/2573/18; Q/2574/18; Q/3759/18 a Q/3790/18; Q/3827/18 a Q/3933/18; Q/3940/18			
Q/17136/18 e Q/17276/18 á Q/18364/18	Concello de Vigo	Desacordo coa designación dun areal de Vigo como praia canina	1090
Q/4493/18 á Q/5532/18	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Oposición ao proxecto de construción da senda ciclista e peonil na OU-402 en Reza (Ourense)	1040
Q/2726/18 á Q/3745/18	Consellería de Sanidade	Situación da atención no Concello de Ordes	1020
Q/11485/18 á Q/12227/18	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Xornada lectiva de xuño/setembro nun CEIP de Allariz-Ourense	743
Q/1526/18 e Q/1554/18 á Q/1820/18	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Prexuízos á liña de transporte Chantada-Santiago	268
Q/4237/18 á Q/4411/18	Concello da Pobra do Caramiñal	Mal estado dunha estrada no Concello da Pobra do Caramiñal	175
Q/626/18 á Q/793/18	Concello de Padrón	Apoio á construción dun invernadoiro desmontable en Lestido-Padrón	168
Q/2190/18 á Q/2346/18	Consellería de Facenda	Falta de convocatoria do concurso de traslados do persoal laboral da Xunta de Galicia	157
Q/2446/18 á Q/2568/18	Deputación Provincial Lugo	Mal estado das estradas dependentes da Deputación de Lugo en parroquias do Saviñao	123

CAPÍTULO 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/18379/18 á Q/18493/18	Concello de Sarria	Uso de instalacións municipais como refuxio animal sen regularizar en Sarria	115
Q/2608/18 á Q/2708/18	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Solicitude dunha nova aula na Escola Infantil As Mariñas da Coruña	101
Q/17134/18 e Q/17141/18 á Q/17209/18	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Exceso de ratio nunha aula dun CEIP de Allariz	70
Q/19187/18 a Q/19194/18; Q/19206/18 a Q/19229/18; Q/19237/18 a Q/19254/18; Q/19296/18 ; Q/19302/18; Q/19307/18 ; Q/19322/18 a Q/19328/18; Q/19339/18; Q/19399/18 a Q/19401/18; Q/19403/18; Q/20683/18 ; Q/20684/18; Q/20693/18	Consellería de Política Social	Peche da residencia Vale-Inclán de Vilanova de Arousa	68
19046/18 a 19110/18	Concello de Santiago de Compostela	Solicitude de cumprimento de normativa municipal de Santiago relativa a cartelería en fachadas	65
Q/19255/18 a Q/19285/18 Q/19309/18 a Q/19321/18 Q/19387/18 e Q/19388/18	Consellería de Política Social	Situación dos traballadores da residencia Valle Inclán de Vilanova de Arousa polo seu peche	46
Q/5580/18 á Q/5623/18	Concello de Melide	Reclamacións dos traballadores do Concello de Melide por falta de resposta a solicitudes e alegacións	44
Q/221/18 á Q/252/18	Consellería de Política Social	Atraso na valoración das solicitudes de dependencia de veciños do Concello de Carballeda de Avia	32
Q/19342/18 á Q/19370/18	Concello de Vigo	Desacordo coa realización dunha proba nun proceso selectivo da OPE do Concello de Vigo para acceso ao corpo de bombeiros	29
Q/275/18 á Q/279/18, Q/286/18, Q/287/18, Q/296/18 á Q/299/18, Q/320/18, Q/331/18 á	Consellería de Sanidade	Réxime de vacacións e permisos do persoal de enfermería da EOXI de Vigo	26

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/337/18, Q/359/18, Q/379/18, Q/380/18, Q/389/18, Q/393/18, Q/589/18			

IV. Actuacións de oficio

O Valedor do Pobo promoveu durante o ano 2018 un total de 43 actuacións de oficio, polas que iniciou investigacións sobre asuntos que, ao seu criterio, poderían xerar un prexuízo importante aos afectados. Supuxeron o 0,22 % dos expedientes e o 1,58 % dos asuntos. Destaca o número de actuacións de oficio iniciadas por situacións de carácter social (22).

1. Queixas de oficio de 2018

ÁREAS	QUEIXAS DE OFICIO
Emprego público	0
Urbanismo	0
Medio ambiente	1
Educación	2
Industria, comercio e turismo	2
Agricultura, gandería e pesca	0
Servizos sociais	22
Sanidade	2
Xustiza	0
Administración económica e transportes	3
Obras públicas e expropiacións	2
Corporacións locais e servizos municipais	2
Menores	0
Cultura e dereitos lingüísticos	0
Sociedade da información	2
Igualdade de xénero	2
Transparencia	0
Vivenda e Desafiuzamentos	1
Seguridade cidadá e protección civil	2

Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	1
TOTAL	43

2. Comparativa con outros anos

QUEIXAS DE OFICIO POR ANOS

Ano	Total
2002	37
2003	14
2004	21
2005	22
2006	29
2007	40
2008	27
2009	14
2010	21
2011	18
2012	36
2013	46
2014	37
2015	15
2016	21
2017	224
2018	43

O descenso no número de actuacións de oficio débese fundamentalmente a que o pasado ano se iniciaron 200 que afectaban a todos os municipios rurais ou de menos de 5.000 habitantes para coñecer os seus problemas específicos na área social, a forma en que se abordaban e as medidas que se consideraban adecuadas.

V. Entradas e saídas de documentos

As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2018 foron 25.383, o que dá unha media mensual de 2.115 entradas. Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 16.608 documentos, o que supón unha media de 1.384 saídas por mes.

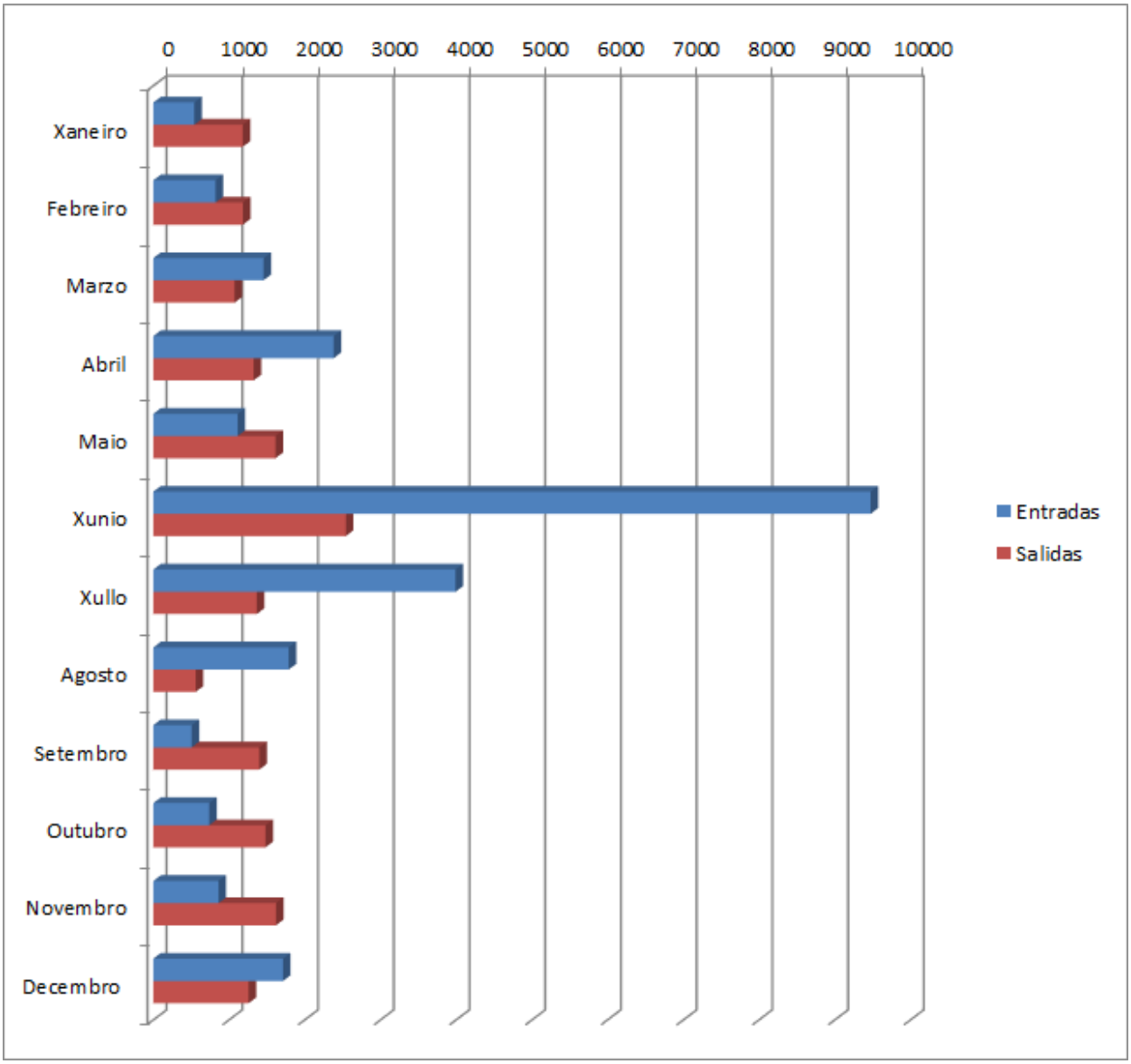
ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

Mes	Entradas de escritos	Saídas de escritos
Xaneiro	542	1181
Febreiro	821	1183

Marzo	1455	1074
Abril	2383	1325
Maio	1113	1614
Xuño	9474	2543
Xullo	3991	1367
Agosto	1788	560
Setembro	506	1401
Outubro	737	1481
Novembro	861	1620
Decembro	1712	1259
Total	**25383**	**16608**

Media mensual de entradas: 2115
Media mensual de saídas: 1384

ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES



VI. Datos sociolóxicos reflectidos nas queixas

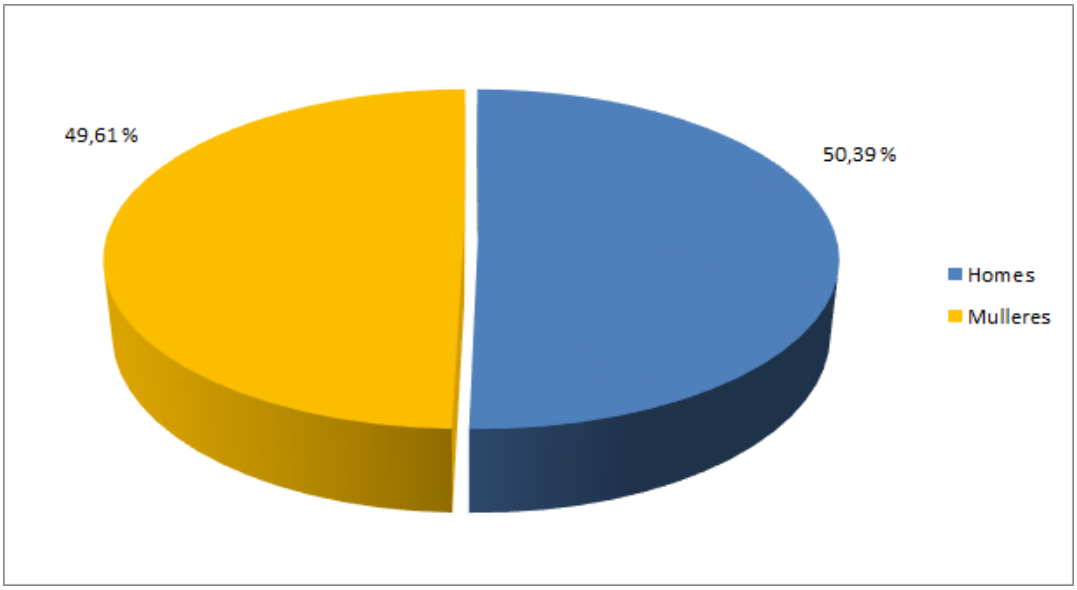
Nos seguintes cadros ofrecemos algúns datos sociolóxicos reflectidos nas queixas: idioma (galego, castelán ou outros); xénero dos reclamantes; procedencia (medio urbano ou rural, ou de Galicia, algunha outra comunidade autónoma ou outro país); modo de presentación (correo, internet….) Loxicamente, estes datos exclúen as queixas de oficio (43).

TOTAL DE QUEIXAS PRESENTADAS EN 2018: 20.807

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 20.764 queixas, dado que 43 queixas son de oficio)

XÉNERO DOS RECLAMANTES:

Homes	10.465
Mulleres	10.299

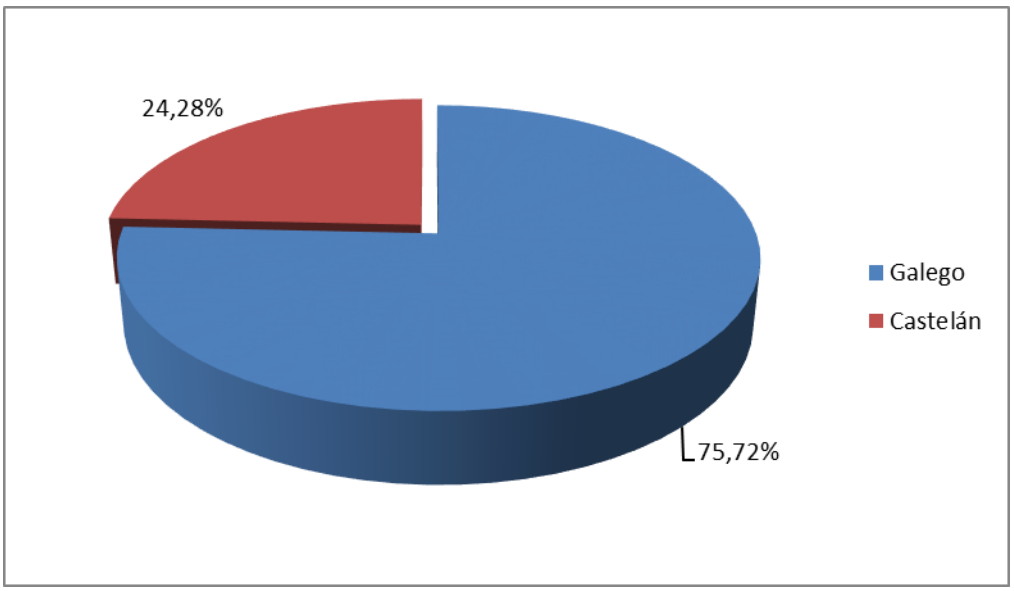


CAPÍTULO 1

A ACTIVIDADE DA INSTITUCIÓN DO VALEDOR DO POBO EN CIFRAS

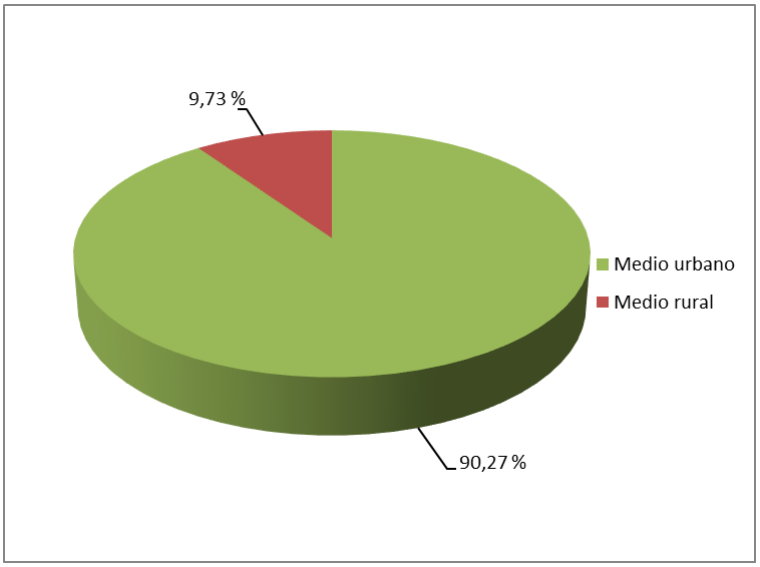
IDIOMA:

Galego	15724
Castelán	5040



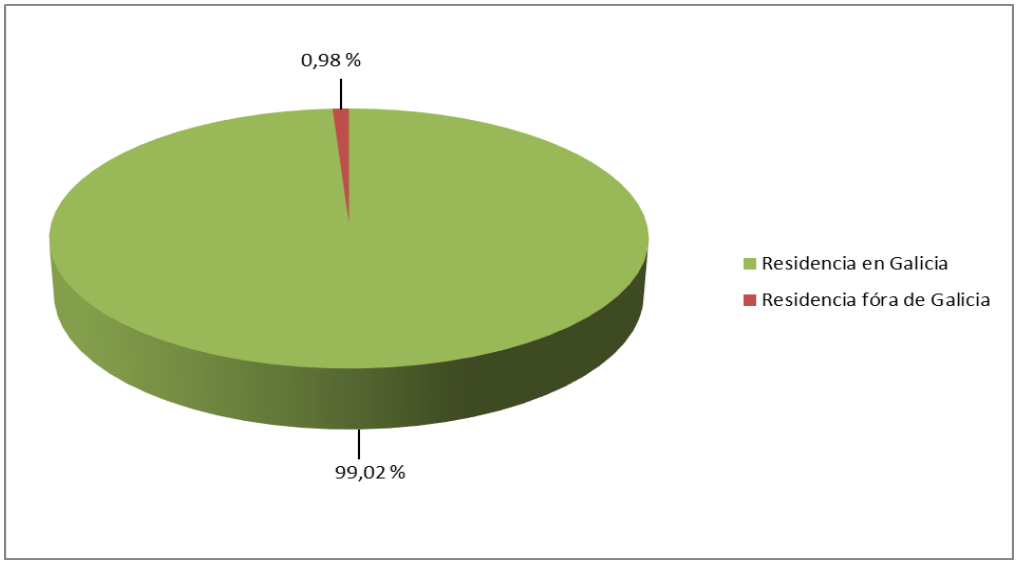
MEDIO DO RECLAMANTE:

Medio urbano	18.743
Medio rural	2.021



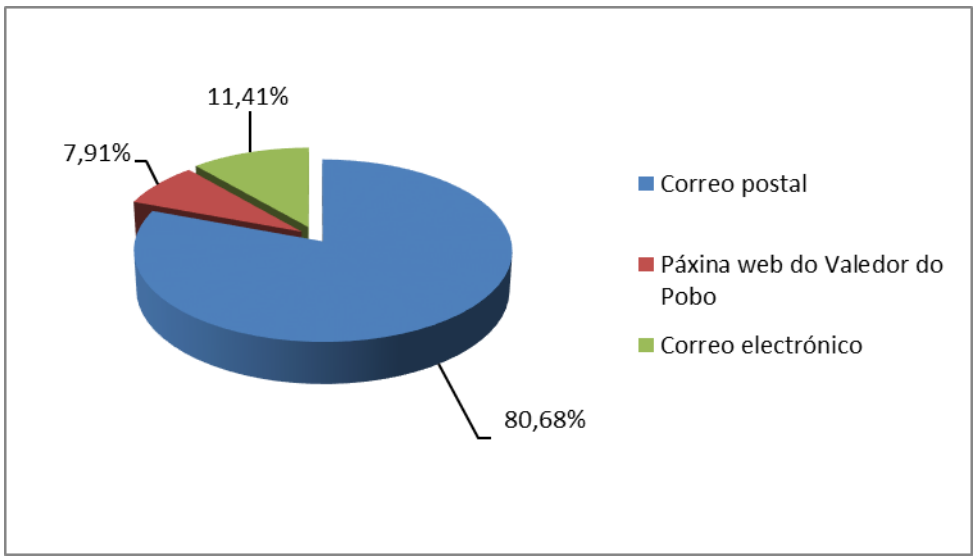
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en Galicia	20.558
Residencia fóra de Galicia	206



MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	16.752
Páxina web do Valedor do Pobo	1.643
Correo electrónico	2.369



VII. Distribución de queixas por provincias e municipios de procedencia

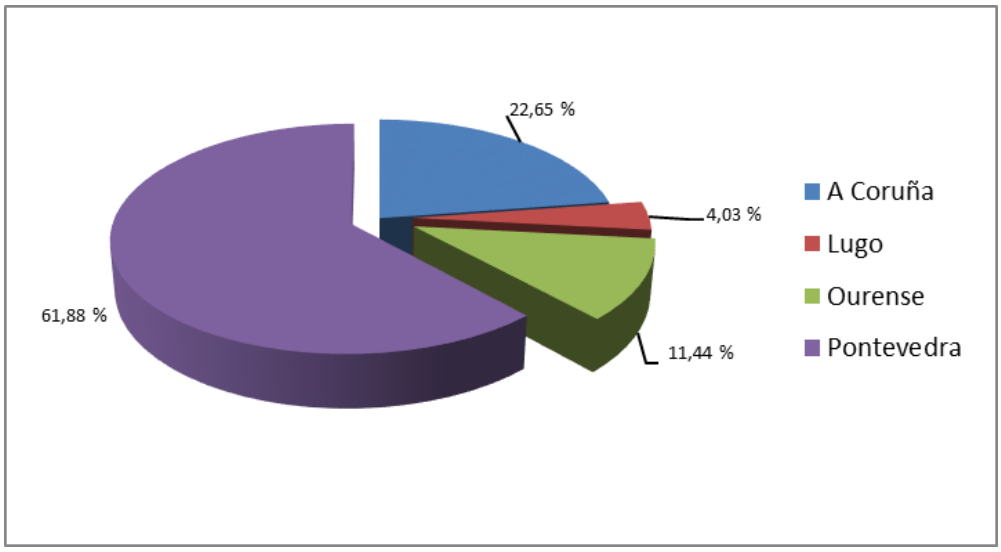
Nos cadros que seguen presentamos as queixas por razón das provincias e municipios dos que proceden. En canto ás provincias, ofrecemos tamén a porcentaxe representada por cada unha delas no conxunto da Comunidade Autónoma, así como o número de queixas por cada dez mil habitantes. No tocante aos municipios,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

1. Por provincias

Como se pode observar no seguinte cadro, o maior número de queixas procede da provincia de Pontevedra, e o menor provén da provincia de Lugo. Pontevedra é a provincia que promove un maior número de queixas por cada 10.000 habitantes.

Provincia	Núm. de queixas presentadas	Porcentaxe sobre a Comunidade Autónoma	Queixas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	4658	22,65 %	41
Lugo	827	4,03 %	24
Ourense	2351	11,44 %	72
Pontevedra	12722	61,88 %	133
Total Galicia	**20558**		**74**
Fóra de Galicia	**206**		

DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS



2. Por concellos

Como podemos observar, a poboación desde a que se presentaron máis queixas foi Vigo (7381), seguida de Vilaboa (3304) e de Ourense (1275). A causa pola que destaca tanto o número de queixas procedentes de Vigo, Vilaboa e Ourense é que desde elas se

promoveron reclamacións colectivas. En Vigo promovéronse polo peche do servizo de pediatría no Centro de Saúde de Coruxo e pola habilitación dunha praia canina; desde Vilaboa, pola actuación da APLU nese concello; e desde Ourense, por unha senda ciclista e peonil.

A Coruña

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	3
Ames	86
Aranga	1
Ares	6
Arteixo	21
Arzúa	6
Baña, A	5
Bergondo	1
Betanzos	12
Boimorto	
Boiro	26
Boqueixón	4
Brión	5
Cabana de Bergantiños	58
Cabanas	4
Camariñas	3
Cambre	18
Capela, A	
Carballo	26
Cariño	2
Carnota	
Carral	
Cedeira	6
Cee	4
Cerceda	3
Cerdido	
Coirós	
Corcubión	

Concello	Núm. Queixas
Coristanco	9
Coruña, A	465
Culleredo	41
Curtis	3
Dodro	3
Dumbría	2
Fene	22
Ferrol	66
Fisterra	8
Frades	1
Irixoa, A	1
Laracha, A	7
Laxe	4
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	2
Mañón	1
Mazaricos	1
Melide	51
Mesía	1249
Miño	
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	6
Muros	4
Muxía	1
Narón	45
Neda	3
Negreira	5

Concello	Núm. Queixas
Noia	14
Oleiros	54
Ordes	1026
Oroso	28
Ortigueira	1
Outes	5
Oza-Cesuras	
Paderne	4
Padrón	180
Pino, O	2
Pobra do Caramiñal , A	183
Ponteceso	3
Pontedeume	7
Pontes de García Rodríguez, As	6
Porto do Son	12
Rianxo	16
Ribeira	29
Rois	9
Sada	15
San Sadurniño	3
Santa Comba	4
Santiago de Compostela	491
Santiso	
Sobrado	
Somozas, As	
Teo	77
Toques	
Tordoia	
Touro	1
Trazo	10
Val do Dubra	9
Valdoviño	14
Vedra	4
Vilarmaior	2
Vilasantar	
Vimianzo	146
Zas	1
TOTAL A Coruña	**4.658**

LUGO

Concello	Núm. Queixas
Abadín	2
Alfoz	2
Antas de Ulla	2
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	3
Bóveda	2
Burela	2
Carballedo	1
Castro de Rei	2
Castroverde	1
Cervantes	1
Cervo	22
Corgo, O	3
Cospeito	1
Chantada	292
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	2
Foz	2
Friol	
Guitiriz	3
Guntín	1
Incio, O	
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	90
Meira	
Mondoñedo	
Monforte de Lemos	19
Monterroso	1
Muras	1
Navia de Suarna	1
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	1
Ourol	1
Outeiro de Rei	5
Palas de Rei	3
Pantón	2
Paradela	
Páramo, O	
Pastoriza, A	1
Pedrafita do Cebreiro	3
Pobra do Brollón, A	1
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	37
Quiroga	2
Rábade	2
Ribadeo	7
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	1
Sarria	126
Saviñao, O	126
Sober	1
Taboada	
Trabada	4
Triacastela	26
Valadouro, O	2
Vicedo, O	1
Vilalba	1

Concello	Núm. Queixas
Viveiro	16
Xermade	1
Xove	1
TOTAL LUGO	**827**

OURENSE

Concello	Núm. Queixas
Allariz	819
Amoeiro	1
Arnoia, A	1
Avión	1
Baltar	
Bande	2
Baños de Molgas	
Barbadás	15
Barco de Valdeorras, O	5
Beade	
Beariz	2
Brancos, Os	
Boborás	
Bola, A	
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	38
Carballiño, O	24
Cartelle	1
Castrelo de Miño	3
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	3
Celanova	2
Cenlle	1
Coles	
Cortegada	1
Cualedro	1
Chandrexa de Queixa	1
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	

Concello	Núm. Queixas
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	1
Laza	2
Leiro	2
Lobeira	
Lobios	2
Maceda	
Manzaneda	
Maside	6
Melón	1
Merca, A	3
Mezquita, A	
Montederramo	2
Monterrei	
Muíños	
Nogueira de Ramuín	1
Oímbra	
Ourense	1276
Paderne de Allariz	1
Padrenda	3
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	5
Peroxa, A	2
Petín	1
Piñor	
Pobra de Trives, A	
Pontedeva	1
Porqueira	
Punxín	1
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	

Concello	Núm. Queixas
Ramirás	3
Ribadavia	10
Riós	
Rúa, A	2
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	10
San Cristovo de Cea	2
San Xoán de Río	
Sandiás	2
Sarreaus	2
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	
Trasmirás	
Veiga, A	1

Concello	Núm. Queixas
Verea	
Verín	7
Viana do Bolo	65
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevós	
Vilariño de Conso	2
Xinzo de Limia	10
Xunqueira de Ambía	3
Xunqueira de Espadañedo	1
TOTAL OURENSE	**2.351**

PONTEVEDRA

Concello	Núm. Queixas
Agolada	3
Arbo	2
Baiona	24
Barro	7
Bueu	12
Caldas de Reis	12
Cambados	26
Campo Lameiro	3
Cangas	40
Cañiza, A	2
Catoira	3
Cerdedo	
Cotobade	1
Covelo	4
Crecente	1
Cuntis	2
Dozón	
Estrada, A	17
Forcarei	1
Fornelos de Montes	1
Gondomar	21
Grove, O	21
Garda, A	9
Illa de Arousa	10
Lalín	6
Lama, A	6
Marín	21
Meaño	7
Meis	4
Moaña	1257
Mondariz	5
Mondariz-Balneario	2
Moraña	5

Concello	Núm. Queixas
Mos	24
Neves, As	1
Nigrán	22
Oia	1
Pazos de Borbén	8
Poio	12
Ponteareas	50
Ponte Caldelas	3
Pontecesures	4
Pontevedra	108
Porriño, O	14
Portas	3
Redondela	36
Ribadumia	3
Rodeiro	
Rosal, O	8
Salceda de Caselas	13
Salvaterra de Miño	2
Sanxenxo	30
Silleda	15
Soutomaior	1
Tomiño	26
Tui	19
Valga	6
Vigo	7381
Vila de Cruces	3
Vilaboa	3304
Vilagarcía de Arousa	62
Vilanova de Arousa	28
TOTAL PONTEVEDRA	**12.722**

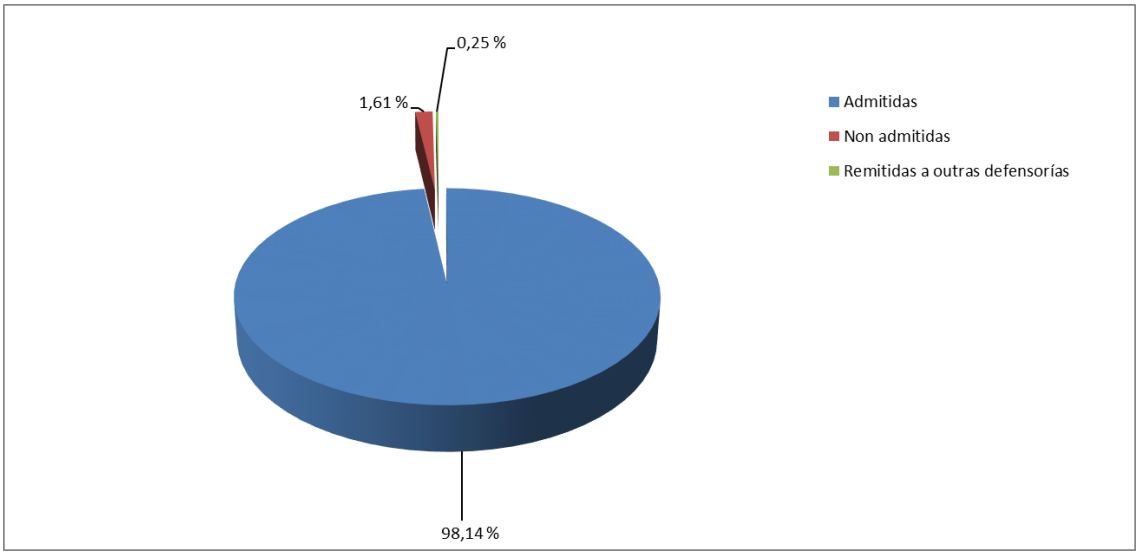
VIII. Curso das queixas recibidas

Aquí clasificamos as queixas en tres grupos por razón do procedemento seguido na súa tramitación. Incluímos no primeiro grupo as queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre elas aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2018 e as que aínda continuaban en trámite ao finalizar o exercicio. No segundo grupo describimos as queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa. E en terceiro lugar tratamos as queixas que enviamos ao Defensor del Pueblo ou a comisionados parlamentarios autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DAS QUEIXAS

QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	20.807
Admitidas:	**20.420**	
	En trámite	5.084
	Concluídas	15.336
Non admitidas	**336**	
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	45
	Non actuación administrativa previa	119
	Relación xurídico-privada	20
	Competencia xudicial	48
	Non competencia do Valedor do Pobo	66
	Queixa inconcreta	3
	Consulta-asesoramento	2
	Carencia de fundamento	12
	Asunto sub-iudice	4
	Toma de coñecemento	3
	Inexistencia de pretensión	2
	Prazo superior a un ano	7
	Queixa anónima	1
	Outras	4
Remitidas a outras defensorías	**51**	

CURSO DAS QUEIXAS (%)



IX. Estatísticas por áreas

1. Distribución de expedientes e asuntos segundo as áreas ás que se refiren

A. Expedientes (reclamantes)

Distribuímos no seguinte cadro as queixas iniciadas no ano 2018 segundo as áreas temáticas ás que se refiren. Como se pode comprobar, as áreas que concentraron un maior número de reclamantes ou queixas foron as de sanidade, con 8.437 (40,55 %), urbanismo, con 3.512 (16,88 %), e educación, con 2.390 (11,49 %).

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público	327	1,57
Urbanismo	3512	16,88
Medio ambiente	1245	5,98
Educación	2390	11,49
Industria, comercio e turismo	130	0,62
Agricultura, gandería e pesca	58	0,28
Servizos sociais	1651	7,93
Emigración e traballo	75	0,36
Sanidade	8437	40,55
Xustiza	78	0,37

Administración económica e transportes	394	1,89
Obras públicas e expropiacións	1397	6,71
Corporacións locais e servizos municipais	739	3,55
Menores	47	0,23
Cultura e dereitos lingüísticos	89	0,43
Sociedade da información	18	0,09
Igualdade de xénero	14	0,07
Transparencia	75	0,36
Vivenda e desafiuzamentos	55	0,26
Seguridade cidadá e protección civil	69	0,33
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	7	0,03
Total	**20.807**	

B. Asuntos tramitados

Como xa tivemos ocasión de explicar, o anterior reconto fai referencia ao número de persoas que promoveron queixa na institución. Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, se temos en conta o número de asuntos, as áreas con máis volume son sanidade, con 446 (16,48 %), corporacións locais e servizos municipais, con 345 (12,75 %), e servizos sociais, con 324 (11,97 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público	119	4,40
Urbanismo	218	8,06
Medio ambiente	156	5,76
Educación	210	7,76
Industria, comercio e turismo	130	4,80
Agricultura, gandería e pesca	58	2,14
Servizos sociais	324	11,97
Emigración e traballo	75	2,77
Sanidade	446	16,48
Xustiza	62	2,29
Administración económica e transportes	127	4,69
Obras públicas e expropiacións	62	2,29
Corporacións locais e servizos municipais	345	12,75
Menores	47	1,74
Cultura e dereitos lingüísticos	89	3,29
Sociedade da información	18	0,67
Igualdade de xénero	14	0,52
Transparencia	75	2,77
Vivenda e desafiuzamentos	55	2,03
Seguridade cidadá e protección civil	69	2,55

Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	7	0,26
Total	2.706	

2. Curso das queixas por áreas

CURSO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

POR ÁREAS	NUM. QUEIXAS EN CADA ÁREA	QUEIXAS ADMITIDAS		QUEIXAS NON ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS A OUTRAS DEFENSORÍAS	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público	327	322	98,47	5	1,53	0	0,00
Urbanismo	3512	3438	97,89	74	2,11	0	0,00
Medio ambiente	1245	1226	98,47	18	1,45	1	0,08
Educación	2390	2351	98,37	35	1,46	4	0,17
Industria, comercio e turismo	130	111	85,38	17	13,08	2	1,54
Agricultura, gandería e pesca	58	57	98,28	1	1,72	0	0,00
Servizos sociais	1651	1642	99,45	3	0,18	6	0,36
Emigración e traballo	75	49	65,33	21	28,00	5	6,67
Sanidade	8437	8421	99,81	12	0,14	4	0,05
Xustiza	78	22	28,21	46	58,97	10	12,82
Administración económica e transportes	394	355	90,10	36	9,14	3	0,76
Obras públicas e expropiacións	1397	1386	99,21	9	0,64	2	0,14
Corporacións locais e servizos municipais	739	733	99,19	6	0,81	0	0,00
Menores	47	41	87,23	3	6,38	3	6,38
Cultura e dereitos lingüísticos	89	69	77,53	15	16,85	5	5,62
Sociedade da información	18	17	94,44	0	0,00	1	5,56
Igualdade de xénero	14	12	85,71	1	7,14	1	7,14
Transparencia	75	69	92,00	6	8,00	0	0,00
Vivenda e desafiuzamentos	55	46	83,64	9	16,36	0	0,00
Interior, seguridade cidadá e protección civil	69	48	69,57	17	24,64	4	5,80
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	7	5	71,43	2	28,57	0	0,00
TOTAL	20807	20420	98,14	336	1,61	51	0,25

3. As causas de non admisión por áreas

As queixas que non foron admitidas a trámite durante 2018 son en total 336. Hai que resaltar que a "non admisión" non significa ausencia de atención á queixa formulada; sempre se motiva amplamente esa non admisión e sobre todo infórmase do máis conveniente na defensa dos dereitos ou intereses do reclamante, se observamos a existencia dunha actuación alternativa. No cadro que segue ofrecemos esquematicamente e por áreas as causas polas que non foron admitidas. No capítulo 2, ao facer a descrición das queixas por áreas, xa se realiza unha exposición pormenorizada de moitas delas.

Area	Total Area	Queixa anónima	Non actuación administrativa irregular	Non actuación administrativa previa	Relación xurídico-privada	Asunto sub-iudice	Prazo superior a un ano	Carencia de fundamento	Inexistencia de pretensión	Queixa inconcreta	Consulta-asesoramento	Toma de coñecemento	Competencia xudicial	Non competencia do valedor do pobo	Outra
EMPREGO PÚBLICO	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0
URBANISMO	74	0	8	57	1	0	1	0	1	0	0	1	2	3	0
MEDIO AMBIENTE	17	0	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
EDUCACIÓN	35	0	5	4	2	0	1	11	0	0	0	0	0	12	0
INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO	18	0	0	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SERVIZOS SOCIAIS	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMIGRACIÓN E TRABALLO	21	1	3	6	0	0	0	0	0	1	1	0	4	4	1
SANIDADE	12	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	3	3	0
XUSTIZA	46	0	3	4	2	2	0	0	1	0	0	0	29	5	0
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES	36	0	2	6	5	0	1	0	0	0	0	0	0	22	0
OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS	9	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	1
CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS	6	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0
MENORES	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CULTURA E DEREITOS LINGÜÍSTICOS	15	0	9	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SOCIEDADE DA INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IGUALDADE DE XÉNERO	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRANSPARENCIA	6	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0
VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS	9	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
INTERIOR, SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL	17	0	3	6	1	0	0	1	0	1	0	0	2	3	0
DISCRIMINACION POR RAZÓN DE ORIENTACION SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**336**	**1**	**45**	**119**	**20**	**4**	**7**	**12**	**2**	**3**	**2**	**3**	**48**	**66**	**4**

X. Estatística por áreas e por estado (concluídas ou en trámite)

No cadro que segue ofrecemos as queixas que foron admitidas a trámite, distribuídas por razón das áreas da administración pública ás que se refiren. Distinguimos tamén entre as queixas que estaban concluídas ao finalizar 2018 e as que seguían en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEIXAS ADMITIDAS	CONCLUÍDAS		EN TRÁMITE	
	Núm.	Núm.	%	Núm.	%
Emprego público	322	304	94,41	18	5,59
Urbanismo	3.438	113	3,29	3.325	96,71

Medio ambiente	1.226	1.174	95,76	52	4,24
Educación	2.351	2.312	98,34	39	1,66
Industria, comercio e turismo	111	85	76,58	26	23,42
Agricultura, gandería e pesca	57	45	78,95	12	21,05
Servizos sociais	1.642	1.520	92,57	122	7,43
Emigración e traballo	49	47	95,92	2	4,08
Sanidade	8.421	7.144	84,84	1.277	15,16
Xustiza	22	22	100,00	0	0,00
Administración económica e transportes	355	342	96,34	13	3,66
Obras públicas e expropiacións	1.386	1.382	99,71	4	0,29
Corporacións locais e servizos municipais	733	595	81,17	138	18,83
Menores	41	34	82,93	7	17,07
Cultura e dereitos lingüísticos	69	49	71,01	20	28,99
Sociedade da información	17	16	94,12	1	5,88
Igualdade de xénero	12	8	66,67	4	33,33
Transparencia	69	60	86,96	9	13,04
Vivenda e desafiuzamentos	46	39	84,78	7	15,22
Interior, seguridade cidadá e protección civil	48	40	83,33	8	16,67
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	5	5	100,00	0	0,00
TOTAL	**20.420**	**15.336**	**75,10**	**5.084**	**24,90**

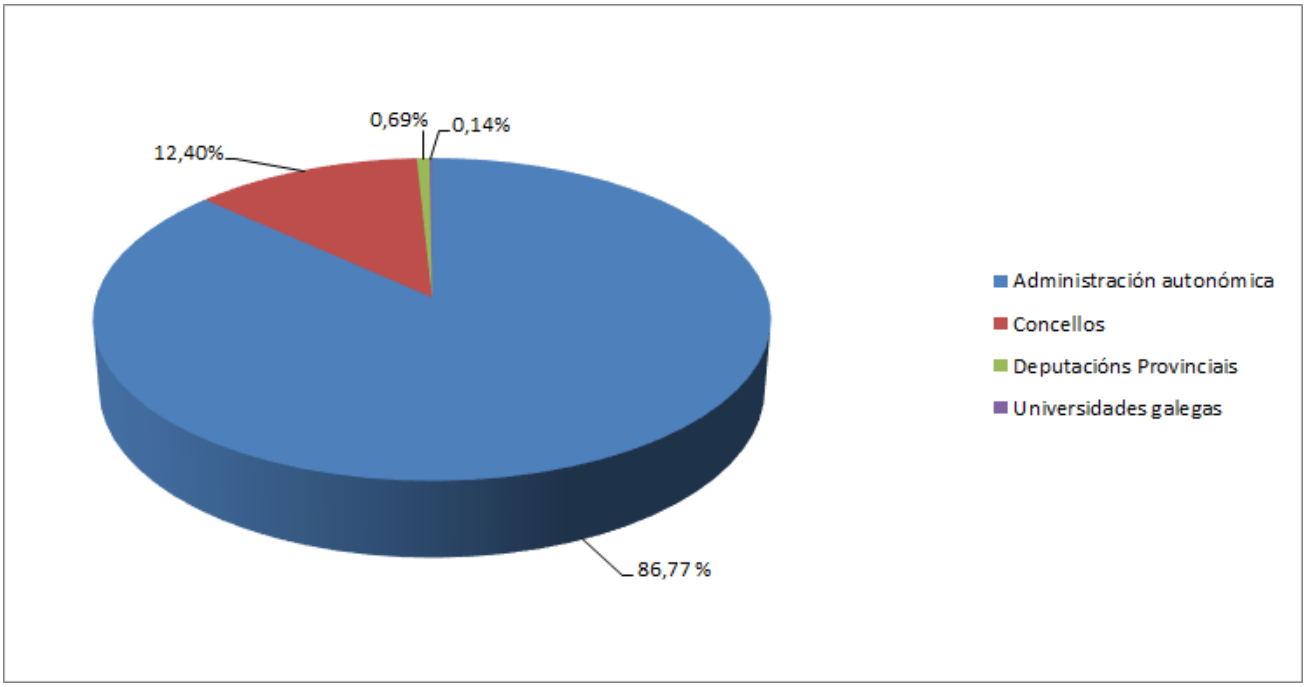
XI. Distribución de actuacións entre as administracións galegas

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

Reflectimos as veces que nos diriximos a esas administracións no curso de todas as queixas. Debe terse en conta que algúns expedientes afectan a diferentes administracións e, dentro dunha mesma administración, a diferentes órganos, por exemplo, a diferentes consellerías, polo que os números globais non se corresponden con ningunha outra estatística.

Administración		Queixas	
		Número	Porcentaxe
Administración autonómica		19.456	86,77 %
Concellos		2.782	12,40 %
Deputacións Provinciais		154	0,69 %
Universidades galegas:		31	0,14%
* Santiago de Compostela	18		
* A Coruña	5		
* Vigo	4		
* CIUG	4		
Total		**22.423**	100%

DISTRIBUCIÓN DAS ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS



XII. Distribución de actuacións e asuntos por consellerías

1. Distribución de expedientes/reclamantes entre consellerías

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

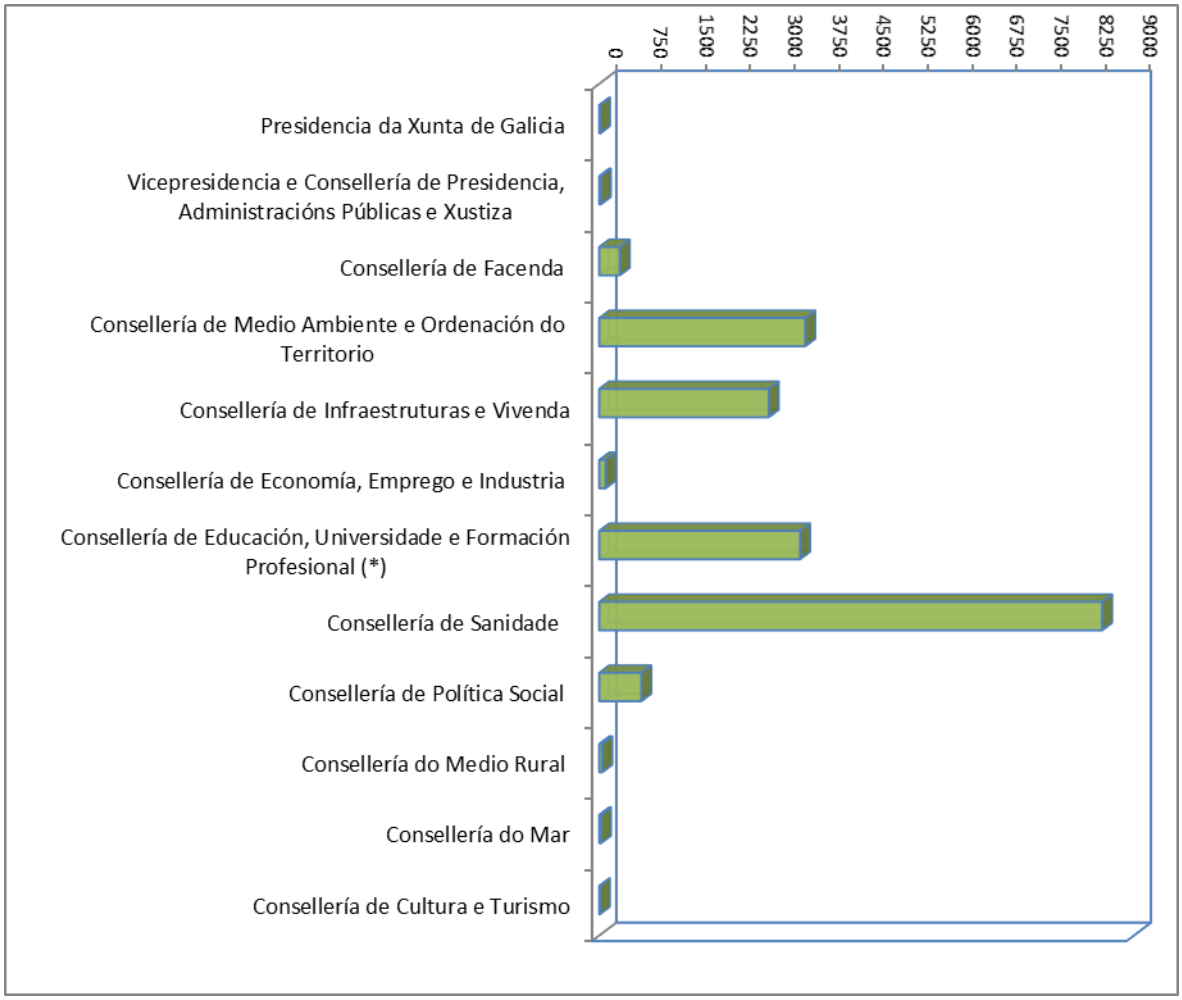
Como se observa no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de sanidade e á Consellería de medio ambiente e ordenación do territorio, con porcentaxes do 43,51% % e 17.82% %, respectivamente.

Consellerías	Núm. queixas	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	14	0,07%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	26	0,13%
Consellería de Facenda	344	1,77%
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	3.467	17,82%
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	2.852	14,62%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	105	0,54%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional *	3.381	17,38%
Consellería de Sanidade	8.466	43,51%

Consellería de Política Social	708	3,64%
Consellería do Medio Rural	51	0,26%
Consellería do Mar	30	0,15%
Consellería de Cultura e Turismo	12	0,06%
Total	**19.456**	100%

*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERÍAS DAS QUEIXAS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

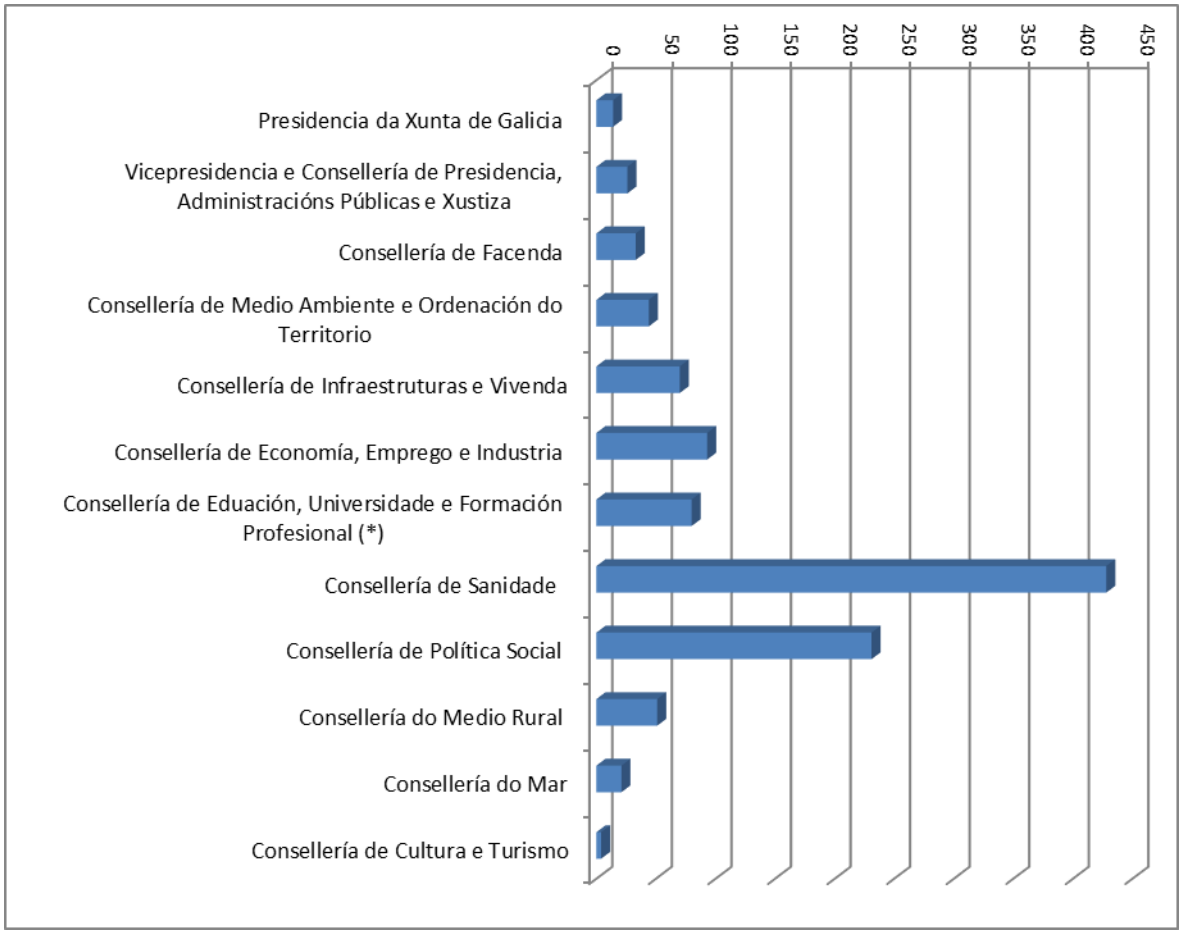
2. Distribución de asuntos entre consellerías

A distribución dos asuntos que afectan ás consellerías polo número de asuntos sería a que figura no cadro seguinte. Como se pode apreciar no cadro, as máis numerosas son as que se refiren á Consellería de Sanidade e á Consellería de Política Social, con porcentaxes do 39,02 % e 21,09 %, respectivamente.

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	14	1,29%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	26	2,38%
Consellería de Facenda	33	3,02%
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	44	4,03%
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	70	6,41%
Consellería de Economía, Emprego e Industria	93	8,49%
Consellería de Sanidade	428	39,02%
Consellería de Política Social	231	21,09%
Consellería do Medio Rural	51	4,66%
Consellería do Mar	21	1,92%
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*	80	7,32%
Consellería de Cultura e Turismo	4	0,37%
Total	**1.095**	**100%**

*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERÍAS DOS ASUNTOS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA



*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

XIII. Queixas referidas a deputacións provinciais e concellos

Nestes cadros constan os datos numéricos sobre as queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos. Os datos referidos aos concellos presentámolos distribuídos por provincias.

O concello con máis queixas é Vigo, 1.122 queixas (1.090 sobre desacordo coa designación dun areal de Vigo como praia canina). A Deputación Provincial contra a que se promoveron máis queixas é a de Lugo, con 136 (122 sobre mal estado das estradas provinciais en parroquias do Saviñao).

1. Queixas referidas ás deputacións provinciais:

Deputación Provincial da Coruña	13
Deputación Provincial de Lugo	136
Deputación Provincial de Ourense	--
Deputación Provincial de Pontevedra	5

2. Queixas referidas aos concellos:

A. A Coruña

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	1
Ames	52
Aranga	
Ares	7
Arteixo	6
Arzúa	1
Baña, A	4
Bergondo	2
Betanzos	3
Boimorto	2
Boiro	7
Boqueixón	
Brión	2
Cabana de Bergantiños	

Concello	Núm. Queixas
Cabanas	4
Camariñas	1
Cambre	11
Capela, A	2
Carballo	22
Cariño	
Carnota	
Carral	2
Cedeira	6
Cee	1
Cerceda	1
Cerdido	
Coirós	
Corcubión	

Concello	Núm. Queixas
Coristanco	2
Coruña, A	57
Culleredo	20
Curtis	3
Dodro	2
Dumbría	
Fene	7
Ferrol	21
Fisterra	4
Frades	
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha, A	7
Lousame	
Malpica de Bergantiños	4
Mañón	
Mazaricos	2
Melide	91
Mesía	
Miño	
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	7
Muxía	
Muros	5
Narón	8
Neda	5
Negreira	1
Noia	15
Oleiros	2
Ordes	1
Oroso	9
Ortigueira	2
Outes	3
Oza-Cesuras	4
Paderne	7

Concello	Núm. Queixas
Padrón	344
Pino, O	6
Pobra do Caramiñal, A	4
Ponteceso	2
Pontedeume	2
Pontes de García Rodríguez, As	6
Porto do Son	7
Rianxo	2
Ribeira	8
Rois	2
Sada	11
San Sadurniño	4
Santa Comba	3
Santiago de Compostela	179
Santiso	
Sobrado	
Somozas	
Teo	
Toques	
Tordoia	1
Touro	4
Trazo	2
Val do Dubra	3
Valdoviño	14
Vedra	
Vilarmaior	2
Vilasantar	3
Vimianzo	8
Zas	
TOTAL A Coruña	**908**

B. Lugo

Concello	Núm. Queixas
Abadín	6
Alfoz	
Antas de Ulla	2
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	2
Bóveda	4
Burela	2
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	1
Cervantes	
Cervo	21
Corgo, O	
Cospeito	2
Chantada	11
Folgoso do Courel	
Fonsagrada, A	
Foz	2
Friol	
Guitiriz	2
Guntín	
Incio, O	
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	27
Meira	
Mondoñedo	
Monforte de Lemos	5
Monterroso	1
Muras	1
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	14
Palas de Rei	2
Pantón	2
Paradela	
Páramo, O	2
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra do Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	
Portomarín	
Quiroga	
Rábade	2
Ribadeo	
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	
Samos	2
Sarria	235
Saviñao, O	5
Sober	
Taboada	
Trabada	
Triacastela	7
Valadouro, O	
Vicedo, O	2
Vilalba	2
Viveiro	4
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	**368**

C. Ourense

Concello	Núm. Queixas
Allariz	
Amoeiro	
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	
Baños de Molgas	
Barbadás	3
Barco de Valdeorras, O	3
Beade	
Beariz	
Brancos, Os	
Boborás	
Bola, A	
Bolo, O	2
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	
Carballiño, O	5
Cartelle	
Castrelo de Miño	
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	5
Cenlle	2
Coles	
Cortegada	
Cualedro	
Chandrexa de Queixa	2
Entrimo	
Esgos	1
Gomesende	
Gudiña, A	

Concello	Núm. Queixas
Irixo, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	3
Lobeira	
Lobios	2
Maceda	
Manzaneda	
Maside	10
Melón	
Merca, A	3
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	
Muíños	
Nogueira de Ramuín	4
Oímbra	
Ourense	25
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	1
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	
Pobra de Trives, A	
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	2

Concello	Núm. Queixas
Riós	2
Rúa, A	
Rubiá	
San Amaro	2
San Cibrao das Viñas	
San Cristovo de Cea	
San Xoán de Río	2
Sandiás	
Sarreaus	
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	
Trasmirás	
Veiga, A	
Verea	

Concello	Núm. Queixas
Verín	1
Viana do Bolo	
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	2
Vilar de Santos	
Vilardevós	
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	5
Xunqueira de Ambía	3
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	**90**

D. Pontevedra

Concello	Núm. Queixas
Agolada	2
Arbo	1
Baiona	15
Barro	2
Bueu	2
Caldas de Reis	2
Cambados	9
Campo Lameiro	
Cangas	18
Cañiza, A	1
Catoira	1
Cerdedo-Cotobade	2
Covelo	
Crecente	
Cuntis	
Dozón	
Estrada, A	5
Forcarei	2
Fornelos de Montes	1
Gondomar	8
Grove, O	4
Garda, A	13
Illa de Arousa, A	2
Lalín	4
Lama, A	4
Marín	5
Meaño	2
Meis	4
Moaña	13
Mondariz	5
Mondariz-Balneario	
Moraña	2
Mos	6
Neves, As	4
Nigrán	11
Oia	3
Pazos de Borbén	4
Poio	2
Pontearreas	27
Ponte Caldelas	1
Pontecesures	2
Pontevedra	22
Porriño, O	10
Portas	1
Redondela	7
Ribadumia	
Rodeiro	
Rosal, O	2
Salceda de Caselas	7
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	6
Silleda	
Soutomaior	2
Tomiño	12
Tui	15
Valga	2
Vigo	1122
Vila de Cruces	2
Vilaboa	2
Vilagarcía de Arousa	12
Vilanova de Arousa	
TOTAL PONTEVEDRA	**1.416**

XIV. Estatísticas da páxina web do Valedor do Pobo

En 2018 cambiouse o sistema de medición de audiencias da dirección web www.valedordopobo.gal, o que impide establecer a lectura interanual dalgúns dos indicadores e/ou equiparar conceptos que anteriormente seguían criterios diferentes de medición (por exemplo "visitas"). E isto coa cautela de que o novo mecanismo de medición se activou o día 24 de febreiro de 2018, co que as visitas de 2018 anteriores a esa data non constan nas estatísticas.

A pesar diso, a análise permite obter datos relevantes solicitados entre o 24 de febreiro de 2018 e o 31 de decembro de 2018 (únicos datos dispoñibles) na páxina web do Valedor do Pobo (www.valedordopobo.gal). No período, o portal recibiu 15.650 visitas nas que foron consultadas 35.869 páxinas.

Destaca, entre outros aspectos, a elevada porcentaxe de novos usuarios que accederon á páxina web institucional. Un 87,5% dos usuarios que iniciaron algunha sesión, fixérono por primeira vez en 2018. Detectouse, por outra banda, un incremento no número de páxinas vistas e un descenso nos tempos de navegación.

A continuación móstranse os principais indicadores do tráfico da web:

Concepto	2014	2015	2016	2017	2018
Visitas*	23.725	25.631	24.179	25.550	15.650
Usuarios*	--	--	--	--	11.549
Usuarios novos*	--	--	--	--	11.436
Páxinas vistas	42.705	61.594	50.776	26.280	35.869
Páxinas vistas por visitante	1,80	2,40	2,10	7,15	2,29
Tempo de permanencia (en minutos)	2,44	2,33	2,19	3,12	2,29

*En 2018 modificouse o sistema de análise de audiencias, que mide con maior exactitude o número de usuarios/visitas

Un 51% dos usuarios accederon de maneira directa á páxina web institucional e un 41% realizaron previamente a procura por medio do motor de referencia. O resto da porcentaxe, moi inferior, chegaron por derivación doutras webs, redes sociais ou correo electrónico.

Preto do 50% das visitas á páxina institucional dirixíronse á páxina principal ou *home*, nas súas versións en galego (32,19%) e en castelán (15,21%), que contabilizaron 20.000 sesións. Seguíronlles por orde as páxinas destinadas á presentación de queixas en liña (12.63%), seguidas da información institucional do Valedor do Pobo e dos contidos do portal de transparencia.

Dirección url	**Nº visitas**
www.valedordopobo.gal	11.547(32,19 %)
www.valedordopobo.gal/es/	5.456(15,21 %)
www.valedordopobo.gal/presentar-unha-queixa/	3.369(9,39 %)
www.valedordopobo.gal/é/a túa-queixa/	1.162(3,24 %)
www.valedordopobo.gal/o-valedor-do-pobo/	853(2,38 %)
www.valedordopobo.gal/informacion-institucional-organizativa-e-de-planificaciona-nosa-institucion/	849(2,37 %)

Táboa: Páxinas máis visitadas segundo o seu url ou dirección

XV. Estatísticas das redes sociais

1. Twitter

A. Chíos enviados en 2018

Na táboa recóllense o número de chíos enviados entre o 1 de xaneiro de 2018 ao 31 de decembro de 2018 desde o perfil de Twitter do Valedor do Pobo (@Valedordopobo). Póñense estes datos en comparación cos exercicios previos, desde que se teñen rexistros desta rede social.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Xaneiro	32	18	9	27	21	4
Febreiro	18	32	30	28	7	5
Marzo	14	32	14	42	12	9
Abril	30	22	13	31	30	31
Maio	19	27	25	47	5	16
Xuño	23	39	32	56	9	7
Xullo	31	14	31	36	18	22
Agosto	12	4	4	13	17	5
Setembro	16	21	23	29	57	9
Outubro	24	33	32	35	47	6
Novembro	19	25	24	43	78	13
Decembro	9	22	13	14	19	10
TOTAL	247	289	250	401	310	137

Táboa: Número de chíos enviados por ano

B. Seguidores

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

Ata o 31 de decembro de 2018 contabilizáronse 2.131 seguidores, fronte aos 2.019 do ano anterior. Nos rexistros previos alcanzáronse os 1.890 (o 31 de decembro de 2016), 1.732 seguidores (o 31 de decembro de 2015) e previamente 1.298 seguidores (o 31 de decembro de 2014).

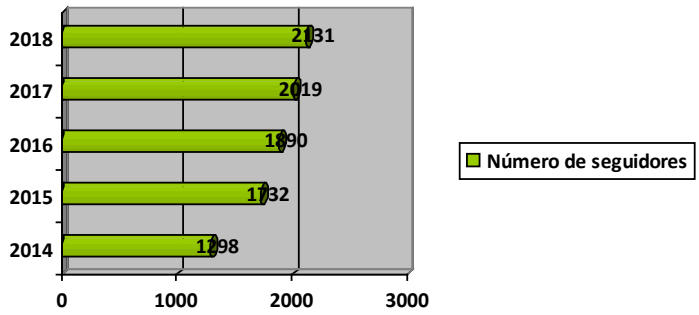


Gráfico: Evolución do número de seguidores do perfil nos últimos 5 anos

C. Visitas ao perfil

Esta estatística computa o número de persoas ou usuarios que accederon nalgún momento ao perfil de Twitter de Valedor do Pobo. Durante 2018, estes accesos reducíronse respecto do ano anterior, aínda que se sitúan por encima da actividade rexistrada no ano 16.

Mes	2018	2017	2016	2015
Xaneiro	1732	1048	480	NON DISPOÑIBLE
Febreiro	836	1079	1007	NON DISPOÑIBLE
Marzo	601	1551	418	NON DISPOÑIBLE
Abril	881	1050	561	NON DISPOÑIBLE
Maio	868	1076	667	NON DISPOÑIBLE
Xuño	1286	1162	758	NON DISPOÑIBLE
Xullo	1132	642	1024	NON DISPOÑIBLE
Agosto	192	494	149	38
Setembro	463	927	570	1016
Outubro	581	1585	1284	874
Novembro	681	922	683	1259
Decembro	628	861	689	502
TOTAL	9.881	12.397	8.290	3.689*

Táboa: Número de visitas ao perfil en 2018 e comparativa anos anteriores desde que hai reconto.

D. Impresións dos tweets

Esta estatística computa o alcance dos chíos publicados nun perfil, ou o que é o mesmo, o número de persoas que viron pasar pola *súa timeline* (liña de tempo) algún dos chíos do Valedor do Pobo nese período. A actividade despregada na anualidade rexistra unha desaceleración respecto a anualidade anterior. A maior actividade, con todo, concentrouse no primeiro semestre do ano.

Mes	2018	2017	2016	2015
Xaneiro	12.600	14.300	4.859	8.299
Febreiro	10.100	10.800	8.555	8.382
Marzo	8.654	13.000	5.561	13.100
Abril	15.300	10.200	7.341	10.200
Maio	13.500	9.492	12.500	17.700
Xuño	14.300	11.300	11.900	20.100
Xullo	17.100	8.610	13.700	16.400
Agosto	9.242	10.500	4.546	9.325
Setembro	10.900	12.400	8.679	11.800
Outubro	12.000	31.500	16.200	12.400
Novembro	9.673	13.400	11.400	11.300

Decembro	7.091	13.600	7.602	8.679
TOTAL	**140.460**	**159.102**	**112.843**	**139.303**

E. Mencións ao perfil de Valedor do Pobo

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

Mes	Mencións 2018	Nº de mencións 2017	Nº de mencións 2016	Nº de mencións 2015	Nº de mencións 2014	Nº mencións 2013
Xaneiro	50	51	30	29	15	1
Febreiro	22	54	60	23	17	0
Marzo	15	109	22	64	6	2
Abril	40	74	22	24	22	13
Maio	39	16	25	25	12	11
Xuño	31	41	49	59	25	5
Xullo	77	16	80	41	31	5
Agosto	18	12	24	35	23	0
Setembro	32	19	24	48	37	6
Outubro	11	62	118	51	34	5
Novembro	35	26	34	81	54	14
Decembro	12	26	30	218	25	15
TOTAL	**382**	**506**	**518**	**677**	**301**	**77**

F. Chíos con maior cantidade de impresións

Na táboa que sucede, inclúese a listaxe cos chíos publicados en 2018 no perfil de Valedor do Pobo que obtiveron un maior seguimento, é dicir, un mellor comportamento viral. Da mesma extráese que as mensaxes con maior audiencia foron os vinculados á actividade institucional desenvolvida polo Valedor do Pobo en materia de transparencia.

ORDE	CHÍOS	Impresións
1	Comprometidos coa transparencia. Seguimos avanzando na publicación transparente de contidos non noso portal da transparencia **#publicidadeactiva @Dyntra_org #unvpmaistransparente** pic.twitter.com/Ti8lxMptXP	3.869
2	**#maistransparencia** Ao seu dispor a nosa nova Carta de Servizos **#vptransparente #portaldetransparencia #queremosescoitarte #aoseuservizo** Grazas polo apoio ao Instituto Internacional do Ombudsman valedordopobo.gal/wp-content/upl… pic.twitter.com/1JQGfKndUY	3.790
3	Xuntos pola transparencia. Traballando en rede https://twitter.com/ctpdandalucia/status/983671034447527936 …	3.776

4	Recibimos os informes de # **transparencia** 2017 dá **@Xunta** como acicate para seguir traballando polo efectivo cumprimento do dereito de acceso á información pública en Galicia. pic.twitter.com/Hobie5w475	3.765
5	Día das Letras 2018. Pola defensa dous nosos dereitos lingüísticos. Polo dereito a vivir en galego. **#LetrasGalegas2018 #MaríaVictoriaMoreno #engalegoleo #engalegovivo #engalego @AcademiaGalega** pic.twitter.com/fLWiAUdvwR	3.581
6	A valedora participa na xornada "A transparencia na administración local de Galicia" ou próximo 15 de xuño. http://www.fegamp.gal/content/xornada-transparencia-na-administracion-local-de-galicia … pic.twitter.com/EwAqpzBMXZ	3.579
7	Para restituír os apelidos en Galicia só se necesita presentar unha instancia. **@amesanl** inclúe un modelo entre os seus recursos. Interesante iniciativa en favor dos nosos **#dereitoslinguisticos**. "Eu restituín os meus apelidos" vía **@sermosgaliza**: http://www.sermosgaliza.gal/articulo/lingua/eu-restituin-meus-apelidos/20180418193529067978.html … pic.twitter.com/LDVMbsbgAX	3.096
8	A valedora no Congreso Internacional de Transparencia (**#CIT18**) fala do exercicio do control da transparencia: «Non se pode negar un dereito por falta de medios ou de persoal pero é certo que o dereito á transparecia precisa deses medios para ser protexido» pic.twitter.com/pDWb1gk4mL	2.964
9	Declaración de Cádiz. Os órganos garantes da **#transparencia** en España len en conxunto a súa declaración no **#CIT18** no día do **#dereitoasaber #DerechoASaber**: «Solicitamos consagrar o dereito á transparencia como un dereito fundamental» pic.twitter.com/4HjqpM4ego	2.945
10	Nosos colegas do Instituto Internacional de Ombudsman reflexionaron estes días en Estonia sobre os dereitos humanos na **#eradixital**. No **#DiaInternetSegura** evocamos unha das súas reflexións: “The individual has to be at the centre, and not technology” (Ülle Madise).	2.792
11	A valedora do pobo entrega este xoves (11.00 horas) ao presidente do **@Par_Gal** o Informe Extraordinario "A accesibilidade en Galicia" elaborado coa colaboración de **@Fundacion_ONCE @faxpg @PlenaGalicia** e **@COGAMI_Galicia** pic.twitter.com/uq6q5xsrqQ	1.784
12	A valedora apúntase á conmemoración do Día Mundial da **#JusticiaSocial #XustizaSocial** coñecendo as "Mentiras sobre a Pobreza" do muro instalado no **@Par_Gal #MentirasPobreza** por **@EAPNGalicia** https://twitter.com/Par_Gal/status/965893001275944960 …	1.244

G. Tipoloxía dos seguidores en Twitter

- Por procedencia: (37 % de Galicia) 24% da Coruña, 8% de Pontevedra, 3% de Lugo e 2% de Ourense.

-Por xénero: 45% mulleres e 55% homes.

2. Facebook

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

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

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

	2018	2017	2016	2015
Ao 31 de xaneiro	615	541	408	280
Ao 30 de xuño	628	577	478	345
Ao 31 de decembro	647	605	528	403

B. Total de usuarios que interactúan coa páxina

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

Mes de 2018	Interactuacións
Xaneiro	167
Febreiro	57
Marzo	60
Abril	29
Maio	53
Xuño	59
Xullo	66
Agosto	10
Setembro	62
Outubro	81
Novembro	56
Decembro	42
TOTAL	742

C. Alcance total do perfil de Facebook

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

Mes de 2018	Nº de persoas
Xaneiro	3111
Febreiro	1208
Marzo	732
Abril	521
Maio	634
Xuño	743
Xullo	824
Agosto	111
Setembro	822
Outubro	930
Novembro	760
Decembro	563
TOTAL	10.959

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

Durante 2018, o Valedor do Pobo realizou no seu perfil de Facebook un total de 81 publicacións cuxa tipoloxía se distribúe do seguinte modo:

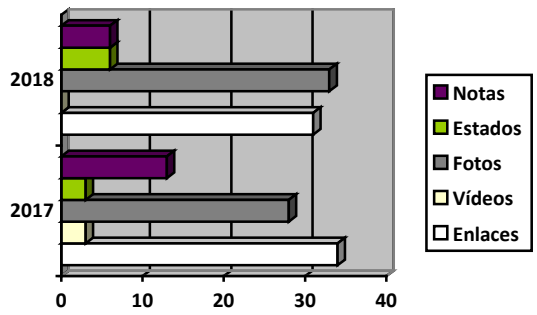
-6 notas

-6 estados actualizados

-33 fotos

-31 ligazóns

-3 vídeos



E. Alcance das publicacións do perfil de Facebook do Valedor

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

Mes de 2018	Nº de persoas
Xaneiro	1960
Febreiro	840
Marzo	656
Abril	482
Maio	693
Xuño	843
Xullo	918
Agosto	103
Setembro	860
Outubro	1037
Novembro	910
Decembro	244
TOTAL	9.546

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMPREGO PÚBLICO

I. Introdución

Na área de "Emprego público" tramítanse reclamacións cuxo contido común atende a defensa de dereitos tanto daqueles aspirantes a un posto no sector público, que consideran que non se respectan os principios e garantías fundamentais de acceso á función pública, como de empregados públicos, con independencia do seu vínculo laboral (funcionarial, estatutario ou laboral) ou do carácter temporal ou indefinido da súa relación (de carreira, interino, etc.), que cuestionan o funcionamento na xestión laboral que realizan as administracións públicas galegas.

Aínda que as materias que substancian a maior parte das reclamacións tramitadas adoitan repetirse ao longo dos últimos exercicios, temos que destacar que no ano 2018 produciuse unha diminución tanto cuantitativa como cualitativa das queixas recibidas nesta área. Ao noso xuízo, a razón desta minoración atópase no restablecemento paulatino de dereitos que, en materia de emprego, foron obxecto de restricións como consecuencia das medidas de contención do gasto público adoptadas por mor da crise económica de anos anteriores. A progresiva recuperación de dereitos laborais que se viron limitados desde o ano 2012, levando á precarización das condicións de traballo dos empregados públicos, tivo o seu claro reflexo na xestión de expedientes desta defensoría.

Esta valoración apréciase, como diciamos, non só na diminución do número de expedientes con respecto ao 2017, senón tamén no contido das queixas tramitadas, dado que en anos anteriores centrábanse principalmente na escaseza de convocatorias polas limitacións das taxas de reposición, o cuestionamento das garantías no acceso ao emprego ou a temporalidade do desempeño nos postos públicos. A propia normativa estatal flexibilizou esta situación ao permitir que certas administracións e sectores adopten medidas para estabilizar o emprego temporal. De feito, na Comunidade Autónoma galega aprobouse a Resolución do 15 de xaneiro de 2018, que materializa o acordo entre a Xunta de Galicia e as organizacións sindicais para o desenvolvemento dun plan de estabilidade no emprego dos servizos públicos.

> Tras o esforzo de austeridade que xerou altos niveis de temporalidade laboral, enténdese que tal condición non resulta adecuada para o bo funcionamento dos servizos públicos

Recoñece esta Resolución que devanditos servizos experimentaron durante o período de crise un importante aumento da temporalidade no emprego polo que son necesarias políticas de persoal que permitan reducir a actual taxa de temporalidade e alcanzar a plena estabilidade, mellorando non só as condicións dos profesionais senón tamén o funcionamento dos servizos públicos que se prestan á cidadanía.

En conclusión, e derivado das apreciacións anteriores, fronte ao importante número de expedientes relativos á escasa oferta de emprego público, as irregularidades en procesos selectivos ou as restricións nas condicións laborais dos empregados públicos, que se computaron en exercicios anteriores, hai que sinalar que no 2018 as denuncias céntranse en cuestións máis xerais e comúns diferenciándose dous grandes apartados, un relativo ao propio control no acceso ao emprego público (contido e esixencias das bases das convocatorias da oferta de emprego, garantías no desenvolvemento dos procesos de selección ou o funcionamento das listas de contratacións temporais), e unha segunda problemática centrada nas condicións dos traballadores ao servizo da administración pública (réxime de vacacións, permisos e licenzas, medidas de conciliación da vida familiar e laboral, ou mobilidade voluntaria).

Non obstante o anterior, non cabe dúbida de que non se alcanzaron os niveis de recuperación desexados, e que xunto coas reclamacións de carácter máis ordinario, tramitáronse tamén denuncias sobre o mantemento da suspensión de certas condicións laborais dos empregados públicos, así como sobre a falta de cobertura de postos de traballo. Por tanto, seguen convivindo ambos tipos de reclamacións, ben derivadas da xestión -en ocasións- inadecuada do persoal ao servizo da administración no desempeño ordinario do seu posto de traballo, ou ben orixinadas polas necesidades e dificultades que en materia de emprego ocasionou o contexto socio económico dos últimos anos tras a adopción de medidas de alcance xeral sobre sustentabilidade financeira e contención do gasto público.

Como comentario final desta sección, é preciso mencionar que xunto coas cuestións de fondo sobre emprego público que se substancian neste apartado, seguimos apreciando a existencia dun grave problema de carácter máis formal pero que resulta fundamental, como é a falta de resposta expresa por parte da administración ante as alegacións ou recursos interpostos polos interesados.

II. Datos cuantitativos

O número total de queixas recibidas no ano 2018 elevouse a 119 asuntos. Nesta cifra compútase o número de problemas tramitados, independentemente do número de asinantes que poida haber sobre un mesmo asunto. En cambio, o número de reclamantes que solicitaron a intervención do Valedor do Pobo alcanza os 327 interesados, reflectíndose aquí o total de expedientes individuais iniciados neste exercicio, dos cales, por exemplo, 157 refírense a unha mesma problemática como é o atraso na convocatoria do concurso de traslados do persoal laboral da Xunta de Galicia.

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación debe realizarse tendo en conta por unha banda o total de queixas recibidas (total reclamantes), e por outra, o número de queixas

rexistradas contabilizando como un único expediente o grupo de queixas idénticas (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	327		119	
Admitidas	322	98,47 %	114	95,79 %
Non admitidas	5	1,53 %	5	4,21 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0,00 %	0	0,00 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	304	94,41 %	96	84,21 %
En trámite	18	5,59 %	18	15,79 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2015	1	0	1	1	0
2016	12	0	12	12	0
2017	74	0	74	74	0

III. Actividade de supervisión

1. Acceso á función pública

Para realizar unha análise das actividades levadas a cabo polo Valedor do Pobo en materia de emprego público durante o ano 2018, resulta conveniente iniciar a exposición facendo referencia a aquelas investigacións de control que se producen nos procedementos de acceso ao emprego público, ben por controversias sobre o contido das bases das convocatorias dos procesos selectivos, ben sobre o desenvolvemento de tales procesos, ou ben sobre o funcionamento e xestión da contratación temporal.

O rigoroso respecto das garantías que conforman os principios de transparencia e suxeición á legalidade ao que debe cinguirse todo proceso de selección iniciado por unha administración pública resulta de obrigado cumprimento.

Os cidadáns poden e deben esixir, e así o fan, o estrito seguimento en toda oferta de emprego público, dos principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar.

Son moitas as ocasións nas que os aspirantes a un posto de traballo na administración pública cuestionan as propias bases da convocatoria. Neste sentido, resulta incontrovertible que as bases constitúen a "lei" do devandito proceso, de maneira que tanto a administración como os opositores atópanse vinculados a elas. As normas reguladoras de cada oposición son as que están contidas na convocatoria da mesma, e fixan criterios sobre requisitos, exercicios e demais circunstancias do procedemento. Ditas bases deberán respectar, en todo caso, os principios xerais de acceso á función pública establecidos no noso ordenamento xurídico.

Con frecuencia, os participantes dun proceso selectivo cuestionan os propios requisitos ou méritos recollidos nas convocatorias, pois entre a información que pode conter as bases, atópanse as condicións e requisitos que deben reunir os aspirantes e a baremación dos seus méritos. En ocasións, a limitación ou restrición da convocatoria a unha ou un grupo reducido de titulacións, como requisito *sine qua non* para formar parte das probas selectivas, é considerado vulnerador do dereito á igualdade polos interesados. O requisito é unha condición imprescindible para participar e para ser admitido nun determinado procedemento selectivo e non prexulga a capacidade e a cualificación do aspirante, estando directamente vinculado cos labores previstos para a praza e posto de traballo ao que a mesma se adscriba. A concreción de titulacións profesionais específicas non resulta

discriminatoria sempre que se trate dunha aplicación racional do principio de división do traballo, que, en todo caso, terá que ser obxectiva.

Neste tipo de reclamacións, a nosa investigación consiste en realizar un idóneo control poñendo en directa relación a titulación esixida co posto a desenvolver, debendo estar suficientemente motivada pola administración convocante. O feito de establecer como requisito unha titulación/formación idónea ao posto non limita en absoluto a inclusión dunha ou varias probas para determinar a capacidade dos aspirantes e establecer a orde de prelación. Pasado o filtro obxectivo, e por tanto, cumpridos os requisitos de admisión ás probas selectivas, o criterio de selección consiste en que os participantes deben demostrar os coñecementos, capacidades e habilidades a través de concretos exercicios.

Dentro dos controis realizados neste apartado, e respectando sempre a discrecionalidade da administración para formular os requisitos dunha convocatoria para que sexan os adecuados ao posto a desempeñar, convén destacar unha recomendación formulada no ano 2018 sobre unha interpretación, ao noso entender, equivocada das bases da convocatoria por parte de a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria na adxudicación de bolsas de formación en materia de patrimonio moble galego, precisamente sobre as titulacións admitidas para aspirar ás devanditas bolsas. Na convocatoria, reservábanse, literalmente, dúas prazas para aqueles licenciados/as que obtiveran a titulación a partir do ano 2013. Inicialmente, a interpretación deste apartado das bases incluíu tanto a licenciados como graduados que obtivesen o título a partir de 2013. Con todo, por mor de varios recursos, Cultura considerou que debería realizarse unha interpretación restritiva e considerar que tan só podían participar de tal reserva os que obtivesen o título polo antigo plan de estudos anterior a Bolonia.

Admitida a trámite a reclamación, e obtidos os informes pertinentes, sinalamos que a incorporación a un emprego na administración pública baséase nun sistema de titulacións académicas que confiren aos aspirantes un dos requisitos de acceso esixido en tales procesos de selección, isto é, posuír o título esixible acorde ás tarefas do posto para desempeñar. E precisamente, a determinación de cales son os títulos válidos para ser admitido na convocatoria controvertida centra a argumentación da recomendación coa que concluíu este expediente, e que non chegou a ser aceptada pola consellería.

A implantación do Plan Bolonia nas universidades españolas supuxo a adaptación e unificación de criterios educativos en todos os centros europeos, dividindo o ensino superior en tres niveles (grao, máster e doutoramento), provocando un profundo cambio da estrutura dos plans de estudos, e desaparecendo as licenciaturas e diplomaturas, que pasan a converterse en carreiras de grao. Esta modificación non implica, en ningún caso, que as anteriores titulacións pre-Bolonia (licenciaturas e diplomaturas, enxeñería e arquitectura, enxeñería técnica e arquitectura técnica) non continúen tendo plena validez e eficacia como títulos oficiais.

A nova sistemática educativa crea un novo escenario de titulacións, e de maneira progresiva, elimínanse os plans de estudos anteriores, tal e como estaban constituídas,

pero a vixencia desas titulacións oficiais previas ao Plan Bolonia, é obvia. O que resultou imprescindible realizar foi a correspondencia entre os antigos títulos e as novas titulacións de grao, máster e doutoramento, servindo a este labor o Real Decreto 967/2014, do 21 de novembro, o cal establece os requisitos e o procedemento para a homologación e declaración de equivalencia a titulación e a nivel académico universitario oficial e para a validación de estudos estranxeiros de educación superior, e o procedemento para determinar a correspondencia aos niveis do marco español de cualificacións para a educación superior dos títulos oficiais de Arquitecto, Enxeñeiro, Licenciado, Arquitecto Técnico, Enxeñeiro Técnico e Diplomado. Por tanto, os antigos licenciados ou diplomados, manteñen o seu título con todos os efectos académicos e profesionais sen necesidade de facer ningún proceso de adaptación.

Así, o antedito procedemento creouse para declarar a correspondencia dos seus títulos aos niveis do Marco Europeo de Educación Superior (MECES). E esta vén ser a súa única finalidade, equiparando as vellas titulacións ao novo sistema educativo, sen que exista prexuízo algún para os antigos titulados con respecto aos novos egresados. A comparativa entre plans de estudo queda saldada coas debidas correspondencias. Por tanto, non hai minusvaloración algunha entre as titulacións antigas e as actuais, xa que os certificados de correspondencia aos niveis MECES non outorgan ningún título diferente ao que se posúe, nin supoñen ningún cambio nas competencias profesionais para as que habilita o título posuído; os anteriores títulos causan os mesmos efectos académicos e profesionais que os actuais títulos de Grao.

Se o anterior é así, e está perfectamente determinada a correspondencia entre a licenciatura e o grao válido para acceder á convocatoria de bolsas de formación en materia de patrimonio do moble galego, e por tanto, totalmente definido que títulos son admisibles, non parece resultar suficientemente motivada ou xustificada unha reserva específica para os antigos licenciados. É certo que aparece expresamente na convocatoria un apartado (a base 3.1 da convocatoria) que alude exclusivamente a licenciados/as sen incluír mención algunha a graduados ou titulación equivalente. Con todo, tamén queda recollida especificamente unha segunda delimitación moi concreta, como é a referencia temporal do ano 2013 ou posteriores, reservando así esas dúas prazas de oito, a persoas cuxo título foi obtido máis recentemente.

Non cabe dúbida que existiron dúas interpretacións posibles sobre as limitacións impostas ás prazas reservadas. De feito, a propia Comisión Técnica realizou unha valoración inicial tendo en conta a limitación a nivel temporal, tal e como fixo a autora da queixa que instou a intervención desta Institución (e como puideron interpretar igualmente outros aspirantes sen que finalmente o expresasen mediante unha reclamación). Tamén se pode recoñecer que outros interesados chegaron á conclusión de que unicamente resultaba válido para a reserva de dúas prazas a ostentación da titulación pre-bolonia. Confusión e diverxencia que, evidentemente, orixinaron a apertura desta queixa.

Con base no anterior, hai dous argumentos que determinaron claramente a nosa inclinación polo criterio temporal como único a ter en conta á hora de restrinxir as solicitudes das prazas reservadas:

En primeiro lugar, as correspondencias entre titulacións antigas e actuais teñen carácter automático, estando regulada esta correspondencia nunha normativa específica como é o RD de 2014 mencionado en liñas superiores. A súa aplicación e equivalencia é directa, a efectos académicos e profesionais, con independencia de que apareza a expresión "equivalente".

A extinción dos antigos plans de estudos universitarios e a súa substitución por outros máis actuais, obrigou a fixar as equivalencias entre as titulacións antigas e as novas, é o recoñecemento polo que un título de carácter oficial ten os mesmos efectos académicos e/ou profesionais que outro (non outorga un novo título, pero si os equipara a tales efectos). A automaticidade das correspondencias leva os mesmos efectos para os títulos considerados equivalentes. Pode suceder, como é o caso, que a expresión e recordatorio desa equivalencia na convocatoria concreta non conste literalmente, pero da lectura conxunta da normativa de aplicación en materia de educación, cabe concluír e constatar que as equivalencias son totalmente de aplicación.

E aquí é cando advertimos que a redacción da disposición obxecto de controversia é mellorable, de maneira que podería utilizarse expresións similares que evitaran calquera xénero de dúbida sobre a aplicación específica das equivalencias. Pero, en todo caso, a interpretación que debe darse é a de considerar incluídas as titulacións equivalentes.

Por outra banda, e corroborando o antedito, indo máis aló mesmo do nivel meramente educativo (pero relevante polo que de acceso á función pública compete), resulta interesante a redacción do artigo 76 do Real Decreto Lexislativo 5/2015 polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público, que na clasificación dos corpos e escalas esixe como titulación para o grupo A, estar en posesión do título universitario de Grao, sen facer mención expresa a titulacións equivalentes, dando por descontado a aplicación automática das correspondencias fixadas normativamente (a Lei de Función Pública de Galicia presenta unha redacción similar no seu artigo 42). En conclusión, a falta de mención do título equivalente na convocatoria obxecto de controversia non debe considerarse unha exclusión do mesmo, senón unha lagoa a completar co establecido no artigo 76 citado.

En segundo lugar, debemos atender ao espírito mesmo da convocatoria destas bolsas de formación, que entendemos queda reflectido nos parágrafos iniciais da mesma cando se sinala como obxectivo "impulsar a formación do futuro persoal técnico en materia de museos e posibilitar devandita aprendizaxe" e como finalidade "proporcionar unha formación teórico-práctica que, engadida á formación académica, contribúa a completar o currículo académico". O propio persoal do Servicio de Museos realizou a mesma interpretación cando, na consulta que formulou directamente a reclamante, si se lle confirmou inicialmente que as persoas graduadas podían concorrer ás listaxes de reserva

de dúas prazas, pois tal reserva realizábase precisamente coa vontade de facilitar a incorporación dos/as titulados/as nos últimos anos para a mellora da súa formación académica e profesional.

Esta consideración temporal encaixa perfectamente coas dinámicas de fomento, non só da formación especializada, senón tamén en termos de empregabilidade xuvenil, e é acorde ás diferentes medidas laborais de carácter análogo (por exemplo, os contratos en prácticas que teñen por obxecto a obtención da práctica profesional adecuada ao nivel de estudos cursados). Somos conscientes de que a convocatoria da consellería non implica unha relación laboral, pero si mostra un ánimo similar (lembramos novamente a súa literalidade: "proporcionar unha formación teórico-práctica que, engadida á formación académica, contribúa a completar o currículo académico"). Evidentemente, supón unha preparación práctica cara ao futuro laboral inmediato, e por tanto, ten pleno sentido unha reserva específica para aqueles titulados máis recentes que teñen máis dificultades ou menos posibilidades de desenvolver actuacións a nivel funcional, ademais de constituír unha ponte directa entre a recente titulación e a práctica dos contidos formativos.

En conclusión, cabe preguntarse se o primeiro criterio seguido pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (dando como resultado a adxudicación da bolsa de formación á autora desta queixa) resultaba razoable e acorde ao ordenamento xurídico. A resposta sen dúbida resulta afirmativa, pois é acorde á normativa a non exclusión de titulacións equivalentes, debendo centrarse a reserva de prazas unicamente baixo o paraugas da limitación temporal dos títulos obtido no ano 2013 e posteriores. En cambio, reservar dúas prazas a aqueles aspirantes das antigas licenciaturas non achega valor engadido algún nin parece ter xustificación. A xurisprudencia do Tribunal Constitucional preconiza que a interpretación dos dereitos fundamentais debe ser realizada no sentido máis favorable á súa máxima efectividade, sendo este criterio incompatible coa admisión de restricións que non estean suficientemente xustificadas.

Cambiando xa de cuestión, hai que sinalar que, noutros casos, a intervención do Valedor do Pobo parte do cuestionamento sobre a validez mesma na elección das titulacións admitidas para ocupar un posto na función pública. O requisito é unha condición imprescindible para participar e para ser admitido nun determinado procedemento selectivo e non prexulga sobre a capacidade e a cualificación do aspirante, e estarán directamente vinculados cos labores que legal ou regulamentariamente estean previstos para a praza e posto de traballo ao que a mesma se adscriba. A concreción de titulacións profesionais específicas non resulta discriminatoria sempre que se trate dunha aplicación racional do principio de división do traballo, e, en todo caso, haberán de ser obxectivos e comúns. Non houbo no 2018 ningunha reprobación á administración neste sentido.

Noutras moitas ocasións, a controversia céntrase non nos requisitos, senón na valoración dos méritos que expón a convocatoria.

Os méritos alegables deben ser obxectivos, e estar definidos en termos xerais e abstractos, descartándose referencias individualizadas e concretas. En todo caso, deben contemplar o mérito e a capacidade adecuados ao posto.

O respecto polo principio de igualdade implica que, a elección dos méritos e a súa baremación deben impedir a produción de discriminacións por circunstancias que poidan levar situacións de superioridade ou de inferioridade duns aspirantes fronte a outros, polo que a proporcionalidade na valoración que implica un concurso-oposición, e mesmo entre os méritos esixidos na propia fase do concurso, resulta determinante para considerar acomodado aos principios constitucionais calquera proceso selectivo público.

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

O propio Estatuto Básico do Empregado Público sinala que os procedementos de selección coidarán especialmente a conexión entre o tipo de probas a superar e a adecuación ao desempeño das tarefas dos postos de traballo convocados, incluíndo, no seu caso, as probas prácticas que sexan precisas. Os procesos selectivos que inclúan, ademais das preceptivas probas de capacidade, a valoración de méritos dos aspirantes, só poderán outorgar á devandita valoración unha puntuación proporcionada que non determinará, en ningún caso, por si mesma o resultado do proceso selectivo.

Queda claro, así, que a normativa de aplicación deixa marxe discrecional á administración convocante para decidir a vía máis idónea para seleccionar ao seu persoal, sendo quen de determinar o tipo de probas a realizar e os méritos a baremar. Pero tal potestade de discrecionalidade ten límites, que veñen establecidos legalmente tanto para determinar o tipo de proceso (oposición, concurso-oposición, ou concurso) como a natureza das probas ou os méritos a valorar, que deberán respectar os principios básicos do dereito permitindo o acceso en condicións de igualdade, sendo ademais acordes á praza convocada e ás súas funcións. Isto concrétase na esixencia da debida motivación, sendo insuficiente a mera asignación de puntuacións sen fundamentación algunha, o que evita claramente a arbitrariedade.

Aínda que durante o ano 2018 iniciáronse varias queixas nas que os interesados se mostraron desconformes cos méritos incluídos na convocatoria ou coa puntuación atribuída a cada apartado, non chegamos a apreciar en ningún dos expedientes irregularidade algunha, ao considerar por esta Institución que resultaban respectuosos coa normativa vixente, por non implicar discriminación duns aspirantes con respecto a outros, resultan conexos co tipo de prazas a cubrir, e proporcionados no seu conxunto.

2. Desenvolvemento dos procesos selectivos

Outro aspecto fundamental de control en materia de función pública é a supervisión que realiza o Valedor do Pobo no desenvolvemento dos procesos de selección, comprobando o cumprimento rigoroso dos principios de transparencia e suxeición á legalidade ao que deben cinguirse este tipo de procedementos, velando para que os principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar, sexan debidamente garantidos.

O respecto ás mencionadas garantías configúrase como un dereito fundamental recollido na propia Constitución Española, e a esixencia dun maior control e rigorosidade no desenvolvemento das probas selectivas vén esixido por todos aqueles aspirantes que pretenden acceder a un posto de traballo no sector público. Os avances xurisprudenciais en materia de discrecionalidade técnica ou a implantación efectiva da normativa en materia de transparencia (entre outras cuestións) calaron no colectivo de opositores, os cales entenden que os órganos cualificadores deben ser obxecto dun axustado control que garanta o cumprimento efectivo dos principios de acceso ao emprego público.

Un bo exemplo de investigación neste apartado represéntao un expediente iniciado por unha participante a unha praza do Consorcio de Turismo de Santiago de Compostela. Hai que dicir que non se cuestionou o resultado final alcanzado, entendendo que as puntuacións obtidas polos aspirantes eran correctas, pero si se apreciou que se vulneraron os dereitos da autora da queixa ao non remitir o concello resposta en tempo e forma ás reclamacións presentadas en vía administrativa.

O incumprimento efectivo das garantías no procedemento de reclamación, enturban a confianza no acceso á función pública.

Como diciamos, no devandito expediente, a interesada denunciaba tanto a puntuación acadada como a indefensión ante as reclamacións presentadas. En canto á valoración dos méritos, o Valedor do Pobo entendeu que a decisión adoptada polo Tribunal cualificador resultaba correcta, e que as pertinentes explicacións dos motivos que levaron a outorgar esa determinada baremación quedaban detalladas expresamente nas actas do Tribunal cualificador, sen apreciar erro ou falta de motivación suficiente por parte do órgano competente, quedando descartada a arbitrariedade.

A discrecionalidade técnica dos órganos cualificadores de procesos selectivos presume a imparcialidade dos seus compoñentes, a especialización dos seus coñecementos e a intervención directa nas probas realizadas. Nesa doutrina recoñécese que, na súa función avaliadora, os tribunais cualificadores de procesos selectivos contan cunha marxe de apreciación e valoración que impide substituílos por órganos externos,

administrativos ou xudiciais (salvo que existise desviación de poder, erro ou arbitrariedade). Isto significa que, no caso de que existan diverxencias e opinións técnicas enfrontadas entre expertos do específico sector de coñecemento de que se trate, pero sen que se revele un evidente e inequívoco erro, os órganos externos absteranse de censurar os xuízos técnicos dos tribunais selectivos.

Con todo, recoñecida esa liberdade de apreciación tan ampla, a xurisprudencia declara seguidamente que desa liberdade non se deriva que as decisións dos tribunais cualificadores queden á marxe de toda posibilidade de control, pois existen elementos que limitan esta regra da discrecionalidade técnica. Entre eses elementos de control, figuran, entre outros, o control da motivación das decisións adoptadas conforme ao que dispoñan as bases da convocatoria ou o control da racionalidade desas decisións, evitando que sexan arbitrarias. Por todo isto, as decisións dos tribunais cualificadores sobre a corrección dos exercicios de procesos selectivos, deben ser motivadas, baseándoas en criterios legais ou na doutrina de autores recoñecidos, premisas que deberían constar e motivar as contestacións ás reclamacións dos aspirantes que instaron a revisión do seu exercicio. A impugnación do criterio técnico do tribunal cualificador non pode limitarse a revelar unha simple opinión técnica diferente, senón que debe incorporar elementos que permitan ao tribunal externo formar con total seguridade a súa convicción sobre o tipo de erro cometido na avaliación levada a cabo polo órgano de selección.

Con todo, neste expediente, ademais da puntuación obtida, e sobre a que non apreciamos irregularidades como xa dixemos, tamén se denunciaba que o Concello de Santiago de Compostela non respondera ás diversas reclamacións presentadas pola interesada durante o proceso. Resulta obvio lembrar que os procesos selectivos deben garantir escrupulosamente a opción dos participantes para presentar unha reclamación ante o Tribunal cualificador por estar en desacordo coa puntuación alcanzada. Neste caso, as propias bases concedían un prazo de tres días hábiles para posibles reclamacións, e a posterior publicación da relación definitiva de aspirantes que poden acceder á segunda fase. En consecuencia, resulta evidente que, se se recoñece o dereito para realizar alegacións e a que estas sexan analizadas polo órgano pertinente, este debe ter un contido concreto e exercitable.

E aquí consideramos que resulta importante facilitar eficaz e axilmente esta información a aqueles aspirantes que mostraron o seu desacordo. Neste caso, non chega a definir o Concello de Santiago en que momento se publicaron as actas nas que se xustifica e motiva a puntuación conseguida por quen reclamou unha revisión da mesma, evidenciándose que tal publicación produciuse con bastante atraso, e cando xa se alcanzou case o final do proceso, cando a interesada xa mostrara a súa desconformidade ao ser excluída do segundo exercicio.

A resolución expresa das solicitudes forma parte do sistema de garantías dos cidadáns fronte á actuación da Administración, mediante a que dá a coñecer a motivación do acto.

Certo é que, nos procesos de selección, a normativa sobre réxime xurídico das administracións públicas permite que esta resolución se publicite, en substitución do trámite de notificación. E é xustamente a publicidade das actas, en tempo e forma adecuados, o acto que permite cumprir coas garantías anteditas. Por tanto, a administración debe ser coidadosa e exquisita con este tipo de actuacións.

Ademais do anterior, a interesada presentou un recurso de alzada fronte á resolución que publicaba o resultado final do proceso, acusando á administración de non remitir devandito recurso ao órgano competente para a súa valoración. A Lei 39/2015 do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas regula con detalle a tramitación do recurso de alzada, procedemento polo que se traslada e somete ao criterio do superior xerárquico do órgano que ditou o acto, a resolución que se recorre. A LPACAP é moi clara no que incumbe ás normas formais que deben adoptarse na tramitación deste recurso, establecendo que “se o recurso se interpuxo ante o órgano que ditou o acto impugnado, este deberá remitilo ao competente no prazo de dez días, co seu informe e cunha copia completa e ordenada do expediente", engadindo que "o titular do órgano que ditou o acto recorrido será responsable directo do cumprimento do previsto no parágrafo anterior”.

Tras o estudo da totalidade da documentación obrante neste expediente, non hai constancia efectiva da realización efectiva do trámite mencionado, ao non terse achegado acreditación algunha do seu cumprimento. De feito, na propia acta da sesión do Consello de Administración de INCOLSA, non constaba previamente na Orde do día a valoración do recurso presentado pola autora da queixa, recolléndose ademais que tal recurso “incorpórase á presente sesión por iniciativa da Sra. Xerente en funcións (...)”. O propio presidente do Tribunal cualificador, e, á súa vez, secretario do Consello, confirmou estas circunstancias no último informe remitido desde o Concello, engadindo que “houbo tempo suficiente para que todos os asistentes quedasen debidamente informados, ademais de que creo lembrar que se lles facilitou copia do escrito (isto último devandito con reservas, pois non posúo tanta memoria)”.

Independentemente das opinións vertidas polo presidente do Tribunal acerca do correcto actuar do órgano cualificador ou da discrecionalidade técnica dos tribunais de procesos selectivos, o certo é que a tramitación dun recurso de alzada esixe o rigoroso cumprimento dos trámites formais establecidos pola normativa de aplicación, que é o que aquí agora estamos a cuestionar. Admitido a trámite o recurso de alzada, será o órgano xerárquico superior quen ratifique ou reprobe as actuacións do órgano inferior. Esta configuración do noso sistema de recursos permite aos administrados gozar dunhas garantías de defensa

fundamentais posibilitándolles un medio legal de revisión fronte a un acto que consideran prexudicial.

Cando se produce unha falta na tramitación formal dun procedemento, prodúcese, en principio, unha posible indefensión para o interesado. Ese incumprimento formal pode dar lugar unicamente a unha mera irregularidade non invalidante xa que, por tratarse dunha simple infracción de tipo formal e non material, pode non producirse unha indefensión real. Pero, en termos xerais, hai que lembrar que, no ámbito dos procedementos administrativos, a infracción de normas procedimentais pode dar lugar á nulidade de pleno dereito ou a anulabilidade, pero tales situacións non son provocadas por calquera irregularidade formal, senón que debe prescindirse dos requisitos indispensables para alcanzar o fin ou que se produciu indefensión real do interesado.

Neste caso concreto, parece que os membros do Consello de Administración de INCOLSA realizaron o exame e estudo do recurso na mesma sesión na que minutos antes entregóuselles a documentación, valorando as alegacións da interesada e recibindo as explicacións do realizado na fase do proceso de selección, coas motivacións pertinentes sobre a baremación alcanzada pola recorrente. Certo é que, ao noso entender, non existiu unha indefensión real, consideración que vén reforzada polo feito de que non chegamos a apreciar incorrección na puntuación conseguida. Pero, dito o anterior, non cabe dúbida de que a falta de seguimento rigoroso dos trámites administrativos, xera desconfianza no administrado, vulnerando de maneira efectiva ou non os seus dereitos. Desde logo, as garantías formais dos procedementos establécense cunha finalidade clara de defensa dos intereses lexítimos das partes en conflito, neste caso, do administrado fronte á Administración Pública. A infracción formal, aínda que esta sexa de reducida magnitude ou entidade, que non faga susceptible de anulación o acto en si, ou que non supoña variación algunha no resultado final, non deixa de supoñer unha mala praxe administrativa que debe ser erradicada.

Outra cuestión fundamental no desenvolvemento dos procesos selectivos, que debe ser respectada na realización de calquera proba, é o anonimato, aínda que sexan exercicios tipo test. No ano 2018 remitiuse unha recomendación á Consellería do Mar indicando que é unha garantía a preservar en toda proba selectiva, sempre que así o permita a natureza mesma do exercicio. Dito isto, a discusión pode centrarse na posible anulación da proba unha vez detectado o incumprimento desta premisa, recoñecéndose aquí que existen discrepancias na xurisprudencia sobre o carácter invalidante derivado da consignación da identificación do aspirante.

Algúns xulgados desestimaron a invalidación dunha proba tipo test cando consta o nome completo do aspirante, fundamentando a súa decisión en que a identificación persoal é necesaria para evitar suplantacións de personalidade ou de acreditación sobre a quen pertencen as respostas, non supoñendo tal actuar vulneración dos principios constitucionais dado que o test é unha proba que se corrixe automaticamente e non en base a criterios subxectivos do examinador. A corrección deste tipo de exames limítase á aplicación dun modelo, de tal modo que resulta indiferente para o Tribunal coñecer o nome

ou non dos partícipes posto que a súa capacidade de decisión ou discrecionalidade está absolutamente vinculada a tal modelo, sen que poida beneficiar ou prexudicar o feito de coñecer previamente o autor do exame.

A pesar do anterior, consideramos que a esixencia do anonimato no trámite de corrección de probas de acceso á función pública é unha derivación consubstancial aos dereitos e principios constitucionais que rexen o procedemento de selección, que emana directamente dos artigos 23 e 103 da Constitución. Esta liña foi ratificada polo propio Tribunal Supremo en repetidas sentenzas (por exemplo, STS do 31 de xaneiro de 2006, STS do 19 de xaneiro de 2009, etc.) ao ditaminar que respectar o anonimato dos participantes nos procesos selectivos, aínda cando consisten en tipo test, garante os principios de igualdade e imparcialidade, debendo articularse os mecanismos precisos para garantir de modo completo e eficaz a incógnita sobre a identidade do examinado.

O anonimato é unha garantía obxectiva dos principios que rexen o proceso, polo que a mesma debe establecerse sempre que non sexa contrario á natureza e características da proba.

É máis, o feito de que, durante o transcurso do procedemento selectivo non se aprecien indicios concretos de que devanditos principios se viron inobservados, non é causa suficiente para estimar que a esixencia do anonimato non é necesaria, pois, precisamente, a súa virtualidade é preventiva. Mecanismos tales como a utilización de códigos, aseguran o anonimato na corrección e facilitan a transparencia do proceso e a confianza dos aspirantes na imparcialidade dos seus membros, así como de que van ser tratados por igual que os demais participantes do proceso selectivo.

No expediente ao que estamos a facer referencia, dado que o exame tipo test é corrixido de maneira automática en función dun modelo (e non ter opción a posibles rectificacións), determinouse que non resultaba invalidada a proba pola consignación da identidade dos aspirantes ao non producirse indefensión dos interesados, polo que se concluíu que si se produciu unha irregularidade, pero non invalidante.

Con todo, e de cara ao futuro, co fin de garantir dunha forma máis completa e perfecta o anonimato dos participantes no proceso, recomendouse á Consellería que adoptase os mecanismos precisos para evitar que quede constancia do nome e apelidos dos examinados nos seus exercicios, asegurando así o anonimato de cada un deles, a condición de que sexa posible pola natureza e características do exercicio. A finalidade desta medida é aumentar a transparencia dos procedementos de selección para evitar dúbidas razoadas e desconfianza por parte dos candidatos. A recomendación foi aceptada totalmente.

Outra garantía fundamental do procedemento é a de facilitar o acceso a todo interesado ás copias dos exames, actas, resultados ou contido das probas. Neste sentido, debemos dicir que, durante o 2018, tramitáronse varios expedientes nos que, inicialmente a administración mostrábase reticente para facilitar copias deste tipo de documentación, aínda que, en todos os casos, tras solicitar información, a administración accedeu a remitir os documentos solicitados.

3. Listas de contratación temporal

O control do funcionamento das listas de contratación temporal, e os chamamentos para a cobertura, definitiva ou temporal, de postos de traballo, conforman un importante campo de traballo na institución. Estas listaxes deben ser elaboradas aplicando de forma rigorosa os principios de publicidade, igualdade, mérito e capacidade, e o seu funcionamento debe ser totalmente transparente co fin de poder realizarse un rigoroso control tanto interno como externo.

> A orde na que todo aspirante se sitúa nunha lista de contratación temporal, condiciona a materialización efectiva dun contrato, polo que a transparencia na xestión dos chamamentos é fundamental para descartar irregularidades ou arbitrariedades.

Fundamentalmente, prodúcense dous grandes tipos de investigación nesta materia. Por unha banda, actúase ante reclamacións que cuestionan a propia necesidade de utilizar a contratación temporal, debendo comprobarse se o amparo da urxente necesidade está realmente xustificado, ou se a cobertura do posto debe realizarse mediante mecanismos ordinarios de contratación indefinida. No ano 2018 non se detectou ningunha irregularidade neste sentido.

Un segundo grupo de expedientes céntranse directamente na xestión das listaxes, tanto no que afecta á súa elaboración como ao seu mantemento. Neste exercicio destaca un expediente relativo ao sistema de chamamentos nas listas de contratación do Sergas, no que a reclamante consideraba que a utilización de mecanismos tradicionais como o correo postal limita as posibilidades de chegar a coñecer o chamamento a tempo (por exemplo, por estar ausente do domicilio un par de días), dados os prazos excesivamente breves que se manexan para aceptar o nomeamento, pois adoitan afectar a prazas cuxa cobertura resulta urxente.

Vista a problemática, esta defensoría está plenamente de acordo en que, as novas tecnoloxías permiten hoxe en día unha comunicación máis avanzada da que actualmente manexa a administración na xestión das listas de contratación. De feito, a propia Lei 11/2007 de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos remarca esta idea nos seus principios inspiradores. Sen dúbida, a administración pública debe pórse como meta a efectiva implantación de medios electrónicos e telemáticos, aínda que debe

lembrarse de que isto non significa deixar ao marxe sistemas tradicionais de acceso para aquelas persoas que prefiran a comunicación física ou en papel.

A Lei 11/2007 xa mencionada dispón na súa exposición de motivos que deben levantarse as barreiras coas que se atopan os cidadáns nas relacións coa administración pública relativas á distancia nos desprazamentos aos edificios públicos e o tempo que é preciso dedicar. A exposición de motivos fai referencia a que unha administración adaptada aos novos tempos ten que acompañar e promover en beneficio dos cidadáns o uso das comunicacións electrónicas. A Lei de Acceso Electrónico pretende superar moitas das rixideces derivadas da normativa anterior de réxime xurídico e procedemento administrativo, tendo en conta os novos medios dixitais dispoñibles. O verdadeiro salto cualitativo que pretende conseguir esta norma, unha vez superadas as barreiras tecnolóxicas, consiste en dar o paso desde p "poderán" ata o "deberán", en referencia á obrigatoriedade para as administracións públicas da oferta aos cidadáns de medios electrónicos e telemáticos para relacionarse con elas, sendo esta alternativa bidireccional.

As aplicacións informáticas actuais permiten a introdución de apartados específicos que recollen direccións de correos electrónicos, e de non ter esta opción habilitada, os avances tecnolóxicos facilitan a adaptación das mesmas para a inclusión dese dato de contacto. As opcións para a utilización destas vías poden contemplar a elección dun concreto medio con carácter preferente para a comunicación, sen que se vexa minguada ningunha garantía para o administrado, pois é precisamente este o que expresamente define como prioritaria a vía telemática para recibir notificacións.

O emprego do correo electrónico como canle para remitir as notificacións ou avisos dirixidos aos usuarios, debe ser fomentado e ofertado como canle de información (sempre que esa sexa a opción preferente do interesado).

Trasladadas estas cuestións a Sanidade, esta confirmou na resposta á nosa petición de informe o seu compromiso de poñer en marcha os mecanismos necesarios para solucionar a situación que deu orixe a esta queixa.

Para finalizar este apartado de contratación temporal, hai que incluír dous importantes expedientes que inciden na terminación mesma dos contratos por obra ou servizo, pois a finalización destes tamén debe ser obxecto de protección, garantías que a xuízo do Valedor do Pobo foron vulneradas pola Mancomunidade de Santa Águeda ao poñer fin ao contrato laboral de dúas das súas traballadoras sen respectar as formalidades esixidas pola lexislación vixente.

A contratación dun traballador mediante a modalidade de obra ou servizo determinada esixe que a duración desa vinculación dure mentres a obra ou servizo estea a

desenvolverse. A especificación dun perfil concreto, obxectivo e preciso, que queda perfectamente delimitado no contrato, implica que a duración deste vén determinada precisamente pola realización da obra ou finalización do servizo. Cando finaliza efectivamente a obra ou finaliza o servizo contratado, previa denuncia ou comunicación da administración, é cando finaliza o contrato. Se non se producen estas circunstancias, a finalización da relación laboral supón a improcedencia do despido, coa correspondente indemnización.

Tras a análise da documentación obrante no expediente, apreciouse que a continuidade do servizo que fundamentou a contratación destas traballadoras non cesara en ningún momento, e sobre este asunto, tense pronunciado o Tribunal Supremo en numerosas sentenzas nas que nega a concorrencia da terminación da obra e, por tanto, da chegada do termo do contrato de traballo, sen que a tal negativa se opoña nin cambios de denominación da actividade, nin renovacións de contratas, nin cambios no financiamento recibido na realización da obra ou servizo que dea orixe á contratación laboral. Nos informes remitidos pola Mancomunidade de concellos "Santa Águeda" non se fai referencia ás causas que xustificaron o despedimento das traballadoras. Coa información existente, parece evidente que o servizo continuou e os despedimentos resultarían improcedentes.

Nun dos expedientes, a rescisión do contrato resultaba especialmente gravosa xa que este parece vir motivado pola activación da interesada na súa condición de reservista voluntaria do Ministerio de Defensa. A lexislación vixente obriga á reserva do posto de traballo que estivera desempeñando antes da incorporación ou un de similares condicións e igual remuneración na mesma empresa e localidade, sen ver prexudicadas as súas posibilidades de promoción profesional na empresa.

En ambos os expedientes recomendouse á Mancomunidade afectada a revisión do procedemento que puxo fin á relación laboral, sen que ata agora se recibira resposta algunha. Esta falta de colaboración xa quedou evidenciada ao longo da investigación debido aos atrasos na obtención de información, e mesmo falta de remisión de documentación complementaria, reprobacións que foron tamén incluídas na recomendación final.

4. Condicións de traballo dos empregados públicos

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

Unha das reivindicacións fundamentais no ámbito laboral da sociedade actual é a posibilidade de que a conciliación da vida familiar e laboral sexa efectiva. En termos xerais, consideramos que se rexistraron importantes avances na regulación da xornada laboral no que respecta á posibilidade de que os empregados do sector público poidan conciliar o seu traballo coa súa vida persoal e familiar.

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

Esta percepción xorde non só do coñecemento da lexislación aplicable, senón da análise pormenorizada das queixas que chegan en materia de conciliación laboral, nas que, practicamente, non se puido apreciar vulneración algunha dos dereitos dos traballadores públicos, e onde destacan as medidas adoptadas e as melloras aprobadas para permitir a conciliación da vida familiar e laboral, así como a boa disposición da administración para alcanzar acordos que satisfagan a todas as partes.

Non obstante o anterior, hai que destacar un expediente que se aparta da boa liña seguida na maior parte dos supostos, e que consideramos especialmente grave, non só por provir dun organismo como a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), órgano que polas súas específicas competencias debería ser abandeirado destas medidas, senón porque xa é a segunda ocasión en que se rexistra unha vulneración de dereitos pola mesma causa.

No seu escrito, o interesado denunciaba a falta de resposta expresa tanto á solicitude de modificación do número de xornadas asignadas na modalidade de teletraballo (pasando de 1 a 3 días con motivo do nacemento da segunda filla do empregado) como da variación das condicións de flexibilidade horaria que goza, presentando ambas as peticións expresamente en tempo e forma. Iniciada a investigación sumaria e informal polo Valedor do Pobo, a Amtega remitiu un primeiro informe no que confundía a prórroga da xornada de teletraballo que xa viña gozando coa modificación solicitada. Así, a Amtega falaba unicamente de prórrogas e nada mencionaba das peticións concretas de modificación da xornada concedida en réxime de teletraballo e da flexibilización horaria, peticións cun contido concreto e especifico á marxe de calquera prórroga. Xa nun segundo informe (como consecuencia dunha nova petición de xustificación do asunto por parte desta oficina, ao considerar que o primeiro documento non resulta válido), a administración céntrase xa perfectamente no trámite e alcance das peticións de modificación, recoñecendo que ningunha delas foi respondida en prazo, e que finalmente non se concedía a ampliación de días por necesidades do servizo. A partir de aquí, é cando a análise da cuestión cobra importancia.

Para esta Institución, resulta fundamental a resolución nos prazos legalmente fixados de todas aquelas solicitudes que, seguindo o procedemento establecido, se dirixen a unha administración pública. E esta resulta ser a clave do problema. No artigo 21 da Lei 39/2015 de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas establécese que a administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación. O artigo 24 regula o silencio

administrativo, e fala da estimación en virtude de tal figura, que ten para todos os efectos a consideración de acto administrativo finalizador do procedemento administrativo, constituíndo un auténtico acto presunto equivalente ao acto expreso, co cal unha vez vencido o prazo establecido en cada caso pola norma reguladora do procedemento, a resolución expresa posterior á produción do acto só pode ditarse de ser confirmatoria do mesmo.

> Tanto a xurisprudencia como a doutrina sinalan que o silencio administrativo positivo é un verdadeiro acto administrativo, equivalente a esa autorización ou aprobación aos que substitúe.

A Amtega recoñece que non ditou resolución en prazo, polo que debería considerarse a plena aplicación da figura do silencio administrativo que contempla a nosa lexislación.

O artigo 15.4 da Orde do 20 de decembro de 2013 pola que se regula a acreditación, a xornada e o horario de traballo, a flexibilidade horaria e o teletraballo dos empregados públicos no ámbito da Administración Xeral e do sector público da Comunidade Autónoma de Galicia posibilita de forma expresa no apartado d) a modificación da prestación de servizo en réxime de teletraballo a petición do empregado. E seguindo as referencias da regulación do teletraballo establecidas na Orde, o prazo de resolución á devandita petición sería de tres meses, e de non obter contestación, tería que aplicarse o silencio positivo. E de ditarse resolución posterior, debería ser unicamente confirmatoria.

Dito o anterior, atopámonos ante unha situación similar á recollida nun expediente similar iniciado polo mesmo interesado no ano 2015, cando solicitou por primeira vez a modalidade de teletraballo, non obtendo tampouco resposta en prazo. E por iso mesmo, consideramos perfectamente aplicables novamente as consideracións realizadas naquel momento, aínda que habería que engadir que esta nova reclamación agrava a situación ao reproducirse novamente unha praxe para extinguir pola administración, isto é, a falta de resposta en tempo e forma ás solicitudes dos administrados.

Como xa diciamos no expediente do ano 2015, o acto presunto ten a consideración de verdadeiro acto administrativo finalizador do procedemento administrativo no que se produce, e como calquera outro acto declarativo de dereitos é irrevogable. Con todo, quedan abertas as facultades da administración pública para revisalo de oficio se estivese incurso nun vicio de nulidade de pleno dereito.

Non cabe dúbida de que un dos problemas fundamentais que presenta o acto presunto obtido por silencio administrativo positivo son os da determinación do seu contido. Do disposto na normativa referenciada, resulta evidente que o contido debe corresponderse exactamente co solicitado polo interesado e nos termos expresados na súa solicitude. A Lei 39/2015, para evitar os abusos aos que podería conducir esta conclusión, establece a nulidade de pleno dereito dos actos que concedan

facultades ou dereitos para os que se careza dos requisitos esenciais para a súa obtención. O propio Tribunal Supremo estableceu que o silencio administrativo non debe ser un instituto xurídico formal, senón a garantía que impida que os dereitos de particulares se baleiren de contido cando a administración non atende eficazmente e coa celeridade debida as funcións para as que se organiza.

Non podemos esquecer que cando se regula o silencio administrativo, en realidade estase a tratar de establecer medidas preventivas contra patoloxías do procedemento alleas ao correcto funcionamento da administración que deseña a propia Lei. Así pois, esta falta de resposta pola administración -sempre reprobable- nunca pode causar prexuízos innecesarios ao cidadán, senón que, equilibrando os intereses en presenza, normalmente debe facer valer o interese de quen cumpriu correctamente coas obrigacións legalmente impostas.

Queremos insistir en que esta interpretación da norma non obsta para que se garanta en todo caso a posibilidade para a administración de dispoñer dun título habilitador para impugnar ou revisar o concedido por silencio administrativo, no caso de que o acto incorra en nulidade por outorgarse facultades ou dereitos carecendo dos requisitos esenciais para a súa adquisición.

Dito todo o anterior, consideramos evidente que a autorización ao interesado para que preste os seus servizos mediante teletraballo tería que establecerse para as tres xornadas solicitadas na modificación, pois non houbo resposta expresa e esta débese contemplar como acto presunto confirmatorio da solicitude. Dado que non existiu esa resolución en prazo, a estimación da autorización debe entenderse nos seus propios termos e condicións.

A conclusión precedente vese reafirmada pola necesaria congruencia que se predica da resolución respecto das peticións formuladas polos interesados o que permite soster que o acto presunto ten un contido claro e predeterminado: o integrado polas peticións realizadas polo iniciador do procedemento. Cando a administración cala e outorga, o fai respecto de todas e cada unha das peticións non atendidas, que constituirán ao final o contido do acto nado da inactividade formal da administración.

En ningún momento esta institución pretende cuestionar as necesidades do servizo cando estas xustifican a desestimación da concesión das tres xornadas en réxime de teletraballo que pretende gozar o reclamante. De darse resposta en prazo, e ser esta a motivación da denegación, consideramos que a administración ten capacidade de autoorganización suficiente para determinar a mellor forma de xestionar as súas oficinas e traballo a desenvolver. Con todo, o problema que aquí se contempla é a falta de resposta expresa a unha solicitude de modificación do réxime establecido para as xornadas de teletraballo que xa viña gozando o empregado, e que, ante a circunstancia do nacemento da segunda filla, considera oportuno pedir a modificación, posibilidade contemplada expresamente na Orde do 20 de decembro de 2013 e que debería contestarse no prazo de tres meses. Falta de resposta que xa sufriu o interesado no ano 2015.

En canto á petición de modificación de flexibilización horaria, as mesmas consideracións en canto a mala praxe administrativa de non dar resposta expresa son igualmente aplicables. Con todo, no que respecta ao contido do acto finalizador, debemos sinalar que non tería carácter positivo tendo en conta que non está contemplada tal opción, debendo o traballador solicitar o cesamento e realizar unha nova petición.

Seguindo coa análise en materia de condicións laborais, resulta recorrente a recepción de reclamacións sobre solicitudes de goce de vacacións ou permisos retribuídos cando son denegados os períodos elixidos por necesidades do servizo. Durante o ano 2018 destaca a tramitación dun grupo de expedientes de contido idéntico (26 en total) por mor dunha resolución do Sergas que recolle as instrucións sobre o réxime de vacacións e permisos prohibindo a solicitude de permisos non retribuídos durante os meses de xullo e agosto, ademais de imposibilitar o goce de vacacións nin de permisos non retribuídos na segunda quincena do mes de decembro.

Sanidade alegaba á necesidade obxectiva de programar de forma adecuada as coberturas de persoal necesario para prestar asistencia sanitaria nos períodos de maior concentración de ausencias por vacacións e permisos, que son xustamente os meses de verán, de xuño a setembro, período común de vacacións segundo o Acordo de Concertación Social de 2001 e nadal (segunda quincena do mes de decembro, período de maior concentración de permisos de días de libre disposición), tendo en conta as especiais dificultades de substitución existente na categoría de enfermeiro/a por resultar insuficiente o persoal dispoñible nas listas de contratación temporal da devandita categoría para cubrir todas as vacacións e permisos nos períodos indicados de xullo, agosto e nadal.

A denegación do exercicio de dereitos subxectivos en base ás necesidades do servizo ten unha regulación específica e unha abundante xurisprudencia.

A posibilidade deste tipo de permisos polos empregados públicos está contemplada como un dereito subxectivo que atopa o seu límite nas dificultades ante as que se pode atopar a administración como xestora de servizos públicos para dar respostas ás necesidades de organizar os encargos que lle permiten dar cobertura aos intereses de carácter público e xeral.

A Consellería de Sanidade, como administración pública goza dunha capacidade de xestión e autoorganización en virtude da cal pode estruturar os seus servizos da forma que considere máis acomodada para unha maior eficacia. O principio reitor da autoorganización administrativa debe ser o da busca da xestión óptima dos intereses colectivos, o que require dunha xestión eficaz cos recursos dispoñibles. Nesta facultade de autoorganización é característica a discrecionalidade, que domina o seu exercicio, e que non debe confundirse coa arbitrariedade, sempre prohibida.

Precisamente para evitar que o acto adoeza de arbitrariedade, debe estar debidamente motivado e ter unha xustificación obxectiva, baixo os preceptos da normativa vixente. Por iso é polo que para que a administración poida alegar precisamente que, por necesidades do servizo, o traballador non pode usar os seus dereitos de carácter subxectivo vinculados a permisos e licenzas, é preciso que a administración motive suficientemente o caso concreto. Así, non basta con acudir ás "necesidades do servizo" para materializar a potestade de organización, senón que é necesario que o interesado saiba as razóns organizativas e en función de que interese xeral élle denegada a solicitude.

O referido concepto de "necesidades do servizo", constitúe un concepto xurídico indeterminado que outorga á administración unha marxe de apreciación, en orde a concretar as circunstancias que entende que concorren no caso para o exercicio desa facultade, debendo achegar ao expediente o material probatorio necesario para acreditar que a súa decisión ven apoiada nunha realidade fáctica que garanta a legalidade e oportunidade da mesma, así como a súa congruencia cos motivos e fins que a xustifica.

No informe remitido pola Consellería de Sanidade preséntanse unha serie de circunstancias que de forma obxectiva explican a necesidade de ter a disposición un persoal suficiente para afrontar as necesidades do servizo de saúde na área viguesa durante a tempada estival. Certo é que, durante os meses do verán, redúcense os efectivos habituais tendo en conta que nese momento se produce maioritariamente o goce de vacacións do persoal estatutario do Sergas. Pero se a isto se engade a concesión de permisos non retribuídos, a necesidade de cobertura mediante substitucións faise imprescindible. A problemática real xorde cando tales substitucións non se poden levar a cabo pola falta de aspirantes nas listas de contratación temporal, implicando entón a desatención sanitaria da área de saúde afectada.

Ante os números previstos de persoal necesario, e a experiencia previa en anos anteriores, entendemos que a xustificación da "necesidade do servizo" se atopa suficientemente fundamentada e motivada.

Tamén incardinados no apartado de condicións laborais están os problemas de mobilidade do persoal laboral, destacando unha queixa colectiva con 157 reclamantes, cuxa reivindicación se basea na inacción da administración e a pasividade dos representantes dos traballadores, pois a pesar de que o convenio colectivo contempla un sistema de concurso de traslados permanentemente aberto cunha periodicidade semestral mínima, pasaron xa 5 anos sen facerse efectivo.

Ante esta situación, a Consellería de Facenda remitiu un escrito poñendo de manifesto que, actualmente, a Xunta de Galicia se atopa inmersa nun proceso de negociación coas organizacións sindicais cara a definir un baremo normalizado a aplicar na resolución dos concursos de traslados, convocados para a provisión de postos de traballo de persoal funcionario e persoal laboral da Xunta de Galicia. As negociacións atópanse nunha fase avanzada pero pendente de alcanzar un acordo definitivo.

Ademais, o director xeral de Función Pública subliña que os distintos departamentos da Xunta de Galicia están a tramitar as novas relacións de postos de traballo, polo que non sería posible a convocatoria dun concurso de traslados no momento actual en tanto que resulta imprescindible coñecer o número e os perfís das prazas que figurarán nas RPT que se citan. Nesta liña destacar que a Resolución do 20 de outubro de 2008, da Dirección Xeral de Relacións Laborais, pola que se dispón o rexistro, o depósito e a publicación, no Diario Oficial de Galicia, do convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia (DOG nº 213/2008 do 3 de novembro, pode verse afectada, no relativo a provisión de postos mediante cambio de categoría, polos procesos de estabilización en curso; aspecto que pode incidir na convocatoria de concurso para os efectos de determinar as prazas para incluír na oferta de postos de traballo.

Todas estas actuacións en marcha inciden directamente na provisión de postos de traballo mediante procesos de concurso de traslados e deben ser definidas e resoltas, para os efectos da súa aplicación, con carácter previo á publicación dunha nova convocatoria.

Á vista desta información, entendeuse que a Consellería está ao tanto das reivindicacións formuladas na queixa, e que está a realizar neste momento as actuacións precisas para que se poida materializar o concurso de traslados solicitado, e que existe un compromiso real de dar efectividade a unha próxima convocatoria de concurso sen excesiva dilación. Por tal razón, consideramos oportuno dar unha marxe prudencial á administración solucionar o proceso de negociación co fin de permitir a vixencia real do dereito á mobilidade dos traballadores dependentes da Xunta de Galicia.

Para finalizar, resulta interesante mencionar que, aínda avanzada xa a mellora económica, recibíronse como en anos anteriores reivindicacións motivadas polo mantemento a día de hoxe de medidas que afectan a condicións laborais dos traballadores públicos, como é a suspensión do disposto no artigo 19 do Convenio Colectivo sobre do descanso semanal e o traballo en domingos e festivos. Así, tras a entrada en vigor da Lei 1/2012 do 29 de febreiro, de Medidas Temporais en Determinadas Materias de Emprego Público, a Xunta de Galicia deixou de compensar os servizos prestados en domingos e festivos ao persoal das residencias de maiores. Pero, tras a recuperación económica que a propia administración defende, os interesados consideran discriminatoria a vixencia desta medida temporal.

Ante esta problemática, é importante partir do feito de que esta pretensión excede da competencia común e habitual do Valedor do Pobo que se acostuma a proxectar sobre o control dos "actos e resolucións da Administración pública da Comunidade Autónoma e dos seus axentes" (art. 13 da Lei do Valedor. Nesta queixa búscase máis ben instar o control, por parte da valedora, das leis orzamentarias que encorsetan as posibilidades de actuación da administración e que dan lugar ás situacións consideradas vulneradoras dos dereitos do colectivo de traballadores de residencias de maiores.

Entrando no fondo do asunto, respecto á suspensión dos compromisos asumidos pola Xunta de Galicia en relación coa compensación dos domingos e festivos, esta suspensión ten base legal xa que foi establecida no artigo 6 da Lei 1/2012, do 29 de

febreiro de Medidas Temporais de Determinadas Materias de Emprego Público da Comunidade Autónoma de Galicia, establecendo expresamente que "se suspende a aplicación do artigo 19, excepto a liña 1, do V Convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia". Ante esta interdición legal, a administración non pode aplicar o sistema establecido no Convenio Colectivo sobre descansos e festivos. A existencia dunha previsión lexislativa expresa na norma orzamentaria como ocorre neste expediente, impide a aplicación da compensación de descansos e festivos previstos con anterioridade, e debe bloquearse a eficacia do pactado mediante convenio. Esta última conclusión parece indiscutible e exonera de responsabilidade á administración autonómica que non pode restablecer as medidas compensatorias suspendidas á luz da prohibición incorporada á norma orzamentaria.

Con todo, tamén na propia xurisprudencia máis recente, parece detectarse unha tendencia cara á preservación do dereito subxectivo mediante o estímulo da negociación entre as partes, mostrando a necesidade de retomar un diálogo entre a administración e os empregados para avanzar cara a unha recuperación - parcial ou gradual- do compoñente compensatorio do que se ve privado o traballador debido a que, en defecto de acordo habilitante establecido pola administración, o exercicio do dereito do que é titular este, que conta cos requisitos esixidos para gozar del, resulta inviable. Os nosos tribunais sinalan que "a suspensión do abono, cando haxa insuficiencia orzamentaria, constitúese en garantía de pago (...), aínda que se atrase ata que haxa partida orzamentaria". Dita consideración implica que deberá existir un estímulo para retomar as negociacións orientadas cara á subscrición de acordos (cos calendarios e a gradualidade que a complexa situación orzamentaria permita) que permitan conseguir a instauración da compensación solicitada. En todo caso, serán as propias normas orzamentarias as que permitan e confirmen a disposición de crédito suficiente para restaurar os obxectivos iniciais.

Por todo o anterior, só é posible alcanzar unha conclusión, que resulta case tautolóxica. A administración atópase plenamente sometida á lei e as leis de orzamentos galegas dos últimos anos que estableceron -en virtude do axuste extraordinario que deberon acometer as contas públicas- restricións que alcanzan aos compromisos (acordados entre as partes mediante convenio colectivo) sobre a compensación relativa a domingos e festivos de determinado persoal de centros dependentes da Consellería de Política Social. En consecuencia, nin a Xunta de Galicia infrinxiu norma algunha nin o Valedor do Pobo debe dirixirlle recomendación nese sentido.

O artigo 30 da Lei do Valedor contempla a posibilidade de que se "como consecuencia das súas investigacións, chegase ao convencemento de que o cumprimento rigoroso dunha norma pode provocar situacións inxustas ou prexudiciais para os administrados, poderá suxerir ao Parlamento de Galicia ou á Administración a modificación da mesma". A aplicación desa disposición ao asunto podería parecer plausible pero tampouco resulta oportuna. Constátase que unha medida laboral satisfactoria preexistente, viuse eliminada ante o revés económico xeral. Neste asunto, non se pode derivar desa circunstancia o automatismo

de que a valedoría deba dirixir unha proposta ou suxestión ao Parlamento de Galicia de modificación normativa, que neste caso sería o pertinente, debido a que, cando analizamos as implicacións da norma orzamentaria, non nos atopamos ante unha norma común que xera un efecto singular inxusto. A lei de orzamentos funciona máis ben, nun contexto de ríxido control do déficit, como un sistema de vasos comunicantes no que as decisións concretas de gasto xeran repercusións sobre outras partidas relevantes. Desde ese punto de vista, ten que ser unha competencia exclusiva do órgano parlamentario pronunciarse, cunha visión holística e de conxunto, sobre o proceso global de asignación dos recursos financeiros dispoñibles. Por iso, resultaría improcedente que esta institución interferise na devandita función expoñendo unha recomendación sobre a asignación de partidas orzamentarias concretas, como as que foron analizadas nesta queixa.

Aínda tendo presente as cautelas enunciadas no parágrafo anterior, parece oportuno indicar que a Xunta de Galicia deberá considerar -non como unha obrigación inmediata de resultado , pero si como unha obrigación de comportamento a futuro- retomar o diálogo social a fin de recuperar acordos que permitan (coa gradualidade que esixa a contención do gasto) incluír, nos sucesivos proxectos de presupostos, previsións relativas aos compromisos recollidos na negociación colectiva. Pero os tempos para retomar estes compromisos serán pautados pola propia administración en atención ás circunstancias económicas que nos alcanzan.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE EMPREGO PÚBLICO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/28170/17	Garantía do anonimato nos procesos selectivos de acceso á función pública	Conselleria do Mar 3/05/2018	Aceptada	Q/28170/17
2	Q/64934/16	Garantías procedimentais ante reclamacións en procesos de selección.	Concello de Santiago de Compostela 1/10/2018	Aceptada	Q/64934/16

3	Q/17058/18	A aplicación das correspondencias de titulacións oficiais no acceso ao emprego público	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional 7/11/2018	Non aceptada	Q/17058/18
4	Q/17059/18	A aplicación das correspondencias de titulacións oficiais no acceso ao emprego público	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional 7/11/2018	Non aceptada	Q/17059/18
5	Q/14/17	A finalización dos contratos por obra ou servizo, así como sobre o deber de colaboración coa institución do Valedor do Pobo	Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda 20/11/2018	Aceptada pendente de efectividade	Q/14/17
6	Q/34/17	A finalización dos contratos por obra ou servizo, así como sobre o deber de colaboración coa institución do Valedor do Pobo	Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda 20/11/2018	Aceptada pendente de efectividade	Q/34/17
7	Q/4061/18	Falta de resposta expresa a unha solicitude de modificación de xornada de teletraballo	Axencia para a Modernización Técnolóxica de Galicia 15/01/2019	Pendente	Q/4061/18

V. Consideracións finais

1. O estado financeiro actual da nosa economía viuse reflectido no tipo de reclamacións que recibe o Valedor do Pobo en materia de emprego público. Os signos de recuperación económica que se veñen constatando no período de análise deste informe determinan, sen dúbida, as reivindicacións dos cidadáns, tanto en materia de acceso ao emprego público como no relativo ás condicións laborais en que desempeñan o seu traballo os empregados da administración. Así por exemplo, a reactivación das convocatorias de procesos de selección fixo que desde esta institución se admitiran a trámite un maior número de expedientes cuxo contido se centraba no control das garantías no desenvolvemento de tales procesos; en cambio, tras a paulatina recuperación de certos aspectos retributivos dos traballadores dependentes da administración, diminuíron as queixas nese sentido, percibíndose unha deriva cara á reivindicación doutras condicións laborais como a mobilidade voluntaria ou a xestión de

permisos ou ausencias. A nosa sociedade adquiriu unha clara conciencia cidadá sobre o feito de que o cumprimento dos principios de transparencia e legalidade nas probas de acceso á función pública constitúe un pilar esencial da nosa democracia, polo que a esixencia de control e supervisión en todos os procesos de prazas públicas ten maior repercusión. O respecto rigoroso dos principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade e obxectividade, con independencia da modalidade contractual a celebrar, é clave no control e supervisión que o Valedor do Pobo realiza en materia de emprego público.

Non cabe dúbida de que apreciamos melloras substanciais en materia de transparencia nos procesos de selección, e de que as reivindicacións dos cidadáns axudan a presentar os procedementos e os seus resultados de forma clara e aberta. Dito isto, tamén é preciso advertir de que aínda quedan aspectos por mellorar. As principais incidencias que se detectan durante o desenvolvemento dos procesos selectivos das administracións refírense aos prazos e tempos de espera entre as probas a realizar, así como as dificultades que en ocasións teñen os opositores para obter copia dos seus exercicios, pois estas deberían ser atendidas con celeridade e de forma completa facilitando toda a documentación que constate o cumprimento dos principios de acceso ao emprego público. O mesmo cabe dicir ante as solicitudes de revisión dos exercicios que conforman as probas de acceso, cuxa resposta debe ser motivada e expresa dado que a invocación da **discrecionalidade técnica non é ilimitada**.

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

2. Tamén resulta fundamental sinalar que a creación de listas de contratación temporal a partir das probas de acceso, que permiten acudir a contratos temporais para a cobertura de interinidades, sexa para substitucións ou para vacantes, determina a importancia de obter unha puntuación supervisable, aínda cando non se obtén praza en primeira instancia. Isto reforza a esixencia de que os principios que rexen os procesos selectivos deben cumprirse estritamente en todos os niveis. Por iso, na mesma medida que consideramos fundamental o control no acceso mediante oposición libre a un posto de traballo na administración pública, **igual de importante resulta a supervisión e comprobación estrita dos mecanismos de contratación temporal a través das listas existentes**, non só para determinar o seu debido uso como recurso de substitución adecuada de empregados en situacións de ausencia, senón tamén en canto á correcta xestión das listas e a debida prelación nos chamamentos. Todo isto, tendo en conta

a necesidade de conciliar a limitación da temporalidade e a existencia das garantías adecuadas na prestación dos servizos públicos mediante o persoal suficiente.

3. En canto aos problemas específicos dos traballadores que prestan servizos no sector público (sexa cal for a modalidade contemplada no noso ordenamento), algúns derivan tamén das medidas de contención do déficit público que obrigou á administración para deixar en suspenso pactos acordados con anterioridade á crise económica e que prevían melloras paulatinas de condicións laborais, fundamentalmente equiparacións salariais entre diversos colectivos. **As ferramentas orzamentarias non son cuestionables por esta Institución, pero si cabe desexar que estes acordos laborais sexan progresivamente reactivados** na medida en que se consolida o proceso de recuperación económica.

4. Por último, queremos incidir na idea de que toda administración pública debe responder con prontitude ás solicitudes relativas a decisións ou actos administrativos en xeral, tanto os que afectan a procesos selectivos como ao exercicio da relación laboral dos traballadores públicos. Os organismos públicos non deben ampararse na figura do silencio administrativo para non dar resposta expresa ás peticións dos usuarios. A comunicación mediante resposta expresa e motivada ás solicitudes dos cidadáns é a liña directriz que debe guiar a actuación dos entes administrativos, o que evitaría dilacións e intervencións doutras instancias supervisoras, xa que en máis ocasións das desexadas prodúcese unha demora no estudo do problema que obriga ao afectado a solicitar a nosa axuda. É aquí onde debemos lembrarlles aos xestores públicos a importancia de dar resposta áxil ás peticións de información e reclamacións dos interesados, xa sexa como aspirantes a un posto na administración pública ou como empregado da mesma ante presuntas vulneracións de dereitos laborais, declinando calquera práctica administrativa que obstaculice ou demore a entrega daqueles datos que conforman o expediente do solicitante. Neste sentido, detéctanse en máis ocasións das desexadas certa rémora en facilitar de forma áxil, motivada e completa, o acceso á documentación.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: URBANISMO

I. Introdución

Como en anos anteriores, con este informe pretendemos informar someramente do traballo realizado no ano 2018 na área de urbanismo.

No informe dáse conta tanto das queixas recibidas o pasado ano como das presentadas en anos anteriores que se atopaban en tramitación e sen concluír os expedientes por atoparse pendentes de recibir a información solicitada ás administracións públicas afectadas.

Como puxemos de manifesto en anteriores informes a maioría das queixas presentadas nesta área teñen relación coa disciplina urbanística: escritos presentados nos concellos denunciando obras supostamente ilegais, sen estar amparadas por ningún tipo de licenza municipal, sen obter ningún tipo de resposta por parte da administración municipal; expedientes de reposición da legalidade urbanística que se incoan e non se tramitan deixando que caduquen ou mesmo resolucións firmes que ordenan a demolición de obras ilegais, e en bastantes casos ilegalizables, que non se levan a cabo por parte dos concellos, algunhas con sentenza xudicial firme; anuncios de imposición de multas coercitivas que logo non se tramitan, etc.

A xustificación que adoitamos recibir para explicar a falta de tramitación, as demoras na mesma ou a inactividade da administración é xeralmente a falta de medios persoais e materiais que fan imposible abordar en prazo e forma as cuestións que os cidadáns expoñen nos concellos.

Esta , sen dúbida, é unha realidade que podemos constatar cando falamos directamente coa alcaldía, a concellería de urbanismo ou os propios funcionarios. Existen concellos sen secretario municipal, ou o teñen acumulado con outros municipios, e que van ao concello unhas horas un día ou dous á semana. Noutros casos non existen técnicos de administración xeral, sendo o secretario quen ten que tramitar os expedientes de urbanismo, ademais de realizar as funcións que lle son propias. Noutros casos non existen asesores xurídicos que poidan realizar os informes necesarios na tramitación dos expedientes, carecen de arquitecto, etc...

Esta é a realidade municipal, polo menos a que se desprende da tramitación das queixas que se presentan ante o Valedor do Pobo.

É a realidade que describen a maior parte das queixas, non podendo afirmar que sexa a característica de tal ou cal goberno municipal: afecta os concellos independentemente da ideoloxía dos seus gobernos e do tamaño da súa poboación ou a súa localización xeográfica.

Certamente, as nosas opinións están condicionadas polos escritos que recibimos, os problemas que poñen de manifesto e as respostas que nos remite a administración, non pretendendo caracterizar a todos os concellos, ao conxunto da administración municipal, pois sería inxusto cualificar á totalidade pola experiencia duns poucos.

As queixas proveñen das catro provincias e afectan a grandes cidades, municipios medianos e pequenos, municipios do interior e costeiros.

Somos conscientes desta situación municipal pero como trasladamos reiteradamente aos concellos aínda entendendo as dificultades de todo tipo, persoais, técnicas e económicas, coas que teñen que enfrontarse moitas administracións locais para facer fronte de forma eficaz e eficiente ao exercicio das súas competencias, non pode ser iso óbice para o incumprimento das normas que regulan o funcionamento e as obrigacións dunha administración.

Algunhas das queixas, dúas, fan referencia aos PXOM. No informe do ano 2017 falabamos das queixas que se presentaron en relación a un Plan Xeral Municipal. Ese plan, cuxa aprobación inicial produciuse en marzo 2014, e a aprobación provisional en novembro de 2017, non contan aínda coa aprobación definitiva.

Entendemos excesivo o tempo de tramitación dos plans xerais dos municipios, aínda que somos conscientes da complexidade e dos numerosos trámites e informes sectoriais necesarios para iso.

Sen dúbida ao contar, desde o 22 de outubro de 2018, cun Plan Básico Autonómico vai permitir que a elaboración de plans de ordenación municipal, sobre todo en concellos de menos de 5000 habitantes, sexa máis sinxela ao concretar todas as protección en solo rústico, que supón o 90% do territorio galego, nas cales é necesario solicitar informe dos diferentes organismos con competencias sectoriais, dando axilidade ao mecanismo de solicitude dos devanditos informes. Establécese tamén unha regulación de carácter xeral dos diferentes usos do solo e da edificación a través dunhas ordenanzas tipo que se incorporarán aos futuros plans básicos municipais.

En relación cos plans entendemos que deberían articularse os mecanismos legais que permitan manter a vixencia do plan cando por sentenza xudicial se declarase nulo por un incumprimento formal na súa tramitación.

Entendemos non razoable que a anulación dun plan xeral despois de anos de tramitación, pola falta dun informe sectorial ou calquera outro vicio formal, obrigue a reiniciar de novo a súa tramitación cunha aprobación inicial, provisional e definitiva.

Pareceríanos razoable que se permitise a vixencia do plan anulando só aquilo que se relacione coa sentenza ou que se permita simplemente achegar o informe que falta sen obrigar a unha nova tramitación.

Somos coñecedores que se trata dun problema que afecta a todo o ámbito nacional e tamén dos traballos iniciados no Congreso de los Diputados para buscar unha solución legal a este problema.

En relación cos cambios lexislativos destacamos as modificacións da Lei 2/2016, do Solo de Galicia introducidas no artigo 13 da Lei 3/2018, do 26 de decembro, de Medidas Fiscais e Administrativas.

Entre outras modificacións engádese unha nova Disposición Adicional Terceira pola cal se pode autorizar a reconstrución , coas mesmas características urbanísticas que tiñan, dos edificios, construcións e instalacións afectadas por situacións declaradas polo Consejo de Ministros como zona afectada gravemente por unha emerxencia de protección civil ou polo Consello da Xunta de emerxencia de natureza catastrófica. Modifícase tamén a letra d da Disposición Transitoria Terceira (Réxime de autorizacións e licenzas outorgadas en chan rústico, coa seguinte redacción: "d) Que se manteñan o uso e a actividade autorizadas orixinariamente, permitíndose en todo caso, o cambio de uso a calquera dos regulados no artigo 40 desta Lei" (Residenciais, terciarios ou produtivos, a actividades turísticas ou artesanais e a pequenos talleres e equipamentos.

Para finalizar esta introdución debemos enmarcar o noso labor como supervisora da actuación administrativa pública galega, comprobando que os expedientes se tramitan axustándose ao establecido nas leis e garantindo os dereitos dos cidadáns. Non está entre a nosa atribucións a revisión dos actos da administración que corresponde á administración actuante e ao xurisdición contencioso-administrativa, así como tampouco podemos impartir ordes, revisar actos administrativos exercer facultades revisoras de actos firmes nin impoñer sancións.

II. Datos cuantitativos

Durante o ano 2018 recibimos 3.512 escritos de queixa, das cales 3.294 correspóndense coa queixa colectiva presentada pola "Plataforma Salvemos Vilaboa" (noutra parte deste informe damos conta diso).

En realidade as queixas fan referencia a 218 asuntos. Destes 218, tramitáronse e concluíronse 113, atopándose en tramitación 31 (incluímos como un único escrito a queixa colectiva presentada por 3.294 persoas de Vilaboa) e non admitindo a trámite 74 (damos conta diso noutro apartado do informe).

En total 3.512 escritos de queixa.

Os asuntos expostos, por administracións afectadas, distribúense da seguinte maneira:

-Administración Autonómica……18

-APLU……11

-Conselleria de Cultura e Turismo……3

-Augas de Galicia……3.

-Conselleria de Economía, Emprego e Industria…1

-Administración Local……200

Das 17 queixas para a Administración Autonómica foron todas admitidas a trámite e están todas concluídas excepto dúas relacionadas coa APLU, que se atopan en tramitación.

Das queixas presentadas ante a administración local 113 están concluídas, 31 en trámite e 74 non admitidas.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	3512		218	
Admitidas	3438	97,89 %	144	66.05%
Non admitidas	74	2,11%	74	33.95%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	----	-----	----	---------

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	113	3,29%	113	78.47%
En trámite	3325*	96,71%	31	21.53%

*3.294 corresponden a unha queixa colectiva presentada pola "Plataforma Salvemos Vilaboa"

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2011	1	0	1	0	1
2014	1	0	1	1	0
2016	0	3	3	3	0
2017	8	8	16	14	2

Queixas inadmitidas

Das queixas presentadas durante o ano 2018 non se admitiron a trámite 74.

Destas, 55 correspóndense con escritos presentados por asociacións e veciños dunha parroquia de Cabana de Bergantiños .

O motivo dos seus escritos de queixa é poñer de manifesto as súas discrepancias con algúns dos contidos do documento do PXOM , aprobado inicialmente por Acordo Plenario de data 22 de marzo de 2018, solicitando que instásemos ao concello á súa modificación no sentido que eles expoñen no seu escrito de queixa.

Nos seus escritos infórmannos de que o Plan se atopaba a información pública para a presentación de alegacións.

Non admitimos a trámite os seus escritos e informámolos de que deberían de presentar as alegacións no concello no prazo previsto para iso e que o concello lles informaría sobre a súa estimación ou desestimación.

Outros escritos non foron admitidos nuns casos por entender que a actuación da administración fora correcta, sen que se apreciasen irregularidades administrativas, con resolucións expresas, motivadas, co ofrecemento dos oportunos recursos non existindo, na nosa opinión, razóns para iniciar unha investigación sumaria e informal. Noutros casos porque se nos solicitaba actuacións para as que careciamos de atribucións ao solicitarnos que revisásemos licenzas urbanísticas concedidas no ano 2013 e as declarásemos nulas de pleno dereito.

Algún outro escrito non foi admitido a trámite por non existir unha actuación administrativa previa sobre a cal podamos investigar. Outro foi remitido á Comisión de Transparencia.

En todas as inadmisións explicamos aos interesados a razón da inadmisión, e se era o caso, achegábaselles información sobre como resolver o asunto exposto.

Queixas en trámite

Son 3.325 as queixas que se presentaron durante o ano 2018 e que non se concluíron atopándose actualmente en tramitación pendentes todas elas da resposta da administración.

Sen dúbida a cifra é rechamante, en realidade están aquí contabilizadas 3.294 queixas presentadas pola Plataforma Salvemos Vilaboa “en protesta pola actuación abusiva e arbitraria da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística”.

No seu escrito manifestan que o Plan Xeral está a tramitarse e “posiblemente reciba a aprobación definitiva este mesmo verán (2018 e aínda así a APLU continua acosando aos veciños e veciñas con multas coercitivas, órdenes de derribo e ameazas mesmo de

presentarse coa Policía Autonómica para efectuar demolicións de vivendas que na maior parte dos casos serán legalizables cando a novo PXOM se aprobe".

Existen en Vilaboa dous tipos de problemática respecto ás ordes de demolición:

-Vivendas construídas en solo rústico que se se aprobase o PXOM pasarían a ser solo urbanizable.

-Vivendas construídas nos primeiros 100 metros de liña de costa, dentro de limitación de núcleos das normas subsidiarias de 1988.

Aínda que se nos solicitaba que trasladásemos a súa protesta ante os organismos que se considerasen pertinentes tramitámola como unha queixa e actualmente estamos á espera de que a Dirección Xeral de Urbanismo nos informe sobre a aprobación definitiva do PXOM de Vilaboa .

Sabemos que o 14 de decembro de 2018 tivo entrada no Rexistro Xeral da Xunta a documentación que completaba a remitida en data 28 de novembro polo Concello de Vilaboa .

A Lei do solo de Galicia establece no artigo 60.16 que nos plans xerais daqueles concellos con poboación inferior a 55.000 habitantes a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, no prazo de tres meses contados desde a entrada do expediente completo, adoptará as seguintes decisións:

-Aprobar definitivamente o Plan.

-Aprobar definitivamente o Plan coas condicións precisas e determinadas que se consideren necesarias para reparar as deficiencias que presente o documento

-Aprobar parcialmente o documento, cando as deficiencias afecten a áreas ou determinacións tan concretas que, prescindindo delas, o plan se poida aplicar con coherencia, quedando a parte obxecto de reparos en suspenso ata a súa rectificación

-Non outorgar a aprobación definitiva.

Estamos á espera do que decida a Dirección Xeral de Urbanismo sobre a aprobación do Plan e ver de que forma afecta as vivendas incursas en procedementos de reposición da legalidade.

Puxemos en coñecemento da APLU o escrito da Plataforma de Vilaboa e son coñecedores de que o mesmo está pendente da aprobación definitiva e que pode afectar á legalidade das vivendas.

Somos conscientes de que mentres non se aprobe definitivamente o Plan, a legalidade das obras obxecto dos expedientes de reposición da legalidade urbanística tramitados na APLU teñen que analizarse de acordo coa normativa urbanística vixente e que as novas

previsións de ordenación urbanística deberán de ser tidas en conta na data na que entre en vigor, debendo facelo así constar cada afectado á APLU.

Con respecto á redución da zona de servidume de protección do dominio público marítimo – terrestre naqueles terreos clasificados como núcleos polas normas subsidiarias do Plan Municipal aprobadas definitivamente o 1/03/1998, anteriores á Lei de Costas, sinalamos que a Lei 2/2013, do 29 de maio, na Disposición Transitoria Primeira prevé que se poida instar a que o réxime da Disposición Transitoria Terceira 3 da Lei de Costas (que reduce a protección do dominio público marítimo-terrestre a 20 metros) se aplique aos núcleos ou áreas que á súa entrada en vigor non estivesen clasificados como solo urbano pero que nese instante, reunisen algúns dos requisitos que sinala. Entendemos que debe ser o concello o que debe instar a aplicación desta Disposición Transitoria Primeira.

Quixemos explicar brevemente o contido e a tramitación na que se atopa esta queixa polas repercusións sociais, e de todo tipo, e polo número de persoas e vivendas ás que afecta. Estamos á espera de que tras os informes pertinentes a Dirección Xeral de Urbanismo adopte unha decisión para a aprobación definitiva do Plan Xeral de Ordenación Municipal de Vilaboa e en función diso a APLU terá que revisar a tramitación dos expedientes abertos, sempre a petición dos propios interesados.

Despois desta aclaración son en realidade 31 as queixas presentadas durante o ano 2018 que se atopan en tramitación, todas elas pendentes de recibir os informes solicitados á administración.

Loxicamente os temas tratados nestas queixas son similares aos tramitados e concluídos.

A maioría están relacionadas con cuestións de disciplina urbanística. Algunhas delas pola falta de actividade da administración municipal na tramitación de expedientes como consecuencia de denuncias urbanísticas.

Das cinco queixas por inactividade, en dúas delas realizamos unha recomendación nun caso ao Concello de Ferrol, que ordenou no ano 2001 a demolición dunhas obras sen que ata o de agora as levara a cabo; e ao Concello de Tui onde as primeiras denuncias se presentaron no ano 2007. Damos conta destas recomendacións noutro apartado deste informe.

Noutro dos casos o interesado infórmanos que con data 7 de novembro de 2017 presentou un escrito ao Concello de Cangas solicitando a execución do ordenado nun expediente de reposición da legalidade por unhas obras ilegais, sen recibir ningunha resposta do concello e seguindo o expediente paralizado. O expediente incoouse no 14/08/2014 e finalizado o 13/10/2014 ordenando a demolición das obras.

O concello respóndenos de forma equívoca dicindo que con data 6 de abril de 2015 a Xunta de Goberno local incoa expediente sancionador a un veciño polas obras realizadas, finalizando o expediente co pago dunha multa de 4.200,70 €, e procedendo ao arquivo do mesmo.

Dicimos que a reposta é equívoca porque nada ten que ver o expediente sancionador co expediente de reposición da legalidade urbanística e en consecuencia solicitamos información de novo ao concello para que nos aclarase este extremo respondéndonos que con data 22 de decembro de 2018 acordouse proceder á execución forzosa do acordo de 13 /10/2014 no que se ordenaba a demolición das obras de ampliación da vivenda impoñéndolle ao afectado unha primeira multa coercitiva de 1.000€. Solicitámoslle ao concello que nos manteña informados da tramitación do expediente municipal. Este expediente que estaba en tramitación concluíuse uns días despois de pechado o exercicio 2018 e realizado a estatística para o informe.

Con respecto a queixas non relacionadas con cuestións de disciplina urbanística destacan catro presentadas pola obra de construción dun crematorio no Concello de Culleredo e tamén nese concello a queixa pola non devolución dun aval en garantía de obras de urbanización e unha queixa presentada para a Consellería de Cultura e Turismo pola excesiva demora en resolver un recurso de alzada do que damos conta en páxinas posteriores. Temos tamén unha queixa en tramitación ante a APLU por inactividade na execución de varias sentenzas de demolición de 21 vivendas. En relación con esta última queixa, á vez que realizabamos este informe recibimos a información da APLU na que se pon de manifesto que se demoleron tres vivendas, que non se iniciou ningunha actuación en seis porque non se empezou a construción e correspondéndolle por sentenza xudicial a demolición do resto das vivendas ao concello.

Reapertura de expedientes tramitados en anos anteriores.

Durante o ano 2018 reabríronse varios expedientes que se tramitaron en anos anteriores e que neste ano foron concluídos.

A maior parte destes expedientes teñen relación coa reposición da legalidade urbanística.

Normalmente cando un concello nos comunica que, como resultado da nosa intervención, incoouse un expediente de reposición da legalidade urbanística, comunicámosllo ao interesado e consideramos concluído o expediente.

Son varios os motivos que aconsellan este proceder. Todos están vinculados co período de tempo de tramitación e facémolo para non alongar o procedemento durante un prazo nunca inferior a un ano cos expedientes abertos e sen ningunha actuación pola nosa banda.

A Lei 2/16 do Solo de Galicia establece no artigo 152.5 que o expediente de responsabilidade da legalidade urbanística “deberá resolverse nun prazo dun ano, contado dende a data do acordo de iniciación”. O mesmo estipúlase no artigo 382.4 do Regulamento da lei do Solo de Galicia, aprobado polo Decreto 243/2016, de 22 de setembro . No parágrafo seguinte deste artigo establécese que “ o prazo indicado poderá suspenderse nos supostos legalmente previstos e, transcorrido este sen que se teña notificada a resolución expresa producirase a caducidade do procedemento”. Podendo neste caso declarar a caducidade e no mesmo acto incoar un novo expediente.

Cando, como consecuencia da tramitación dun expediente un concello comunícanos que se incoou expediente de reposición da legalidade urbanística así llo comunicamos ao interesado e poñemos fin á nosa intervención sinalándolle que aínda que en principio non parece preciso continuar a investigación iniciada como consecuencia do seu escrito de queixa podemos reabrilo de novo, á súa instancia, pola achega de novos datos ou circunstancias.

Dáse a circunstancia que nalgúns casos o concello incoa o expediente e despois non fai nada deixando que transcorra o tempo, cunha clara inactividade. Situación que é denunciada polo interesado e que ten como consecuencia a reapertura do expediente.

Queixas iniciadas en anos anteriores, tramitadas e resoltas en 2018.

Son 21 as queixas que se presentaron en anos anteriores, e que non se resolveron, seguíronse tramitando ata a súa conclusión durante o ano 2018. Todas foron resoltas excepto tres, unha delas foi obxecto dunha recomendación da que damos conta no apartado correspondente.

Unha delas apártase da temática máis común nas queixas presentadas e fai referencia ao valor catastral dunhas leiras afectadas por dúas liñas eléctricas, unha de alta e outra de media tensión que cruzan as leiras, impedindo practicamente a posibilidade de edificar.

Solicitaba que se rebaixase o valor catastral das devanditas leiras. A queixa fora presentada durante o ano 2017 e resolveuse co acordo da Xerencia Rexional do Catastro polo que se acorda a modificación da valoración de ambas as dúas parcelas por aplicación do coeficiente de inedificabilidade tendo en conta a servidume legal que se deriva dos tendidos de media e alta tensión que sobrevoan a leira.

Varias das queixas facían referencia á falta de resposta municipal a solicitudes ou denuncias presentadas sobre consultas de expedientes, de nulidade dunhas licenzas de construción, de información urbanística, de permisos de obra, etc.

Todas elas quedaron resoltas, nuns casos considerándoos o concello interesados na tramitación dun expediente e poñendo o mesmo a disposición do reclamante para a súa consulta en dependencias municipais. Noutros casos, porque o concello remitiunos sentenza xudicial firme sobre o motivo da queixa carecendo esta xa de virtualidade, lembrándolle ao interesado que " a discrepancia coas resolucións ditadas polos xulgados e tribunais de xustiza debe substanciarse polas vías previstas nas nosas leis procesuais, que pode vostede exercitar baixo a dirección técnica do seu avogado nos supostos e cos requisitos que ditas leis prevén e ante os tribunais de xustiza competentes".

Ante a insistencia do denunciante mostrando a súa desconformidade coa sentenza indicámoslle que se consideraba que houbera unha deficiente actuación por parte do xulgado (non unha reclamación sobre o contido dunha sentenza ou resolución xudicial) podería presentar unha denuncia na Unidad de Atención Cidadana

do Consejo General del Poder Judicial (calle Marqués de la Ensenada, 8. 28071 Madrid).

Noutros casos o concello comunícanos que non se esixía ningún tipo de autorización para a realización da obra que se pretendía realizar.

Nalgunha queixa o concello respóndenos reiterando o que xa se lle comunicara ao interesado ou ben que ao atoparse a obra denunciada en chan rústico, remitiuse o expediente á Axencia de Protección da Legalidade Urbanística.

A gran maioría destas queixas presentáronse durante o ano 2017.

Con respecto á queixa que se presentou no ano 2014, o interesado fai referencia no seu escrito ao presentado no concello no ano 2012 denunciando a realización de obras sen adaptarse ao autorizado na licenza. Solicitada información ao concello, este indícanos o 10 de marzo de 2016 que se vai a proceder a inspeccionar polos servizos técnicos municipais as obras denunciadas e, se é o caso, iniciar os procedementos para a reposición da legalidade urbanística.

O 19 de decembro de 2016 incóase por resolución da Alcaldía expediente de reposición da legalidade urbanística.

Con data 6 de marzo de 2018 o interesado comunícanos que o concello non tramitou o expediente nin adoptou ningún acordo en relación co feito denunciado no ano 2012.

Con data 29 de outubro de 2018 recibimos, despois de múltiples escritos e chamadas telefónicas por parte desta institución, notificación do concello no que nos informa que con data de 25 de novembro de 2018 por Resolución da Alcaldía acordouse a caducidade do expediente incoado o 19 de decembro de 2016 e a incoación dun novo.

Ten o concello o prazo dun ano, ata o 25 de novembro de 2019 para tramitar e notificar a resolución do expediente. Esperamos que neste caso non existan máis dilacións por parte da administración municipal e consideramos, polas razóns expostas con anterioridade, o expediente como concluído.

É rechamante a pasividade do concello neste tema pois a obra á que se fai referencia non é algo susceptible de provocar un conflito social senón que é un galpón no que non se respectou o retranqueo esixido.

Son tres as queixas que se atopan en tramitación ao 31 de decembro de 2018. Unha delas, do ano 2017 foi obxecto, como xa indicamos, dunha recomendación.

Con respecto á presentadas no ano 2011 podemos indicar que se concluíu e se reabriu varias veces como consecuencia da desconformidade do interesado coa resposta reiterada pola Axencia de Protección da Legalidade Urbanística. A última semana de decembro recibimos un novo escrito expoñendo unha serie de cuestións á APLU. Esa é a causa da reapertura e atopámonos á espera de que a Axencia nos remita a resposta.

A última sen resolver do ano 2017, quedou resolta no mes de xaneiro de 2019 unha vez pechada a nosa actividade do ano 2018.

III. Actividade de supervisión

Das queixas presentadas durante o ano 2018 concluíronse 113.

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

A xestión urbanística é o conxunto de operacións e procedementos para transformar o uso do solo, especialmente para a súa urbanización e edificación, en execución do plan.

Na xestión interveñen as administracións públicas, os propietarios, os urbanizadores e os promotores. Abarca desde os sistemas de actuación, repartición de cargas e beneficios, establecemento de polígonos, etc., que culmina na fase de urbanización e edificación onde teñen cabida os medios de intervención administrativa (licenzas e comunicacións previas).

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

A maior parte das queixas que se tramitaron, igual que en anos anteriores, están relacionadas coa disciplina urbanística.

Disciplina urbanística.

Unha vez aprobado o PXOM, o concello ten que facer que se respecten as previsións nel contidas. Uns dos principais instrumentos dos que dispón para iso é a licenza urbanística, acto administrativo regrado cuxas condicións se verifican polos técnicos mediante os correspondentes informes e sen marxe de apreciación subxectiva.

A licenza concédese toda vez que se comproba que o proxecto que se presenta cumpre técnica e xuridicamente coas determinacións que establece o Plan Xeral, non podendo denegarse se o proxecto cumpre coa normativa. Non é un acto discrecional, é un acto administrativo regrado.

Como vén sendo habitual as denuncias teñen como motivo da queixa:

- obras realizadas sen licenza e que poden ser legalizables ou non legalizables.

- incoación de expedientes de reposición da legalidade urbanística vulnerada que non se tramitan e se deixan caducar.

- incumprimento das resolucións que poñen fin aos expedientes (multas coercitivas que ás veces non se impoñen e se se impoñen, non se pasan a cobro; ordes de paralización e precinto de obras ou demolición que non se executan, nalgúns casos con sentenzas xudiciais firmes).

- denuncias de infraccións urbanísticas que non se tramitan.

Estas son as cuestións máis recorrentes nas queixas e se presentan tanto en grandes como en pequenos municipios, poñendo de manifesto en bastantes casos que os expedientes se tramitan, se ditan resolucións e non se executa o ordenado; noutros casos simplemente se inician e se deixan caducar.

- Son queixas presentadas, case na súa totalidade de forma individual, ao considerar que a administración non actúa coa dilixencia debida na protección da legalidade e na restitución da vulnerada.

- Sempre consideramos nos nosos informes que a disciplina urbanística é a clave de bóveda do urbanismo pois sen a disciplina urbanística, os procedementos e as medidas coercitivas non se aplican, o sistema cambalea. Para que o plan urbanístico, para que a xestión urbanística se poden infrinxirse e non pasa nada?.

- Sen dúbida a disciplina urbanística pode ser un elemento crave para determinar a bondade e credibilidade de toda acción urbanística que desenvolve unha administración.

- O fin da disciplina urbanística non é ditar resolucións senón restaurar de forma efectiva a legalidade urbanística vulnerada, cuestión que lembramos a algúns concellos nos que despois de tramitar o expediente e poñerlle fin cunha resolución non executan o ordenado. Son moitos os casos de queixas sobre disciplina urbanística que poderiamos comentar neste informe pois como xa indicamos a maioría das que se presentan teñen como motivo que as orixina a disciplina e a inactividade no que debería ser unha tramitación adecuada deste tipo de denuncias ante a administración local, ben porque non se atenden as denuncias, ben porque non se tramitan ou se deixan caducar os expedientes de reposición da legalidade ou ben porque se incumpre o ordenado nas resolucións de disciplina.

- Faremos só referencia a algúns dos casos que se nos expoñen e que serven como mostra do tipo de queixas que nos remiten.

- O 12 de marzo de 2018 recibimos escrito de queixa no que se manifesta que despois de interpoñer unha denuncia no concello por obras non amparadas pola licenza concedida, incóase un expediente de reposición da legalidade urbanística con data 21 de novembro de 2016 que finaliza mediante resolución de data 24 de xuño de 2017 resolvendo que no prazo de tres meses, prorrogable por outros tres, se axusten as obras ás condicións da licenza, ordenando a demolición a conta do interesado se transcorrido o prazo non se axustaron as obras. Transcorrido o prazo sen que se fixese nada o denunciante púxoo en coñecemento do concello solicitando que se execute o acordado no expediente.

Ao non obter resposta da administración municipal diríxese a esta institución poñendo de manifesto o problema. Solicitada información ao concello, este comunícanos o día 25 de abril de 2018 que con data 21 de abril de 2018 iniciara o procedemento de execución subsidiaria coas medidas coercitivas.

Noutra queixa púxose de manifesto que con data 26 de setembro de 2017 presentouse denuncia ante o concello por unha infracción urbanística sen que ata a data (26/04/2018) se tivera resposta. Solicitada información ao concello dixo con data 10 de agosto de 2018: "A día de hoxe estanse examinando polos servizos técnicos do concello as obras en cuestión…."

Son dous exemplos do que adoita ser habitual, unha vez que o Valedor do Pobo solicita información sobre o problema que motiva a queixa o concello actúa e inicia ou retoma os trámites administrativos non iniciados ou que estaban, polas circunstancias que foren, paralizados.

Noutros casos o concello infórmanos das medidas que adoptará para resolver a denuncia pero queda nunha mera promesa.

Con data 25 de setembro de 2018 recíbese un escrito no que se nos informa que con data 15 de xullo de 2016 denunciouse no concello obras que incumpren a normativa urbanística. A denuncia reiterouse con data 19 de setembro de 2017. Ningunha foi atendida nin respondida polo concello. Unha vez solicitada información respóndesenos con data 17 de outubro de 2018 que xirada visita polo arquitecto municipal o día 14 de novembro de 2017, emítese informe técnico onde se afirma que as obras non contan con licenza, que a edificación incumpre varios parámetros urbanísticos como son aliñación ao viario, retranqueo a lindeiros, parcela mínima e que estas son ilegalizables por ser incompatibles co plan urbanístico, procedendo a súa demolición polo que propón a incoación dun expediente de reposición da legalidade urbanística.

Na resposta que nos remite o concello (17/10/2018) infórmanos que nos próximos días incoarase o expediente de reposición da legalidade urbanística demandado polo denunciante facendo constar que nos manterá informados dándonos traslado das actuacións. Cando redactamos este informe a denunciante vía telefónica infórmanos que o concello non fixera nada. Obviamente é un expediente que teremos que reabrir no ano 2019.
Outro claro exemplo da inactividade municipal en materia de disciplina urbanística témolo no expediente iniciado por unha queixa na que se nos informa que ante unha denuncia presentada o 1 de outubro de 2015, por resolución de data 20 de xaneiro de 2016 ordénase o precintado e paralización dunha obra e acórdase incoar expediente de revisión de oficio dunha licenza de obra. Con data 6 de abril de 2016 o Consello Consultivo emite un ditame favorable á revisión da licenza por incorrer en causa de nulidade plena. Non se continuou coa tramitación do expediente, si coa execución da obra. O 10 de outubro de 2016 declárase caducado o expediente e incóase outro que de novo déixase caducar mentres se finaliza a obra.

Incóase un novo expediente e por resolución de data 19 de decembro de 2017 acórdase declarar a nulidade da licenza concedida o día 22 de novembro de 2014 pola que se autorizaba a construción dunha vivenda unifamiliar. Solicitada información ao concello comprobamos que unha vez notificada a resolución a denunciada presentou un recurso de reposición con data 13 de febreiro de 2018 que non fora resolto polo concello. Despois da nosa intervención e con data de 22 de outubro de 2018 resólvese o recurso de reposición desestimándoo procedéndose a dar traslado do expediente á oficina de infraccións urbanísticas para que adopte as medidas pertinentes.

Non é habitual pero non en todos os casos ao denunciante lle asiste a razón ou o dereito. Este é o caso da denuncia na que se nos informa que o concello, con data 9 de outubro de 2017, ordenou, despois de tramitar o correspondente expediente de disciplina urbanística, a demolición de obras executadas sen estar amparadas por licenza outorgada para reforma da cuberta e limpeza da fachada. Ao amparo da licenza realizáronse obras de cerramento e cubrimento das terrazas que existían nos pisos segundo e terceiro do edificio, o que implica unha modificación da volumetría e un aumento da superficie construída contraria á ordenación urbanística en vigor. Contra este acordo interpúxose recurso de reposición con data 22 de novembro de 2017, desestimado con data 18 de marzo de 2018 ofrecéndolle o recurso contencioso ante a xurisdición contencioso-administrativa. Non se presentou recurso adquirindo o acto administrativo a condición de firme. Entendemos que o concello actuou correctamente, tramitou o expediente con todas as garantías e non apreciamos por tanto irregularidades ou mala praxe administrativa na tramitación do expediente.

Xestión urbanística.

Dentro deste apartado só se presentaron sete queixas que teñen que ver todas elas coa demora nas obras de urbanización do Parque Ofimático na Coruña que impedía obter as licenzas de primeira ocupación, o que orixinaba graves prexuízos aos propietarios que seguían pagando alugueres, intereses da hipoteca, e sufrían a deterioro dos electrodomésticos cando os seus pisos estaban desde facía xa moito tempo finalizados.

Nos seus escritos dicíannos que o concello non lles daba prazos de finalización supoñendo todo iso un desgaste emocional e económico, pois o prazo previsto para a finalización das obras e a concesión das licenzas de primeira ocupación era o 26 de xaneiro de 2018, e transcorridos xa varios meses desde esa data e seguían sen ter noticia sobre cando poderían obter a licenza de primeira ocupación.

O concello contéstanos dicindo que nese momento Unión Fenosa está a proceder ao soterramento das liñas de media tensión (LMT), que unha vez finalizadas as obras procederase ao asfaltado onde se retiran as torres das LMT e ao pintado da calzada, estimando que no verán se finalizarían as obras e poderían conceder as licenzas de primeira ocupación.

A realidade é que se demorou un pouco máis e a mediados de decembro comezáronse a conceder as primeiras licenzas.

Denegación de acceso a expedientes.

Recibimos queixas por este motivo. En todas elas despois de solicitar información ao concello respóndenos dicindo que se fixou data para acceder á documentación solicitada nas dependencias municipais (adoita ser na concellería de urbanismo ou en secretaría) establecendo tamén a posibilidade de solicitar copias que se poidan retirar despois de pagar a taxa correspondente.

Outras queixas.

Outras cuestións expostas fan referencia a demoras na tramitación de solicitudes de licenza de obra, alegacións a unha denegación de licenza, retirada dunha construción prefabricada, etc. Todas elas foron presentadas, tramitadas e concluídas no ano 2018.

Queixas relacionadas coa Axencia de Protección da Legalidade Urbanística.

Durante o ano 2018 recibíronse once escritos contra a APLU, nove están concluídas e dous atópanse en tramitación.

Seis deles tiñan por obxecto denunciar a inactividade da Axencia na tramitación de distintos expedientes. Dous escritos expresaban o desacordo dos interesados con senllas resolucións do director. Unha é unha consulta sobre unha resolución do ano 2013, outra fai referencia á problemática xurdida pola situación das adegas nunha zona da Ribeira Sacra e outra en relación co problema exposto pola Plataforma Salvemos Vilaboa.

1.- Por inactividade

En relación coas que fan referencia á inactividade debemos dicir que nalgún caso si apreciamos demoras na tramitación de expedientes, incumprindo os prazos legalmente establecidos para iso.

Varias destas queixas fan referencia á falta de resolución de recursos de reposición interpostos contra resolucións da Axencia despois de pasar nalgún caso dous anos desde a súa presentación.

Se temos en conta que a Lei 39/2015, do 1 de Outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, no seu artigo 124.2 establece que o prazo máximo para ditar e notificar a resolución do recurso será dun mes parécenos unha demora difícil de xustificar.

En todos os casos, unha vez solicitada información á APLU, esta con posterioridade á nosa petición resolveu os recursos.

Noutro escrito de queixa denúnciase inactividade porque a APLU non executa os seus propios actos. Neste caso o tema é un pouco máis complexo. A Axencia na resolución que pon fin a un expediente de reposición de legalidade urbanística recoñece que non se poden adoptar medidas disciplinarias por entender que a vivenda, obxecto do expediente, atopábase fóra de ordenación.

O 5 de novembro de 2015 a Fiscalía ditou decreto nas dilixencias de investigación penal do que se deduce que dentro dos seis últimos anos se realizaron obras na vivenda necesarias para o carácter vivideiro da mesma, polo que non podería considerarse como fóra de ordenación.

Como consecuencia diso iniciouse un procedemento de revisión de oficio do acordo no que se declaraba fóra de ordenación da vivenda, declarándose de oficio a nulidade de pleno dereito do mesmo .

Contra este acordo presentouse recurso potestativo de reposición que foi desestimado e posteriormente recurso contencioso-administrativo solicitando medidas cautelares de suspensión da eficacia e execución da resolución impugnada.

O denunciante que presenta o escrito no Valedor do Pobo acusa á APLU de inactividade por non executar os acordos.

Isto non pode levarse a cabo porque o recorrente solicitou a medida cautelar e a mera solicitude afecta á executividade do acto administrativo e suspéndeo, segundo a doutrina establecida nas sentenzas do Tribunal Constitucional números 92/2002, 199/1998, 78/1996, de forma que unha vez que se solicita a medida cautelar e en tanto non se adopte a decisión respecto diso polo tribunal competente, o acto non pode ser executado pola administración, porque en tal hipótese esta convérteríase en xuíz. Entendemos que a actuación da Axencia foi correcta e axustada a dereito.

Noutra queixa indícase que en setembro de 2016 presentouse unha denuncia na APLU pola construción dun muro de fábrica de bloque e dun galpón en chan rústico sen que se recibira resposta.

A APLU infórmanos de que efectivamente o 9 de Setembro de 2016 recibiu a denuncia aludida dando lugar a unhas actuacións de investigación urbanística e acláranos que o Plan de Actuación Urbanística para os anos 2016/2017 (DOG nº 154, do 17 de Agosto de 2016) non contemplaba as actuacións denunciadas entre as prioridades de investigación, tendo en conta que non se trata de obras en curso de execución nin obras terminadas cuxo prazo de caducidade estea próximo a finalizar. A pesar diso estanse tramitando as actuacións de investigación, habéndose levantado acta de inspección continuando na actualidade o curso das actuacións.

2.- Por discrepancias con resolucións da APLU.

En canto ás queixas nas que se expresaban discrepancias coas actuación da APLU despois da investigación realizada concluímos que a as actuacións realizadas eran razoables e motivadas, non considerando oportuno efectuar ningún tipo de recomendación.

Un dos casos nos que se expresaba o desacordo con resolucións da APLU fai referencia a un expediente no que se denunciaba unha serie de obras nunha explotación gandeira.

Despois da investigación sobre os feitos denunciados incóase un expediente de reposición da legalidade urbanística que finaliza cunha resolución do Director da Axencia de data 9 de novembro de 2015.

Na resolución conclúese que as obras executadas non se axustaban ás condicións sinaladas na licenza municipal no que se refire á achega de documentación que acredite que no Rexistro da Propiedade conste inscrita a vinculación da parcela á construción e ao uso autorizado, indicándose que se no prazo de 3 meses non se cumpría o requisito de inscrición no rexistro adoptaríanse as medidas procedentes de acordo co previsto no artigo 209.5 da LOUGA (Demolición das obras a cargo do interesado procedendo a impedir definitivamente os usos que desen lugar).

A denunciada solicitou unha prórroga no prazo pois tiña que reunir e completar a cadea de transmisión, cuestión ás veces non sinxela.

Unha vez transcorrido o prazo da prórroga sen que se efectuara a inscrición, a denunciante solicita á APLU que ordene a demolición, ao que se lle respondeu que non consideraba oportuno iniciar a execución forzosa ao considerar que a falta de cumprimento do ordenado na resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística era allea á vontade da denunciada, constándolle á APLU formalmente que estaba a realizar os trámites necesarios para cumprir e efectuar a inscrición.

Entendemos que a argumentación da APLU era razoable, motivada e apoiada por sentenzas xudiciais e non consideramos oportuno efectuar ningún tipo de recomendación.

Podemos informar con respecto a esta cuestión que desde hai xa varios meses o proceso de vinculación e a súa inscrición no Rexistro da Propiedade está xa finalizado.

3.- Adega da Ribeira Sacra.

Con respecto ao tema das adegas da Ribeira Sacra, a APLU está a tramitar varios expedientes de reposición da legalidade urbanística ao considerar que nos atopamos ante usos prohibidos en chan rústico.

A APLU infórmanos que baixo o pretendido uso de adega ou almacéns agrícolas están a demolerse estas edificacións tradicionais e executando novas construcións con usos predominantemente residenciais ou recreativos, vinculados ao lecer ocasional de fin de semana para gozar dunha paisaxe privilexiada con importantes valores patrimoniais, naturais e paisaxísticos.

Algunhas contan con licenza municipal para "almacéns agrícolas", "adegas para autoconsumo sen embotellado", "legalización, reconstrución e ampliación de adega familiar".

Entendemos que o expediente se está tramitando por tanto non existe unha actuación administrativa que poida ser obxecto de supervisión.

Finalizamos este apartado relacionado coa APLU dicindo que a colaboración da Axencia con esta institución é exemplar. O único reproche que lle poderiamos facer é a necesidade de reiterar varias veces as solicitudes de información para obter unha resposta, cuestión habitual tamén na administración local.

Do escrito presentado por 3.294 persoas agrupadas na Plataforma Salvemos Vilaboa damos conta nos apartado "expedientes en trámite".

Queixas relacionadas con Patrimonio Cultural.

Presentáronse tres queixas polo Servizo de Patrimonio Cultural pola demora na resolución de dúas autorizacións nun caso e dun recurso de alzada noutro.

Os dous primeiros casos resolvéronse durante o ano 2018 e o terceiro unha vez pechado o ano 2018, mentres elaborabamos este informe recibimos resposta de Cultura na que nos comunica que o recurso xa se resolveu estimándoo e xustificando a demora no artigo 71.2 da Lei 39/2015, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, que sinala "no despacho dos expedientes gardarase a orde rigorosa de iniciación en asuntos de homoxénea natureza…"

En relación coa demora nas autorizacións nun caso referíase á solicitude de autorización dun proxecto básico e de execución para a rehabilitación dunha vivenda unifamiliar no que se pedía celeridade na súa tramitación porque os muros se estaban derrubando.

Aínda que non era tan alarmante a situación, despois de varias reunións dos técnicos de Cultura co arquitecto autor do proxecto comunicáronnos que estarían en disposición de ditar unha resolución no prazo dun mes.

A outra solicitude de autorización era para a construción dun muro no que se xustifica a demora pola baixa laboral de dous arqueólogos dos tres con que conta o servizo. En todo caso o problema solucionouse nunhas semanas.

Queixas relacionadas con Augas de Galicia .

Expuxéronse tres queixas contra Augas de Galicia. Dúas son idénticas aínda que presentadas por diferentes persoas. Nelas exponse a queixa polos danos causados nunha vivenda da súa propiedade pola construción dunha EDAR e a urbanización dunha rúa anexa. Infórmannos que Augas nunca respondeu aos seus escritos nin se lles facilitou a información solicitada sobre o expediente.

Iniciada a investigación comprobamos que a obra da construción da estación de augas residuais é froito dun convenio entre Augas de Galicia e a Sociedade Pública Estatal "Aguas de las Cuencas de España" (ACUAES), polo que Augas de Galicia nos informa que trasladou todos os escritos a esa sociedade. Augas participou no financiamento e a execución material da obra levouna a cabo ACUAES, a cal nos informou que se deu trámite a todos os escritos, que se realizaron visitas de inspección e por parte da compañía aseguradora trasladóuselles proposta de indemnización en varias ocasións (4 de abril de 2016, 10 de xuño de 2016, 11 e 16 de novembro de 2016), facilitándolle aos interesados, por telo así solicitado, toda a información relativa aos expedientes e procedementos relacionados cos danos, remitíronselles tamén as pólizas de seguros subscritos e o acceso ao prego regulador do expediente de contratación.

Durante a tramitación destes dous expedientes tivemos coñecemento de que tamén presentaran, con anterioridade, queixa ante o Defensor del Pueblo. Postos en contacto con esa institución infórmannos que, efectivamente estaban a tramitar a queixa informándolles aos interesados de todas as actuacións que se estaban levando a cabo. Como consecuencia diso e ao ser ACUAES un organismo dependente da administración central do Estado decidimos suspender a nosa investigación, comunicándollo así aos interesados.

Na terceira queixa contra Augas de Galicia solicitábannos que estudásemos se se podía considerar a resposta que lle facilitaban como axustada á lei ou ao regulamento das administracións públicas. Entendemos que a resposta era correcta, axustándose á lexislación en materia de auga (lei 9/2010, do 4 de novembro de Augas de Galicia e Real Decreto Lexislativo 1/2001, do 20 de xullo, polo que se aproba en texto refundido da lei de Auga).

Queixas relacionadas coa venda de parcelas en polígonos industriais.

Presentouse unha queixa contra a venda de parcelas nun polígono industrial promovido polo Instituto para a Promoción e o Equipamento de Solo Industrial da Provincia de Pontevedra (IPESPO) e Xestur. Considera o interesado como promotor dun polígono privado que deberían ser subvencionadas tamén as parcelas do mesmo, ao considerar que existe unha manifesta competencia desleal. O presidente da Comisión Galega da Competencia indícanos que son habituais as políticas públicas destinadas a promover o establecemento de novas empresas incentivando a creación de solo público. Tendo a Autonomía de Galicia atribuída no artigo 30 do Estatuto de Autonomía a competencia exclusiva sobre o fomento e planificación da actividade económica. Despois de varias consideracións legais entendemos que a conduta obxecto da denuncia non se atopa entre os supostos previstos na Lei de Defensa da Competencia que poden ser sancionados por unha autoridade de competencia polo que se se entende que é un caso de competencia desleal é necesario interpoñer a correspondente denuncia ante os Tribunais de Xustiza.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE URBANISMO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
	Q/97/17	Falta de execución do ordenado	Concello de Chantada 10-01-2019	Pendente	Q/97/17
	Q/14460/17	Inactividade na tramitación dun expediente de reposición de legalidade urbanística	Concello de Mondariz 15-10-2018	Aceptada pendente de efectividade	Q/14460/17
	Q/12232/18	Inactividade na tramitación dun expediente de reposición de legalidade urbanística	Concello de Tui 26-09-2018	Aceptada pendente de efectividade	Q/12232/17
	Q/16946/18	Deixouse caducar un expediente de reposición de legalidade urbanística	Concello de Camariñas 11-12-2018	Pendente	Q/16946/18
	Q/18879/18	Falta de resolución dun recurso de reposición	Concello de Ponteareas 14-12-2018	Aceptada	Q/18879/18
	Q/3797/18	Falta de cumprimento polo Concello do acordado	Concello de Ferrol 14-01-2019	Pendente	Q/3797/18

Con respecto á primeira recomendación trátase dun expediente de xaneiro de 2017 e afecta ao Concello de Chantada pola súa inactividade na execución dos seus propios acordos en relación cunha denuncia de disciplina urbanística. A recomendación é a seguinte:

"*Que por parte do Concello de Chantada se adopten as medidas pertinentes para dar cumprimento ao acordado en relación ao Bar xxxxx, dándonos conta dos nomes das autoridades e funcionarios encargados de levalo a cabo.*"

A segunda recomendación fai referencia ao Concello de Mondariz pola inactividade na tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística. Na recomendación indicámoslle o seguinte:

"*Recomendamos ao Concello de Mondariz que o expediente de reposición da legalidade urbanística incoado en data 19/12/2017, despois de declarar caducado o incoado o 19/09/2017, se resolva no prazo establecido no artigo 152.5 da Lei 2/2016, do Solo de Galicia.*"

A terceira recomendación fáiselle ao Concello de Tui pola inactividade na tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística. Na recomendación indícaselle:

"*Que polo Concello se lle poña fin ao expediente incoado como consecuencia das denuncias presentadas por dona xxxxxxxxx pola construción dunha parte metálica de peche apoiada nunhas pilastras de peches de construción e pavimentación dun tramo no Lugar de Plaza , parroquia de Paramós, mediante unha resolución expresa, motivada, notificada e coa oferta dos oportunos recursos.*"

A cuarta recomendación é ao Concello de Camariñas para que finalice o expediente de reposición da legalidade urbanística. Na recomendación indicámoslle:

"Que se declare a caducidade do expediente de reposición da legalidade urbanística incoado por Decreto de Alcaldía nº 619/2016, de data 27/10/2016, e se incoe un novo expediente que deberá tramitarse coa maior celeridade e resolver cunha resolución expresa, motivada e notificada aos interesados co ofrecemento dos oportunos recursos."

A quinta recomendación efectuada fíxoselle ao Concello de Ponteareas con motivo da falta de resolución dun recurso de reposición. A recomendación é a seguinte:

"Que se resolva o recurso de reposición presentado por don xxxxxxxxx, contra o acordo da Xunta de Goberno Local de data 22 de novembro de 2010 mediante unha resolución expresa, motivada, notificada tanto a don xxxxxxxxx como a dona xxxxxxxxxxxx co ofrecemento dos oportunos recursos e se continúe co procedemento ata a súa finalización coa efectiva demolición, de ser o caso, da obra declarada non legalizable.."

A sexta recomendación fíxose ao Concello de Ferrol por falta de cumprimento do ordenado. A recomendación é a seguinte:

"Recomendamos ao Concello de Ferrol o cumprimento, con carácter de urxencia, do ordenado en o decreto do 12 de decembro de 2001, que dá fin ao expediente de reposición da legalidade urbanística EU 1172/01 tendo en conta o tempo transcorrido desde entón, a sentenza do Xulgado do Contencioso-Administrativo nº 1 de data 16 de maio de 2003 e sendo a obra non só ilegal senón que é ilegalizable por estar sobre viario público."

Recomendámoslle tamén a obrigación legal que ten o concello de recuperar os bens integrantes do seu patrimonio público (artigo 21.1.k e artigo 22.2.j da lei Reguladora das Bases de Réxime Local do 2 de abril de 1985).

V. Consideracións finais

- É excesivo o tempo de tramitación dos Plans xerais de Ordenación Municipal.

- É conveniente que se articulen os mecanismos legais que permitan manter a vixencia dos Plans Xerais naqueles aspectos alleos á causa de nulidade apreciada polos Tribunais sen ter que iniciar unha nova tramitación, reforzando así a seguridade xurídica no ámbito da ordenación territorial e urbanística.

- Consideramos esencial nesta materia reforzar a coordinación e cooperación entre as administracións polo que apelamos aos organismos implicados na tramitación dos Plans Xerais para que aúnen esforzos coa finalidade de axilizar a tramitación dos mesmos.

- Deben intensificarse as funcións de inspección urbanística, e actuar ante unha denuncia, coa finalidade de paralizar as obras ilegais ou sen licenza na etapa inicial, evitando que estas se finalicen.

- Se constatan as dificultades de persoal, de medios técnicos e económicos que caracterizan a moitos municipios e entendemos que iso non pode ser unha escusa para non exercer con dilixencia as funcións que a lei e a norma lles encomenda.

- Ano tras ano a maioría das queixas teñen que ver coa disciplina. Entendemos que non é pola falta de normas. Somos conscientes de que a proximidade entre o órgano encargado de sancionar ou esixir a restauración da legalidade urbanística vulnerada e a persoa sobre a que recae a sanción, dificulta en moitos casos a súa aplicación.

- Debería considerarse a posibilidade de fomentar os convenios entre os concellos e a Axencia de Protección da Legalidade Urbanística, especialmente nos aspectos relacionados coa disciplina urbanística, inspección, sanción, e restablecemento da legalidade urbanística.

- Constatamos que unha vez o Valedor do Pobo solicita información sobre o problema que motiva a queixa xeralmente as administracións, local ou autonómica, inician ou retoman os trámites administrativos e resolven.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MEDIO AMBIENTE

I. Introdución

Nesta área tramitáronse durante o ano 2018 fundamentalmente queixas de contaminación acústica, ben sexa causada por establecementos comerciais, locais de hostalería ou lecer ou celebracións festivas en espazos abertos, por inmisión de ruídos no interior de vivendas; protección da biodiversidade; contaminación da atmosfera, chan e auga, e protección do medio ambiente en xeral.

A institución incoou unha queixa de oficio ao ter coñecemento de que se estaban empregando herbicidas con glifosatos para labores de roza de beiravías de estradas de titularidade autonómica en tarefas de prevención de incendios. Investigouse sobre esas actuacións tanto na Consellería do Medio Rural, como na Consellería de Medio Ambiente e na de Infraestruturas e Mobilidade (polo que parte destas actuacións expóñense na área de Obras Públicas).

Está a tramitarse outra queixa de oficio relativa ao Plan de Control de Vertidos que realiza Augas de Galicia nas rías de Vigo e Baiona. Dirixiuse aos concellos de Vilaboa, Redondela, Vigo, Baiona, Nigrán, Gondomar, Moaña e Cangas. Unha vez que todos estes concellos remitan o informe relativo ás actuacións practicadas despois das campañas de inspección nas redes fluviais e marxes costeiras deses municipios da conca Galicia-Costa, informarase. Trátase de coñecer se unha vez inventariadas as verteduras se realiza un seguimento e revisión das mesmas a fin de lograr un control efectivo acorde á normativa en vigor, ou se pola contra detéctanse situacións que corresponda corrixir a través dun plan de traballo que emende a contaminación nos puntos de titularidade municipal.

Como en anos anteriores un número importante das queixas presentadas ante a institución nesta área de medio ambiente, refírense á contaminación acústica, producida na maioría dos casos pola emisión de música nos establecementos de hostalería e polos ruídos derivados da instalación de terrazas. O problema se ven agravando pola cantidade deste tipo de establecementos que proliferan en rúas e zonas concretas das cidades e municipios e pola resistencia dos responsables municipais á adopción das medidas previstas na normativa de aplicación.

Fronte a problemáticas desta natureza, a institución vén lembrando á administración competente a xurisprudencia existente respecto diso, orientada a protexer o dereito a un medio ambiente adecuado, a inviolabilidade do domicilio, o dereito á saúde ou a unha vivenda digna. Existen mesmo algunhas sentenzas nesta materia do Tribunal Europeo de Dereitos Humanos que alcanzan a recoñecer a responsabilidade da administración pola súa inactividade ante as denuncias da cidadanía.

Con frecuencia, obsérvase nos expedientes tramitados, que as recomendacións ou suxestións que se formulan, aínda que sexan aceptadas pola administración no seu momento, con posterioridade a parte promotora da queixa volve dirixirse a esta institución, ampliando as circunstancias denunciadas e reclamando unha

resposta efectiva, que ao seu xuízo non está a proporcionar o concello. Esta situación preséntase con frecuencia na casuística coñecida: as medidas que adoptan as autoridades municipais non satisfán as demandas cidadás e as queixas reprodúcense fronte a unha problemática que non parece atopar solución.

A pesar de que moitos municipios de Galicia contan con ordenanzas municipais de protección contra a contaminación acústica, en ocasións manifestan a súa incapacidade para facer cumprir as mesmas pola falta de medios, persoais e materiais, o que motiva que ás veces se vexan na necesidade de acudir á contratación de empresas especializadas para a realización de medicións de intensidade do son, a fin de cumprir cos seus deberes de inspección das actividades e dar respostas ás denuncias que a cidadanía presenta.

Con respecto aos concellos de Galicia que non dispuñan de ordenanza municipal neste ámbito, máis adiante neste mesmo apartado introdutorio darase conta de que en novembro de 2018 a Xunta de Galicia aprobou unha orde que contén unha proposta de ordenanza de protección contra a contaminación acústica, que se intúe será de utilidade para os municipios que non contan con ela. Espérase que a aproveiten.

Igualmente, en materia de contaminación acústica se formulan queixas pola celebración de festas ou eventos organizados ao aire libre, polos propios concellos ou por outras entidades con motivo das festas locais, que, a pesar de contar con normativa propia, deben quedar suxeitos a limitacións que fagan compatible o desenvolvemento dos mesmos e o dereito ao descanso da veciñanza. Neste tipo de queixas o concello adoita informar das condicións impostas para o desenvolvemento das actividades e sobre os controis exercidos. As recomendacións e suxestións efectuadas van en liña de que os órganos locais adopten cantas medidas sexan precisas e necesarias en orde a garantir o respecto ao descanso e a tranquilidade da veciñanza, sobre todo en relación con actividades que se prolongan no tempo.

Durante este ano presentáronse queixas sobre establecementos de lavandería-autoservizo, tanto por non estar debidamente acondicionados para a actividade desempeñada, como por incumprir os horarios autorizados. Os casos coñecidos resolvéronse satisfactoriamente e darase conta no apartado de supervisión.

O artigo 45 da Constitución Española configura o medio ambiente como un ben xurídico de cuxo goce é titular a cidadanía e cuxa conservación é unha obrigación que comparten os poderes públicos e a sociedade no seu conxunto. Para que a cidadanía, individual ou colectivamente, poida participar nesa tarefa de protección de forma real e efectiva, resulta necesario dispoñer dos medios instrumentais adecuados, polo que cobra especial significación a participación no proceso de toma de decisións públicas.

Por iso, con frecuencia as asociacións denuncian a aprobación sen información pública ou sen participación cidadá previa dalgúns proxectos, que entenden vulneran a lexislación vixente. Ás veces a resposta do órgano é que a modificación non era substancial polo cal non era obrigado o trámite previo de información pública.

Iniciouse durante este ano 2018 unha investigación de oficio sobre o emprego do herbicida glifosato en tarefas de roza en estradas autonómicas a fin de previr incendios. Da resposta proporcionada pola Consellería do Medio Rural darase conta ademais de no apartado de supervisión desta área, no epígrafe xeral dedicado ás queixas de oficio deste informe anual ao Parlamento de Galicia (como xa se indicou, no informe da área de Infraestruturas e Vivenda dáse conta así mesmo, das respostas da Consellería de Infraestruturas e tamén da Consellería de Medio Ambiente).

A comezos do 2019, cando se inicia a redacción deste informe iníciase así mesmo outra investigación de oficio sobre o Plan de Control de Vertidos de Augas de Galicia, da que se informará no próximo exercicio por estar actualmente en tramitación.

Centrándonos xa nas novidades normativas a nivel estatal, mencionar o Real Decreto 293/2018, do 18 de maio, sobre redución do consumo de bolsas de plástico e polo que se crea o Rexistro de Produtores. (BOE número 122 do 19 de maio de 2018.

A Directiva 94/62/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de decembro de 1994, relativa aos envases e residuos de envases, adoptouse para previr ou reducir o impacto no medio ambiente dos envases e dos seus residuos. Esta directiva incorporouse ao ordenamento xurídico español mediante a Lei 11/1997, do 24 de abril, de Envases e Residuos de Envases e o Real Decreto 782/1998, do 30 de abril, polo que se aproba o Regulamento para o desenvolvemento e execución da Lei 11/1997, do 24 de abril, de Envases e Residuos de Envases. Aínda que as bolsas de plástico son envases no sentido da Directiva 94/62/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de decembro de 1994, a redacción orixinal desta directiva non contén disposicións específicas sobre o consumo deste tipo de envases.

Os actuais niveis de consumo de bolsas de plástico producen uns altos niveis de residuos dispersos, supoñen un uso ineficaz dos recursos e é previsible que aumenten se non se toman as medidas adecuadas. As bolsas de plástico dispersas provocan contaminación no medio ambiente e agravan o problema xeneralizado da presenza de residuos nas masas de auga, o que supón unha ameaza para os ecosistemas acuáticos no ámbito mundial. As bolsas de plástico cun espesor de menos de 50 micróns -«bolsas de plástico lixeiras»-, que representan a inmensa maioría do número total de bolsas de plástico consumidas na Unión Europea, se reutilizan con menor frecuencia que as bolsas máis grosas. Por conseguinte, as bolsas de plástico lixeiras convértense en residuos máis rapidamente e tenden a dispersarse como lixo con maior frecuencia debido ao seu reducido peso. As taxas actuais de reciclaxe de bolsas de plástico lixeiras son moi baixas e, debido a unha serie de dificultades prácticas e económicas, non é probable que alcancen niveis significativos no futuro próximo.

Coa finalidade de dar solución ao problema descrito, no ámbito da Unión Europea, aprobouse a Directiva (UE 2015/720 do Parlamento Europeo e do Consello, do 29 de abril de 2015, pola que se modifica a Directiva 94/62/CE no que se refire á redución do consumo de bolsas de plástico lixeiras. O obxectivo do real decreto é incorporar ao ordenamento

xurídico español a Directiva (UE) 2015/720 do Parlamento Europeo e do Consello, do 29 de abril de 2015.

Esta directiva comunitaria establece que os Estados membros han de adoptar medidas co fin de reducir de forma sostida, no seu territorio, o consumo de bolsas de plástico lixeiras. Para iso, proporciona varias opcións aos Estados membros entre as que se inclúe o establecemento de obxectivos nacionais de redución, a introdución de instrumentos económicos, así como, no seu caso, as restricións á súa comercialización, sempre que estas restricións sexan proporcionadas e non discriminatorias. Así mesmo, establece que ditas medidas poderán variar dependendo da incidencia no medio ambiente das bolsas de plástico lixeiras cando se valorizan ou se refugan, das súas propiedades a efectos de compostaxe, da súa duración ou do seu uso específico previsto.

En calquera caso, os Estados membros deberán establecer, polo menos, unha das seguintes medidas: a) a adopción de medidas que garantan que o nivel de consumo anual non supere as 90 bolsas de plástico lixeiras por persoa como moi tarde o 31 de decembro de 2019, e 40 bolsas de plástico lixeiras por persoa como moi tarde o 31 de decembro de 2025, ou un obxectivo equivalente expresado en peso; b) a adopción de instrumentos que garantan que, como moi tarde o 31 de decembro de 2018, non se entreguen gratuitamente bolsas de plástico lixeiras nos puntos de venda de mercadorías ou produtos, a menos que se apliquen instrumentos igualmente eficaces.

A directiva permite que os Estados membros exclúan destas medidas as bolsas de menos de 15 microns de espesor, usadas por motivos de hixiene ou para evitar as perdas de alimentos. Así mesmo, a directiva establece que, a partir do 27 de maio de 2018, os Estados membros informarán do consumo anual de bolsas de plástico lixeiras, cando faciliten á Comisión Europea datos sobre envases e residuos de envases de conformidade coa normativa vixente.

Para o resto de bolsas de plástico -as de espesor igual ou superior a 50 micróns-, a directiva prevé que os Estados membros poidan adoptar medidas, como os instrumentos económicos e obxectivos nacionais de redución. Por outra banda, a directiva outorga especial importancia á información ao público e ás campañas de concienciación sobre as consecuencias negativas para o medio ambiente do consumo excesivo de bolsas de plástico lixeiras, que deberán realizar os Estados membros.

A nivel autonómico sinalar que o DOG número 1 de 2 de xaneiro do 2018 publicaba a Lei 10/2017 de 27 de decembro, de espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia. A Comunidade Autónoma de Galicia ten competencia exclusiva en materia de espectáculos públicos, conforme ao establecido na Lei orgánica 16/1995, de 27 de decembro, de transferencia de competencias, que mantén a reserva para o Estado das competencias relativas á seguridade pública e a facultade de ditar normas que regulen os espectáculos taurinos.

Para o pleno exercicio desta competencia, o Real decreto 1640/1996, de 5 de xullo, regula o traspaso de funcións e servizos da Administración do Estado á Comunidade Autónoma de Galicia en dita materia, e mediante o Decreto 336/1996, de 13 de setembro, asumíronse as funcións e os servizos transferidos.

Tendo en conta o tempo transcorrido dende dita transferencia, facíase preciso establecer unha lexislación propia que se adapte ás especiais circunstancias da Comunidade Autónoma de Galicia e homoxeneizase os distintos aspectos dispersos en diversos regulamentos, así como na Lei orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección da seguridade cidadá.

Esta lei fundaméntase en ditas competencias para establecer o réxime xurídico dos espectáculos públicos e as actividades recreativas que se celebren en establecementos ou espazos abertos ao público, sempre que se desenvolvan integramente no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia.

Agora ben, tendo en conta a variedade de situacións e a diversidade de intereses concorrentes que comprende a materia de espectáculos públicos e actividades recreativas, á cal xa se fixo mención, a lei non ten un carácter exhaustivo. Ao contrario, cínguese a establecer unha regulación xenérica dos aspectos substanciais. Corresponde ás normas regulamentarias o desenvolvemento posterior dos aspectos concretos que se determinen na mesma. Así mesmo, a norma legal fai, cando procede, unha remisión expresa a outras normas en materias específicas que, con todo, quedarían sometidas á presente lei en cantas disposicións non aparezan reguladas nesa normativa especial.

Sen prexuízo da habilitación xeral que autoriza ao Consello da Xunta de Galicia para ditar as disposicións necesarias en desenvolvemento da presente lei, a propia norma legal subliña algún dos aspectos que considera que han de establecerse por vía regulamentaria, como poden ser o procedemento para autorizar a celebración dos espectáculos públicos e actividades recreativas que se desenvolvan en máis dun termo municipal da Comunidade Autónoma, a composición, estrutura e funcionamento da Comisión de Espectáculos Públicos e Actividades Recreativas de Galicia ou os datos que deben obrar no Rexistro público de empresas e establecementos destinados á realización de espectáculos públicos e actividades recreativas.

Noutra orde de cousas, o DOG número 185 do 27 de setembro publicaba o decreto 88/2018 do 26 de setembro polo que se establecía a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, de modo que a materia abordada nesta área correspondería desde entón á denominada Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

O DOG do 5 de outubro publicaba o decreto 106/2018 do 4 de outubro polo que se modificaba parcialmente o Decreto 177/2016. De acordo con esa modificación, a entidade empresarial Augas de Galicia incluíase así mesmo nos órganos de dirección da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

A Lei 3/2018 de Medidas Fiscais e Administrativas, publicada no DOG do 28 de decembro de 2018 dedica o seu artigo 8 á Modificación do Decreto 60/2009, do 26 de febreiro, sobre solos potencialmente contaminados e procedemento para a declaración de chans contaminados. Queda modificado como segue: Un. Modifícase o apartado 2 do número 1 do artigo 2, quedando coa seguinte redacción:

«2. Actividades potencialmente contaminantes do chan: as actividades de tipo industrial ou comercial que, xa sexa polo manexo de substancias perigosas, xa sexa pola xeración de residuos, poidan contaminar o chan. Terán, en todo caso, esta consideración:

a) As actividades de tipo industrial ou comercial contempladas no anexo I do Real decreto 9/2005, do 14 de xaneiro, polo que se establece a relación de actividades potencialmente contaminantes do chan e os criterios e estándares para a declaración de chans contaminados, ou norma que o substitúa.

b) As actividades que producen, manexan ou almacenan máis de dez toneladas por ano dunha ou varias das substancias incluídas no Real decreto 363/1995, do 10 de marzo, polo que se aproba o Regulamento sobre notificación de substancias novas e clasificación, envasado e etiquetaxe de substancias perigosas.

c) Os almacenamentos de combustible para uso propio, segundo o Real decreto 1523/1999, do 1 de outubro, polo que se modifica o Regulamento de instalacións petrolíferas, aprobado por Real decreto 2085/1994, do 20 de outubro, e as instrucións técnicas complementarias MI-IP03, aprobadas por Real decreto 1427/1997, do 15 de setembro, e MI-IP04, aprobadas por Real decreto 2201/1995, do 28 de decembro, cun consumo anual medio superior a 300.000 litros e un volume total de almacenamento igual ou superior a 50.000 litros.

Terán a consideración de novas actividades potencialmente contaminantes do chan aquelas que iniciaron a súa actividade con posterioridade ao 7 de febreiro de 2005, data de entrada en vigor do Real decreto 9/2005, do 14 de xaneiro.».

Dous. Suprímese o anexo I.

O artigo 9 Modifica a Lei 9/2010, do 4 de novembro, de Augas de Galicia que queda modificada como segue: Un. Engádese un novo número 3 ao artigo 71, coa seguinte redacción: «3. Sobre a contía das sancións pecuniarias impostas segundo os artigos 72 a 74 aplicaranse as reducións establecidas no artigo 188 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, Xeral Tributaria, nos termos previstos no devandito precepto.».

Por outra banda, o artigo 14 da Lei 3/2018 de Medidas Fiscais e Administrativas no seu artigo 14 modifica a Lei 4/2017, do 3 de outubro, de Protección e Benestar dos Animais de Compañía. Engádese un número 3 no artigo 17, coa seguinte redacción: «3. Toda persoa que conduza e controle, de forma habitual, ocasional ou puntual, un animal cualificado como potencialmente perigoso haberá de estar en posesión da correspondente licenza municipal para a tenencia de animais potencialmente perigosos expedida ao seu nome.».

Pola súa importancia para os concellos debe mencionarase a Orde do 26 de novembro de 2018 da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, pola que se aproba a proposta de Ordenanza de protección contra a contaminación acústica de Galicia (DOG 14 de decembro de 2018).

A aplicación práctica da lexislación en materia de contaminación acústica é maioritariamente competencia dos concellos (artigo 6 da Lei 37/2003, do 17 de novembro, do Ruído), e debe ser desenvolvida a nivel local, para adecuala ás súas propias circunstancias mediante ordenanzas municipais. Algúns concellos non teñen capacidade para elaborar as devanditas ordenanzas, polo que o Decreto 106/2015, do 9 de xullo, sobre contaminación acústica de Galicia, previu que a Consellería competente no medio ambiente aprobase, mediante orde, unha proposta de ordenanza de protección contra a contaminación acústica que será de aplicación para os concellos que así o decidan e nos termos que eses concellos consideren.

En cumprimento do establecido no Decreto 106/2015, do 9 de xullo, sobre contaminación acústica de Galicia, a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda elabora unha proposta de ordenanza, co obxecto de facilitar aos concellos galegos que así o dispoñan e de conformidade coa tramitación correspondente no ámbito da normativa local, a elaboración da súa propia ordenanza contra a contaminación acústica.

Esta proposta de ordenanza está composta por 26 artigos divididos en tres capítulos: capítulo I Disposicións xerais (artigos 1 a 5); capítulo II Calidade acústica (artigos 6 a 19); capítulo III Prevención e corrección da contaminación acústica (artigos 20 a 26); catro disposicións adicionais, unha disposición transitoria, unha disposición derrogatoria e dúas disposicións finais; e catro anexos (Índices acústicos e métodos de avaliación, Obxectivos de calidade e valores límite de inmisión, Clasificación de actividades a desenvolver en edificacións e valores de illamento para o desenvolvemento de actividades, e Estudos acústicos).

É necesario sinalar que a proposta de ordenanza é un documento de carácter orientativo e, por tanto, non vinculante, que se desenvolve seguindo unha estrutura normativa que permite a súa adopción polos concellos galegos, tanto de forma íntegra como parcial, debendo considerarse en cada caso as modificacións necesarias para adaptalo ás características e necesidades concretas do municipio en cuestión, e sempre tendo presente a autonomía local e a propia normativa procedimental, sen prexuízo da tramitación administrativa correspondente, de conformidade coa normativa de réxime local.

Por conseguinte, corresponde esperar a que os concellos que así o desexen, aprovéiteno e aproben as súas respectivas ordenanzas, no caso de que non dispoñan delas, e as orienten en liña coa proposta publicada no DOG.

II. Datos cuantitativos

O número de queixas recibidas na área de medio ambiente durante o ano 2018 foi de 1.245. A porcentaxe de queixas concluídas incrementouse un 7,6 % con respecto ao exercicio do 2017.

A data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións en 52 expedientes un 4,2 % dos expedientes de queixa desta área.

Téñense inadmitido 18 queixas, soamente un 1,4 % da cifra total. En 10 queixas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención do Valedor do Pobo. En 6 expedientes non había actuación administrativa irregular e finalmente inadmitíronse 2 queixas por ser de competencia xudicial.

Remitiuse ao Defensor del Pueblo 1 expediente de queixa por referirse a unha problemática do ámbito da Confederación Hidrográfica Miño-Sil e ser de competencia do Alto Comisionado de las Cortes Generales.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron en 2018 supoñen un total de 113 expedientes: 3 do ano 2015, 16 corresponden a expedientes do ano 2016 e 94 son de expedientes do ano 2017.

A data de peche do exercicio continúan en tramitación 5 expedientes correspondentes ao ano 2017.

Iniciouse a tramitación durante 2018 dunha queixa colectiva de 1.088 asinantes en relación coa designación dun areal de Vigo como praia canina. A data de redacción deste informe continúanse practicando actuacións a fin de incorporar a información complementaria solicitada ao ente local.

Móstrase as cifras na seguinte táboa resumen :

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.245		156	
Admitidas	1.226	98,47%	137	87,82%
Non admitidas	18	1,45%	18	11,54 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	1	0,08%	1	0,64 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1.174	95,76 %	85	62,04 %
En trámite	52	4,24 %	52	37,96 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2015	0	3	3	3	0
2016	15	1	16	16	0
2017	82	12	94	89	5

III. Actividade de supervisión

1. Insonorización de lavandería autoservizo

Unha veciña de Barbadás, propietaria dunha vivenda nese municipio queixábase no mes de abril de que no local situado debaixo do seu piso, procedérase había xa máis de seis meses á apertura ao público dun negocio de lavandería de autoservizo. Sinalaba que o titular dese negocio procedeu, sen comunicación nin autorización da comunidade de propietarios, á apertura cara á fachada do edificio de varios buracos simulados con reixas a fin de ocultar condutos de evacuacións de fumes e gases cara á rúa e iso en claro prexuízo das vivendas desa fachada.

Ao estar a súa vivenda localizada inmediatamente encima do local e das reixas de evacuacións de gases, víase inxustamente prexudicada por ter que soportar as emanacións, que lle provocaban crises asmáticas e obrigábanlle a manter pechadas as xanelas e balcón da súa propia vivenda.

Indicaba que a comunidade de propietarios xa presentara ante o Concello de Barbadás senllas denuncias o 17/07/2017 e 20/12/2017 advertindo da posible situación ilegal do local.

Refería mesmo entrevistarse en varias ocasións co alcalde e co concelleiro de urbanismo, tendo en conta que a actividade que se desenvolvía no establecemento pola súa natureza era molesta, insalubre e potencialmente nociva; e afirmaba que o negocio en cuestión incumpría as necesarias prescricións técnicas. Con todo, o negocio continuaba aberto ao público fronte á inacción municipal.

De inmediato iniciouse investigación e solicitouse informe ao concello de Barbadás que con rapidez incorporouse ao expediente. No mesmo informábanse das principais actuacións administrativas desde que por parte do establecemento se presentase comunicación previa de obras para adaptación de local de lavandería autoservizo segundo proxecto técnico de acondicionamento. A nivel municipal, o arquitecto informara desfavorablemente por non cumprir o código técnico nin as normas de accesibilidade.

En decembro, iniciouse expediente de protección da legalidade urbanística por apertura da lavandería sen licenza. A pesar da documentación que se foi achegando por parte do establecemento o arquitecto municipal continuaba emitindo informe desfavorable por carecer o local da instalación de ventilación proxectada con condutos e tomas de impulsión e extracción do aire interior. Ademais, coñeceuse que tanto no proxecto como nas medicións constaba que as máquinas instaladas empregaban electricidade cando realmente verificouse que o que empregaban era gas natural. Así mesmo no proxecto non se indicaban as ventilacións e expulsións de vapores de secado, non resultando admisible a súa expulsión directa á vía pública.

Nesa situación, unha vez que finalmente os informe xurídicos e técnicos foron favorables, a Xunta de Goberno Local acordou conceder a licenza para adaptación do local para lavandería autoservizo.

Con posterioridade comunicouse á institución por parte do concello que se xirara nova visita técnica de comprobación na que se verificou que estaba executada a instalación de ventilación proxectada e facíase constar a instalación dun filtro de escuma filtrante.

Unha lavandería autoservizo en Barbadás acondiciona o local que abrira sen licenza municipal, executa a instalación de ventilación e instala un filtro a base de escuma a fin de mitigar a problemática da queixa e obter o informe municipal favorable

2. Redución do horario de apertura dunha lavandería autoservizo e inicio de procedemento sancionador por incumprilo.

No mes de xuño queixábase un veciño de Cambre por que manifestaba levar dous anos padecendo os ruídos e vibracións dunha lavandería autoservizo situada debaixo da súa vivenda. Refería que permanecía aberta 16 horas ao día durante todo o ano. Xa presentara varios escritos dirixidos ao concello relatando como as lavadoras e secadoras industriais co ruído que ocasionaban perturbaban o seu descanso e refería estar á espera de que se efectuase unha segunda medición acústica no interior da súa vivenda.

Ao recibir o informe remitido polo concello de Cambre tívose coñecemento de que a Policía Local informara de que o horario de apertura do establecemento era de 07:00 a 23:30 horas. Tamén se soubo que a instancias da propia lavandería efectuouse un informe de medición do illamento aéreo no interior da vivenda das persoas afectadas. O concello solicitoulle nova medición sobre emisión de ruídos e vibracións na situación máis desfavorable e nas zonas contiguas ao local. Mesmo se chegou a efectuar unha terceira medición para verificar o funcionamento da actividade en horario nocturno, así como sobre as vibracións emitidas pola maquinaria.

Por outra banda, de acordo coa Ordenanza municipal reguladora da protección do medio ambiente contra a emisión e recepción de ruídos e vibracións perturbadoras o día considérase dividido en dous períodos denominados diúrno e nocturno. O primeiro abarca de 8 a 22 horas e corresponde ao segundo o tramo entre as 22 e as 8 horas.

Tras a tramitación do expediente de queixa, o Concello resolveu que as medicións acústicas achegadas pola titular da actividade cumpren cos límites acústicos establecidos na citada ordenanza municipal en horario diúrno, pero non en horario nocturno, polo que nas circunstancias que se daban, a actividade unicamente podería exercerse en horario diúrno, isto é de 8 a 22 horas.

Tramitada a queixa, o Concello de Cambre resolve que a lavandería-autoservizo soamente pode exercer a actividade en horario diúrno comprendido entre as 8 e as 22 horas

Tendo en conta que o promotor do expediente dirixiuse novamente á institución manifestando que se estaba incumprindo reiteradamente o horario diúrno, tras as actuacións practicadas desde a institución, a Policía Local realizou dúas novas inspeccións nas que se constatou o incumprimento, polo que desde o concello iniciouse un expediente sancionador pola presunta comisión dunha infracción grave consistente no incumprimento das condicións do título habilitante da actividade, en concreto do horario de funcionamento do establecemento.

Iníciase un expediente sancionador a un establecemento comercial de lavandería -autoservizo en Cambre, por incumprimento do horario diúrno de apertura

3. Peche de cafetería, restaurante e terraza

Unha veciña de Carballo queixábase no mes de outubro de non poder durmir nin ela nin os seus dous fillos menores por mor dos ruídos transmitidos ao interior da súa casa por un local destinado a bar, restaurante e terraza situado á beira da súa vivenda. Indicaba que o referido establecemento carecía de illamento acústico e que, segundo o seu criterio, tanto o local como a terraza non se adecuaban ao proxecto técnico achegado no concello para a tramitación da licenza.

Xa presentaran numerosos escritos no concello e dispoñían de certa información sobre a tramitación municipal da licenza. Admitiuse a queixa a trámite e de inmediato solicitamos informe ao ente local. Ao non incorporarse, requiriuse novamente e en breve prazo desde este requirimento o concello remitiu copia do expediente administrativo municipal. Detallábanse cantas actuacións se practicaron e as notificacións que se efectuaron á promotora da queixa en contestación aos escritos que presentara no concello.

Así pois, tras o impulso e supervisión sobre a administración local, e logo de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación do expediente, en novembro púidose finalizar a investigación ao coñecer que, tras as inspeccións efectuadas, o concello ordenara a suspensión cautelar e inmediata do funcionamento da actividade de cafetería en vista dos resultados das medicións de illamento acústico efectuados. De acordo con esas medicións, concluíase que o local non cumpría cos valores de illamento establecidos na normativa.

O expediente de reposición da legalidade ampliouse á totalidade do establecemento, por realizar a actividade sen axustarse a título habilitante conforme prevé a Lei do Solo de Galicia. Tamén se acordou a suspensión inmediata das obras que se estaban acometendo mentres non se acreditase o cumprimento da normativa acústica. Así mesmo advertiuse ao titular da actividade que en caso de incumprimento da orde de suspensión decretada poderíanse adoptar as medidas cautelares necesarias para garantir a interrupción da actividade tales como a suspensión das subministracións ou mesmo a execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas

O Concello de Carballo, inspecciona o establecemento, efectúa medicións de illamento acústico, ordena a suspensión cautelar inmediata do funcionamento da actividade, incoa expediente de reposición da legalidade e advirte ao titular de que no caso de incumprimento impoñeranse multas coercitivas

4. Requirimento de medidas correctoras á titularidade dos establecementos

Un veciño de Vilagarcía de Arousa queixábase no mes de xuño sobre a contaminación acústica producida por dous locais de hostalería situados na parte posterior do edificio onde residía. Chamara en diferentes ocasións á Policía Local que se presentou no seu domicilio e efectuara medicións de son que segundo manifestaba rexistraran valores superiores aos permitidos.

Ao remitir o concello o informe solicitado tívose coñecemento de que a Policía Local emitira actas de comprobación de ruídos nos meses de abril e maio e que efectivamente o nivel de ruído transmitido ás vivendas lindeiras tiña superado os 55 decibeles.

Non se realizou recomendación ao órgano local, tendo en conta que ao informe remitido á institución acompañábanse senllas notificacións de requirimento ás persoas titulares dos locais para que no prazo de quince días adoptasen as medidas precisas para que non se volvan a producir os feitos denunciados e apercibíaselles de que en caso de non facelos iniciaríase o correspondente expediente sancionador.

O Concello de Vilagarcía de Arousa actúa tras as medicións sonométricas efectuadas pola Policía Local na vivenda do promotor da queixa e require á titularidade dos dous locais a fin de que adopten as medidas correctoras. De non facelo iniciará expediente sancionador

5. Iniciación de expediente de comprobación sonométrica dunha residencia canina

O promotor do expediente queixábase en relación cos ruídos dunha canceira situada a 200 metros da súa vivenda en Abegondo. Achegaba prolixa información dos escritos de reclamación que xa formulara ante o Concello, Xunta de Galicia, e a empresa concesionaria da mesma. Refería que os ruídos durante diferentes partes do día e da noite facíanse

insoportables. A perturbación do descanso era diaria. Acudía á institución en busca de axuda e achegaba arquivos de audio contendo gravacións.

Inmediatamente iniciouse a investigación. Recibiuse un primeiro informe elaborado polo concello e en vista do seu contido a institución solicitou aclaracións por medio da petición dun informe complementario. Tras esta actuación o propio concello incoou un expediente para verificar e efectuar as comprobacións sonométricas que procedesen e en caso de superarse os niveis permitidos adoptaría as medidas correctoras pertinentes, polo que non foi preciso efectuar recomendación ao órgano local.

6. Retirada de cascallos na estrada e iniciación de procedemento sancionador

A promotora desta queixa, xa se dirixira tanto á Xunta de Galicia, como á Deputación Provincial da Coruña, concello de Brión e Seprona en relación á gran cantidade de cascallo (10 camións como indicaba, que se depositaran facía máis dun mes no firme da vía pública, estrada vella que comunica a AC451 coa AC544 Bertamiráns-Negreira no lugar de Barreiros, o que impedía practicamente o tránsito de vehículos. Achegaba planos, fotografías e copia dos escritos presentados aos diferentes organismos.

A Axencia Galega de Infraestruturas (AXI contestou sinalando que durante a execución da obra de reforzo do firme nas estradas AC544 e AC453, a empresa contratista acumulou cascallo nun tramo da estrada autonómica para con posterioridade trasladalo a un vertedoiro autorizado. Achegábanse fotografías do estado actual da vía a fin de verificar que xa non estaban alí as verteduras.

A Consellería de Medio Ambiente, á que tamén se solicitou informe desde a institución comunicou a apertura dun expediente sancionador á empresa que executara as obras, por dúas infraccións graves: realización de actividade de almacenamento de residuos non perigosos sen a pertinente autorización do xestor e en condicións inadecuadas e falta de documentación correspondente á trazabilidade do citado residuo.

A Consellería de Medio Ambiente incoa un expediente sancionador por dúas infraccións graves á empresa que executou as obras de reforzo do firme das estradas AC-544 e AC453

7. Actuación de oficio sobre o emprego de glifosatos en tarefas de prevención de incendios

No mes de xuño ao ter coñecemento sobre o emprego do produto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida na eliminación das coñecidas como "malas herbas" nas diferentes actuacións de mantemento da rede viaria en tarefas de prevención de incendios forestais iniciouse unha investigación de oficio sobre a problemática.

O uso deste tipo de herbicida químico podería ocasionar riscos para a saúde e o medio ambiente polos seus efectos potencialmente tóxicos. O glifosato infíltrase no chan, sendo moi soluble na auga de modo que ocasionaría contaminación en acuíferos, resultando tóxico tamén para a fauna acuática, animais domésticos e gando.

Deste xeito, a aplicación deste herbicida en espazos públicos constituiría un risco ao que potencialmente estaría exposta a poboación, o gando, a flora, a fauna, o chan e as augas.

Por conseguinte, máis aló de que polo impacto dos herbicidas derivados dos glifosatos resultase aconsellable a substitución destes produtos por métodos mecánicos, térmicos ou biolóxicos non contaminantes en evitación dos potenciais danos tanto para a saúde como para o medio; e de que o Real Decreto 1311/2012 do 14 de setembro, que establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos non químicos; antollábase oportuno, en aplicación do disposto nos artigos 13 e 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, iniciar unha investigación de oficio.

Esta institución entende, que segundo sinala o Real Decreto de aplicación, o principio de cautela guiará a cada administración a limitación ou mesmo a prohibición do uso destes produtos en zonas ou circunstancias específicas.

Por iso trasladouse á Consellería do Medio Rural un informe da Policía Local de Tomiño que procedera a identificar a unhas persoas que se atopaban efectuando labores de fumigación con glifosatos nunhas vías de titularidade autonómica nas proximidades dun río que discorría por ese municipio.

É de significar que esta institución é sensible co uso xeneralizado de produtos herbicidas fitosanitarios con glifosatos, tanto polos seus potenciais efectos sobre os ecosistemas, biodiversidade e medio ambiente, como sobre os posibles efectos prexudiciais na saúde das persoas.

O Valedor do Pobo considera que o uso de produtos dese tipo debe de obedecer a criterios de racionalización e sustentabilidade, pois só deste xeito lograrase a redución dos riscos e efectos do uso deses praguicidas tanto na saúde das persoas como no medio ambiente.

A resposta da Consellería do Medio Rural reprodúcese a continuación:

"O glifosato é unha substancia activa con función fitosanitaria usada amplamente en agricultura desde hai máis de 40 anos. Os praguicidas a base de glifosato e outras substancias químicas utilízanse principalmente para combater as malas herbas en ámbitos tanto agrarios como non agrarios.

Por causa das conclusións do Centro Internacional de Investigacións sobre o Cancro (IARC) con respecto á posible carcinoxenicidade do glifosato, o 29 de abril de 2015 a Comisión Europea deu á Autoridade Europea de Seguridade Alimentaria (EFSA) o mandato de examinar toda a información dispoñible e de ter en conta as súas conclusións. Tras iso, no marco do procedemento de avaliación de produtos fitosanitarios, a EFSA concluíu que é improbable que o glifosato expoña un perigo carcinoxénico para o ser humano e que as probas dispoñibles non xustificaban a clasificación do glifosato en relación co seu potencial carcinóxeno.

Desde entón, a renovación da autorización de uso de glifosato someteuse a intenso debate en diferentes reunións de Grupos de expertos da Comisión Europea, solicitándose expresamente o ditame do Comité de Avaliación do Risco da Axencia Europea de Substancias e Mesturas Químicas acerca da clasificación do glifosato con respecto ao seu carcinoxenicidade.

En marzo de 2017 este Comité concluíu no seu ditame que debía manterse a clasificación actual do glifosato, non cumprindo os criterios para ser considerado carcinóxeno, mutáxeno e/ou tóxico para a reprodución. Meses máis tarde, en novembro de 2017 a proposta da Comisión para renovar a autorización de uso desta substancia activa foi adoptada polos 28 Estados membros da UE.

Con todo, en lugar dos 15 anos habituais, a renovación prorrogouse só durante cinco anos máis, ata decembro de 2022, considerando en todo momento que esta medida cun tempo máis limitado era o instrumento de xestión do risco adecuado neste caso, a pesar de que todas as cuestións científicas xa foran escrupulosamente analizadas, incluíndo o seu improbable carcinoxenicidade.

Esta renovación a nivel UE permitía, ademais, aos estados membros revisar as autorizacións outorgadas para estes produtos fitosanitarios no seu territorio, asegurando que as novas condicións de autorización son respectadas, podendo ademais, se o consideran necesario, incluír calquera restrición a este uso ou mesmo retiralos completamente.

En España o Ministerio de Agricultura Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) é o organismo competente en materia de autorización e rexistro de produtos fitosanitarios. http://www.mapama.gob.es/es/agricultura/temas/sanidad-vexetal/produtos- fitosanitarios/ rexistro/ menu.asp.

A filosofía de utilización de produtos fitosanitarios cambiou de forma substancial coa publicación da Directiva 2009/128/CE do Parlamento Europeo e do consello do 21 de outubro de 2009 pola que se establece o marco de actuación comunitaria para conseguir un uso sustentable dos praguicidas. O obxecto desta Directiva é establecer un marco para conseguir un uso sustentable dos praguicidas mediante a redución dos riscos e os efectos do uso de praguicidas na saúde humana e o medio ambiente e o fomento da xestión integrada de pragas e de formulación ou técnicas alternativas, como as non químicas aos praguicidas.

Un dos medios máis sensibles á utilización destes produtos é o medio acuático polo que co fin de evitar a contaminación das augas os Estados membros deben velar para que se adopten medidas apropiadas para a protección do medio acuático e da subministración de auga potable dos efectos dos praguicidas.

Estas medidas incluirán:

a) Dar preferencia aos praguicidas que non estean clasificados como perigosos para o medio acuático.

b) Dar preferencia ás técnicas de aplicación máis eficientes, como o uso de equipos de aplicación de praguicidas de baixa deriva, especialmente en cultivos verticais.

c) A utilización de medidas paliativas que reduzan ao mínimo o risco de contaminación cara a fóra ocasionada pola deriva da pulverización, a filtración e a escorrentía. Estas medidas incluirán o establecemento de bandas de seguridade de dimensións adecuadas para a protección dos organismos acuáticos non obxectivo, así como de zonas de protección das augas superficiais e subterráneas utilizadas para a extracción de auga potable onde non se deberá aplicar nin almacenar praguicidas.

d) A redución, na medida do posible, ou a eliminación das aplicacións en, ou ao longo de, estradas, liñas de ferrocarril, superficies moi permeables ou outras infraestruturas próximas ás augas superficiais ou subterráneas, ou en superficies seladas con risco elevado de chegar por escorrentía ás augas superficiais ou ás redes de sumidoiros.

Os Estados membros, tendo debidamente en conta os requisitos necesarios de hixiene e saúde pública e a biodiversidade, ou os resultados das avaliacións de risco pertinentes, velarán por que se minimice ou prohiba o

Ditas zonas específicas serán:

a) Os espazos utilizados polo público en xeral ou por grupos vulnerables, como os parques e xardíns públicos, campos de deportes e áreas de recreo, áreas escolares e de xogo infantil, así como nas proximidades de centros de asistencia sanitaria.

b) As zonas protexidas que define a Directiva 2000/60/CE

c) As zonas tratadas recentemente que utilicen os traballadores agrarios ou ás que estes poidan acceder. Dicha Directiva foi trasposta ao dereito español mediante o Real Decreto 1311/2012, do 14 de setembro, polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios. O obxecto da devandita norma é o establecemento dunha acción para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios mediante a redución dos riscos e dos efectos do uso dos produtos fitosanitarios na saúde humana e no medio ambiente, e o fomento da xestión integrada de pragas.

O Capítulo VII desta normativa está dedicado á protección do medio acuático e a auga potable, establecendo que no caso de que exista un risco apreciable darase prioridade á utilización de produtos fitosanitarios non clasificados como perigosos para o medio acuático.

Ademais, cando se apliquen produtos fitosanitarios tomaranse as medidas necesarias para evitar a contaminación difusa das masas de auga, recorrendo na medida do posible a técnicas que permitan previr dita contaminación e reducindo, na medida do posible as aplicacións en superficies moi permeables. Cando se apliquen produtos fitosanitarios respectarase unha banda de seguridade mínima, con respecto ás masas de auga superficial, de 5 m, sen prexuízo de que deba deixarse unha banda maior, cando as estableza na autorización e figure na etiquetaxe de produtos fitosanitarios.

O capítulo XI desta normativa establece disposicións específicas para o uso dos produtos fitosanitarios en ámbitos non agrarios, entre as que se atopan as redes de servizo en áreas non urbanas, comprendidos os

ferrocarrís e demais redes viarias de dominio público ou privado para manter controlada a vexetación espontánea.

Dentro deste capítulo establécense por unha banda as restricións xerais para os usos en ámbitos non agrarios e os condicionantes para os usos profesionais non agrarios.

Para estes casos é preciso presentar por parte do usuario profesional ou empresa contratada un plan de traballo para a realización dos tratamentos nestas vías de servizo e con polo menos 10 días hábiles de antelación ao comezo de cada tratamento. O usuario profesional ou empresa contratante solicitará ao órgano competente da Administración local a autorización para realizalo. Esta solicitude acompañarase do plan de traballo, do documento ou documentos de asesoramento e do contrato respectivo.

A Administración competente, no prazo máximo de 2 días contados desde o día seguinte ao da recepción da solicitude, deberá:

a) Informar os veciños do interesado, ou interesados, directamente ou a través da empresa de tratamento que vaia a realizar a aplicación, o lugar e a data de realización do tratamento obxecto da solicitude, así como a identificación dos produtos fitosanitarios que se van a utilizar.

b) Notificar ao solicitante se no plan de traballo, ou por outra información, apreciáronse indicios fundados de risco ou de incumprimento do establecido, determinantes da adopción dunha resolución denegatoria da solicitude, a efectos de que se poida emendar os defectos ou achegar documentación complementaria. O sentido do silencio administrativo é positivo.

No referente aos condicionamentos específicos para os ámbitos non agrarios, no caso da redes de servizos, e pola posibilidade de que as escorrentías poidan confluír de forma abundante en certos puntos, co consecuente risco de contaminación das augas superficiais ou subterráneas próximas, soamente poderanse realizar con produtos fitosanitarios autorizados para estes usos, naqueles casos ou tramos en que non sexa viable a utilización de medios mecánicos ou outros alternativos, e sempre en épocas en que sexa menos probable que se produzan choivas.

O documento de asesoramento deberá incluír unha avaliación do impacto ambiental do tratamento que se pretenda realizar, atendendo ás condicións específicas de cada un dos tramos afectados.

Visto todo o anterior que afecta os tratamentos de redes de servizos en áreas non urbanas pódese constatar o seguinte:

O glifosato é unha materia activa autorizada presente nun grupo numeroso de produtos fitosanitarios que se utilizan para o control de malas herbas, tanto en ámbitos agrarios como non agrarios. Na utilización destes produtos débense respectar as recomendacións de uso para esta materia activa, que basicamente son:

Para un dos produtos mencionados no escrito: pisto flex os seus condicionantes de uso son:

-Categoría e clase de perigo: Acuático agudo 1, acuático crónico 1

-Indicacións de perigo: Moi tóxico para organismos acuáticos, con efectos duradeiros.

-Mitigación de riscos ambientais: Para protexer os organismos acuáticos, respectarase unha zona sen tratar de 5 m ata as masas de auga superficial.

-A fin de evitar o risco para as persoas e o medio ambiente seguiranse as instrucións de uso.

Segundo o establecido na normativa nacional antes mencionada, o Concello tería que estar ao corrente das aplicacións de produtos fitosanitarios nas redes de servizo que discorren polo seu termo municipal, dada a obrigación da empresa de aplicación destes tratamentos de presentar no concello con 10 días de antelación o Plan de traballo, con todos os documentos que esta leva e que pode ser susceptibles de emenda ou mesmo de denegación da solicitude.

Que a realización de tratamentos fitosanitarios en redes de servizo sen respectar os trámites anteriormente citados contravén a lexislación vixente que os regula e por tanto esta actuación pode ser susceptible do levantamento dunha acta por parte da autoridade competente que derive nun expediente sancionador. O silencio administrativo neste tipo de actuacións é positivo, polo que se a autoridade competente municipal non exerce as súas competencias no prazo sinalado entenderase outorgada a autorización para os mesmos, sempre respectando as especificacións para o lugar de tratamento e o produto do que se trate.

Que polo establecido na Directiva de usos sustentables e na normativa nacional de desenvolvemento, o Real Decreto 1311/2012, deberá favorecerse a redución, na medida do posible, ou a eliminación das aplicacións en, ou ao longo de, estradas, liñas de ferrocarril, superficies moi permeables ou outras infraestruturas próximas ás augas superficiais ou subterránea.

Que a Consellería do Medio Rural, nestes ámbitos non agrarios, é a responsable do cumprimento destas obrigacións e, por tanto, ten o labor inspector oficial, da mesma forma que as forzas e corpos da Seguridade do Estado ou a Administración local.

Que a Consellería do Medio Rural, no caso de que lle chegue unha acta procedente doutro organismo procede á tramitación do expediente que proceda.

Que os tratamentos en redes de servizo en vías de titularidade autonómica non dependen desta Consellería e por tanto non participa na xestión destes tratamentos, nin na programación nin na súa aplicación.

Que os municipios, no ámbito das súas competencias teñen potestade para restrinxir ou prohibir o uso deste tipo de materias activas en todos os lugares de titularidade pública, como poden ser parques, xardíns e vías da súa titularidade."

> Os concellos, coñecido o Plan de Traballo e o Documento de Asesoramento que a empresa que acometa as tarefas de roza débelle remitir, han de informar sobre os riscos fundados dentro do ámbito das súas competencias.

8. A protección da dereitos fronte ao ruído

Como en anos anteriores, a maioría das queixas da área refírense a ruídos en domicilios. Boa parte delas soluciónanse ou melloraron considerablemente coa súa tramitación. Con todo, en ocasións é preciso insistir para que os concellos apliquen medidas adecuadas. A

maior parte das recomendacións da área teñen a súa causa na inmisión de ruídos, isto é, na súa penetración ilegal nos domicilios. Estes ruídos proceden tanto da rúa ou como de locais de lecer e en ambos os casos a responsabilidade de corrixilo recae nas administracións locais. O problema cobra maior dimensión cando se trata de zonas saturadas, nas que concorren locais e persoas que provocan ruído nas rúas.

A maioría das queixas refírense a ruídos en domicilios

Nalgún caso incúmprense as condicións da licenza do local e por tanto as medidas para evitar os seus prexuízos. Noutros o problema deriva da falta de control do ruído na rúa a altas horas da madrugada. Outro problema comprobado nas queixas é a dificultade para que os concellos fagan medicións de ruídos. En todos os casos en que comprobamos situacións irregulares indicamos aos concellos que debían garantir os dereitos constitucionais afectados, en especial os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1 CE) e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2 CE), de carácter fundamental, e os dereitos á protección da saúde (art. 43.1 CE) e a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2 CE).

Os concellos deben garantir o dereito fundamental á intimidade persoal e familiar no ámbito domiciliario preservándoo dos ruídos ilegais

Como subliñamos en anteriores informes, comprobamos que o funcionamento dalgúns locais non se axusta ao autorizado en cada caso (bar, pub, café-concerto, discoteca…). En determinadas localidades conséntese que pubs funcionen con licenza de "tablao flamenco", cun horario máis amplo. Trátase de fraudes que deben evitarse e sancionarse para protexer os dereitos dos prexudicados. Tamén se consente que bares funcionen como pubs, ou que pubs funcionen como discotecas ou salas de festa. Despois da nosa actuación o máis común é que a situación se corrixa, pero despois dun longo tempo con importantes prexuízos. Esta realidade segue estando estendida.

Un exemplo de zona saturada é rúa Duquesa de Alba de Monforte de Lemos. Recomendamos que se controlasen os ruídos e as condicións dos locais, se garantisen os dereitos dos afectados, e se decidise se a zona se declaraba acusticamente contaminada por ruídos. Puxémonos en contacto directo co concello para tentar unha solución adecuada. Finalmente aceptou a recomendación e anunciou que estaba a poñer orde nos locais e que os técnicos municipais xiraron visitas de control e seguirían facéndoo.

Coñecemos unha queixa relacionada con zonas saturadas en Santiago. Referíase á modificación das normas municipais sobre esas zonas e a redución de inspeccións e sancións nelas. Á marxe de modificacións, a norma vixente debía ser aplicada. A declaración de zona como contaminada recoñece o incumprimento das normas de ruído e supón o compromiso de reducilo. O concello non aclarou se o seu proxecto prevía o que indicaba a queixa; de prevelo parecía contrario ao fin que se persegue coa declaración. Ademais, subliñamos que parte dos problemas que se poñen de relevo derivan da preferencia polas medidas urbanísticas en detrimento das ambientais, que implicarían sancións con efecto disuasorio. O concello tampouco aclarou a redución da función inspectora, pero anunciou un plan de inspección. Sinalamos que a planificación de certas inspeccións non debería ser óbice para a realización das necesarias por denuncias. Finalmente, o concello cuestionou o cambio de modelo de control das actividades, co que mostramos o noso acordo; prexudicou aos afectados polas actividades, a pesar de que era posible excluír o réxime das licenzas da normativa de servizos. En calquera caso, non cambiara a natureza das licenzas (de funcionamento), polo que permanecía a obrigación da administración local de garantir o interese público, para o que se conservan todos os controis relativos ao desenvolvemento da actividade. Remitimos esa valoración ao concello e ao peche do informe a queixa continúa aberta.

Polo que se refire ás queixas polo funcionamento dos locais, o máis frecuente é reclamar polo exceso de ruídos, que penetran nos domicilios a altas horas da madrugada, ou polo funcionamento dos locais como pubs, a pesar de contar con licenza de simple bar. No primeiro dos casos indicamos que é preciso comprobar mediante medicións non programadas e no seu caso sancionar os excesos de ruído; e nos outros, que o concello debe obrigar aos locais para cumprir as condicións do local, debido a que non son iguais as esixencias previstas para cada local.

Así, coñecemos cinco queixas relacionadas con dous locais de Santiago. Recomendamos ao seu concello que con urxencia impedise e corrixise o seu funcionamento como pubs (con música amplificada como elemento principal), debido a que tiñan licenza de simples bares; que comprobase as inmisións denunciadas mediante medicións non programadas; que corrixise a celebración de concertos nos locais non habilitados; que corrixise a celebración de concertos na rúa; e que con carácter xeral protexese adecuadamente os dereitos fundamentais e doutra natureza conculcados. O concello aclarou que un dos locais tiña licenza de pub, o que non indicara anteriormente. Anunciou medicións programadas, que non terán os efectos reclamados. A falta de medicións adecuadas se ven apreciando desde hai tempo. As demais recomendacións remítense a unha concellería diferente á que respondeu, a pesar de que a recomendación se enviou ao concello, non a algunha das súas concellerías. Concluímos que o ente local non aceptaba o contido da recomendación.

Tamén se referían a Santiago dúas queixas por prexuízos a uns apartamentos turísticos ocasionados por locais de lecer nunha zona saturada de ruído. Recomendamos no mesmo sentido que nas anteriores queixas e engadimos a necesidade de corrixir o funcionamento ruidoso das terrazas e a contaminación acústica nocturna na vía pública, de competencia municipal. O Concello de Santiago aceptou parcialmente o recomendado; anunciou que

non permitiría os concertos; que daría traslado á policía local da recomendación para evitar as molestias das terrazas; e que contrataría unha empresa para medir. Non aceptou o relativo á forma inadecuada de funcionar dos locais e á necesidade de facer medicións non programadas. Tampouco mencionaba medidas concretas para corrixir a forma na que estaban a funcionar as terrazas, fundamentalmente o seu horario.

Outras queixas facían referencia ao ruído de dous establecementos da Pobra do Caramiñal. Recomendamos que no mesmo sentido xa sinalado, e tamén que se comprobase e (no seu caso) corrixísese o horario aparentemente fraudulento dos locais; que se evitasen os ruídos na vía pública ás portas dos locais a altas horas da madrugada. Despois de varios requirimentos o Concello da Pobra do Caramiñal non respondeu á recomendación, polo que concluímos que non ía cumprir coa súa obrigación legal de responder, algo que destacamos neste informe, e que rexeitaba tacitamente o recomendado. No mesmo sentido recomendouse a Sarria que comprobase o nivel de ruídos dun establecemento e no seu caso o corrixise, e que impedise o funcionamento do café-bar como pub. O concello aceptouno e comunicou que o local xa non funcionaba. Tamén formulamos unha recomendación parecida ao Concello de Arteixo. Este anunciou que o local cesara a súa actividade, polo que entendemos que aceptara a recomendación.

En Ferrol recomendamos que con urxencia se comprobasen todas as circunstancias da reclamación e que no seu caso impedise e corrixise (sancionase) a transmisión de ruído a unha vivenda, o uso de música no local, o ruído ás súas portas, a continuidade de uso despois do peche. O concello aceptouno. A Tui recomendámoslle que garantise o dereito do denunciante a un domicilio sen intromisións de ruído. O concello debía realizar as actuacións precisas para facer cumprir a normativa en materia de ruídos co fin de que se respectasen os dereitos dos residentes, cuxa calidade de vida podía atoparse seriamente afectada. O concello aceptouno, pero despois o reclamante sinalou que o problema continuaba. Ao peche do informe aínda non aclarou as medidas adoptadas. Noutro caso tratáronse os ruídos dun furancho en Negreira. Recomendamos ao concello que comprobase as circunstancias e que no seu caso impedise e sancionase eses ruídos, o que aceptou.

Noutras ocasións comprobouse que non se cumprían todas as funcións de control e corrección que corresponden aos concellos, como foi o caso de Salceda de Caselas, a cuxo concello formulamos unha recomendación para que cumprise con todas as obrigacións pendentes. Ao peche do informe atópase pendente de resposta. Tamén o comprobamos en Bueu; ao peche do informe preparamos unha recomendación similar.

Para tratar adecuadamente os ruídos provocados polos locais de lecer é fundamental regular e vixiar adecuadamente as terrazas. Pola súa propia natureza non poden ter insonorización, polo que o seu horario pode ser diferente. Para iso non se precisa unha norma específica, posto que as limitacións poden establecerse directamente na autorización de ocupación do dominio público. Ademais, debe garantirse unha conduta cívica ordinaria que evite que a terraza xere prexuízos que os residentes non teñen porqué soportar.

En Gondomar comprobamos este tipo de problemas. O concello confirmou que o horario que aplicaba ao establecemento e a terraza era o mesmo, e ademais non menciona nada respecto do ruído que se sufría na vivenda como consecuencia da apertura tardía da terraza. Ese ruído non se medía, polo que as comprobacións non tiñan ningunha consecuencia.

Tamén desde hai tempo coñecemos os ruídos provocados pola terraza dun pub de Sanxenxo. Recomendaramos que se corrixisen e se fose máis estrito para garantir a ausencia de molestias en horario nocturno, o que o concello aceptou. A terraza pechaba á mesma hora que o pub. O concello alegou que tamén se reúnen grupos de persoas que non teñen relación co establecemento, ao que respondemos que a corrección desa circunstancia era competencia municipal. O concello non limitara o horario da terraza e non impedía os ruídos, polo que recibimos unha nova queixa e insistimos na necesidade de cumprir a recomendación. Confirmouse que a situación seguía a ser a mesma e que non se levantaran actas de comprobación para sancionar as inmisións ruidosas.

Noutras queixas desde hai tempo tratamos os problemas ocasionados por un local de Ourense e os que son consecuencia dos seus clientes nos arredores. Xa o ano pasado subliñamos a penetración de ruído nos domicilios. Este ano formulamos unha recomendación ao concello para que con urxencia impedise e corrixise o funcionamento do local con música amplificada, debido a que ten licenza de simple bar; para que corrixise a contaminación acústica nocturna na vía pública, de competencia municipal; e para que protexese adecuadamente os dereitos fundamentais e doutra natureza conculcados. O ente local aceptou a recomendación e comprometeuse a darlle cumprimento. Realizaría comprobacións e evitará a acumulación de persoas ás portas do local, condutas incívicas e alteracións da orde pública.

Outra fonte de ruído na rúa son os concertos e as actuacións nas rúas. Promóvense queixas cando as primeiras non se limitan a determinadas datas ou, no caso das segundas, cando se realizan con amplificación de son e en zonas residenciais. Niso último consistía unha queixa procedente de Ourense. Indicamos que causaba evidentes prexuízos aos veciños. Pola súa banda, en Ponteareas coñeciamos ruídos provocados por un festival. Os concertos tiveran lugar frecuentemente durante o verán e algún finalizara ás 6 da mañá. As autorizacións eran xenéricas e os niveis de ruído remitíanse á normativa, polo que indicamos ao concello que debería establecer un límite concreto e garantir o seu respecto. Finalmente informouse de que non se deron máis eventos coas características coñecidas nas queixas.

As fontes de ruído non relacionadas co lecer son obxecto de menos queixas. Refírense, por exemplo, a aparellos de ventilación forzada, como foi o caso dun en Lugo. O concello requirira a execución de medidas correctoras, pero despois interpretou que eran meras indicacións sen valor vinculante e non esixiu o seu cumprimento. Recomendámoslle que novamente requirise as medidas correctoras da instalación para diminuír o nivel de ruído e que garantise o seu cumprimento.

O concello conta con marxe adecuada para requirir as medidas precisas (motivadas e proporcionadas) para o mantemento do interese público. O ente local non aclarou a súa posición definitiva ante a recomendación. En Noia a fonte de ruído obxecto da queixa era un repetidor dunha empresa de telecomunicacións. Recomendamos ao concello que adoptase as medidas precisas para facer operativo o seu sonómetro e así poder realizar as medicións necesarias, entre elas a que tratamos na queixa, e que despois de facer a medición pendente desde hai moito tempo tamén adoptase as medidas necesarias. O concello aceptouno. Noutro caso o problema ocasionábano unhas canceiras de Pobra de Trives, polo que recomendamos que se corrixisen os seus ruídos, o que o concello aceptou.

9. A defensa da transparencia en materia ambiental

A través das queixas compróbanse atrasos nas respostas ás solicitudes de información ambiental, reguladas na lei do dereito de acceso á información en materia de medio ambiente. Nela establécese o dereito subxectivo de acceso a toda a información ambiental, con limitadas excepcións. O procedemento debe ser sinxelo e a resposta debe darse no prazo dun mes. As queixas concéntranse no incumprimento deste prazo legal. O atraso é común, aínda que co trámite das queixas a maioría das respostas son inmediatas e positivas.

O atraso nas respostas a solicitudes de información ambiental é común, o que debe corrixirse.

Moitas das queixas referíanse á Consellería de Economía, Emprego e Industria. Por iso mantivemos contactos directos con ela para axilizar as respostas.

As principais queixas en materia de transparencia ambiental referíronse ao intento de reapertura da mina de Touro. Promovéronse por confrarías de pesca e asociacións de defensa ambiental. A Consellería de Economía, Emprego e Industria comprometeuse a responder, pero despois os reclamantes sinalaron que non recibiran unha resposta definitiva, a pesar de que a solicitude se tiña reiterado. Reabrimos as queixas e reclamamos da consellería que con urxencia facilitase información sobre as causas do atraso e sobre cando resolvería.

As queixas adoitan referirse aos atrasos comentados, pero tamén á insuficiencia da información remitida, ao formato en que se atopa e á pretensión de cobro de taxas. Así, nunha queixa promovida por unha asociación de defensa ambiental comprobouse a demora da resposta finalmente dada, pero tamén se analizaron discrepancias respecto o seu contido. Deuse a que estaba en formato dixital, segundo a Consellería de Economía, Emprego e Industria. Indicámoslle que debería aclarar as causas polas que unha documentación recente non se atopa en formato dixital (calquera que permita trasladala de forma rápida e sinxela). Se a información non proporcionada se atopa só en papel

debería indicarse expresamente a resposta. Tamén confirmamos o atraso doutras respostas no caso de solicitudes dirixidas á mesma consellería.

10. A contaminación da atmosfera, o chan e a auga

Recibíronse queixas pola situación de minas en Lousame e Santa Comba. En relación coas súas balsas concluímos que Augas de Galicia requirira á nova titular que presente solicitude de clasificación e rexistro e un proxecto de conservación e mantemento da infraestrutura e de retirada dos sedimentos, "dado o actual estado de abandono da presa". Non constaba autorización e se descoñecía a súa funcionalidade, pero as balsas atopábanse colmadas con sedimentos arrastrados. A transmisión de dereitos implicou a transmisión das obrigacións de restauración, incluída a zona de dominio público hidráulico. A autorización de vertedura estaba pendente despois de que se requirise unha corrección. En resumo, Augas de Galicia requiriu á entidade titular que clasifique, rexistre e presente un proxecto de conservación das balsas e de retirada dos sedimentos. As consellerías competentes deberían adoptar medidas para evitar a actual contaminación e o risco das balsas. Non aclararon a contaminación denunciada debido aos lixiviados procedentes das balsas e a autorización de vertedura seguía a súa tramitación despois de moito tempo. As verteduras poden seguir producíndose debido aos lixiviados e a nova actividade aínda non conta con autorización. Ao peche do informe reclamamos que se aclare a clasificación, rexistro e proxecto de conservación das balsas e a retirada dos sedimentos da explotación de Lousame, as medidas adoptadas para evitar a contaminación actual e o risco das balsas, a autorización de vertedura dá explotación, as verteduras da nova actividade, e a situación e medidas adoptadas no resto das explotacións mencionadas na queixa.

En relación co risco de contaminación por vertedura de xurros reclamouse unha normativa similar á doutras comunidades. A queixa sinalaba que se obriga a que se faga durante a primavera (no verán está prohibido). A consellería competente sinalou que recentemente se aprobou o Real Decreto 980/2017, que introduce condicións para as axudas agrarias da Unión Europea, entre elas que o xurro non se aplique mediante sistemas de prato, abano ou canóns, e que os estercos sólidos se enterren no menor tempo posible. Iso eliminará a principal causa dos malos cheiros. As comunidades autónomas poden establecer excepcións xustificadas, o que avalía a Xunta. Ademais, as explotacións sometidas a Autorización Ambiental Integrada e Avaliación de Impacto Ambiental deben cumprir os plans de dexeccións gandeiras e fertilización que se aproben. Prevese que as novas normas minimicen as molestias que causan as verteduras, en especial en determinadas épocas.

Outra reclamación fixo referencia a verteduras de lindano no Porriño. Apareceron novos lugares afectados e solicitáronse medidas respecto dunha fonte. A Consellería de Sanidade instou ao Concello do Porriño e á comunidade de montes de Torneiros a que sinalizasen a fonte como auga "non apta". A inspección de saúde pública comprobou que estaba correctamente sinalizada. Ademais, a fonte estaba nun terreo con valado e porta de acceso, polo que non era accesible ao público. O concello indicou que a auga non deu positivo en contaminación por lindano, pero si se detectou

contaminación microbiolóxica. Foi sinalizada, pero os carteis eran retirados constantemente. Viuse obrigado a precintar a fonte e establecer un operativo de vixilancia.

En Ponteceso reclamouse pola contaminación desde unha cheminea. Recomendamos ao concello que con urxencia adoptase as medidas que se deducían do informe técnico municipal, o que non aceptou.

11. A protección da biodiversidade

Recibimos queixas por cacerías deportivas ou campionatos de caza de raposos. Coñecemos que a consellería competente en materia de medio ambiente autorizáraos por non contravir o previsto en materia de usos cinexéticos. Entendía que non se causaba a desaparición ou se perturbaban gravemente as poboacións desa especie. Tratábase de batidas, unha modalidade de caza colectiva autorizada para o raposo; non se trata dun procedemento prohibido. Cumpríanse os plans de aproveitamento cinexético. Os exemplares desta especie poden ser cazados en época hábil e co control e planificación que asegure a súa sustentabilidade. A consellería tamén informou de que non financiara esa actividade. Concluímos que na actuación da administración non se podían apreciar irregularidades, sen prexuízo das lexítimas manifestacións contrarias á celebración de eventos deste tipo.

Reclamouse pola falta de consideración do eucalipto como especie exótica e invasora. A queixa resaltaba que o eucalipto ten ambas as características e empobrece o medio ambiente. A Consellería do Medio Rural xustificou adecuadamente a súa actuación. O eucalipto non se considera unha especie invasora, de acordo co previsto no Catálogo Español de Especies Exóticas e Invasoras. Non se aprecian diferenzas no tratamento do asunto por gobernos de diferentes partidos políticos. Destacou a importancia que ten o sector forestal e a súa relevancia económica e social. En calquera caso, en amplas zonas as novas plantacións de eucaliptos non son desexables, como nas de montaña e/ou en determinados distritos forestais. A Consellería do Medio Rural non promove a plantación de eucaliptos nelas e a planificación forestal establecerá a localización das plantacións de eucalipto.

12. Outras

Noutra queixa formulábase unha dobre sanción por carecer da preceptiva licenza administrativa de cans potencialmente perigosos. Dúas persoas, nai e filla, foran sancionadas por iso, a pesar de que a carencia de licenza só podería atribuírse á dona recoñecida, a filla. As multas supoñían máis de 2.000 € para cada unha. Recomendamos á consellería que revisase a sanción imposta á reclamante no que se refire á súa consideración como responsable da infracción pola carencia da licenza do can potencialmente perigoso, posto que esa suposta infracción coincide cos feitos que motivan a sanción imposta á propietaria do can.

A consellería non aceptou a recomendación e mantivo que era necesario sancionar tamén ao posuidor momentáneo, é dicir, á persoa que paseaba ao can. Consideramos que ese criterio non está xustificado e trae como consecuencia que á adecuada sanción imposta á propietaria se sume outra de moi alta contía e desproporcionada (para a unidade familiar).

A licenza ten carácter personalísimo, polo que o tenedor momentáneo non debería considerarse responsable de algo que só afectaba o propietario recoñecido, salvo que se conclúa que a única persoa que pode ter responsabilidades de coidado (paseos…) é o propietario, posuidor ou tenedor habitual ao que se outorga a licenza. Con todo, o Real Decreto 287/2002 sinala que a presenza de animais potencialmente perigosos en lugares ou espazos públicos esixirá que a persoa que os conduza e controle leve consigo a licenza administrativa e unha certificación acreditativa da inscrición do animal no Rexistro Municipal de animais potencialmente perigosos, co que parece permitir que o animal se conduza e controle por outra persoa. Á persoa que paseaba o can podíaselle atribuír outra infracción -non levaba buceira-, pero non que o can non tivese licenza, algo que debería considerarse responsabilidade única da propietaria.

En calquera caso, a posición da consellería, que non aceptou a recomendación, ten o sentido que explicou na súa resposta, que coincide con algunha sentenza citada.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO ÁREA DE MEDIO AMBIENTE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/63706/16 a Q/63708/16	Ruído provocado por dous establecementos	Concello da Pobra do Caramiñal, 5/02/2018	Non aceptada	63706/18
2	Q/13952/17e Q/14375/17	Ruídos derivados dunha actividade	Concello de Tui, 8/03/2018	Aceptada	13952/17
3	Q/20687/17	Ruído provocado por locais e xente nunha rúa de Monforte	Concello de Monforte de Lemos, 16/03/2018	Aceptada	20687/17
4	Q/23884/17	Sancións por un can de raza perigosa	Consellería de Medio Ambiente e Ordenacion do Territorio, 26/03/2018	Non aceptada	23884/17

5	Q/13947/17	Graves prexuízos ocasionados por un local	Concello de Sarria, 11/04/2018	Aceptada	13947/17
6	Q/12394/16	Prexuízos causados pola cheminea dunha industria	Concello de Ponteceso , 21/05/2018	Non aceptada	12394/16
7	Q/22417/17	Ruídos e malos cheiros nun local	Concello de Negreira , 23/05/2018	Aceptada	Q/22417/17
8	Q/21484/17 e Q/21485/17	Tratamento dos ruídos nunha zona da cidade	Concello de Santiago de Compostela, 24/05/2018	Aceptada parcialmente	21484/17
9	Q/12987/16 e outros	Ruídos dun local	Concello de Ourense, 5/06/2018	Aceptada	12987/16
10	Q/16372/17	Denuncia ambiental	Concello de Noia, 6/06/2018	Aceptada	16372/17
11	Q/570/18 A Q/575/18	Ruídos e molestias de dous establecementos	Concello de Santiago de Compostela, 20/06/2018	Non aceptada	570/18
12	Q/942/18	Ruídos e sucidade dun local	Concello de Arteixo, 22/06/2018	Aceptada	942/18
13	Q/29365/17	Ruídos dunha instalación	Concello de Lugo, 26/07/2018	Aceptada, pendente de efectividade	29365/17
14	Q/21385/17	Ruídos provocados por locais dunha rúa dese concello	Concello de Salceda de Caselas , 20/12/2018	Pendente	21385/17

Se efectuou un recordatorio de deberes legais ao concello de Ourense nun expediente de queixa sobre contaminación acústica en rúa Luna.

V. Consideracións finais

Que acudir ás terrazas e veladores que ofertan os locais de hostalería é un costume para amplos sectores da cidadanía parece innegable. Se a isto engádese a prohibición de fumar no interior de tales locais, obsérvase que nos últimos anos a oferta ampliouse exponencialmente. Aínda que esta realidade forma hoxe en día parte da paisaxe urbana, carece de xustificación que se cometan con total impunidade **abusos** sobre a **ocupación** do **espazo público** máis aló das actuacións outorgadas ou sinxelamente sen autorización dos gobernos locais. Ao mesmo tempo, carece de sentido que se fixen uns **horarios** que **non** se respectan **habitualmente** ou que se tolere o consumo de bebidas expendidas por outros locais nas súas contornas.

Hai rúas e prazas nas que a situación é límite e afecta por conseguinte de modo grave á calidade de vida e ambiental das persoas residentes na súa contorna; impiden a accesibilidade, debilitan a calidade ambiental dos espazos peonís, e en ocasións producen unha importante contaminación visual das perspectivas urbanas, a súa arquitectura e o seu patrimonio histórico, o que non acaba de percibirse do todo pola administración local.

A consecuencia é que a vontade dese sector da hostalería imponse á decisión pública, contribúe a un modelo de territorio non sustentable e vulnéranse os **dereitos** da **cidadanía** á **protección** da **saúde**, que inclúe o **dereito** ao **descanso**, a un medio ambiente adecuado e, ás veces, aos dereitos fundamentais de protección e garantía da intimidade persoal e familiar no fogar.

Poderíase valorar a conveniencia de coñecer datos concretos daqueles municipios dos que se reciben sistematicamente queixas de contaminación acústica ano tras ano, e avaliar o grao de eficacia na execución das resolucións ditadas neses concellos trala tramitación de expedientes sancionadores por infraccións cometidas con motivo, por exemplo, da instalación de terrazas de negocios de hostalería ou de non respectar os horarios de apertura autorizados.

Esta institución considera necesario remarcar que os reiterados incumprimentos dos establecementos cuxas actividades comerciais son bares, pubs, café-concerto e outros, situados nos baixos de edificios de vivendas que constantemente producen molestias de ruídos e gran contaminación acústica afectan gravemente á saúde e á calidade de vida da veciñanza.

Non se deixará de insistir que o obxectivo é conseguir unha adecuada **regulación** que faga **compatible** os **dereitos individuais** da cidadanía co **desenvolvemento** da **actividade económica** que en dito local ou dita terraza se realiza.

O problema da contaminación acústica esténdese tamén a establecementos comerciais nos que a **inmisión** de ruídos ao interior das **vivendas supera** os límites **permitidos**.

Tramitáronse queixas de ruídos provocados por motores de cámaras frigoríficas de supermercados, maquinaria de ximnasios ou lavanderías autoservizo.

A lexislación en vigor, Lei 37/2003 de Ruído, o Real Decreto 1367/2007 de desenvolvemento da lei e o Decreto 106/2005 sobre contaminación acústica de Galicia, indican con claridade os **valores** de illamento **acústico** e os **límites** de recepción por actividades, polo que, en todo caso, todo establecemento debe cumprilos. A Lei 10/2017 de 27 de decembro, de espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia, publicada este ano 2018 clarexa tamén esta problemática. Por non dicir, pois xa ben coñecido é, que todo edificio debería cumprir co Código Técnico da Edificación (Real Decreto 1371/2007).

Ademais a lei 9/2013 de Emprendemento e Competitividade Económica de Galicia prevé un réxime sancionador sen prexuízo das responsabilidades civís, penais ou doutra orde que puidesen derivarse delas e tipifica como **infracción grave** *" abrir un establecemento e levar a cabo actividades ou realizar modificacións, sen efectuar a comunicación previa ou sen dispoñer das licenzas ou autorizacións oportunas, ou incumprir as súas condicións, se supuxese un risco grave para as persoas ou bens".* Considerando as queixas recibidas de distintos municipios de Galicia durante este ano, antóllase oportuno lembralo.

Invocarase desde aquí a necesidade de procurar unha mellor e máis efectiva coordinación de todas as áreas municipais xunto coa policía local, de modo que se fixen cantos dispositivos de vixilancia, control e disciplina das actividades desenvolvidas nos locais procedan a fin de garantir o cumprimento da totalidade da normativa en vigor. A inspección e posterior aplicación das medidas correctoras devén imprescindible. As medicións acústicas, diúrnas ou nocturnas en ocasións tamén.

No relativo á emisión ilegal de música en locais non habilitados para iso, sinalarase que neses locais de hostalería, salvo excepcións, o asunto non é cuestión de medir o nivel de emisión de decibeles senón, simple e sinxelamente, de verificar se se trata dun pub ou un local pechado e convenientemente insonorizado co debido illamento, dunha discoteca, un café-concerto, unha sala de festas, ou dun local doutra natureza, e en tal suposto, prohibir e chegado o caso **clausurar** o **local**.

Ha de reiterarse que a autorización para o desenvolvemento dunha actividade debe estar precedida pola tramitación dun expediente administrativo no que conste, en esencia, un proxecto, informes técnico e xurídico e unha resolución administrativa.

O que si se pode afirmar, a teor das queixas coñecidas durante o ano obxecto de informe, é que moitas persoas que acoden a esta institución se atopan nunha situación límite ante a absoluta falta de resposta efectiva por parte do goberno municipal. Con tristeza obsérvase, que esa pasividade que se denuncia non sorprende se se consideran os atrasos na remisión dos informes de colaboración solicitados por esta institución, que en ocasións son obxecto de reiteración chegando mesmo en certos casos a ter que lembrarlle ao propio órgano local os seus deberes legais.

Para finalizar coa problemática da contaminación acústica, conviría incidir en que os **órganos locais competentes** deberían **extremar** a **vixilancia** sobre aqueles establecementos, en que se verificou que desenvolvían **actividades non autorizadas**, e especialmente considerar o **historial** de denuncias de persoas **afectadas** que pesaban sobre eles. Só extremando a vixilancia a nivel municipal poderase evitar que novamente prexudiquen dereitos de terceiros.

Polo que respecta á **protección** do **medio ambiente**, engadir, ao sinalado ao expoñer a queixa de oficio incoada para verificar se o emprego de herbicidas con glifosatos cumpre cos **requisitos legais** e **técnicos** que fixa o Real Decreto 1311/2012 do 14 de setembro a fin de conseguir un uso sustentable deses produtos fitosanitarios, que é deber dos concellos avaliar o **Documento** de **Asesoramento** e o **Plan** de **Traballo** que ha de presentar a empresa que efectúe os traballos.

Tendo en conta que é obrigación para a empresa realizar un Plan de Traballo e informar as administracións locais con dez días de antelación sobre o modo de aplicación, o obxecto da actuación, a homologación da maquinaria, os produtos utilizados e os usos e restricións, corresponde ao **concello responder** e poñer de manifesto os **indicios fundados** de risco que poida coñecer dentro do ámbito das súas competencias. Quíxose insistir aquí neste extremo, porque se coñeceu algunha problemática na que a empresa encargada da aplicación dos herbicidas documentou dirixirse ao concello cumprindo co deber de comunicar o citado plan e asesorar, pero con todo o concello non manifestou no seu momento risco algún e con posterioridade, cando observa que se está aplicando o produto no seu municipio formula queixa polos riscos para a poboación, fauna, cultivos ou augas.

Con respecto a outra queixa de oficio que se incoou a comezos do 2019 sobre o **Plan** de **Control de Vertidos**, mencionada xa no apartado introdutorio, informarase no próximo informe anual, tendo en conta que se dirixiu aos concellos de Moaña, Cangas, Vigo, Baiona, Redondela, Vilaboa, Nigrán e Gondomar solicitude de informe e aínda non se recibiron na súa totalidade, polo que está en trámite. Búscase pescudar se unha **vez inventariados** as verteduras por **Augas de Galicia**, realízase un seguimento e revisión das mesmas a fin de lograr un **control efectivo**, ou se pola contra detéctanse situacións que precisen corrección a través dun plan de traballo municipal que **emende** a **contaminación** nos puntos que sexa necesario.

En definitiva, que esta institución continuará brindando protección ás persoas afectadas por problemáticas de contaminación acústica e intensificará as actuacións de supervisión e control sobre a conservación da contorna natural de Galicia: atmosfera, chan, augas e biodiversidade a fin de garantir a súa adecuada preservación.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EDUCACIÓN

I. Introdución

Desde o punto de vista da organización administrativa, en setembro de 2018 produciuse a división da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en dúas carteiras distintas: por unha banda, a actual Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional e por outra, a Consellería de Cultura e Turismo. Hai que destacar a inclusión da formación profesional na denominación do órgano do goberno autonómico con competencias en materia educativa, xunto coa educación nas súas etapas obrigatoria e post-obrigatoria e as competencias de coordinación do sistema universitario de Galicia.

Con todo, a formación profesional ten sido un dos ámbitos nos que se ven traballando de forma máis intensa nos últimos anos, alcanzando un significativo desenvolvemento como oferta formativa entre o alumnado galego. Tomando en consideración só os ciclos formativos de grao medio e superior ordinarios e a formación profesional básica, o aumento de alumnado en preto de 9.000 estudantes supón un incremento próximo ao 32% nunha década. No curso 2017-18, houbo preto de 37.000 alumnos de formación profesional, fronte aos máis de 28.000 alumnos de ciclos ordinarios en 2008. Con todo, o maior incremento deuse nas taxas de alumnado de ciclos formativos de grao medio e superior para adultos que pasaron de 3.700 alumnos en 2008 a case 12.900 no curso 2018-2019, segundo os datos proporcionados pola consellería ao Instituto Galego de Estatística.

Como causas deste aumento no alumnado que se orienta á formación profesional en Galicia sinálanse a crise económica, que fixo regresar ás aulas a moitas persoas, e o atractivo dos novos perfís profesionais, cunha oferta modernizada e axustada ás preferencias do alumnado e aos requirimentos de contratación de determinados sectores económicos en Galicia: o sector téxtil, hostalería e restauración, o sector sanitario e farmacéutico, a produción vitivinícola ou a xardinería. A oferta inclúe a posibilidade de estudar ciclos dobres, que permiten obter dous títulos en tres anos de estudos, ou a alternativa da formación profesional dual, a pesar de certas dificultades para a súa posta en práctica.

O dinamismo da formación profesional e a flexibilidade inherente a esta oferta esixe un esforzo continuado de adaptación na rede de centros e na xestión destes estudos.

Pola contra, a demanda de formación de nivel universitario continuou en descenso. O IGE proporciona os datos de matrícula nas universidades galegas en 2001, cunha cifra total de 95.350 alumnos universitarios. No curso 2017, os alumnos das universidades de Galicia foron 56.878, rexistrándose un descenso gradual en cada curso académico. Esta liña descendente parece recuperarse nos dous últimos cursos, sinalándose como causas os cambios demográficos e unha oferta de titulacións moito máis atractiva e adaptada ás actuais demandas de coñecemento en sectores como a enxeñería biomédica, a xestión industrial da moda, a paisaxe ou a xestión da información e da documentación dixital.

Os principais asuntos que chegaron á oficina do Valedor do Pobo teñen que ver, no ámbito da educación non universitaria, coa atención do alumnado con necesidades educativas especiais; as dificultades para a implantación de xornada única en determinados centros escolares, xa que a variación dos horarios lectivos debe ser informada, con carácter obrigatorio, pola Dirección Xeral de Mobilidade ao contar con rutas integradas; agrupamentos de alumnado de diferentes niveis educativos; acceso ao comedor escolar; e problemas na xestión dos recibos de actividades extraescolares e servizos complementarios por parte do Concello de Ames.

Na etapa de educación infantil, expuxéronse queixas pola carencia de prazas na escola infantil de As Mariñas; pola falta de persoal coidador ou polo cambio nas bases das axudas para escolas infantís no Concello de Ferrol unha vez iniciado o procedemento.

Na ABAU, os problemas detectáronse este ano no ámbito de aplicación da disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016, do 22 de decembro, ou na realización da proba a alumnos con discapacidade recoñecida ou con necesidades educativas especiais.

Na educación universitaria, as queixas recaeron, principalmente, sobre o funcionamento do Máster universitario en Márketing, Consultoría e Comunicación Política impartido pola Universidade de Santiago de Compostela; na aplicación do decreto de prezos públicos en canto á exención recoñecida a alumnos con discapacidade; nos procedementos aplicados para convalidar créditos a alumnos procedentes de ciclos de formación profesional de grao superior ou de ensinos artísticos ou pola falta de determinados servizos na sección da UNED en Tui.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	2.390		232	
Admitidas	2.351	98,37%	2351	98,37%
Non admitidas	35	1,46%	35	1,46%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	4	0,17%	4	0,17%

Entre as queixas admitidas a trámite existen varios asuntos que foron promovidos por un amplo número de reclamantes. Seguindo unha orde cronolóxica na interposición dos escritos, presentáronse 22 queixas pola falta de atención ás necesidades educativas especiais de alumnos do CEIP Isidro Parga Pondal, en Oleiros (A Coruña. Outras cen persoas promoveron queixas para reclamar unha nova aula na escola infantil de As Mariñas, en A Coruña. A oposición ao cambio do horario escolar nos meses de xuño e setembro no CEIP Padre Feijoo, en Allariz (Ourense foi trasladada a esta institución por 742 persoas.

A queixa colectiva máis numerosa foi presentada por 1247 persoas que manifestaban o seu desacordo polo feito de que os alumnos de 1º e 2º de Primaria estivesen agrupados na mesma aula e coa mesma profesora durante todo o curso escolar 2018-19 no CPI de Xanceda. Tamén os agrupamentos de alumnado en dúas aulas no CEIP Virxe da Luz de Portomarín foron obxecto doutra queixa colectiva presentada por 35 persoas.

Foron inadmitidas 35 queixas por concorrer algún dos motivos establecidos na lei reguladora desta institución: en catorce ocasiones, por carencia de fundamento; nun caso, transcorrera máis dun ano desde que a persoa reclamante tivera coñecemento dos feitos polos que presentaba a queixa; en doce ocasións, o asunto denunciado quedaba fóra das competencias de supervisión do Valedor do Pobo. O resto dos expedientes non foron admitidos a trámite porque non se produciu ningunha actividade administrativa previa que esta institución puidese supervisar senón o desacordo con meras situacións de feito ou con actos de trámite.

As queixas remitidas ao Defensor del Pueblo referíanse, nas catro ocasións nas que se enviaron os escritos de queixa, a situacións derivadas de normativa estatal ou actuacións de órganos da Administración Xeral do Estado.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	2.312	98,34%	154	95,92%
En trámite	39	1,66%	39	4,08%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2014	1	0	1	1	0
2015	0	1	1	1	0
2016	0	3	3	3	0
2017	68	6	74	74	0

III. Actividade de supervisión

1. Educación non universitaria

A. A atención educativa ao alumnado con necesidades educativas especiais

Trátase dunha das cuestións que suscita cada ano un maior número de queixas; en moitos casos, trátase de queixas colectivas subscritas por unha pluralidade de pais e nais. Noutros moitos casos, a queixa trasládase como consecuencia dun acordo da ANPA do centro. Porén, tramítanse tamén expedientes de queixa presentados polos representantes legais de alumnos por mor do seu desacordo coa atención ou os recursos postos a disposición de determinados alumnos que presentan necesidades específicas de apoio educativo.

Máis do 91% dos alumnos con necesidades educativas especiais, un total de 12.775, están escolarizados en Galicia en centros ordinarios. Desde a entrada en vigor do Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia, as comunidades educativas contan cunha normativa para adaptarse ás necesidades destes estudantes, á que deben engadirse diversos protocolos elaborados para a atención de problemáticas específicas na aula, como o trastorno por déficit de atención e hiperactividade, o autismo, o acoso escolar, a igualdade e liberdade de xénero, o absentismo escolar ou o protocolo aprobado en abril do ano 2018 para a atención educativa do alumnado coa síndrome de Down e/ou discapacidade intelectual.

A actividade de supervisión do Valedor do Pobo na tramitación das queixas presentadas e a colaboración coa administración educativa de entidades que se dedican á atención á diversidade e a educación inclusiva, como Cogami, o Instituto Galego de TDAH e Trastornos Asociados, a ONCE, a Asociación de Persoas con Parálise Cerebral ou Down Galicia amósanse como instrumentos moi eficaces de mellora e para detectar a suficiencia ou insuficiencia das medidas adoptadas.

A principios do ano 2018, varios pais e nais do alumnado dun aula de 4º curso de Educación Infantil do CEIP Isidro Parga Pondal presentaron unha queixa na anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria na que transmitían a súa

preocupación pola situación que se estaba a dar nesa aula debido a que o comportamento de parte do alumnado estaba a dificultar o correcto funcionamento da clase.

Logo das investigacións e das actuacións correspondentes, asignouse un profesor de Pedagoxía Terapéutica (PT) tres días á semana, compartido con outro centro da Coruña. O informe da administración precisou que a información que se trasladou a esta institución ao promover a queixa debía matizarse pois ao teor da manifestación do escrito ("*se ha concedido el apoyo de un profesional en el aula los lunes, jueves y viernes*"), no mes de abril de 2018 unicamente existiría un docente de apoio na aula en 15 das 25 sesións lectivas semanais. Porén, a consellería sinalou que paralelamente á asignación do PT, o CEIP Isidro Parga Pondal reorganizou o seu persoal para que un dos dous profesores de apoio de educación infantil cubrira o resto dos días da semana. Deste xeito, desde primeiros de marzo, a aula xa contaba con dúas profesoras en 23 das 25 sesións lectivas que ten a semana, o que, segundo salienta o informe, facilitou a xestión do alumnado a partir dese momento.

A propia consellería lle informou ás familias que o mes de abril é un momento prematuro para analizar e prever as necesidades de profesorado dos centros educativos para o seguinte curso escolar. Este traballo realízase desde a unidade competente entre os meses de xuño e xullo, en colaboración cos centros, e en función da matrícula real de cada centro e das necesidades derivadas dela.

Outro caso análogo foron as queixas presentadas por varios pais e nais de alumnos do CEIP Camiño Inglés, de Oroso (A Coruña) sobre a falta de profesorado especialista e orientador a tempo completo no centro. O CEIP Camiño Inglés é un centro de liña un, é dicir, posúe un grupo de cada curso de educación infantil (EI) e de educación primaria (EP), agás no caso de 1° EP que posúe dous grupos. En total ten 225 alumnos, dos cales 76 son de EI e 149 de EP.

O Equipo de Orientación Específico de A Coruña (EOE) elaborou os preceptivos informes do alumnado do CEIP Plurilingüe do Camiño Inglés necesarios para a asignación do persoal de apoio. Así, para o curso 2018/2019, no centro hai 5 alumnos e alumnas con necesidades educativas especiais (NEE) que contan coa diagnose e a valoración axeitada do EOE. É dicir, posúen o ditame de escolarización, que é o requisito indispensable para determinar se necesitan o apoio de persoal educativo específico.

Ao tratarse dun centro de menos de 12 unidades non lle corresponde ningún profesorado de audición e linguaxe (AL). Malia isto, o centro conta con profesorado de AL compartido con outro centro. É dicir, o centro conta con máis profesorado do que lle corresponde segundo o catálogo oficial, pero que se axusta aos requirimentos de atención do seu alumnado, ao abeiro dos ditames de escolarización elaborados para cada caso de necesidades educativas especiais. Os informes elaborados polo EOE indicaban que catro dos cinco alumnos necesitaban apoio de AL. Destes catro alumnos, tres son de educación infantil e un alumno está escolarizado na etapa de primaria en escolarización combinada nun centro de educación especial (CEE) e só acude dous días

ao centro. Estas circunstancias fan que a consellería estime que as necesidades de profesorado de AL estean cubertas para CEIP do Camiño Inglés. Do mesmo xeito, os informes do EOE indicaban que, do alumnado diagnosticado con NEE, só dous precisan auxiliar técnico educativo. Deles, o que necesita unha supervisión máis constante é o que está en escolarización combinada nun CEE, polo que só acode dous días ao centro. Deste cadro, dedúcese que as necesidades de persoal coidador no CEIP están suficientemente cubertas, incluídos os dous días que ten que prestar máis atención á persoa que está en escolarización combinada.

Sobre o departamento de orientación, o artigo 2 da Orde do 24 de xullo de 1998 pola que se establece a organización e funcionamento da orientación educativa e profesional na Comunidade Autónoma de Galicia regulada polo Decreto 120/1998, establece a creación dos departamentos de orientación nos institutos de educación secundaria e nos centros públicos integrados; nos colexios de educación infantil e primaria e nos colexios de educación primaria de doce ou máis unidades; e nos centros específicos de educación de adultos. Sinala que poderán crearse departamentos de orientación nos colexios de educación infantil e primaria e nos colexios de educación primaria de menos de doce unidades, cando as circunstancias de dispersión da poboación así o aconsellen. O CEIP Camiño Inglés conta unicamente con 10 unidades, polo que non lle correspondería departamento de orientación segundo o establecido no apartado b) deste artigo. Igualmente, o Concello de Oroso non cumpre co establecido no apartado c) polo que tampouco se lle pode asignar ao centro un departamento de orientación a tempo completo senón que esta adscrito ao departamento de orientación do CEIP de Sigüeiro.

É evidente que debe tenderse a unha atención educativa de calidade e as mellores prestacións posibles, sobre todo no caso das necesidades de apoio educativo. Pero tamén é certo que os elementos obxectivos (o profesorado por catálogo, as ratios de alumnado, os ditames de escolarización con previsións concretas de atención de profesorado especialista…) eliminan calquera posibilidade de adoptar decisións arbitrarias ou medidas discrecionais que poderían xerar situacións discriminatorias entre o alumnado en función do centro escolar.

No caso da ANPA A Basteira do CEIP Manuel Fraga Iribarne, en Cariño, presentou unha solicitude de reunión co xefe territorial da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional na Coruña para tratar a problemática que, na súa opinión, existe no centro debido á falta de profesorado especialista en necesidades educativas especiais para o curso 2018/2019. Esta xuntanza tivo lugar en setembro de 2018 entre os representantes da ANPA e os inspectores encargados da supervisión do centro, quen, seguindo as instrucións do xefe territorial, informaron aos representantes da ANPA de que o departamento de orientación dos centros educativos é o órgano competente para determinar, a través dos informes de avaliación psicopedagóxica, cal é o alumnado que ten necesidades específicas de apoio educativo ou necesidades

educativas especiais, que necesidades son estas e cal, de ser o caso, debe ser a intervención educativa axeitada. En base a eses informes e como medidas ordinarias de atención á diversidade para o presente curso, o centro adoptou o reforzo educativo e o apoio do profesorado con dispoñibilidade horaria posto que o centro educativo conta con todo o persoal previsto no seu catálogo de postos de traballo. A maiores, o centro conta cunha persoa auxiliar coidadora que reparte o seu horario en función do establecido polo departamento de orientación. Nin a dirección do centro nin o seu departamento de orientación solicitaron máis persoal ao departamento competente da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional para cubrir ás medidas de atención á diversidade para o alumnado matriculado no curso 2018/2019.

Nunha reunión co xefe territorial, a consellería confirmou que o CEIP Manuel Fraga Iribarne conta co persoal necesario para atender a todo o seu alumnado no curso 2018/2019, tal e como se indicou na reunión do mes de setembro. O propio informe sinala que as necesidades presentadas polos centros educativos no mes de xuño, de cara a organizar o seguinte curso, volven a ser valoradas ao comezo do curso escolar para dar resposta a todas as necesidades que poidan xurdir nese momento e que non estiveran contempladas nas primeiras previsións. Polo tanto, a necesidade de novas medidas debe comunicarse, no seu caso, á dirección do centro para cursar as solicitudes que sexan oportunas.

Outro ámbito no que son frecuentes as discrepancias entre a administración educativa e as familias son as concretas medidas de atención á diversidade adoptadas nos centros educativos, particularmente cando se produce un cambio de etapa, en relación coas adaptacións do currículo.

A Orde do 6 de outubro de 1995, pola que se regulan as adaptacións do currículum nas ensinanzas de réxime xeral no seu artigo 6, establece que "O deseño e desenvolvemento das ACS (adaptacións curriculares significativas) será responsabilidade do profesor/a que imparte a materia ao alumno, coa colaboración do departamento didáctico e co asesoramento do responsable da orientación educativa do centro". Así, queda claramente delimitada a competencia do profesorado ao respecto das ACS sen que a norma lles confira aos proxenitores do alumnado atribucións decisorias vinculantes na elaboración e aplicación da ACS. Polo tanto, son os profesionais educativos os que deben seleccionar os materiais, as metodoloxías e os procedementos de avaliación, procurando que se axusten o máximo posible ás NEAE que presenta cada alumno e de acordo co marco de referencia curricular das súas respectivas ACS.

En moitos casos, as familias, cando perciben alteracións no rendemento escolar, requiren cambios metodolóxicos, organizativos ou dos recursos pedagóxicos empregados. O procedemento que debe seguirse está establecido no artigo 15 da Orde de 6 de outubro de 1995, que sinala que "As familias dos alumnos que sigan algunha Adaptación Curricular (ACS) recibirán a información pertinente das decisións adoptadas sobre a mesma. No caso de desacordo poderán reclamar perante o director do centro e, de persistir na súa desconformidade, perante o servizo de inspección, que deberá resolver".

Os desacordos entre as familias e a administración sobre o alcance das medidas de atención á diversidade ou de atención ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo son moi frecuentes, e, ata certo punto, lóxicas, pola diferente percepción da situación que se da nun e noutro ámbito.

Porén, trátase de decisións e medidas que se adoptan sempre colexiadamente; que contan coa supervisión da inspección educativa; que teñen un aspecto estritamente técnico que só corresponde ponderar aos especialistas; e, finalmente, que se aplican polo profesorado tendo en conta os factores oportunos que, en ocasións, non son coñecidos ou valorados adecuadamente fóra do entorno educativo.

O 12,4 % do alumnado total escolarizado en Galicia presenta algún tipo de necesidade específica de apoio educativo, e na comunidade galega hai máis de 3.300 pedagogos, especialistas en audición e linguaxe, orientadores ou coidadores, o que supón que dous de cada dez profesionais do ensino non universitario son especialistas na atención á diversidade. O obxectivo, en calquera caso, debe ser garantir unha educación inclusiva de calidade e proporcionar as medidas necesarias para dar resposta ás NEAE, favorecendo a integración e inclusión deste alumnado nos centros. En ocasións, por diante dos obxectivos académicos dáselle prioridade a un traballo educativo integral que permita a este alumnado adquirir aprendizaxes funcionais e significativas para favorecer a súa transición progresiva cara á vida adulta.

Por iso, nunha demanda xenérica de incremento de profesorado especialista e do departamento de orientación, na nosa actividade de supervisión débese respectar o que está establecido, con carácter xeral, para todos os centros escolares en función do número de unidades ou das características da poboación escolarizada, por mor do principio de igualdade. A consellería argumenta en todos estes casos que os elementos obxectivos (o profesorado por catálogo, as cocientes de alumnado, os ditames de escolarización con previsións concretas de atención de profesorado especialista…) eliminan calquera posibilidade de adoptar decisións arbitrarias ou medidas discrecionales que poderían xerar situacións discriminatorias entre o alumnado en función do centro escolar.

Sen embargo, como xa sinalamos noutros informes, a Convención sobre os dereitos das persoas con discapacidade prevé que poidan acceder a unha educación primaria e secundaria inclusiva, de calidade e gratuíta, en igualdade de condicións coas demais, na comunidade en que vivan; que se fagan axustes razoables en función das necesidades individuais; que se preste o apoio necesario ás persoas con discapacidade, no marco do sistema xeral de educación, para facilitar a súa formación efectiva; e que se faciliten medidas de apoio personalizadas e efectivas en contornas que fomenten ao máximo o desenvolvemento académico e social, de conformidade co obxectivo da plena inclusión.

Hai centros nos que máis do 50% dos alumnos son nenos con necesidades específicas de apoio educativo, moitos deles escolarizados pola administración ao ser centro preferente para nenos

con NEAE. Este tipo de centros esixe unha adecuada dotación de persoal docente, de profesorado especialista e de auxiliares técnicos coidadores para un correcto desenvolvemento do curso e a atención personalizada que se necesita, xa que é frecuente que na mesma aula, haxa alumnos con moi distintos niveis académicos.

Non ten sentido que a atención ao alumnado con diversidade funcional realícese en menoscabo dos alumnos de escolarización ordinaria nin ao revés. Por iso, a igualdade de condicións, os axustes razoables e o apoio necesario personalizado son a única resposta válida ante a diversidade do alumnado. Esta situación fai que a dotación de profesorado por catálogo sexa xeralmente inadecuada ou insuficiente.

Este ano, a administración educativa modificou as unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes da consellería nos niveis de educación infantil, educación primaria e educación especial (Orde do 16 de xullo de 2018, DOG nº 144, do 30 de xullo) coa finalidade de "adaptar a organización de centros docentes ás necesidades efectivas da poboación escolar e ás exixencias duns cadros de persoal que incidan na atención á diversidade coa introdución de especialistas e a mellora da súa oferta educativa". Con este obxecto, procedeuse a revisar as unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional en escolas infantís, colexios de educación primaria, colexios de educación infantil e primaria e centros públicos integrados; centros de educación especial e colexios rurais agrupados.

B. A escolarización de fillos nacidos de partos múltiples

No ano 2017 iniciouse a tramitación dun queixa sobre a que esta institución amosara xa dous anos antes a necesidade de articular solucións que contasen coa opinión dos proxenitores. Os promotores do expediente manifestaban o seu desacordo coa forma de escolarización dos fillos de partos múltiples que, desde o seu punto de vista, estaba a desenvolverse dun xeito discriminatorio, ao presentar unha circunstancia común como excepcional e ao tratar esa excepcionalidade como un motivo de diferenciación innecesario. (…)

Segundo o escrito de queixa, os centros públicos galegos (…) nunha porcentaxe que se descoñece, porque non hai traballos feitos sobre este tema, manteñen maioritariamente unha de dúas posturas: ou separan aos múltiples, ou os xuntan. No primeiro caso, os equipos directivos e os orientadores xustifican a separación en opinións como o fortalecemento das personalidades individuais, razóns de igualdade de trato co resto dos seus compañeiros e compañeiras (que non adoitan ter un irmán na aula), problemáticas condutuais que se derivan do feito de ser un grupo dentro da aula, e un amplo etcétera que sempre ten que ver con ideas preconcibidas e nunca contrastadas. En moitas ocasións nos centros está establecido que a separación parte do feito mesmo de ser irmáns, e sempre separan a aqueles que teñen tal vínculo, ben porque proveñan dun parto múltiple, ben porque un irmán repetidor se sitúe no mesmo curso que un irmán menor, ou ben porque dous irmáns naceran no mesmo ano; as tres casuísticas posibles son susceptibles de tratamentos moi diferenciados, porque son causadas por razóns especificamente diversas; porén, trátanse dun xeito uniforme, algo que é normalmente o maior ataque posible ao desexado tratamento equitativo.

No segundo caso, o da escolarización conxunta, existe unha causa doble: pode ser unha decisión consciente de cara aos múltiples, e considerar que é bo para eles estar na mesma clase; ou pode ser simplemente a consecuencia dunha ordenación alfabética, na que os irmáns necesariamente sempre estarían xuntos; en calquera caso, a tendencia continúa sendo a uniformidade.

Existen aínda un terceiro e ata un cuarto caso; o terceiro sería aquel no que as características físicas do centro escolar non permitan a separación, por ser un centro dunha única liña, nese caso estarían sempre xuntos, independentemente de que fose positivo ou negativo para eles. O cuarto caso serían aqueles centros, moi minoritarios pero existentes, no que se fai un estudo específico de cada caso, e se toma a decisión que, en conxunto, se cre que poida beneficiar máis aos nenos, segundo as súas peculiaridades concretas.

A anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria informou de que os centros públicos galegos, de xeito maioritario, manteñen xunto ao alumnado de partos múltiples: o 62,07% do alumnado, fronte ao 37,93%, que están escolarizados de xeito separado. Esta división ven motivada por factores moi diversos que se analizan de xeito individualizado en cada centro, segundo a liña pedagóxica seguida e segundo a experiencia previa, tanto dos centros como do alumnado. Segundo a consellería, nos centros escóitase a opinión dos pais e das nais do alumnado, pero isto non quere dicir que non sexa válida a decisión do centro, desde o punto de vista pedagóxico, cando non coincida coa dos proxenitores.

O 36,21% do alumnado de parto múltiple galego está escolarizado en función da opinión manifestada polos seus proxenitores, nalgúns casos na liña das Normas de Organización e Funcionamento e noutras en contra delas. Se temos en conta que o 30,24% do alumnado múltiple está xunto porque está en centros de liña única, obsérvase que é moi significativa a participación dos pais e das nais na escolarización dos seus fillos e fillas. De feito, no 18,31% do alumnado de parto múltiple que, para o curso 2017/2018, aparece escolarizado separado debido ás NOF ou aos criterios pedagóxicos, os centros informaron adecuadamente ás familias e valoraron a súa opinión.

Para o Valedor do Pobo, na determinación do beneficio e do interese dos menores como o máis necesitado de protección, non pode considerarse válida a decisión do centro cando non coincida coa dos proxenitores. Son os pais os principais responsables da educación dos seus fillos.

En supostos como o que nos ocupa, e nomeadamente nas etapas temperás da escolarización, a opinión dos pais debe prevalecer sobre criterios apriorísticos do centro. Só no caso de que o centro poida acreditar que a medida de separación ou agrupamento para eses alumnos concretos é a máis beneficiosa desde o punto de vista pedagóxico, podería adoptarse esa decisión. Non parece xustificado que o centro poida establecer unha medida fundada en criterios pedagóxicos xenéricos e deban ser os pais os que acheguen informes psicopedagóxicos en sentido contrario. Por tal motivo, formulóuselle á consellería a recomendación de que adoptase as medidas necesarias para trasladar a todos

os centros docentes que as decisións relativas á separación ou agrupamento na mesma aula dos alumnos nados de partos múltiples non poden establecerse *a priori* nas Normas de Organización e Funcionamento dos centros porque un criterio de carácter xeral pode ser incompatible co beneficio particular dos menores afectados.

Este tipo de decisións deben ser adoptadas en atención a cada caso particular, consensuando a medida entre pais, docentes e servizos de orientación dos centros, solución que é a que mellor se acomoda á súa autonomía pedagóxica e organizativa, aos principios que informan a atención á diversidade e aos compromisos educativos coas familias. Ademais, non se aprecia que as solucións de escolarización que respondan ao beneficio destes alumnos en atención ás súas circunstancias particulares, supoñan prexuízo algún para o desenvolvemento do resto de menores nin tampouco para o funcionamento do centro.

A anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria sinalou que non existe normativa básica estatal nin regulamentación en canto á distribución do alumnado nado de partos múltiples se refire, polo que son os propios centros docentes os que, en virtude da súa autonomía de xestión e pedagóxica, realizan a distribución do alumnado en función dos seus criterios e dos seus proxectos educativos.

Tampouco existe evidencia científica que demostre que a separación ou a unión dos xemelgos, dos mellizos ou de calquera outro tipo de múltiples sexa positiva nin negativa para o desenvolvemento da súa autonomía e identidade. Así, os últimos estudos neste campo tenden cada vez máis á idea de que non hai unha solución igual para todos os casos pois cada parella de múltiples é diferente. De aí que se recomende dende o ámbito científico que a solución no ámbito educativo sexa o resultado dun estudio individualizado de cada caso no que se teña en conta a opinión dos pais e as necesidades educativas dos nenos e das nenas.

En función de todo o exposto e en tanto non se estableza unha regulamentación ou exista unha evidencia científica concluínte, a Consellería aceptou a recomendación e acordou trasladar a todos os centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia a recomendación de que as decisións relativas á separación ou agrupamento na mesma aula do alumnado nado de partos múltiples non se establezan *a priori* nas Normas de Organización e Funcionamento dos centros.

Este tipo de decisións deberán ser adoptadas dun xeito flexible e aberto, con carácter revisable, sobre o consenso entre proxenitores, docentes e servizos de orientación, baseado no interese superior dos menores, nos principios que informan a atención á diversidade e na autonomía pedagóxica e organizativa dos centros docentes, para garantir que a decisión tomada sexa a máis apropiada para o mellor desenvolvemento educativo, emocional e social deste tipo de alumnado.

C. A implantación de xornada única en determinados centros escolares

A solicitude de xornada única é unha demanda que, en determinados centros escolares, xustifícase polas dificultades de conciliación familiar e laboral e polas longas xornadas lectivas que, en moitos casos, impón ao alumnado a permanencia de moitas horas no centro. Porén, a variación dos horarios lectivos debe ser informada, con carácter obrigatorio, pola Dirección Xeral de Mobilidade, cando ten rutas integradas. Se o informe é desfavorable, os servizos de Recursos Educativos Complementarios das xefaturas territoriais da consellería non poden acceder á petición.

Esta institución recibe todos os anos queixas dun amplo número de familias reclamando que sexan atendidas as solicitudes de cambio de xornada demandadas de forma maioritaria pola comunidade educativa. O problema, como se lle comunica ás persoas que promoven a nosa intervención, é a dependencia dos informes da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade e a integración das rutas de transporte escolar no Plan de Transporte Público de Galicia na modalidade de transporte compartido. Como xa sinalamos en anteriores informes, a configuración da poboación galega en núcleos dispersos e mesmo vivendas illadas dificulta a articulación de rutas de transporte escolar que cubran a demanda e respecten os requirimentos de seguridade e tempo máximo de permanencia nos autobuses e, ao propio tempo, permitan o inicio da xornada escolar nunha franxa horaria que faga posible o cumprimento das horas lectivas programadas nas distintas etapas educativas. Nalgúns centros escolares da provincia de Ourense, a xornada escolar comezaba as 10:30 horas da mañá e remataba nalgúns casos ás 17:30 horas. A segunda fase do Plan de Transporte, neste intre en exposición pública, permitirá polo menos a cinco centros da provincia implantar unha xornada única.

No mes de xuño presentáronse 742 queixas demandando unha xornada lectiva estable para o alumnado do CEIP Padre Feijoo de Allariz, centro que cambia os horarios escolares nos meses de xuño e setembro. Unha vez recibida a documentación complementaria, constaba a existencia dun informe desfavorable da Dirección Xeral de Mobilidade. Daquela, indicouse que as peticións denegadas serían incluídas, para ser tidas en conta, na planificación do Plan de Transporte Público, contando cunha nova solicitude que expresase o desexo do cambio horario para o vindeiro curso.

D. Os agrupamentos de alumnado de diferentes niveis

A Orde do 12 de marzo de 2013 polo que se desenvolve o procedemento para a admisión do alumnado en centros docentes sostidos con fondos públicos que impartan ensinanzas de 2° ciclo de educación infantil, de educación primaria, de educación secundaria obrigatoria e de bacharelato reguladas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, determina no seu artigo 4 que o número de alumnas e alumnos por unidade escolar que se utilizará para estimar as vacantes en cada un dos niveis é de 25 por unidade no segundo ciclo de educación infantil e na educación primaria. Cando os

grupos conten con escaso número de alumnado poden formarse agrupamentos mixtos de 18, 19 e ata 20 alumnos e alumnas de diferentes niveis.

Os agrupamentos deste alumnado que está en diferentes niveis é percibido polas familias como un déficit de calidade na ensinanza. Unha das queixas subscrita por un maior número de persoas, 1.247 asinantes, manifestaba o desacordo polo feito de que os alumnos de 1º de primaria e 2º de primaria víranse obrigados a compartir aula e ensinanza coa mesma profesora durante todo o curso escolar 2018-19 no Colexio Público de Xanceda - Mesía.

Segundo os promotores da queixa, a situación xa se producira no curso académico anterior, co agrupamento dos nenos de 3, 4 e 5 anos nunha mesma clase e cunha soa mestra para toda a etapa de Educación Infantil. Segundo manifestaban, o agrupamento dos dous cursos de primaria nunha aula cunha soa profesora parecía non ter en consideración que había tres alumnos con necesidades educativas especiais. O informe sobre a situación foi reiteradamente demandado á consellería, ata o punto de terlle que formular un recordatorio dos seus deberes legais e unha advertencia das consecuencias da súa desatención á obrigación de colaborar con esta institución.

Segundo a información obtida á finalización do período de matrícula de xuño, o CPI de Xanceda contaba con 18 alumnos para o primeiro ciclo de educación primaria (1° e 2° de educación primaria, polo que, de conformidade coa normativa vixente, foron agrupados nunha única unidade. A comezos do curso 2018/2019, a dirección do CPI informou que nese momento a matrícula ascendera a 20 alumnos no primeiro ciclo de educación primaria (10 de 1° e 10 de 2°, debido á incorporación de dous alumnos durante o verán. Unha vez comunicada esta circunstancia decidiuse que, malia que a normativa permitía continuar coa agrupación ata 20 alumnos e alumnas, se desdobrara o agrupamento do primeiro ciclo de educación primaria en dúas unidades (1° e 2°. Seguidamente, o 12 de setembro de 2018, procedeuse ao nomeamento dunha persoa docente para asumir o novo grupo que se conformou. Deste xeito, o centro conta coa dotación de profesorado que segundo o catálogo lle corresponde para poder atender de forma eficiente ao seu alumnado para o presente curso.

Outro colectivo de pais e nais manifestaron o seu desacordo co agrupamento de alumnado nunha aula no CEIP Plurilingüe Virxe da Luz de Portomarín. Trátase dun centro que conta cun total de 33 alumnos e alumnas. Este alumnado está distribuído en tres unidades:

-Educación infantil (EI): 11 alumnos e alumnas (6 de 3 anos, 1 de 4 anos e 4 de 5 anos).

-1°, 2° e 3° de educación primaria (EP): 9 alumnos e alumnas (3 de 1° Curso, 5 de 2° Curso e 1 de 3° curso).

-4°, 5° e 6° de educación primaria (EP): 13 alumnos e alumnas (5 de 4° curso, 3 de 5° curso e 5 de 6° curso).

O centro non conta con alumnado con necesidades educativas especiais (NEE).

Na súa queixa, as 35 persoas promotoras dos expedientes reclamaban que os agrupamentos foran como máximo de dous cursos (1° e 2°, 3° e 4°, 5° e 6°) e polo tanto, se dotase ao centro dun profesor mais de educación primaria. Porén, en función do alumnado e das unidades coas que conta o CEIP, o cadro do profesorado que lle corresponde é o que aparece establecido na Orde do 7 de xullo de 2014 pola que se modifican as unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes da consellería nos niveis de educación infantil, educación primaria e educación especial. Así o centro conta con un mestre/a de educación infantil; un mestre/a de inglés; un mestre/a de música; un mestre/a de educación física e un orientador/a compartido que acude ao centro dous días á semana. O centro tamén conta cun docente de audición e linguaxe (AL) un día á semana; un docente de relixión dous días á semana e cun auxiliar de conversa 12 horas semanais debido a que é un centro plurilingüe.

As queixas aludían a dedicación dun dos docentes ao cargo de dirección do centro, coa carga que iso supón como membro único do equipo directivo, entendendo que non era posible que se cumpriran as horas lectivas suficientes para unha atención de calidade. Porén, a xornada de traballo do profesorado do centro é a que se establece na Orde do 23 de xuño de 2011 pola que se regula a xornada de traballo do persoal funcionario e laboral docentes que imparten as ensinanzas reguladas na Lei orgánica 2/2006, de 3 de maio, de educación. A xornada semanal deste persoal funcionario docente é de trinta e sete horas e media. Destas, dedicaranse trinta horas ás actividades do centro, con presenza no mesmo, das cales 25 terán carácter lectivo co alumnado, a razón de cinco horas diarias, de luns a venres.

A xornada lectiva do alumnado de EI e de EP é de 25 horas semanais (5 horas diarias de clase, incluído o tempo do recreo), tal e como establece o Decreto 330/2009, do 4 de xuño, polo que se establece o currículo da educación infantil na Comunidade Autónoma de Galicia, e o Decreto 105/2014, do 4 de setembro, polo que se establece o currículo da educación primaria na Comunidade Autónoma de Galicia. En función do profesorado que traballa no centro, este debería impartir un total de 125 horas de docencia directa. A diferenza que existe entre as 75 horas de docencia que necesitan as tres unidades do alumnado do CEIP e as 125 horas dispoñibles do profesorado é suficiente para dar resposta aos necesarios reaxustes que pode facer o centro educativo dentro da súa autonomía de xestión (horas para exercer a dirección, gardas, desdobre dos grupos para traballar máis individualmente...).

Neste caso, a consellería xustificou con datos obxectivos a cobertura das necesidades de atención e dedicación do profesorado. Como xa sinalamos, o catálogo de postos trata de evitar situacións discriminatorias entre os centros escolares, asegurando o número de mestres, profesores especialistas e orientadores que lle corresponden ao centro en función da súa ratio de alumnado. Dentro da súa potestade de auto-organización, a consellería ten que garantir esta correspondencia establecida normativamente no cadro de profesorado. Por outra parte, revisadas as xornadas lectivas e os horarios concretos do profesorado, existe unha ampla dispoñibilidade horaria que permite facer no centro os axustes precisos.

E. Acceso ao comedor escolar

O acceso ao comedor escolar no CEIP de Pedrouzos suscitou queixas reiteradas os últimos cursos. O CEIP de Pedrouzos é un centro educativo cun área de escolarización moi ampla e densamente poboada, no Concello de Brión, que ten unha elevada demanda de prazas e ao que están adscritas varias escolas de educación infantil afastadas deste. Este centro conta con moitas familias que requiren do servizo de comedor por incompatibilidade laboral e familiar, así como a utilización do transporte para a súa escolarización.

Por esta circunstancia, a administración educativa acometeu as obras de acondicionamento para ampliar a superficie axeitada de comedor escolar ata o límite máximo que a actual planificación urbanística do Concello de Brión permite.

Porén, as obras realizadas permitiron ampliar a superficie de comedor, pero orixinaron unha redistribución obrigada do espazo axeitado de comedor, de forma que a aplicación das ratios de ocupación necesarias para o desenvolvemento da actividade sen menoscabo ou risco para os menores supuxo unha limitada redución das prazas, á fin de asegurar un servizo mais seguro e racional.

As dificultades das familias para conciliar os horarios lectivos cos laborais acostuman derivar nun exceso de demanda de prazas que obriga á administración a aplicar a normativa e os criterios de preferencia establecidos para cada caso. No ano 2018, fixéronse constantes xestións ao longo do curso coa finalidade de solucionar a problemática existente neste comedor escolar. Así, en base ás súas competencias na materia establecidas no artigo 7.5 da Orde do 21 de febreiro de 2007 pola que se regula a organización, funcionamento e xestión do servizo de comedor escolar nos centros docentes públicos non universitarios dependentes da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, o Consello Escolar do centro revisou, ao remate do curso 2016/2017, as solicitudes de comedor recibidas e seleccionou aos comensais, á vez que elaborou unha lista de espera cos escolares sen praza de comedor.

Posteriormente, unha vez presentadas as alegacións das familias do alumnado excluído, aceptáronse aquelas que reunían os requisitos establecidos na Orde do 21 de febreiro de 2007, e isto deu lugar á modificación da lista de alumnado admitido e tamén á lista de espera do non admitido.

No procedemento revisáronse todas as peticións de praza, coa súa documentación acreditativa correspondente (certificados de empadroamento municipais, certificados de convivencia da policía municipal, certificados de exclusión social dos servizos sociais do concello, declaracións e certificación de incompatibilidade laboral e familiar, etc., todos eles con presunción de veracidade) e aplicáronse os criterios de prioridade previstos na mencionada Orde do 21 de febreiro de 2007.

Como resultado deste proceso, o alumnado beneficiario deste servizo o curso anterior cuxas circunstancias familiares cambiaran, perderon a súa preferencia no comedor.

Igualmente, quedou postergado na lista o alumnado ao que lle correspondía un centro escolar distinto, en función da área de escolarización fixada pola consellería. Igualmente, pola aplicación do criterio xeral de agrupamento familiar, admitíronse ós irmáns e ás irmás do alumnado beneficiario que cumprían coas mesmas circunstancias de incompatibilidade familiar e laboral que estes.

Por último, fixéronse todas as xestións para dar entrada no comedor a todo o alumnado que, procedente fundamentalmente das escolas de educación infantil adscritas ao CEIP de Pedrouzos para cursar a ensinanza primaria, estivera suficientemente afastado do centro como para que a súa escolarización requirise inevitablemente a utilización do transporte escolar e, por mor da xornada continuada implantada neste centro, non puideran comer na casa por resultar inviable ou danoso para eles.

Despois da publicación das novas listas derivadas da resolución das reclamacións, algúns dos pais e nais do alumnado que se atopaba na lista de espera do comedor presentaron un recurso de alzada ante o órgano competente da consellería. Na tramitación destes recursos, comprobouse que o alumnado incluído na dita lista de espera non estaba puntuado nin ordenado por posicións. Na resolución do recurso ratificouse a lista de admitidos que publicou o Consello Escolar do CEIP de Pedrouzos, pero, con respecto á lista de espera, indicóuselle ao Consello Escolar que a rectificara para cumprir coas formalidades establecidas.

Igualmente, a consellería ratificou todo o proceso de selección efectuado polo Consello Escolar do CEIP de Pedrouzos. As queixas concluíronse co compromiso de analizar a viabilidade de establecer dous quendas no comedor, o que implicaba un axuste horario que, en todo caso, debería cumprir o cómputo de horas lectivas esixido pola normativa vixente, e non provocar distorsións noutras prestacións asociadas, como o transporte escolar, e que se constatase la implicación imprescindible e responsable da comunidade educativa sobre a que poder sustentar unha proposta que garanta a dispoñibilidade real e efectiva do número de persoas colaboradoras voluntarias necesarias para o desenvolvemento eficaz do servizo de comedor nunha segunda quenda durante todo o curso escolar, de xeito que tal proposta poida ser sometida á autorización previa do Consello Escolar do CEIP de Pedrouzos.

F. Carencia de prazas na Escola Infantil de As Mariñas

No mes de maio recibiuse unha queixa colectiva asinada por un centenar de persoas relativa á falta de prazas na escola infantil de As Mariñas, coa consecuencia de que moitos nenos que precisaban seren usuarios quedaban na lista de agarda. Xa que logo, solicitaban a ampliación dunha unidade máis para os nenos de 1 a 2 anos nesa escola infantil situada en Orillamar, na cidade da Coruña. Neste curso, a escola soamente ofertaba 5 prazas de novo acceso e a demanda superaba as 70 prazas, quedando moitos nenos en listas de agarda e tendo que ir en moitas ocasións a centros moi afastados do seu domicilio e moito máis caros.

No informe elaborado pola xerencia da Axencia Galega de Servizos Sociais desa Consellería de Política Social sinálase que a Axencia tivo coñecemento desta solicitude a través das familias mediante escrito con rexistro de entrada o 26 de abril de 2018.

A Axencia Galega de Servizos Sociais comprometeuse a facer unha valoración da situación na escola infantil de As Mariñas, estudando a viabilidade e posibilidades de ampliación nunha unidade no grupo de nenos/as de 2-3 anos de cara os vindeiros cursos. Esta decisión ten que ser tecnicamente viable e cumprir os requisitos establecidos no Decreto 254/2011, do 23 de decembro, e no Decreto 329/2005, do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia. Correspóndelle a administración a adopción desta medida, en función da observancia desas especificacións técnicas que condicionan a viabilidade do proxecto.

Á marxe disto, dende a Axencia Galega de Servizos Sociais lembróuselle a todas as familias sen praza nunha escola infantil pública que poderían acollerse ó programa de axuda Bono Concilia. Trátase dun programa de axudas económicas directas ás familias que non acadaron praza nunha das escolas de titularidade pública, para contribuír ao pagamento dunha praza nunha escola infantil 0-3 privada da súa elección, das que son beneficiarias todas as familias que a tiveran solicitado. As contías foron recentemente incrementadas, para cubrir todo ou parte do custo dunha praza nunha escola privada da elección da familia, xa que a contía estará en función da renda per cápita da unidade familiar e dos servizos solicitados, e oscila entre os 250 euros/mes para as rendas máis baixas e os 45 euros/mes para as rendas máis altas.

> Como en moitos outros casos, comprobase que a reclamación pola carencia de prazas en escolas infantís está fundada e que é preciso resolver o desequilibrio entre oferta e demanda de prazas públicas de 0-3 anos en determinadas zonas e localidades.

G. Problemas na xestión de recibos de actividades extraescolares e servizos complementarios no Concello de Ames

En varias queixas manifestouse o desacordo coa actividade do Concello de Ames no cobro dos servizos complementarios de comedores escolares dependentes do concello, Bos días Cole, Tardes Divertidas e o programa lúdico Escola de Verán. Sinalaban que o concello non pasaba recibos dende o mes de xullo e pretendían cobrar todos os recibos xuntos como xa ocorrera o ano anterior. No informe da alcaldía manifestábase que, solicitado informe ao departamento de Educación, era preciso concluír o seguinte:

En primeiro termo, a Ordenanza fiscal reguladora da taxa pola prestación de servizos complementarios educativos e de conciliación da vida familiar e laboral do Concello de Ames –que resulta de aplicación aos servizos públicos de "Rede de Comedores Escolares", "Bos Días Cole" e "Tardes Divertidas" así como ao programa de "Escola de Verán"– foi recentemente modificada, sendo publicada a súa aprobación definitiva o 14 de febreiro de

2018 (BOP nº 31). O seu texto recolle na súa disposición transitoria que as novas taxas aplicaranse para o curso 2018-2019 e no caso da Escola de Verán, para o ano 2019.

O cambio ou modificación desa Ordenanza e da nova aplicación informática supón na práctica unha importante tarefa administrativa que se viu condicionada pola insuficiencia de persoal no departamento de Educación, que sen ver incrementada a súa dotación, viu aumentada de forma exponencial o número de usuarios e usuarias.

O cobro das taxas dos citados servizos é particularmente complexo ao inicio do curso escolar, ao teren que facer unha revisión da documentación no apartado relativo á situación económica que pode variar cada ano. Por primeira vez, neste curso escolar calcúlanse as cotas dos usuarios coa renda do ano inmediatamente anterior, é dicir a renda de 2017. Os datos fiscais de este ano facilítanse por parte da Axencia Tributaria no período estival e supón un mínimo dous meses para revisar e requirir toda a documentación.

Neste senso, o concello pon de manifesto que os usuarios de comedores escolares, Bos Días Cole, e Tardes Divertidas superan os 1.700 usuarios. Se consideramos tamén os programas lúdicos de setembro (140 usuarios) e Escola de Verán 2018 (532 usuarios) iso demostra o volume de xestión necesaria para o cálculo de cada cota individualizada.

En relación a acumulación de recibos e co fin de evitar situacións que se produciron en anos anteriores, o concelleiro de Educación aprobou daquela un calendario de cobros que pretende evitar esta situación:

- Mes setembro: antes do 23 de novembro (xa realizado)

- Mes outubro: entre 24 e 29 de novembro (xa realizado)

- Escola de Verán, primeira semana de decembro. A partir do mes de novembro, recuperándose a normalidade, o recibo de novembro foi cobrado en decembro.

É comprensible a preocupación dos reclamantes pola acumulación nos cobros dos recibos que pode ter (ten, de feito un efecto moi perturbador nas economías familiares polas contías dos recibos que deberían terse cobrado de xeito gradual.

Porén, a xustificación do concello, agás no relativo ás carencias de persoal, que nunca poden dar lugar a falta de calidade ou dunha adecuada atención aos cidadáns, é razoable no que atinxe á revisión dunha inxente documentación, parte da cal se obtén a partires do verán, como sucede coas rendas familiares das persoas usuarias correspondentes ao exercicio fiscal inmediatamente anterior. Esta institución ven insistindo ás administracións públicas que non ten sentido considerar, para dar acceso a unha determinada prestación, a rendas de dous anos e medio atrás, tal como se viña facendo, porque, lamentablemente, as circunstancias laborais e económicas das familias experimentaron ao longo destes anos de crise cambios moi significativos nos niveis de renda, situación que aínda se está a producir pola falta de estabilidade laboral e porque

a recuperación económica apenas tivo incidencia en moitas unidades familiares.

É comprensible que revisar e facer as obrigadas comprobacións nas solicitudes leve un certo tempo e retrase os cobros. O que non é aceptable é a súa acumulación nun único recibo. Consideramos que a solución de graduar os cobros pode ser adecuada, malia que nestes dous meses de novembro e decembro podan facerse dous cargos, o que supón contar cunha certa previsión das familias que terían que reservar as cantidades non cargadas no mes correspondente.

H. Modificación nas bases das axudas para escolas infantís no Concello de Ferrol

Outra circunstancia que produciu malestar entre as familias beneficiarias suscitouse no Concello de Ferrol, por mor da anulación dun procedemento xa iniciado para adxudicar axudas económicas para a atención da primeira infancia en escolas infantís 0-3. As bases reguladoras destas axudas foran aprobadas pola Xunta de Goberno Local en sesión celebrada o día 24 de febreiro de 2015. Os únicos requisitos para optar a estas axudas eran que a unidade familiar contara cun ano de antigüidade no Concello de Ferrol; e ter ao menor matriculado nunha das seguintes escolas infantís: unha escola adherida á rede AFESIN, sempre que dita escola infantil aplicase o Decreto 49/2012 do 19 de xaneiro, regulador dos prezos das prazas das escolas infantís dependentes da Consellería de Traballo e Benestar; en escolas infantís dependentes da Consellería de Traballo e Benestar situadas dentro do ámbito territorial do Concello de Ferrol; en escolas infantís dependentes do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar situadas dentro do ámbito territorial do Concello de Ferrol; ou en escolas infantís dependentes da Axencia Galega de Servizos Sociais.

As axudas eran subvencións directas ás familias e as contías ían desde 50 euros polo primeiro menor ata 70 euros polo terceiro, e no caso de partos múltiples, 60 euros por cada menor.

Durante os anos 2016 y 2017 mantivéronse en vigor ditas Bases. En decembro de 2017 iniciáronse os trámites para a elaboración dunhas novas Bases que contemplaran tamén requisitos económicos. As Bases para o ano 2018 foron informadas pola Secretaría Xeral en decembro de 2017, realizouse informe-proposta o día 23 de xaneiro de 2018 e solicitouse informe do Negociado nesa mesma data, en relación á compatibilidade destas axudas co Decreto 49/2012, de 19 de xaneiro, que establece o réxime de prezos das escolas infantís 0-3 dependentes da actual Consellería de Política Social fundamentándoo en que, aínda que as dúas administracións, local e autonómica, están subvencionando o mesmo concepto, a Lei de Subvencións, no artigo 19.2 establece que a normativa reguladora da subvención determinará o réxime de compatibilidade ou incompatibilidade para a percepción doutras subvencións, axudas, ingresos ou recursos para a mesma finalidade, procedentes doutras administracións ou entes públicos ou privados, nacionais, da Unión Europea ou de organismos internacionais, sen prexuízo do disposto no apartado seguinte.

O artigo 19.3 establece que o importe da subvención en ningún caso poderá ser de tal contía que, de forma illada ou en concorrencia con outras subvencións, axudas, ingresos ou recursos, supere o custo da actividade subvencionada.

Tanto o Decreto 49/2012 como as Bases municipais, non establecían incompatibilidade con outras axudas. Con data do 28 de febreiro de 2018, a intervención municipal solicitou varios informes previos e vinculantes, dos que se concluía que estas axudas se consideran dentro da competencia propia do concello porque están dirixidas a familias cunhas condicións socioeconómicas desfavorables para afrontar os gastos derivados da necesidade de conciliar a vida laboral e familiar.

A fiscalización do gasto realizouse o día 4 de setembro de 2018 e a resolución de aprobación das Bases levouse a cabo o día 14 de setembro de 2018. Cos anteriores trámites, as Bases estaban listas para a súa publicación na Base de Datos Nacional de Subvencións e rexerían as solicitudes presentadas a partir do día seguinte á publicación da convocatoria. Para as familias que xa tiñan concedida a axuda no ano 2017, esta prorrogaríase para o ano 2018.

Iniciado o expediente de pago das axudas de xaneiro a xuño de 2018 das familias que xa tiñan a axuda no ano 2017, a intervención municipal devolveuno cun informe de data 10 de outubro de 2018 emitindo informe de reparo suspensivo ao amparo do artigo 216.2.c do TRLFL, por infracción esencial dos artigos 174.2.e do TRLFL e 20 da LGS. Este reparo non é subsanable.

A vista do anterior informe, aprobouse por Decreto de data 30 de outubro de 2018 desestimar as solicitudes e a documentación de xustificación para o aboamento de cotas trimestrais das axudas económicas para a atención da primeira infancia en escolas infantís 0-3, presentadas polo Rexistro Xeral do Concello de Ferrol dende o 1 de xaneiro de 2018. Dito acordo notificouse nominalmente a todos os interesados neste procedemento.

Tras esta actuación, realizouse un novo informe-proposta a mediados de outubro de 2018 e tras os trámites oportunos, aprobouse por Decreto de 19 de outubro de 2018, que anulaba os acordos adoptados no Decreto do día 14 de setembro de 2018. A finais de outubro adoptouse a resolución da convocatoria que foi publicada no BOP o día 14 de novembro de 2018.

Todas as familias afectadas contaban con subvención da Xunta de Galicia, xa que as Bases do 2015 establecían como requisito que o menor estivese matriculado nunha das escolas infantís financiadas total ou parcialmente con fondos públicos.

Resulta claro que o Concello de Ferrol, coa intención de beneficiar ás familias xa usuarias da escolas infantís en 2017, prorrogando as súas axudas no exercicio de 2018, deseñou un procedemento que, na fiscalización do interventor, tiña un reparo insubsanable por ser contrario á configuración legal do compromiso plurianual de gasto. Por outra parte, as bases reguladoras das axudas aprobadas pola Xunta de Goberno Local de 24 de febreiro de 2015, non foron publicadas no BOP a través da Base de Datos Nacional de Subvenciones, o que facía a convocatoria nula de pleno dereito en aplicación do art. 20 da LGS 38/2003.

Como consecuencia do anterior, o concello viuse na obriga de anular a convocatoria e modificar as Bases, mediante unha nova convocatoria publicada no BOP o 14 de novembro de 2018. Non se apreciou neste caso unha actuación administrativa irregular senón a anulación dunha convocatoria que non reunía os requisitos legais e non podía producir efectos. Os trámites seguintes consumiron uns prazos que fixeron que a nova convocatoria fose, en opinión das familias, extemporánea. Porén, se considerou que a actuación do Concello de Ferrol pretendeu favorecer ás familias pero incorría nun procedemento administrativo inválido que non podía subsanarse e debía ser substituído por unhas novas Bases, como así se fixo.

As familias presentaron as súas solicitudes ao abeiro das novas bases aprobadas en 2018 e publicadas no BOP do 14 de novembro.

I. Problemas na realización da ABAU

No informe correspondente ao ano 2017, púxose de manifesto a precipitación e a escasa marxe de tempo con que se acometeron os cambios normativos no deseño e na realización da proba de avaliación de bacharelato para ao acceso á universidade, situación derivada dos cambios políticos acontecidos a finais de 2016, que levaron a modificar substancialmente a natureza e o alcance das avaliacións individualizadas ao finalizar a etapa de Bacharelato, previstas na Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, modificada pola Lei Orgánica 8/2013, do 9 de decembro, para a mellora da calidade educativa (LOMCE).

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

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

A primeira consecuencia importante para os alumnos da nosa comunidade autónoma é que a finais de 2016 aínda non se despexaran importantes cuestións técnicas da proba final de bacharelato, xa que quedara sen efectividade o Real Decreto 310/2016, do 29 de xullo,

polo que se regulaban as avaliacións finais de Educación Secundaria Obrigatoria e de Bacharelato. Deste xeito, tanto os centros como os alumnos que tiñan que realizar a avaliación para o acceso á universidade na primeira semana do mes de xuño de 2017 descoñecían aspectos básicos do deseño da proba e da súa administración. Un dos ámbitos que resultou máis conflitivo ese ano foi, precisamente, a avaliación de bacharelato para o acceso á universidade (ABAU), sobre a que se presentaron numerosas queixas.

No ano 2018, a ABAU foi causa de varios expedientes de queixa centrados, principalmente, en dous aspectos: o ámbito de aplicación da disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016, do 22 de decembro e as circunstancias de aplicación da proba a alumnos con discapacidade recoñecida ou con necesidades educativas especiais.

a) Ámbito de aplicación da disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016, do 22 de decembro

No primeiro caso, iniciouse unha actuación de oficio e presentáronse once queixas individuais. O expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, iniciouse tras ter coñecemento de que a CiUG publicou o día 7 de febreiro de 2018 unha nota informativa na que manifestaba que o alumnado en posesión do título de Bacharelato do sistema educativo español obtido no curso 2015/16 que non accedera á universidade (D.T. única da Orde ECD/1491/2016, de 22 de decembro), así como o alumnado que tendo cursado con anterioridade 2º de bacharelato e que fose proposto para o título no curso 2016/17, ao que tamén se refire esa disposición transitoria, mantiña o seu dereito de acceso á universidade sen necesidade de superar as probas de Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade.

En sentido contrario a esta comunicación, a mesma CiUG fixo público o 14 de maio de 2018 (menos dun mes antes da celebración das primeiras probas da ABAU) un aviso urxente no que indicaba a este alumnado que, para acceder á universidade, tiñan a obrigación de realizar e superar as probas da ABAU, tanto da fase obrigatoria como, no seu caso, a fase voluntaria.

Ademais disto, a CIUG empregou a técnica da corrección de erros na publicación da convocatoria de matrícula da proba de ABAU, non para emendar erros de edición, senón para alterar de forma expresa o contido efectivo da normativa reguladora da matrícula. De feito, a CiUG motiva esa corrección na comunicación recibida desde o Ministerio de Educación, Cultura y Deporte aclarando o sentido desa exención na disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016, de 22 de decembro. Isto supoñía unha grave irregularidade que podía determinar importantes consecuencias para a vixencia das normas, e da que podían, ademais, derivarse responsabilidades.

O certo é que con esa nota informativa da CiUG do 7 de febreiro, creouse un signo externo producido pola Administración o suficientemente concluínte como para inducir razoablemente a confiar na legalidade da actuación administrativa, unido a que o tempo transcorrido entre esa nota informativa e a súa rectificación, de case tres meses e medio, facía imposible calquera recondución da situación creada respecto deste alumnado cara á realización dunha proba da que se lles asegurou que estaban exentos.

Polo tanto, iniciouse a correspondente investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos feitos, ante a CiUG e ante a anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Como consecuencia desta intervención, a situación foi revisada e na data do 5 de xuño, a CiUG achegou a esta institución o seu informe no que sinalaba que, vista a problemática xerada pola interpretación relativa á aplicación da exención de ter que realizar as probas de Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade polo alumnado ao que facía referencia a Disposición Transitoria Única da Orde ECD/1941/2016, de 22 de decembro; e logo da reunión mantida entre representantes da Secretaría Xeral de Universidades, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia e os delegados na CiUG das tres universidades do SUG, acordouse que a nota de acceso á Universidade conseguida no curso 2016-2017 sería válida para acceder aos estudos universitarios oficiais de Grao ofertados polas universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia no curso 2018-2019.

De acordo co indicado, no presente curso 2017-2018 e aos efectos de acceder aos estudos universitarios oficiais de Grao ofertados polas tres universidades do Sistema Universitario de Galicia para o curso 2018-2019, o alumnado afectado pola Disposición Transitoria Única da Orde ECD/1941/2016, de 22 de decembro:

-Non estaría obrigado a superar a Parte Obrigatoria da ABAU-2018. Para o acceso aos estudos universitarios oficiais de Grao ofertados para o curso 2018-2019 polas universidades do Sistema Universitario de Galicia, a súa nota de acceso á universidade sería a conseguida no curso 2016-2017, isto é, a súa nota media de Bacharelato (NMB).

-Podería aumentar a súa nota de acceso á universidade (NAU) mediante a superación de un máximo de catro materias obxecto de exame na Parte Voluntaria da ABAU-2018.

Na data do 25 de xuño de 2018, tivo entrada no rexistro desta institución o informe da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no que, en síntese, se sinala que tendo en conta as circunstancias, o principio de boa fe das persoas afectadas e a necesidade de garantir unha situación de seguridade xurídica para o alumnado afectado, estableceuse que, por medio da CIUG, se trasladara o acordo de que a nota de acceso á Universidade conseguida no curso 2016-2017 sería válida para acceder aos estudos universitarios oficiais de Grao ofertados polas universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia no curso 2017-2018.

Este acordo foi publicado o 5 de xuño de 2018 na páxina web da Universidade de Santiago de Compostela (USC), no apartado de Probas ABAU 2018, e foi adoptado en aras do superior interese público do caso, do respecto do principio de boa fe e dentro das competencias que a normativa estatal outorgaba ás administracións educativas.

En conclusión, a administración educativa considera que actuou dun xeito prudente e proporcionado diante dunha cuestión que suscitaba dúbidas na súa interpretación e que lle correspondía aclarar á administración estatal competente. Esta interpretación concretouse nun tempo moi avanzado do proceso e remitiuse a contestación á literalidade da norma da Orde ECD/1941/2016, cando xa se preestablecera por medio dunha nota informativa unha expectativa no mantemento da situación establecida na ABAU do curso 2016/2017 para o colectivo de alumnado encadrado na disposición transitoria única da citada orde, o que puido xerar unha situación contraria á boa fe e afectar ao principio de seguridade xurídica.

O informe conclúe manifestando que diante desta situación, adoptouse, de xeito puntual, circunscrito ao SUG e dentro do marxe de competencia desta administración educativa, unha vía interpretativa que, xunto coa normativa básica, non menoscabara a citada situación de boa fe e de seguridade xurídica do alumnado afectado.

b) Circunstancias de aplicación da proba a alumnos con discapacidade recoñecida ou con necesidades educativas especiais

En setembro de 2018 recibíronse varias queixas pola forma na que administrouse a proba da ABAU ao alumnado con necesidades educativas especiais. Esta cuestión fora obxecto xa dunha recomendación con motivo doutras queixas tramitadas o ano anterior.

O criterio normativo viña establecido na Resolución do 27 de marzo de 2018, conxunta da Secretaría Xeral de Universidades e da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, pola que se ditan instrucións para a realización, dentro do curso 2017/18, da avaliación de bacharelato para o acceso á Universidade (ABAU) para o curso 2018/19. De acordo co establecido no artigo 4 da Orde do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte ECD/1941/2016, do 22 de decembro:

"1. Adoptaranse as medidas necesarias para asegurar a igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal do alumnado con necesidades educativas especiais derivadas de discapacidade.

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

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

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

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

Na disposición terceira, nº 4, letra g, da Resolución conxunta do 27 de marzo indícase expresamente: “Cada unha das probas da avaliación de bacharelato para o acceso á universidade terá unha duración de 90 minutos. Establecerase un descanso entre probas consecutivas de, como mínimo, 30 minutos. Non se computará como período de descanso o utilizado para ampliar o tempo de realización das probas dos alumnos con necesidades específicas de apoio educativo aos que se lles prescribise a dita medida”.

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

> Sobre os recursos materiais e persoais precisos, a administración ten a obriga de contar cos medios necesarios e suficientes que lle permitan administrar as probas de forma que todos os alumnos, tanto os que presentan discapacidades recoñecidas como os que teñen necesidades educativas especiais, conten cos recursos necesarios.

Entre eles, os espazos dispoñibles, profesorado de apoio na aula, información previa sobre os procesos de exame e os espazos físicos nos que se desenvolverá, adecuada adaptación de tempos sen menoscabar os períodos de descanso entre probas consecutivas e as demais

medidas previstas, sen prexuízo da colaboración doutras entidades cando a gravidade das discapacidades ou a especificidade dos recursos necesarios así o requira.

Esta institución considera que determinadas necesidades educativas especiais deben ser coñecidas e ponderadas na fase de avaliación. Este é o sentido da norma que establece que "a avaliación do alumnado con necesidades educativas especiais derivadas de discapacidade tomará como referencia as adaptacións curriculares realizadas para este ao longo da etapa. Particularmente, recolleranse medidas de flexibilización e metodolóxicas na avaliación de lingua estranxeira para o alumnado con discapacidade, en especial para os casos de alumnado con discapacidade auditiva, alumnado con dificultades na súa expresión oral e/ou trastornos da fala. Estas adaptacións en ningún caso se terán en conta para minorar as cualificacións obtidas". Cando esta disposición se refire a que particularmente recolleranse medidas de flexibilización e metodolóxicas na avaliación de lingua estranxeira para o alumnado con discapacidade auditiva, dificultades na expresión oral ou trastornos da fala non exclúe que se faga na avaliación doutras linguas como a lingua castelá ou a lingua galega. Por este motivo, deberían darse instrucións concretas sobre a valoración das faltas de ortografía en alumnado con dislexias, disgrafías e outros trastornos que afectan á linguaxe oral ou escrita. Parece discriminatorio que as probas deste alumnado sexan corrixidas sen ter en conta a súa situación e que non se lles apliquen as medidas de flexibilización ou metodolóxicas legalmente previstas por non estar advertidos os correctores das situacións concretas que lles afectan.

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

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

Por outra parte, da configuración legal destas medidas dedúcese que cómpre avaliar estas probas tendo os correctores a necesaria cualificación para puntuar estes exames e un adecuado coñecemento das necesidades educativas especiais que presenta cada un dos alumnos avaliados, de xeito que poidan aplicar as pertinentes medidas de flexibilización e metodolóxicas que garantan a súa igualdade de oportunidades no acceso á universidade.

Esta recomendación foi aceptada.

2. Educación universitaria

A. Funcionamento do Máster universitario en Márketing, Consultoría e Comunicación Política impartido pola Universidade de Santiago de Compostela

Nos primeiros días de xullo recibiuse unha queixa presentada polo representante electo dos alumnos do Máster en Marketing, Consultoría e Comunicación Política da Universidade de Santiago de Compostela e trasladámoslle a esa universidade o contido literal do escrito de queixa para que contase con todos os elementos precisos para avaliar a situación denunciada. Na data do 26 de xullo, a secretaria xeral da Universidade de Santiago de Compostela remitiu un escrito no que solicitaba que se concretasen os feitos sobre os que esta institución desexaba recadar informe e solicitaba que se prorrogase o prazo de resposta ata mediados do mes de setembro, dadas as datas e necesidade de recadar información adicional.

No entanto, nesas mesmas datas recibíronse nesta institución numerosos escritos de queixa sobre as circunstancias nas que se impartiu este máster, o que deu unha nova dimensión ao problema, malia que o promotor deste expediente compareceu perante esta institución na súa condición de representante electo do alumnado. A mesma persoa promoveu no seu propio nome outros dous expedientes de queixa. En síntese, os problemas que reflectían as queixas eran os seguintes:

Faltas de asistencia a clase por parte do profesorado, por solapamento dos horarios do master e os do grao, como foi recoñecido na sesión da Comisión de Calidade da Facultade o día 23 de abril de 2018; atrasos e reorganización de materias con modificación de horarios de clase sen consulta cos alumnos; redución de prácticas por falta de dispoñibilidade en moitas ocasións da única aula con ordenadores, ocupada por alumnos do grao; incumprimento dos criterios de avaliación; profesorado non especializado; vulneración de dereitos de representación, dado que o proceso de elección dos delegados de clase foi atrasado sistematicamente ata que se lle solicitou por escrito ao coordinador en febreiro de 2018. Suprimiuse a elección dun segundo delegado, que non foi nin explicada nin xustificada en ningún momento; incumprimento da obrigación de publicar as listaxes xerais de notas provisionais, desagregando as notas en función dos correspondentes criterios académicos. Esta solicitude foi sistematicamente desatendida, de forma que só tres profesores do máster cumpriron esta obrigación. Como un dos seus efectos, as listas de asignación de prácticas modificáronse ata en catro ocasiones consecutivas; situacións irregulares no funcionamento da Comisión Académica do máster, incluíndo a aprobación en bloque dun lote de actas de comisións anteriores que viñan referendar acordos que contradicían o expresado noutros documentos; negativa a realizar revisión de nota; convalidacións irregulares. Non se publicou o procedemento nin os criterios de convalidación, en especial das prácticas, descoñecéndose cando e que órgano aprobounas,

con que criterios e con que cualificacións; no máster resultaron admitidos un grupo de alumnos chineses que asistiron durante o primeiro cuadrimestre e parte do segundo cuadrimestre, alumnos que non sabían falar nin escribir español, inglés nin galego. A súa comunicación co resto dos compañeiros ou co profesorado era literalmente nula; tampouco era pública a normativa propia do TFM e prácticas. O máster carecía de normativa propia ao respecto, o que foi recoñecido na Comisión de Calidade da Facultade reunida o 23 de abril de 2018. Tampouco se publicaron ao comezo do curso, as datas de defensa deses traballos.

A secretaria xeral da universidade comunicou que tales queixas foran presentadas tamén na universidade e perante o valedor da Comunidade Universitaria. Considerando a natureza e complexidade do relatado nas mesmas, a Universidade de Santiago de Compostela (USC) seguindo o principio de transparencia e boas prácticas na súa actuación, entendeu necesario proceder á clarificación do acontecido mediante unha investigación formal. O valedor da Comunidade Universitaria, en recomendación formulada o 1 de outubro do 2018, propuxo tamén a apertura dunha investigación para esclarecer as circunstancias concorrentes no desenvolvemento do máster no curso 2017-2018.

Á vista desta situación e atendendo tamén á recomendación formulada, a USC acordou abrir expediente informativo-información reservada para o esclarecemento, determinación e valoración do contido das queixas presentadas, que está sendo avaliado pola Universidade de Santiago de Compostela no momento de redactar este informe.

A secretaria xeral, tendo en conta o anterior e en contestación á solicitude de informe desta institución sobre as queixas enunciadas, comunicou que en canto remate a citada investigación remitiranse as conclusións que dela se deriven.

Cómpre salientar a relevancia neste ámbito, tal como indica o escrito da Secretaría Xeral da Universidade de Santiago de Compostela, de aplicar con todo rigor o principio de transparencia e boas práctivas.

B. Aplicación do decreto de prezos públicos en canto á exención recoñecida a alumnos con discapacidade

Este año tívose coñecemento da situación do alumnado universitario ao que se lle emite o certificado de discapacidade unha vez transcorrido o prazo de matrícula fixado pola universidade. Neste caso concreto, a universidade, ao ter coñecemento do grao de discapacidade dunha alumna, emitiu de oficio a modificación de matrícula que contempla a devolución dos prezos públicos de matrícula correspondente ao curso 2018-2019.

Porén, o seu certificado, emitido en outubro de 2018, fixaba como data de efectos á da solicitude, en agosto de 2017. A universidade non accedeu a emitir a devolución dos prezos públicos de matrícula correspondentes ao curso 2017-2018 en aplicación do decreto de prezos públicos de matrícula que indica que "A condición de persoa con discapacidade acreditarase mediante a correspondente resolución administrativa pola que se recoñecese a condición de discapacitado/a, nos termos previstos no artigo 4 do

citado texto refundido, que deberá presentarse no prazo de matrícula fixado pola universidade para que teña eficacia".

Porén, como é coñecido, se están a producir moitos retrasos na emisión dos certificados de grao de discapacidade (máis dun ano neste caso), causando prexuízos tanto para os interesados como para a universidade. Dado o carácter retroactivo dos efectos destes certificados, a universidade atópase con solicitudes de devolución de prezos públicos presentadas fóra de prazo, correspondentes a exercicios económicos pechados, polo que non se están a tramitar.

Respecto á compensación á universidade polos prezos públicos non satisfeitos nos casos de discapacidade, o decreto de prezos públicos indica que "Para estes efectos, as universidades do Sistema universitario de Galicia solicitarán á Comunidade Autónoma a compensación pola diferenza existente entre os prezos públicos e os límites mínimos correspondentes a cada ensinanza, determinando as contías que se compensarán mediante certificación do órgano competente. A contía resultante financiarase con cargo aos orzamentos da Comunidade Autónoma de Galicia para o exercicio inmediatamente posterior, segundo o previsto no punto VIII do Plan galego de financiamento universitario 2016/2020". Xa que logo, as universidades do SUG teñen que solicitar á Xunta de Galicia estas compensacións por discapacidade unha vez rematado o curso académico, e non se contempla no decreto a transferencia de compensacións de cursos anteriores.

Na Orde do 25 de novembro de 2015 pola que se regula o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade, e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, se establece que o recoñecemento do grao de discapacidade entenderase referido á data de presentación da solicitude (art. 22.3). Na resolución deberá figurar expresamente a data en que deba ter lugar a revisión, salvo que sexa definitivo.

Esta orde ven a reproducir literalmente o disposto no Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. No seu artigo 10 establece o seguinte:

1. *Los responsables del órgano correspondiente de las Comunidades Autónomas a quienes hubieran sido transferidas las competencias en materia de valoración de situaciones de minusvalía y calificación de su grado o los Directores provinciales del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, en el ámbito territorial de su competencia, deberán dictar resolución expresa sobre el reconocimiento de grado, así como sobre la puntuación obtenida en los baremos para determinar la necesidad del concurso de otra persona o dificultades de movilidad, si procede.*

2. *El reconocimiento de grado de minusvalía se entenderá producido desde la fecha de solicitud.*

3. En la resolución deberá figurar necesariamente la fecha en que puede tener lugar la revisión, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 11 de esta norma.

A Orde do 25 de novembro de 2015, da Consellería de Política Social, foi ditada precisamente co obxecto de adaptarse aos cambios normativos e co obxectivo de garantir a máxima axilidade e eficacia nos procedementos de recoñecemento do grao de discapacidade, a coordinación efectiva das unidades dependentes da Xunta de Galicia, especialmente no referente á coordinación necesaria co procedemento para o recoñecemento do grao de dependencia, así como a implementación dos medios técnicos actuais de cara á implantación de escenarios de tramitación electrónica, e así consolidar os dereitos das persoas con discapacidade. Malia que a corrección das demoras nas resolucións relativas á valoración do grado de discapacidade é un obxectivo irrenunciable, cómpre resolver a situación do alumnado que se atope nesta situación.

Neste sentido, considérase precisa unha modificación normativa no ámbito competencial da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional de xeito que o decreto de prezos públicos contemple a exención de prezos públicos no curso académico correspondente á data de presentación da solicitude, aínda que a data do certificado de discapacidade sexa posterior.

Xa que logo, o decreto non debería restrinxir os efectos da correspondente resolución administrativa pola que se recoñece a condición de discapacitado/a, indicando que deberá presentarse no prazo de matrícula fixado pola universidade para que teña eficacia, senón que o recoñecemento de grao de minusvalía entenderase producido desde a data de solicitude, como indica a normativa. Polo tanto, debe ser posible presentar o certificado fóra do prazo de matrícula e que surta efectos desde a data da solicitude, incluso cando corresponda a cursos pasados, de tal modo que as universidades poidan resolver sobre a anulación das liquidacións e a devolución de prezos públicos de matrícula referidos a cursos académicos pasados.

Por tal motivo, recomendouse á consellería que no decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema Universitario de Galicia para cada curso académico, a Xunta de Galicia contemple a exención de prezos públicos de cursos pasados cando a data do certificado de discapacidade non se corresponda co mesmo curso académico que o da solicitude de recoñecemento, e estableza as medidas necesarias para compensar ás universidades polas devolucións de prezos públicos de cursos pasados por este motivo.

C. Procedementos aplicados para a convalidación de créditos en alumnos procedentes de ciclos de formación profesional de grao superior ou de ensinos artísticos

A convalidación de créditos é unha das cuestións que pode resultar máis complexa cando o alumno provén dun ciclo formativo de formación profesional ou, nalgúns casos, de ensinanzas de réxime especial como sucede coas ensinanzas artísticas superiores. Este foi o caso suscitado nunha queixa por mor dunha resolución administrativa de outubro de 2017, da Comisión Académica da Escola Universitaria de Deseño Industrial da Universidade da Coruña, que carecía de motivación. Só constaba que os 36 créditos de formación básica "preceptivos por lei" adxudicábanse a unha serie de materias en bloque, "pero sen correlación unha a unha coas materias recoñecidas". Non motiva por que se seleccionaron determinadas materias das cursadas e non outras, e por que se recoñeceron esas materias e non outras. Non hai ningunha referencia aos fundamentos de Dereito da decisión adoptada. Con todo, o máis grave é que a resolución segue o criterio contrario ao establecido na normativa reguladora do procedemento para o recoñecemento de créditos: "O recoñecemento de estudos realizarase tendo en conta a adecuación das competencias, coñecementos e resultados de aprendizaxe entre as materias conducentes á obtención de títulos de grao e os módulos ou materias do correspondente título de Técnico Superior" (art. 4 Real Decreto 1618/2011). É dicir, a norma obriga á comparación de competencias, coñecementos e resultados da aprendizaxe entre as materias cursadas e as recoñecidas e non caben adxudicacións "en bloque" por toda a listaxe de materias solicitadas, sen correlación coas recoñecidas.

Como indica o informe que foi solicitado a Reitoría, "o recoñecemento de 36 créditos realízase en base ao Anexo 1 do citado Real Decreto 1618/2011, do 14 de novembro, sobre recoñecemento de créditos no ámbito da Educación Superior, tendo en conta de que no seu artigo 2 establece que poderían ser obxecto de recoñecemento os estudos que conduzan á obtención dunha serie de títulos oficiais españois de educación superior, entre eles os de Graduado en Ensinanzas artísticas. Este recoñecemento fundaméntase no artigo 4 da citada norma. A estes efectos deberá terse en conta o feito de que os 36 créditos sinalados no citado Anexo 1 constitúen o valor mínimo de créditos ECTS cuxo recoñecemento queda garantido entre as titulacións relacionadas, en función dos estudos superados e aqueles que se pretenden cursar, podendo

darse a circunstancia de obtención dun maior número de recoñecemento de créditos que en ningún caso poderá superar o 60% dos créditos do plan de estudos que se pretende cursar.

Isto é exactamente o que non fixo a CAD: non comparou competencias, coñecementos e resultados da aprendizaxe entre materias cursadas e aquelas para as que se solicitaba convalidación; e tomou como valor máximo o mínimo de créditos ECTS cuxo recoñecemento queda garantido entre titulacións relacionadas.

A Comisión de Plan de Estudos delegada do Consello de Goberno da UDC, do 27 de marzo de 2018, consciente de ambas irregularidades, houbo de solicitar informe á Comisión Académica do centro para a resolución do recurso presentado pola alumna, indicándolle que debía axustarse aos criterios citados con anterioridade, en canto á motivación que fundamentase os recoñecementos. Así se lle requiriu desde o SOA en escrito do 6 de abril de 2018. Desta circunstancia, o Reitorado da Universidade da Coruña deduce que "Queda por tanto aclarado que o centro, no seu informe final e definitivo, aplicou criterios de valoración establecidos no citado artigo 4 da norma, tendo en conta que relaciona materia con materia, de acordo co apartado 1 do artigo 4, que establece que o recoñecemento se realizará tendo en conta a adecuación entre competencias, coñecementos e resultados de aprendizaxe entre materias do título de grao universitario e módulos ou materias do título da recorrente, tendo en conta que se recoñecen." Porén, no seu informe final e definitivo do 16 de abril de 2018, a Comisión Académica delegada da Xunta de Escola da EUDI acorda ratificar o seu informe anterior, mantén as materias recoñecidas, mantén o valor mínimo de créditos ECTS e, ademais, pretende nese acto acordar con carácter xeral unha táboa de recoñecemento de créditos entre o Título Superior de Deseño, especialidade de Deseño de Produto, e o Grao en Enxeñería en Deseño Industrial e Desenvolvemento de Produto.

Esta actuación dos órganos universitarios deu lugar a unha recomendación e a unha suxestión por parte desta institución.

D. Falta de determinados servizos na sección da UNED en Tui

As persoas que promoveron as queixas manifestaban que non había persoal do concello para abrir a Aula, facer as conexións do servizo de videoconferencias cos titores en Pontevedra ou que informase ao alumnado. Indicaban que levaban perdidas, dende que empezou o segundo cuadrimestre, un 90% das clases impartidas por videoconferencia, e o outro 10%, que si foron quen de conectar coas súas titoras das clases presenciais, repercutiu nesas mesmas clases, porque perderon máis de 15 minutos en facer as conexións. Referían tamén deficiencias na limpeza das aulas e dos baños.

Finalmente, amosaban a súa preocupación ante informacións nas redes sociais do concello comunicando que a oferta formativa se cambiaba de ubicación, tres días na semana, para a aula CEMIT, en outro edificio, que non conta nin cos equipos necesarios para o *streaming* dos cursos, nin co espazo e material necesarios para facer dous cursos á mesma hora.

Sobre estas cuestións solicitouse informe ao Centro Asociado da UNED de Pontevedra. A directora en funcións deste centro informou que na Aula da UNED en Tui impártense a titulación do Grao en Psicoloxía os luns, e o curso de acceso a universidade para maiores de 25 anos os martes e mércores. O inicio do segundo cuadrimestre produciuse o 12 de febreiro de 2018, conforme ao calendario académico do Centro Asociado, trala realización das probas

presenciais das asignaturas do primeiro cuadrimestre.

O 16 de marzo de 2018, en reunión mantida polo Concello de Tui e a persoa que nese momento era Secretaria en funcións do Centro Asociado trala dimisión da anterior directora, chegouse ao seguinte acordo de cara a paliar os prexuízos que a situación de descontinuidade na prestación do servizo de conserxería/información na Aula da UNED estaba a ocasionar aos estudantes:

- Os luns e mércores se desprazaría persoal do Centro Asociado para cubrir as funcións de Conserxería/información.

- Os martes, xoves e venres, de ser posible tecnicamente, os cursos de extensión universitaria impartiríanse nas instalacións da Aula CEMIT.

O Centro Asociado, en cumprimento dese acordo, posto en aplicación o 19 de marzo de 2018 garantiu a adecuada conexión das videoconferencias nos días comprometidos, sen que fose posible o cambio de ubicación no resto dos días, facéndose cargo das tarefas persoal designado polo Concello. Finalizada a actividade docente das titorías de grado e o curso de acceso, restaban unicamente actividades de extensión universitaria para rematar o programado para o curso académico 2017/2018, estando pendente unha reunión entre a Dirección do Centro Asociado e o Concello de Tui para o curso 2018/2019, sendo necesario que dende o Concello se comprometera a contratación de persoal que puidera garantir a continuidade do servicio en condicións óptimas para os estudantes.

As persoas que promoveron o expediente confirmaron que os días comprometidos pola UNED para a apertura da Aula así se fixo (aproximadamente seis días no cuadrimestre), pero os tres días que correspondían ao Concello non se abriu á hora acordada, o que supuxo perda de horario lectivo; en tres ocasións pechouse o edificio con titoras e alumnos no interior e tivo que acudir nunha das ocasións a policía local a abrir. Incluso, no mes de xuño, estaba programado un curso de Iniciación á Cata e polo menos un día non se abriu a Aula polo que tiveron que desprazarse a un local de hostelería de Tui.

O informe do concello tivo que serlle requirido en varias ocasións e non se achegou a esta institución ata o mes de outubro, tras teren que realizar un recordatorio do deber legal de informar a esta institución nas actuacións que leve a cabo por mor da presentación de queixas. O informe é moi sucinto e limítase a indicar que as clases son impartidas directamente pola UNED; que en todo caso, o concello faise cargo da totalidade dos gastos de apertura así coma os derivados do seu mantemento, segundo a cláusula 7ª do convenio subscrito o 13 de decembro de 2010 entre o Padroado do Centro Asociado da UNED en Pontevedra e o Concello de Tui para a creación dun Aula, cunha Addenda do 21 de setembro de 2012 relativa, precisamente, a implantación do Grao en Psicoloxía a petición do concello (exponendo III e VI). O informe remite copia do convenio subscrito.

O informe da administración municipal salienta que, en todo caso, a xestión académica e administrativa corresponde á UNED, polo que debe ser este organismo quen facilite a información sobre a perda de clases, dado que é este organismo o que realiza a matrícula dos alumnos. Polo que respecta a limpeza, o Concello indica que realizase

dous días por semana. No relativo ao cambio de ubicación para a aula CEMIT, este non chegou a producirse.

Unha vez examinado en detalle o devandito informe se concluíu que co seu contido non era posible realizar unha valoración definitiva do obxecto da queixa, e iso polas razóns que a continuación se mencionan:

-Non se cuestiona que a responsabilidade pola adecuada prestación de servizos académicos e administrativos é da UNED. O obxecto da queixa radica na imposibilidade de conectarse ao sistema de videoconferencia para recibir as clases e as titorías, por non haber persoal do concello que abrise a aula e facilitase o seu adecuado funcionamento. Esta non é unha actividade nin académica nin administrativa, senón que forma parte das obrigas de apertura da aula e da súa posta en servizo, dadas as características típicas da docencia impartida pola UNED.

Cómpre salientar que a impartición dun grao universitario en Tui é, sen dúbida, unha aposta académica que mellora significativamente a oferta formativa na cidade e que debería ser atendida co necesario compromiso de calidade, tanto por parte do concello na xestión e atención da infraestrutura posta á disposición da UNED como por parte desta universidade.

Por todo o anterior, foi preciso solicitar do concello que con urxencia se facilitase información sobre os termos e circunstancias da reunión entre a Dirección do Centro Asociado e o Concello de Tui para o curso 2018/2019, e o compromiso municipal para a contratación de persoal que poida garantir a continuidade do servicio en condicións óptimas para os estudantes, como indica o informe da UNED. O informe complementario foi requirido en dúas ocasións sen ter sido recibido á data do peche deste informe.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE EDUCACIÓN					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
	Q/21576/17	Escolarización de alumnos de partos múltiples en atención a cada caso particular e de acordo cos proxenitores	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 4-04-2018	Aceptada	Q/21576/17
	Q/24057/17	Harmonización dos calendarios académicos e de xestión do SUG.	Secretaría Xeral de Universidades 6-03-2018	Aceptada	Q/24057/17
	Q/26321/17	Atención ás necesidades do alumnado de educación infantil ao que, por razóns puntuais, se lle deba cambiar a roupa	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 5-04-2018	Non aceptada	Q/26321/17

	Q/28198/17	Prazas reservadas para estudantes con discapacidade que participen na fase extraordinaria de admisión	Comisión Interuniversitaria de Galicia e as tres universidades galegas 8-01-2018	Aceptada	Q/28198/17
	Q/23/18	Adopción con urxencia das medidas precisas para garantir a atención a un alumno diabético	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 22-03-2018	Aceptada	Q/23/18
	Q/408/18	Maior concreción sobre a titulación de acceso nas convocatorias públicas de contratación de persoal	Universidade de Santiago de Compostela 24-04-2018	Non aceptada	Q/408/18
	Q/2371/18	Publicación de cualificacións desglosadas das materias dun máster	Universidade de Santiago de Compostela 7-06-2018	Parcialmente aceptada	Q/2371/18
	Q/2723/18	Vulneración da normativa aplicable sobre o recoñecemento de créditos entre titulacións, do Real Decreto 1618/2011, de 14 de novembro	Universidade da Coruña 29-10-2018	Aceptada Pendente de efectividade	Q/2723/18
	Q/13519/18	Anulación dun acordo da Comisión Permanente da EIDUDC	Universidade da Coruña 30-08-2018	Aceptada	Q/13519/18
	Q/16993/18	Revisión do procedemento de acreditación do nivel B1 de inglés ou equivalente como requisito de acceso a determinados graos	Comisión Interuniversitaria de Galicia e Universidade da Coruña. 9-11-2018	Aceptada	Q/16993/18

V. Consideracións finais

-No caso das necesidades específicas de apoio educativo, é evidente que debe tenderse a unha atención educativa de calidade e as mellores prestacións posibles. Pero tamén é certo que os elementos obxectivos (o profesorado por catálogo, as ratios de alumnado, os ditames de escolarización con previsións concretas de atención de profesorado especialista…) eliminan calquera posibilidade de adoptar decisións arbitrarias ou medidas discrecionais que poderían xerar situacións discriminatorias entre o alumnado en función do centro escolar.

Nas demandas xenéricas de incremento de profesorado especialista e do departamento de orientación, na nosa actividade de supervisión débese respectar o que está establecido, con carácter xeral, para todos os centros escolares en función do número de unidades ou

das características da poboación escolarizada, por esixencia do principio de igualdade. Este ano, a administración educativa modificou as unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes da consellería nos niveis de educación infantil, educación primaria e educación especial (Orde do 16 de xullo de 2018) coa finalidade de "adaptar a organización de centros docentes ás necesidades efectivas da poboación escolar e ás esixencias duns persoais que incidan na atención á diversidade coa introdución de especialistas e a mellora da súa oferta educativa". Con este obxecto, procedeuse a revisar as unidades e os postos de traballo docentes dos centros públicos dependentes desta consellería en escolas infantís, colexios de educación primaria, colexios de educación infantil e primaria e centros públicos integrados; centros de educación especial e colexios rurais agrupados.

-Outro ámbito no que son frecuentes as discrepancias entre a administración educativa e as familias son as concretas medidas de atención á diversidade adoptadas nos centros educativos, particularmente cando se produce un cambio de etapa, en relación coas adaptacións do currículo.

Os desacordos entre as familias e a administración sobre o alcance das medidas de atención á diversidade ou de atención ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo son moi frecuentes, e, ata certo punto, lóxicas, pola diferente percepción da situación que se dá nun e noutro ámbito. Con todo, trátase de decisións e medidas que se adoptan sempre colexiadamente; que contan con supervisión da inspección educativa; que teñen un aspecto estritamente técnico que só corresponde ponderar aos especialistas; e, finalmente, que se aplican polo profesorado tendo en conta os factores oportunos que, en ocasións, non son coñecidos ou valorados adecuadamente fóra da contorna educativa.

O 12,4% do alumnado total escolarizado en Galicia presenta algún tipo de necesidade específica de apoio educativo, e na comunidade galega hai máis de 3.300 pedagogos, especialistas en audición e linguaxe, orientadores ou coidadores, o que supón que dous de cada dez profesionais do ensino non universitario son especialistas na atención á diversidade. O obxectivo, en calquera caso, debe ser garantir unha educación inclusiva de calidade e proporcionar as medidas necesarias para dar resposta ás NEAE, favorecendo a integración e inclusión deste alumnado nos centros. En ocasións, por diante dos obxectivos académicos dáse prioridade a un traballo educativo integral que permita a este alumnado adquirir aprendizaxes funcionais e significativas para favorecer a súa transición progresiva cara á vida adulta.

-Sobre a escolarización de alumnos nados de partos múltiples, non existe evidencia científica que demostre que a separación ou a unión dos xemelgos, dos mellizos ou de calquera outro tipo de múltiples sexa positiva nin negativa para o desenvolvemento da súa autonomía e identidade. Así, os últimos estudos neste campo tenden cada vez máis á idea de que non hai unha solución igual para todos os casos pois cada parella de múltiples é diferente. Por iso é polo que se recomenda desde o ámbito científico que a solución no ámbito educativo sexa o resultado dun estudo individualizado de cada caso no que se teña en conta a opinión dos pais e as necesidades educativas dos nenos.

En función de todo o exposto e en tanto non se estableza unha regulamentación ou exista unha evidencia científica concluínte, a consellería aceptou a recomendación desta institución e acordou trasladar a todos os centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia a recomendación de que as decisións relativas á separación ou agrupamento nunha mesma aula do alumnado nado de partos múltiples non se establezan a priori nas Normas de Organización e Funcionamento dos centros.

Este tipo de decisións deberán ser adoptadas dunha maneira flexible e aberta, con carácter revisable, sobre o consenso entre proxenitores, docentes e servizos de orientación, baseado no interese superior dos menores, nos principios que informan a atención á diversidade e na autonomía pedagóxica e organizativa dos centros docentes, para garantir que a decisión tomada sexa a máis apropiada para o mellor desenvolvemento educativo, emocional e social deste tipo de alumnado.

- A solicitude de xornada única é unha demanda que, en determinados centros escolares, xustifícase polas dificultades de conciliación familiar e laboral e polas longas xornadas lectivas que, en moitos casos, impón ao alumnado a permanencia de moitas horas no centro. Con todo, a variación dos horarios lectivos debe ser informada, con carácter obrigatorio, pola Dirección Xeral de Mobilidade, cando ten rutas integradas. Se o informe é desfavorable, os servizos de Recursos Educativos Complementarios das Xefaturas territoriais da consellería non poden acceder á petición. Esta institución recibe todos os anos queixas dun amplo número de familias reclamando que sexan atendidas as solicitudes de cambio de xornada demandadas de forma maioritaria pola comunidade educativa. O problema, como se lle comunica ás persoas que promoven a nosa intervención, é a dependencia dos informes da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade e a integración das rutas de transporte escolar no Plan de Transporte Público de Galicia na modalidade de transporte compartido. Como xa sinalamos en anteriores informes, a configuración da poboación galega en núcleos dispersos e mesmo en vivendas illadas dificulta a articulación de rutas de transporte escolar que cubran a demanda e respecten os requirimentos de seguridade e tempo máximo de permanencia nos autobuses e, á vez, permitan o inicio da xornada escolar nunha franxa horaria que faga posible o cumprimento das horas lectivas programadas nas distintas etapas educativas.

- Os problemas orixinados coa asignación de prazas no comedor escolar de Pedrouzos deron lugar a varias queixas que se concluíron co compromiso de analizar a viabilidade de establecer dúas quendas no comedor, o que implicaba un axuste horario que, en todo caso, debería cumprir o cómputo de horas lectivas esixido pola normativa vixente, e non provocar distorsións noutras prestacións asociadas, como o transporte escolar; e, de modo esencial, que se constatase a implicación imprescindible e responsable da comunidade educativa sobre a que poder articular unha proposta que garanta a dispoñibilidade real e efectiva do número de persoas colaboradoras voluntarias necesarias para o desenvolvemento eficaz do servizo de comedor nunha segunda quenda durante todo o curso escolar, de maneira que tal proposta poida ser sometida á autorización previa do Consello Escolar do CEIP de Pedrouzos.

-Como noutros anos, compróbase que a reclamación pola carencia de prazas en escolas infantís está fundada e que é preciso resolver o desequilibrio entre oferta e demanda de prazas públicas de 0-3 anos en determinadas zonas e localidades.

Nun dos expedientes tramitados, desde a Axencia Galega de Servizos Sociais lembrouse a todas as familias sen praza nunha escola infantil pública que poderían acollerse ao programa de axuda Bono Concilia. Trátase dun programa de axudas económicas directas ás familias que non conseguisen praza nunha das escolas de titularidade pública, para contribuír ao pago dunha praza nunha escola infantil 0-3 privada da súa elección, das que son beneficiarias todas as familias que o solicitasen. As contías foron recentemente incrementadas, para cubrir todo ou parte do custo dunha praza na escola privada elixida pola familia, xa que a contía estará en función da renda per cápita da unidade familiar e dos servizos solicitados, e oscila entre os 250 euros/mes para as rendas máis baixas e os 45 euros/mes para as rendas máis altas.

-A proba de avaliación de bacharelato para o acceso á universidade seguiu xerando problemas por unha inadecuada regulación dos períodos transitorios, ata o punto de que tendo en conta as circunstancias, do principio de boa fe das persoas afectadas e a necesidade de garantir unha situación de seguridade xurídica para o alumnado afectado, seguindo a recomendación desta institución, estableceuse que, por medio da CIUG, se trasladase o acordo de que a nota de acceso á Universidade obtida no curso 2016-2017 sería válida para acceder aos estudos universitarios oficiais de Grao ofertados polas universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia no curso 2017-2018.

A administración educativa considerou que actuara dunha maneira prudente e proporcionada ante unha cuestión que suscitaba dúbidas na súa interpretación e que lle correspondía aclarar á administración estatal competente. Ante esta situación, adoptouse –de maneira puntual, circunscrito ao SUG e dentro da marxe de competencia da administración educativa galega– unha vía interpretativa que, xunto coa normativa básica, non menoscabase dita situación de boa fe e de seguridade xurídica do alumnado afectado.

-En canto ás circunstancias de aplicación da proba de avaliación de bacharelato para o acceso á universidade de alumnos con discapacidade recoñecida ou con necesidades educativas especiais, recomendouse á CiUG que nas próximas convocatorias da avaliación de bacharelato para o acceso a universidade, e mentres exista este sistema de acceso, a CiUG adopte as medidas necesarias, en recursos materiais e persoais, para que se asegure a igualdade de oportunidades e a non discriminación do alumnado sen discapacidade pero con necesidades educativas especiais, aplicando adecuadamente a adaptación de tempos, elaboración de modelos especiais de exame, posta a disposición do alumnado dos medios materiais e humanos, asistencias, apoios e axudas técnicas que precise para a realización da proba, así como a garantía de accesibilidade á información e comunicación dos procesos e do recinto ou espazo físico onde esta desenvólvase.

Por outra banda, da configuración legal destas medidas dedúcese que é necesario avaliar estas probas tendo os correctores a necesaria cualificación para puntuar estes exames e

un adecuado coñecemento das necesidades educativas especiais que presenta cada un dos alumnos avaliados, de maneira que poidan aplicar as pertinentes medidas de flexibilización e metodolóxicas que garantan a súa igualdade de oportunidades no acceso á universidade.

-No decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema Universitario de Galicia para cada curso académico, a Xunta de Galicia debe contemplar a exención de prezos públicos de cursos pasados cando a data do certificado de discapacidade non se corresponda co mesmo curso académico que o da solicitude de recoñecemento, e debe establecer as medidas necesarias para compensar ás universidades polas devolucións de prezos públicos de cursos anteriores por este motivo.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: INDUSTRIA, COMERCIO E TURISMO

I. Introdución

A normativa estatal e autonómica, que regula cada un dos sectores que integran esta área, reflíctese na tramitación e resolución dos expedientes de queixas adscritos ao seu ámbito material.

1. En industria

A subministración de enerxía é esencial para garantir unha vida digna e tamén é necesaria para o desenvolvemento da industria, a saúde e a educación.

Existen algúns sectores industriais moi dependentes do incremento do custo da enerxía, como son na nosa comunidade as empresas *Alcoa e Ferroatlantica*, que entraron en crise cando o custo medio do quilovatio-hora alcanzou os 64,30 euros, durante o ano 2018. Tamén sofren esta situación agravada os consumidores que viron encarecida a subministración eléctrica entre un 24 a un 30 %.

Por iso hai que destacar o esforzo económico realizado polos fogares galegos para pagar a subministración eléctrica, que se elevou, de forma considerable. Para facer fronte a esta situación, resulta procedente a implantación de políticas orientadas:

- A garantir a continuidade e calidade da subministración enerxética ás persoas beneficiarias no seu domicilio habitual e a contribuír ao financiamento do pago do consumidor vulnerable nos seus diferentes estadios.

- A fomentar o aforro e a eficiencia enerxética para conseguir un sistema enerxético sustentable.

2. En comercio e consumo

Respecto ao **comercio** mantense o índice estatístico de reclamacións do ano anterior e a súa motivación, en moitos casos é coincidente:

O exercicio de actividades municipais sen licenza municipal ou sen respectar as condicións establecidas para o seu desempeño; a necesidade de simplificar administrativamente o procedemento de instalación de empresas e a necesidade de fomentar incentivos fiscais para a súa implantación e desenvolvemento; a falta de coordinación entre as actuacións da administración autonómica e a local na ordenación e inspección da venda ambulante.

No capitulo de **consumo**, detéctase unha redución do consumo do 0,7 % durante o ano 2018 e un incremento das reclamacións relativas a transaccións comerciais electrónicas, así como un atraso evidente na tramitación de queixas ante o Instituto Galego do Consumo e da Competencia e ante a Xunta Arbitral de Consumo, e a desconformidade coas resolucións ditadas polos órganos de protección ao consumidor.

3. En turismo

A planificación do próximo ano santo compostelán, xustifica o fortalecemento da competencia xeral da comunidade autónoma en materia de turismo, así como a remodelación da rede galega de oficinas de turismo, aspectos recollidos na Lei autonómica 3/2018, do 26 de decembro, de Medidas Fiscais e Administrativas de Galicia e que acompaña á Lei de Orzamentos para o ano 2019.

Tamén resulta significativa a ordenación de apartamentos, vivendas turísticas e vivendas de uso turístico que pon na actualidade as problemáticas máis relevantes vinculadas a esta actividade. O seu impacto económico-social, a súa finalidade e tributación, a necesidade de garantir a seguridade das persoas usuarias, a calidade da oferta, as molestias causadas aos residentes e á cidadanía e en definitiva a necesidade de adoptar normas que fagan fronte ao intrusismo e á competencia desleal, xustifica a procedencia de investir neste sector, por parte da administración autonómica.

Por iso, persoas representantes do sector turístico manifestaron en numerosas ocasións a necesidade de ordenar e inspeccionar este tipo de aloxamentos, debido ao seu forte impacto económico e social e ás denuncias formuladas polo sector respecto á existencia dunha competencia desleal.

II. Datos cuantitativos

O número de queixas recibidas no ano 2018 ascende a 130 queixas. Iso supón un incremento de 14 queixas en relación ao ano 2017. A este apartado hai que sumar as 1.131 queixas resoltas no ano 2018 e procedentes de expedientes tramitados entre os anos 2014 a 2017.

De conformidade co anteriormente exposto, o cadro estatístico sería o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	130		130	
Admitidas	111	85 %	111	85 %
Non admitidas	17	13 %	17	13 %
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	2	2 %	2	2 %

O resultado numérico é o seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	85	77 %	85	77 %
En tramite	26	23 %	26	23 %

Como sinalabamos anteriormente 17 iniciativas non foron admitidas a trámite.

As causas foron as seguintes:

- Por inexistencia dunha actuación administrativa previa sobre a que se puidese exercer a función de supervisión da administración pública denunciada (nove expedientes).
- Por formular á institución do Valedor do Pobo relacións xurídicas privadas existentes entre empresas comerciais e o particular afectado (catro expedientes).
- Por carecer de habilitación legal para intervir no ámbito material denunciado (catro expedientes).

III. Actividade de supervisión

1. Industria

A aplicación da normativa vixente incidiu principalmente en dous sectores, o de subministración eléctrica e o referente ás comunicacións electrónicas.

A. Dereito á subministración de enerxía eléctrica

Este dereito, evolucionou de forma significativa. En principio catalogouse como un servizo público condicionado por unha forte intervención administrativa. A partir das leis 54/1997 e 17/2007, configurouse como un servizo esencial. Posteriormente e como consecuencia da transposición de directivas comunitarias, cualificouse como un servizo de prestación universal. Agora e despois da aprobación da Lei 24/2013, o apartado primeiro do seu preámbulo declara que "constitúe un servizo de interese económico xeral pois a actividade económica e humana non pode entenderse hoxe en día sen a súa existencia."

A apuntada evolución normativa do sector orienta as decisións adoptadas por esta institución en relación coas reclamacións admitidas a trámite e que, por razóns metodolóxicas, agrúpanse nos seguintes apartados:

a) Idoneidade das instalacións de tendido eléctrico, enganche e mantemento eléctrico e gasístico.

Foron tramitados doce expedientes, cuxas reclamacións se centraron na existencia dun tramo dunha liña de alta tensión na proximidade dunha vivenda; na instalación ou modificación de postes de tendido eléctrico en leiras privadas; en irregularidades na contratación de subministro eléctrico a unha vivenda; e no incumprimento da normativa relativa á instalación de contadores dixitais e na substitución de equipos de medida de consumo.

Respecto ás reclamacións presentadas, neste último suposto, a oficina do Valedor lembrou a obrigación que teñen as empresas concesionarias de informar ao usuario dos seguintes trámites:

- Comunicación previa aos usuarios mediante carta na que se lles informa dos plans aprobados de acordo co disposto na Orde IET/290/2012, do 16 de febreiro; da Necesidade de Cambio do Equipo de Medida, de forma gratuíta para o usuario, por outro tele xestionado, coa posibilidade de optar pola renovación en réxime de aluguer, informando do seu importe -0,81 €/mes para equipos monofásicos ou 1,15 €/mes para os equipos trifásicos- ou ben de optar por outro da súa propiedade que cumpra cos requisitos homologados.

No suposto de que se substitúa un contador de propiedade por outro en réxime de aluguer, non se cobrará o concepto de aluguer polo novo equipo de medida se o substituído ten unha antigüidade menor de quince anos.

Uns días antes do cambio dos equipos, deixarase un cartel informativo colocado no portal ou nun lugar visible, no cal se indicará a data e hora aproximada na que se realizará o cambio. Tamén se deixará un tríptico na caixa de correos do subministro con información xenérica sobre o funcionamento do novo contador e co número telefónico do departamento de atención ao cliente, para que o usuario poida recibir máis información se así o desexa.

Por último, enviarase nova información comunicando ao usuario de que se procedeu ao cambio de equipo, de maneira satisfactoria, facilitándolle indicacións de como proceder en caso de interrupción do subministro por exceder da potencia contratada, unindo un adhesivo con esta información, o cal se aconsella colocar xunto ao cadro xeral da vivenda.

b) Continuidade e calidade da enerxía eléctrica subministrada.

Como consideración inicial hai que remarcar que a oficina do Valedor do Pobo entendeu que as empresas subministradoras están obrigadas:

- A prestar enerxía eléctrica ás vivendas e instalacións dos usuarios sen interrupcións e coa calidade esixida.

- A informarlles de incidencias que afecten ao normal funcionamento das relacións de consumo.

- E a facilitarlles canles de reclamacións que resulten efectivos, evitando as respostas xenéricas.

Dentro deste apartado contabilizáronse sete expedientes. Entre eles destaca, polo número de reclamantes -199 veciños de Rodeiro (Pontevedra)-, a conclusión do expediente tramitado o 8 de xaneiro de 2018 sobre os reiterados micro cortes no subministro de enerxía do citado termo municipal. Para a súa resolución, a administración autonómica impulsou proxectos de investimento a curto e medio prazo, que garantan, con carácter xeral, o subministro eléctrico no medio rural, así como a vixencia e cumprimento do plan de aforro de eficiencia enerxética.

Outros motivos da presentación de queixa centráronse en dificultades para a obtención dunha acometida de subministro a unha vivenda; na demora na tramitación dunha baixa; no atraso na resolución de expedientes polo Instituto Galego do Consumo e da Competencia e no seu caso pola Xunta Arbitral de Consumo, na resolución de conflitos coas empresas comercializadoras de enerxía.

c) Reclamacións por facturación eléctrica excesiva

O artigo 60.2, letra c) parágrafo segundo, do texto refundido da Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, regula que: “En toda información ao consumidor e usuario sobre o prezo dos bens ou servizos, incluída a publicidade, informarase do prezo total, desagregando, no seu caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de aplicación, dos gastos que repercutan ao consumidor e usuario e dos gastos adicionais por servizos accesorios, financiamento, utilización de distintos medios de pago ou outras condicións de pago similares”.

En base á regulación exposta, o usuario adquire un mellor coñecemento dos elementos integrantes da factura eléctrica e por iso acredítase unha diminución dun 50 % das reclamacións presentadas neste sector en relación co ano anterior. Neste exercicio

contabilizáronse un total de catro reclamacións motivadas por un exceso na facturación denunciado polos interesados.

d) Pobreza enerxética.

Ao longo do ano 2018, a cuestión xeral sobre a pobreza enerxética, foi obxecto de reiteradas consultas, e algunhas delas formalizáronse nos seis expedientes de queixa tramitados a instancias de consumidores vulnerables severos ou en risco de exclusión social.

Enténdese como **pobreza enerxética,** "a situación de dificultade na que se atope un fogar da Comunidade de Galicia para facer fronte ao pago do seu consumo enerxético e que pode levar consigo unha falta de acceso normalizado á subministración enerxética; e entenderase por unidade <<de convivencia en situación de vulnerabilidade social>> aquela que se atope en situación de pobreza enerxética" (Artigo 3 da Lei autonómica 7/2017, do 14 de decembro de Medidas da eficiencia enerxética e garantía de accesibilidade á enerxía eléctrica.

O citado concepto inspírase na definición mantida pola *Asociación de Ciencias Ambientales* **ao declarar *que un fogar atópase en situación de pobreza enerxética cando é incapaz de pagar unha cantidade de servicio da enerxía suficiente para a satisfacción das súas necesidades domésticas e/ou cando se vexa obrigado a destinar unha parte excesiva dos seus ingresos para pagar a facturación enerxética da súa vivenda.***

Para reconducir a situación existente, e ante a xustificada intranquilidade do reclamante, esta institución interveu no proceso de concesión e de renovación do bono social eléctrico, así como na suspensión do corte do subministro de enerxía eléctrica anunciado pola empresa comercializadora. Neste último caso lembrou a vixencia do artigo 20 do Real Decreto 897/2017, coa nova redacción aprobada polo Real Decreto Lei 15/2018, do 5 de outubro.

A necesidade de afrontar a grave situación derivada da pobreza enerxética xustifica que, dentro deste apartado, se descríban con detalle as medidas procedentes para garantir a accesibilidade do consumidor á enerxía eléctrica, de forma eficiente.

Invocamos, en primeiro lugar, as medidas lexislativas **estatais**, mencionadas no Real Decreto Lei 7/2016, do 23 de decembro, que modificou os artigos 45 e 52 da Lei 24/2013, do sector eléctrico e que regula os consumidores de electricidade vulnerables,

o financiamento do custo do bono social e as medidas de protección do consumidor.

A norma legal foi desenvolvida regulamentariamente polo **Real Decreto 897/2017, do 6 de outubro** -modificado polo Real Decreto-Lei, 15/2018 do 15 de outubro-. A lectura da introdución expositiva do citado Real Decreto, permítenos centrar o contido principal da súa regulación: o consumidor vulnerable e as súas categorías; o bono social, a súa aplicación e o procedemento de obtención e renovación; e as condicións de suspensión do subministro para consumidores con potencia contratada igual ou inferior a 10 KW.

Cada unha das citadas cuestións, van ser obxecto de desenvolvemento nos apartados seguintes:

- O consumidor vulnerable.

Vén definido no artigo 3 do citado Real Decreto nos seguintes termos:

"1. Para os efectos deste real decreto e demais normativa de aplicación, terá a consideración de consumidor vulnerable o titular dun punto de subministración de electricidade na súa vivenda habitual que, sendo persoa física, estea acollido ao prezo voluntario para o pequeno consumidor (PVPC) e cumpra os restantes requisitos do presente artigo".

O cumprimento dalgún dos citados requisitos, recóllense no apartado 2 do artigo 3 ao establecer que esa unidade familiar -que na normativa galega cualifícase de unidade de convivencia-, para que adquira a condición de consumidor vulnerable, debe reunir algún dos seguintes requisitos:

a. Que a súa renda anual conxunta sexa igual ou inferior:

   - a 1,5 veces, o Indicador Público de Renda de Efectos Múltiples (no sucesivo IPREM), de 14 pagas, no caso de que non forme parte dunha unidade familiar ou non haxa ningún menor na unidade familiar;

   - a 2 veces o índice IPREM de 14 pagas, no caso de que haxa un menor na unidade familiar;

   - a 2,5 veces, o índice IPREM de 14 pagas, no caso de haxa dous menores na unidade familiar.

b. Estar en posesión do título de familia numerosa.

c. Que o propio consumidor ou todos os membros da súa unidade familiar sexan pensionistas do Sistema da Seguridade Social por xubilación ou incapacidade permanente, percibindo a contía mínima vixente en cada momento para as

devanditas clases de pensión, e non perciban outros ingresos cuxa contía agregada anual supere os 500 euros.

Estes multiplicadores de renda increméntanse nun 0,50 sempre que concorra algunha das circunstancias especiais establecidas no apartado 3º do citado artigo 3.

Este consumidor vulnerable, será considerado como **severo** cando el ou os membros da súa unidade familiar teñan unha renda inferior anual ou igual ao 50% dos limiares establecidos no apartado 2, letra a) do artigo 3º.

En todo caso, para que un consumidor sexa considerado vulnerable, deberá acreditar o cumprimento dos requisitos recollidos no artigo 3 do citado Real Decreto 897/2017, nos termos que se establezan por orde do Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Por último, hai unha terceira categoría: o consumidor vulnerable severo, **en risco de exclusión social**, cualificación que obtén cando sexa atendido polos servizos sociais da administración autonómica ou local que lle financie o 50% do importe da súa factura. Neste sentido e pola súa incidencia no desenvolvemento do expediente administrativo, hai que invocar o artigo 84.2, letra a), da Lei autonómica 10/2013, do 27 de novembro, de Inclusión Social de Galicia. Esta norma atribúe aos concellos a detección das persoas en situación de exclusión e o asesoramento e información sobre os recursos existentes.

- O bono social.

Configurado no artigo 45 da Lei do sector eléctrico, foi completada a súa definición no artigo 6.2 do citado Real Decreto 897/2017, cos seguintes termos:

"O bono social será un desconto sobre o PVPC calculado segundo o disposto no real decreto 216/2014, do 28 de marzo, polo que se establece a metodoloxía de cálculo dos prezos voluntarios para o pequeno consumidor de enerxía eléctrica e o seu réxime xurídico de contratación, que será aplicado na factura do consumidor. O prezo resultante do devandito desconto será a TUR".

Significamos que a tarifa de último recurso de aplicación ao consumidor vulnerable, será o prezo resultante de aplicar un desconto do 25% de todos os termos que compoñen o PVPC. e que no caso do consumidor vulnerable severo será o 40 %. Esta aplicación debe practicala a empresa comercializadora na correspondente factura eléctrica.

En canto ao procedemento de solicitude do bono, a comprobación dos requisitos para a súa aprobación, e a obtención da renovación por dous anos, damos por coñecidos os artigos 7 a 11, inclusive, do Real Decreto 897/2017.

Respecto á renovación do bono social, é conveniente facer un inciso informativo. Ao finalizar o ano 2017 beneficiáronse do bono social 230.000 fogares familiares galegos. Este número no ano 2018 reduciuse a 66.452 beneficiarios, despois da apertura de tres prazos de prórroga, ata o 31 de decembro, para a presentación de solicitudes de renovación.

A motivación deste descenso, ao parecer é dobre: os novos requisitos establecidos no artigo 3 do Real Decreto 897/2017 para a súa concesión -que foron modificados polo Real Decreto-Lei 15/2018, do 5 de outubro-; e a complexidade administrativa para a súa obtención. Por vía de exemplo, sinalamos que se suspendeu a tramitación do seu recoñecemento a aqueles usuarios que non puideron presentar copia da declaración de IRPF, para xustificar os seus ingresos -xa que non tiñan obrigación de presentala pola súa contía-, así como aquelas persoas que viven en réxime de aluguer e non eran titulares do contrato de enerxía eléctrica da vivenda.

- Financiamento do custo do bono social.

O financiamento do seu custo esténdese a máis de 274 comercializadoras de referencia, con porcentaxes de repartición asignados no anexo do citado Real Decreto Lei 7/2016. Repartición do seu custo que se practica sobre a cota de mercado dos suxeitos, que realizan a actividade de comercialización, e que se obtén a partir do número de clientes aos que se subministra enerxía.

Esta referencia hai que completala co disposto nos apartados 3 e 4 do artigo 12 do citado Real Decreto 897/2017, cuxa lectura aconsellamos.

- Suspensión da subministración de electricidade a consumidores, persoas físicas na súa vivenda habitual con potencia contratada igual ou inferior a 10 KW. (Real Decreto 897/2017).

A subministración de electricidade do consumidor que teña a condición de vulnerable severo, acollido á correspondente TUR e que estea a ser atendido, respecto á súa subministración de electricidade, polos servizos sociais dunha Administración autonómica ou local, en virtude do disposto no artigo 52.4.j) da Lei 24/2013, do 26 de decembro, do Sector Eléctrico, non poderá ser suspendido cando a administración autonómica ou local, -cuxos servizos sociais estean a atender ao consumidor-, asuma polo menos o 50 por cento do importe da súa factura a PVPC previo á aplicación do desconto por bono social, e o pago que sexa efectuado e acreditado mediante o correspondente certificado ante o comercializador de referencia no prazo de cinco meses desde a emisión da factura. (Artigo 20 do Real Decreto 897, de 2017).

Esta posición correspondente ao ano 2018, vaise proxectar ao ano 2019, xa que a exposición de motivos da Lei autonómica 7/2017 do 14 de decembro, de Medidas de eficiencia enerxética e garantía de accesibilidade á enerxía eléctrica, declara que *Galicia ten dúas medidas sociais claras en vigor, para combater a denominada pobreza enerxética … … unha para complementar o bono social e/ou facilitar o pago dos recibos eléctricos, que é a axuda coñecida como tícket eléctrico social; e por outra para evitar o corte de subministración por falta de pago*. En cumprimento desta previsión, acredítase que no ano 2018 foron atendidas case todas as solicitudes de tícket social.

Ata aquí expuxemos as medidas estatais. Agora consideramos oportuno comentar a regulación autonómica da subvención denominada tícket eléctrico social. Alumouse a partir do mes de agosto de 2014, mantívose no ano 2016 e esténdese para o ano 2019 por Orde da Consellería de Economía, Emprego e Industria de 21 de decembro de 2018. Algún dos apartados do seu preámbulo merece ser obxecto de transcrición:

"O acceso á enerxía eléctrica é unha necesidade básica. O importe da factura eléctrica incrementouse considerablemente nos últimos anos, debido principalmente ao aumento dos custos fixos derivados do déficit de tarifa que se inclúen na factura eléctrica, e que non se poden reducir mediante un menor consumo enerxético. Este feito, unido ao contexto económico actual, da lugar a que existan familias galegas que non dispoñan de posibilidades económicas para o pago da factura eléctrica. (Apartado 3º)".

O tícket eléctrico social de Galicia vén completar o bono social que establece a Lei 24/2013, do 26 de decembro do Sector Eléctrico, que se aplica aos consumidores vulnerables, definidos no artigo 45 da citada lei, como aqueles consumidores de electricidade que cumpran coas características sociais de consumo e de poder adquisitivo que se determinen. (Apartado 5º)."

Poden solicitar esta axuda as unidades de convivencia familiar residentes na comunidade de Galicia, con menores de 18 anos ou discapacitados cun grao igual ou superior ao 33%, cuxos ingresos totais non superen as 1,5 veces o IPREM para o ano 2018.

A contía máxima da subvención fíxase, para o exercicio 2019 en 300 euros/ano, por solicitante, que pode ampliarse ata 450 euros/ano para aquelas unidades que acrediten ser familia numerosa.

B. Industria, gas e minas

Contabilizáronse 21 queixas. Tres delas referidas a irregularidades na instalación de subministro de gas a unha comunidade de veciños nun edificio en Ferrol; por dificultades de acceso ao recinto dos contadores de gas ou por demora na revisión dunha instalación de gas dentro do prazo comunicado.

As restantes 18, foron presentadas pola *Asociación O Iribio* de Triacastela (Lugo). O seu referente central é o incumprimento do dereito de acceso á información ambiental de instalacións mineiras, de parques eólicos e de liñas de alta tensión próximas a espazos naturais protexidos ou ao *camiño de Santiago.*

A reclamación -reiterada por esta asociación cultural e o carácter repetitivo da súa fundamentación-, xustifica que esta institución recomendase á administración pública autonómica a concentración da súa tramitación na secretaría xeral técnica da Consellería de Economía, Emprego e Industria, lembrándolle a obrigación de requirir os informes correspondentes -e solicitados pola asociación-, das direccións xerais de Infraestruturas e Mobilidade; de Calidade Ambiental e Cambio Climático; de Patrimonio Cultural e de Desenvolvemento Rural, así como dos departamentos territoriais das citadas consellerías

C. Comercio

Dentro do marco xurídico configurado principalmente pola Lei autonómica 13/2010, Reguladora do comercio interior de Galicia, a oficina do Valedor do Pobo impulsou e resolveu dezasete expedientes de queixa.

O fundamento das reclamacións é diverso e difícil de agrupar. Podemos citar, entre outros, a reclamación presentada por defectos detectados nun vehículo recentemente adquirido; a desconformidade formulada ante RENFE polo cobro de transporte de bicicletas de Santiago a Vigo; por competencia desleal da Radio Galega; pola instalación de carpas comerciais en espazos públicos sen autorización; por venda de alcohol sen respectar o horario comercial de noite; por denegación de axudas institucionais a proxectos de desenvolvemento empresarial de base tecnolóxica. E pola súa importancia e transcendencia as reclamacións formuladas por 114 veciños da comarca de Ferrol, ante a presunta estafa cometida polo concesionario dunha marca comercial de vehículos.

Por último, e en relación coa actividade comercial da venda ambulante, tramitáronse tres expedientes de queixa en relación cos municipios do Porriño, Coia-Vigo e Cambados.

D. Consumo

A oficina do Valedor do Pobo, coa colaboración do Instituto Galego de Consumo e da Competencia, tramitou 32 expedientes de queixa. No conxunto das reclamacións formuladas, destacan os 4 expedientes sometidos ás xuntas arbitrais de consumo da comunidade autónoma, facendo constar os interesados a demora na tramitación nos expedientes ou a falta de notificación dun laudo ditado dentro do prazo establecido.

Tamén consta o protagonismo da *Asociación FACUA*, que impulsou cinco expedientes ante o Instituto Galego de Consumo e da Competencia, denunciando a falta de incoación de expedientes sancionadores a determinadas empresas ou a ou a desconformidade coa tramitación dunha reclamación bancaria.

Por último, debemos destacar que, nalgúns destes últimos expedientes, os reclamantes solicitaron á administración autonómica o recoñecemento do seu dereito para comparecer nos procedementos sancionadores abertos sumando, á súa condición de denunciante, a de interesado lexítimo, co obxecto de poder examinar e participar de forma efectiva no procedemento sancionador.

E. Comunicacións telefónicas e electrónicas

Na regulación deste sector, como servizo universal, ocupa un lugar central a Lei 9/2014, Xeneral de Telecomunicacións, desenvolvida na Comunidade de Galicia pola Lei autonómica 3/2013, de Impulso e ordenación das infraestruturas de telecomunicacións de Galicia que, entre outros cometidos, deberá contribuír ao desenvolvemento do Plan estratéxico de Galicia 2010-2104 –Horizonte 2020.

A partir deste marco normativo, tramitáronse e concluíronse trece expedientes de queixa.

Algúns reenviáronse á Secretaría de Estado para a Sociedad de la Información y Agenda Digital, do Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, de conformidade co Real Decreto 899/2009, que aproba a Carta de Dereitos do usuario. Os trece restantes foron tramitados polas xefaturas territoriais da Consellería de Economía, Emprego e Industria. Entre eles destacan seis pola súa motivación similar: tendido de postes telefónicos en leiras privadas; canalización dos cables en fachadas ou por instalación no tellado de edificacións existentes dunha antena de telefonía móbil. Noutros catro denunciouse a demora existente na reposición do cableado telefónico, causando danos aos usuarios, non compensados, e por último tramitáronse tres reclamacións referidas ás deficiencias existentes na prestación do servizo ou á desconformidade coa cantidade facturada.

En todo caso e na resolución dos expedientes tramitados ante a Administración da Comunidade Autónoma, lembrouse por parte desta institución os dereitos básicos recoñecidos aos usuarios finais polo artigo 47 da citada Lei 9/2014

F. Turismo

Nos tres expedientes incluídos neste sector, denunciáronse irregularidades na prestación dun servizo turístico na Ría de Arousa e a inactividade da inspección turística en relación cun local hostaleiro.

As referidas denuncias puxeron de manifesto, a xuízo desta institución, a necesidade de mellorar e reforzar as inspeccións en establecementos públicos hostaleiros ou destinados a albergues de peregrinos; a súa sinalización e a difusión de guías orientativas.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Non se emitiron.

V. Consideracións finais

Dentro deste apartado xeral, ocupa un lugar prioritario a pobreza enerxética e a necesidade de impulsar medidas que garantan a protección do consumidor vulnerable ante as empresas comercializadoras, en relación coa subministración de enerxía eléctrica.

A situación económica e o maior custo da subministración de enerxía eléctrica no ano 2018, contribuíron a que un 7,1 % da poboación galega, sexa considerada como consumidor vulnerable severo.

Dentro desa poboación galega e en relación co consumidor vulnerable, dous aspectos resultan preocupantes.

O primeiro é o descenso acusado na renovación do bono social eléctrico no ano 2018. Ao seu remate beneficiáronse 66.452 consumidores, pero quedaron fóra deste proceso de renovación máis de 160.000 fogares galegos, como consecuencia dos novos requisitos establecidos no Real Decreto 897/2017, do 6 de outubro, en relación co bono social, o consumidor vulnerable e medidas, e pola complexidade administrativa para obter a súa renovación.

O segundo, é a execución polas empresas comercializadoras, do corte de subministración eléctrica a usuarios en situación de exclusión social ou consumidores vulnerables severos, que lles priva dun dereito esencial para unha vida digna. Por este motivo, o articulo 52.3 da Lei 24/2013 -modificado polo Real Decreto Lei 7/2016-, ampliou o prazo para acordar a interrupción do servizo, de 2 a 4 meses, e incluíu no apartado 4. J), e cualificou estas

subministracións como esenciais, vinculados á vivenda habitual e atendidos polos servizos sociais das administracións públicas.

Tamén esta institución lembrou nos correspondentes expedientes:

- O deber que teñen as empresas comercializadoras de informar o consumidor, coa suficiente antelación, sobre aquelas incidencias que afectan ao normal funcionamento do subministro eléctrico, así como de facilitarlles instrumentos de reclamación precisos e efectivos.

- E a relación directa existente entre a pobreza enerxética e o estado de deterioración dalgunhas vivendas, que non reúnen as condicións de habitabilidade necesarias, e ocupadas por familias afectadas por unha grave situación económica. Esta situación produce consecuencias de carácter económico non desexables -ao incrementarse o gasto por enerxía nos fogares-, e uns posibles prexuízos na saúde das persoas residentes nas devanditas vivendas, de forma especial menores e persoas de avanzada idade.

Por último, lembrou ás empresas concesionarias de servizo telefónico, o cumprimento dos dereitos básicos recoñecidos aos usuarios finais de teléfonos e servizos de comunicación electrónica, ao amparo do establecido no articulo 47 da Lei 9/2014, General de Telecomunicaciones, desenvolvida na comunidade de Galicia pola Lei autonómica 3/2013, de Impulso e Ordenación das Infraestruturas de Comunicacións de Galicia.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA

I. Introdución

Estamos en presenza de dous sectores primarios fundamentais da economía galega.

O primeiro relacionado co espazo rural, entendido como un conxunto de actividades relacionadas e equilibradas, no que as funcións produtivas deben convivir en harmonía coa defensa do contorno, da paisaxe e do patrimonio coa finalidade de conseguir un obxectivo único:

- A mellora da calidade de vida da poboación no seu medio e a loita contra o abandono do mesmo.
- A mitigación dos efectos do cambio climático.
- A fixación da poboación no territorio rural e a mellora dos servizos postos á súa disposición.

En definitiva, hai que apostar por un rural galego multifuncional, respectuoso cos recursos naturais e paisaxísticos, vivo e dinámico, orientado a unha produción agro alimentaria de calidade e a unha xestión forestal sustentable para alcanzar o equilibrio necesario entre produción e conservación

En relación co segundo, o medio marítimo, debemos ter presente que Galicia é a comunidade autónoma máis importante en materia pesqueira da Comunidade Europea pola súa actividade extractiva pesqueira, polo desenvolvemento da acuicultura, pola calidade dos seus produtos, polo seu espírito empresarial e pola súa importancia económica e social, xeradora de emprego directo e inducido na poboación galega.

As circunstancias expostas xustifican a necesidade dun marco lexislativo dinámico e unha organización administrativa que garanta a prestación de servizos en cada un dos sectores que integran esta área pesqueira.

II. Datos cuantitativos

1. Queixas recibidas

Durante o ano 2018 recibíronse 58 queixas nesta área. Por razón do seu contido, a maioría das queixas admitidas afectan ás actividades agrícola, forestal e gandeira (38), e as 19 restantes queixas admitidas están vinculadas con actividades propias da pesca marítima, acuicultura e marisqueo.

Os resultados numéricos son os seguintes:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	58		58	
Admitidas	57	98,3 %	57	98,3 %
Non Admitidas	1	1,7 %	1	1,7 %
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	0	0	0	0

A resolución da única reclamación non admitida a tramite fundamentouse en que non era materia sometida a esta área.

2. Estado de tramitación ao 31 de decembro de 2018:

En base aos datos achegados, a situación é a seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	45	79 %	45	79 %
En trámite	12	21 %	12	21 %

Ademais, no ano 2018 concluíron e arquiváronse 19 expedientes de queixa procedentes dos anos 2015, 2016 e 2017.

III. Actividade de supervisión.

Dentro da vixencia do Plan de Desenvolvemento Rural (en diante PDR) para o período 2014-2020, impulsouse no ano 2018 un programa de innovación ao redor dos eixos fundamentais da agricultura e gandería ecolóxicas, ao sector forestal, á viticultura e á industria agro alimentaria, co apoio e intervención da Axencia de Calidade Alimentaria (AGACAL).

É necesario dinamizar o rural galego, dentro da vixencia do Plan de Desenvolvemento Rural 2014-2020, e impulsar o programa LEADER e os proxectos de Mobilización de terras agrarias e HORTA.

A partir desta configuración, potenciouse para o ano 2019 un desenvolvemento do rural fundamentado en tres bases: impulso da calidade da produción agro alimentaria; a mobilidade da terra produtiva para usos agropecuarios e forestais e a aplicación das recomendacións de reforma forestal publicadas no Boletín Oficial do Parlamento de Galicia do 10 de agosto de 2018.

Esta procura dun rural multifuncional e dinámico ponse de manifesto nos distintos expedientes de queixa que imos relacionar por sectores:

1. Sector agrícola

No territorio da comunidade autónoma de Galicia, existen mais de 11 millóns de parcelas e delas, case un 30% carecen de propietario identificado. A súa ordenación, a catalogación de terreos de alta produtividade agropecuaria e forestal e o desenvolvemento de zonas de pastoreo, permitirá a Galicia manter o lugar que ocupa dentro das 10 rexións europeas produtoras de leite.

Hai que destacar que a produción láctea ha crecido un 2,6 % anual e entregáronse á industria 2,8 millóns de toneladas de leite producido, case o dobre de hai 25 anos.

Esta realidade contrasta coas nove reclamacións atendidas neste sector. Algunhas sinalan a falta de maquinaria agrícola a prezo accesible, a falta de auditorías da produción ecolóxica nun proceso industrial; a demora na resolución dos recursos interpostos ante a AGADER, ou a falta de axudas para facilitar un abandono sustentable da actividade agraria.

A. Concentración parcelaria

Na comunidade galega están rexistradas ata agora, case 416.504 hectáreas concentradas, cun custo medio por hectárea de 3.000 euros. As concentracións parcelarias en funcionamento, impulsaron o desenvolvemento do sector lácteo e durante o ano 2018 programouse o investimento de 21 millóns de euros para a súa terminación.

Neste exercicio contabilizáronse 10 expedientes en relación coas concentracións parcelarias. A motivación é coñecida e repetitiva en relación con anos anteriores: erros na descrición da superficie entregada; desconformidade coa adxudicación das leiras de substitución; insuficiente dotación de servizos de acceso e acondicionamento das citadas leiras; afectación de masas comúns por infraestruturas viarias en execución, e, con carácter xeral, púxose de manifesto a excesiva demora na conclusión dos expedientes e na toma de posesión das leiras de substitución.

Para superar a situación descrita, hai que confiar que se cumpra a previsión existente de finalizar 128 concentracións, decretadas e en trámite, nos próximos dous anos. Neste sentido, existen estímulos na nova Lei autonómica 4/2015, de Mellora da estrutura territorial agraria de Galicia, e desenvolver o réxime xurídico dos comités técnicos asesores de reestruturación parcelaria, en funcionamento, de acordo co previsto no Decreto da Xunta de Galicia 19/2017, do 16 de febreiro.

B. Montes e xestión forestal sustentable

En primeiro lugar, temos que destacar a importancia do **monte** para a vida galega. Neste sentido debemos lembrar algúns parágrafos da exposición de motivos da Lei 3/2007, de Prevención e Defensa contra os incendios forestais en Galicia:

O monte desempeña unha tripla funcionalidade: social, ambiental e económica. Os recursos que achega benefician a toda a sociedade, o que obriga ás administracións públicas a velaren pola súa conservación, protección, rexeneración e mellora dos seus aproveitamentos.

Esta situación débenos facernos conscientes de que os incendios forestais no medio rural constitúen unha grave ameaza para calquera política seria de desenvolvemento rural, ademais de comprometer a sustentabilidade económica e social de Galicia.

A política de defensa do medio rural contra os incendios, pola súa vital importancia para o país, non pode ser implantada de forma illada, senón integrándose nun contexto máis amplo de planificación do territorio e de desenvolvemento rural, comprometendo a todas as administracións, as persoas propietarias de terreos forestais, os labregos e labregas, as comunidades de montes veciñais en man común, a sociedade do medio rural e en xeral o conxunto da cidadanía.

Ao longo dos últimos anos viñemos asistindo ademais a unha crecente proliferación de incendios na interface urbano-forestal, isto é, nas áreas que abranguen o perímetro común entre os terreos forestais e os núcleos de poboación habitados.

Alén das políticas e medidas de organización territorial de carácter estrutural que axuden a evitar esta situación, compre adoptar a curto prazo actuacións que controlen a existencia de biomasa vexetal con alto potencial combustible nas proximidades dos núcleos de poboación, asegurando a súa retirada con anterioridade á época de perigo de incendios, ben a través da obriga das persoas titulares ben por medio da execución subsidiaria, a través de procedementos áxiles, por parte das administracións públicas.

Xa que logo, a desorganización do territorio obriga a termos que asumir a curto e medio prazo a estratexia de defensa do rural contra os incendios, que pasa pola defensa primordial das persoas e dos bens xunto á defensa dos recursos forestais.

Tomando como referencia a última expresión sobre a desorganización do territorio rural, debemos destacar a recomendación número 3 do ditame da Comisión Especial non permanente, sobre a reforma da política forestal, redactada nos seguintes termos:

Impulsar a ordenación dos montes galegos, para que neles desenvólvase unha xestión forestal sustentable, asumindo os seguintes compromisos dentro do ámbito temporal do Plan Forestal de Galicia.

- *Obxectivo a 5 anos: 150.000 novas hectáreas ordenadas.*
- *Obxectivo a 10 anos: 165.000 novas hectáreas ordenadas.*
- *Obxectivos a 20 anos: 320.000 novas hectáreas ordenas.*

  Desta forma a superficie total ordenada ao finalizar o plan, chegará a 850.000 hectáreas.

  A comisión recomenda que, nos criterios de priorización dos montes que se ordenen, téñase en conta:

- *A exposición do territorio aos incendios forestais.*
- *Os montes que teñan unha xestión forestal pública.*
- *Os montes que se clasifiquen como protectores.*
- *A superficie forestal situada nos espazos protexidos.*

En canto ao apartado xeral agrupado baixo a denominación xestión forestal sustentable, lembramos que:

> Esta expresión foi consagrada na Conferencia ministerial sobre protección de bosques en Europa, celebrada en Helsinqui no ano 1993. Comprende a administración e uso dos bosques e dos terreos forestais, en forma e intensidade, que permita manter a súa biodiversidade, produtividade, capacidade de rexeneración, vitalidade e potencialidade para desempeñar, agora e no futuro, importantes funcións ecolóxicas, económicas e sociais, a escala local, nacional e mundial, e sen causar prexuízos noutros ecosistemas.

Esta xestión en Galicia adquire notas singulares: é a novena potencia forestal de Europa; ocupa un 68% do seu territorio, conta con 672.000 propietarios e participan no sector 3.000 empresas con máis de 70.000 postos de traballo.

Neste ámbito material parece oportuno comentar as medidas relacionadas coa dinamización socio económica do sector forestal e que figuran incorporadas ao Plan Forestal. Entre elas, hai que destacar a creación e regulación da figura do silvicultor activo, a ordenación e fomento dos aproveitamentos non madeireiros, o mantemento dos incentivos fiscais dos terreos forestais que dispoñan dun instrumento de planificación forestal, así como a procura de fórmulas adecuadas para mellorar a fiscalidade das propiedades colectivas no imposto de sociedades.

A intervención desta institución proxectouse en 19 expedientes, vinculados a materias diversas como:

- O abandono e falta de limpeza dos montes (9 expedientes); a inobservancia das distancias establecidas entre as plantacións forestais e os terreos ocupados por instalacións industriais, vivendas e infraestruturas (6 expedientes); Incumprimento da normativa de prevención de incendios forestais (3 expedientes) e a denuncia sobre o uso irregular dun vehículo destinado a incendios forestais (1 expediente).

Por último, hai que mencionar os incendios forestais que tiveron lugar no mes de outubro de 2017, e que motivaron a apertura da queixa de oficio número 18899/18.

Con data 25 de outubro de 2018 pediuse información á secretaría xeral técnica da Consellería do Medio Rural, sobre a situación actual das medidas adoptadas para facer fronte aos danos producidos polos devanditos incendios:

"Causaron catro mortos; afectaron a 137 concellos; 2.400 persoas tiveron que ser desaloxadas das súas vivendas e máis de 49.000 hectáreas foron queimadas. Incendios que tiveron incidencia en dous sectores produtivos:

- No ámbito rural. Foi necesario reparar danos en infraestruturas de titularidade pública e privada, en pistas forestais, en captación de augas e depósitos, en peches, en bebedoiros e en alpendres, con perda total ou parcial da produción agrícola dalgunhas explotacións, con morte de gando e perda de colmeas de explotacións apícolas.

- Nos bancos marisqueiros, tivéronse que tomar as medidas necesarias para evitar que os residuos dos incendios e os derivados da erosión dos terreos, puidesen afectar á acuicultura e ás rías."

Transcorrido un ano, tivemos coñecemento do ditame da Comisión especial non permanente de estudo e análise das reformas de política forestal, de prevención e

extinción de incendios forestais e do Plan Forestal de Galicia, aprobado o 31 de xullo e publicado no Boletín Oficial do Parlamento de Galicia nº 364, do 20 de agosto.

Nun recente Pleno do Parlamento, na sesión do 4 de outubro, foi formulada unha pregunta oral ao presidente da Xunta de Galicia polo portavoz do Grupo Parlamentario de En Marea. Na quenda de resposta deuse conta das 30 medidas adoptadas polo Goberno Galego para reparar as consecuencias destes incendios forestais do mes de outubro de 2017, que tiveron a cualificación de excepcionais.

A motivación que orienta esta queixa de oficio, é coñecer o estado de execución das medidas e axudas programadas. Ao parecer das 30 previstas, 22 estaban cumpridas e 8 pendentes de execución, sen que, ao peche do ano natural, recibírase a correspondente información.

C. Gandería e sector pecuario.

Con fundamento na información recibida, a gandería galega é un alicerce prioritario no desenvolvemento industrial pecuario. A existencia de 2.7 millóns de reses entre vacún -de leite e carne-, porcino, aves e ovino, fan de Galicia unha potencia pecuaria a nivel estatal.

A partir desta realidade e para a revitalización do sector pecuario e conseguir o incremento da rendibilidade dos seus produtos, resulta necesario apoiar a modernización das explotacións gandeiras; investir en explotacións asociativas para a adquisición de maquinaria e utilización de instalacións; a recuperación das razas autóctonas; o fomento do saneamento pecuario e da sanidade ambiental; e o aumento da superficie destinada a pastoreo, coa incorporación e mobilidade de terras abandonadas.

Para a consecución dos obxectivos expostos, están convocados tanto os propietarios como os cultivadores directos, así como a Axencia Galega de Desenvolvemento Rural, o Banco de Terras e os Programas de desenvolvemento LEADER, coa colaboración dos órganos centrais e territoriais da Consellería do Medio Rural.

Algunhas destas melloras foron solicitadas nos 10 expedientes de queixa tramitados, e relativos á explotación de gando porcino próxima a vivendas, a desconformidade con criterios aplicados en saneamentos da tuberculose bovina, a ampliación da tempada de caza do xabaril e as medidas compensatorias polos danos producidos pola fauna silvestre.

En relación con este apartado, lémbrase aos interesados que o procedemento para paliar os danos producidos polo lobo, desenvólvese nas seguintes fases:

Unha vez detectado o dano, o interesado debe poñerse en contacto, a través do 012, para comunicar o incidente. O 012 xera un número de incidencia que comunica ao axente ambiental correspondente. (Comunicación do dano).

A continuación, o axente medioambiental da zona acode ao lugar dos feitos para proceder á inspección e levanta unha ficha coa inspección dos danos. Esa ficha remítese ao servizo provincial correspondente.

A continuación, e de acordo co establecido na correspondente orde anual -que establece as bases reguladoras das axudas para paliar os danos producidos polo lobo- o interesado debe proceder a presentar a solicitude na que reclame a axuda correspondente aos danos causados polo lobo que comunicou a través do 012. Na devandita solicitude debe indicarse o número de incidente que lle proporcionou o 012. (Solicitudes), dentro do prazo de presentación que está reflectido na citada orde (prazo de presentación).

Conforme á normativa reguladora da concesión, o procedemento comeza coa presentación da solicitude de axuda.

A continuación, remítense ás xefaturas territoriais da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio onde se examina e revisa a documentación. No caso de detectar algún erro ou omisión, requíreselle ao interesado para que no prazo de dez días emende ou complete a solicitude.

As solicitudes son avaliadas por unha comisión de valoración creada para tal fin en cada un dos servizos provinciais de Conservación da Natureza e remiten á Dirección Xeral de Patrimonio Natural a documentación relativa ás solicitudes avaliadas para que desde a Subdirección Xeral de Biodiversidade e de Recursos Cinexéticos e Piscícolas formúlese a proposta de pago ata esgotar o crédito consignado na orde publicada.

Como conclusión da recomendación formulada, débese lembrar a vixencia da Orde do 19 de decembro de 2018, da Consellería do Medio Rural. Na mesma establécense as axudas para a prevención de danos causados por determinadas especies da fauna silvestre (lobos e xabarís), cuxa convocatoria para o ano 2019 figura publicada no DOGA nº 5/2019, do 8 de xaneiro.

2. Pesca

Neste sector tramitáronse 19 expedientes de queixa relacionados coa falta de autorización a un *percebeiro* para cambiarse de confraría; denuncia de irregularidades na organización e funcionamento dunha Confraría de Pescadores; a demora na resolución de recursos contra sancións en materia de recursos pesqueiros (8); ou a falta de notificación dalgunhas resolucións adoptadas (5); e a situación da pesca de cerco en Galicia.

Con relación a esta última reclamación, esta institución abriu a **queixa de oficio** número 18761/18, que concluíu o 25 de outubro de 2018 coa información remitida pola directora xeral de Pesca, Acuicultura e Innovación Tecnolóxica, da Consellería do Mar, que se transcribe pola súa importancia:

"Con data de 15 de outubro de 2018, recibimos nesta unidade administrativa a solicitude de información do citado expediente, e unha vez examinado, quero mostrar o meu agradecemento polo interese que ese asunto espertou, tendo en conta ademais que estamos a falar dun sector fundamental para Galicia como é o da pesca, que con tanto afán preocúpanos e ocupa nas nosas tarefas, tanto a vostede na súa posición de valedora do pobo, como a nós, dentro do ámbito competencial da Consellería do Mar.

En referencia ao ditame presentado polo presidente da Xunta da Galicia e co apoio da conselleira do Mar no seo do Comité das Rexións, temos que destacar o apoio unánime conseguido por todos os territorios da UE na súa proposta para o futuro do Fondo Europeo Marítimo e da Pesca.

Este informe, postulado por Alberto Núñez Feijóo ante o Pleno do CdR o pasado mes de maio de 2018, buscaba mellorar os fondos pesqueiros destinando o 1% do orzamento comunitario ao ámbito da pesca, en lugar do 0,53% actual.

En todo caso, sinalar que estamos ante un documento de liñas xerais, orientado máis na proposta xenérica do fondo en si que nas formas, por tanto, non estamos ante un texto específico, precisamente para poder englobar os intereses de todas as rexións de Europa.

Por ese mesmo motivo, este texto non pode ser aplicable a unha frota concreta, xa que entendemos, que este ditame recolle medidas que beneficiarán a todas as frotas e actividades marítima-pesqueiras galegas, non só a do cerco.

En definitiva, conseguimos concitar eses intereses conxuntos á vez que puxemos as bases para plasmar os nosos, tendo como resultado, o que xa coñecemos, a aprobación unánime dos 350 membros que compoñen o Comité das Rexións da UE.

Por outra banda, referíndonos xa á frota do cerco, queremos destacar a boa evolución desta frota, xa que a cifra de descargas da mesma en Galicia creceu nun 78% no ano 2017 con respecto á media da década anterior, sendo a subida da facturación dun 25% nesa mesma comparación, máis alcanzando a cifra máis alta dos últimos 15 anos e multiplicando por máis de dous as vendas obtidas en 2005.

É necesario destacar que desde a posta en marcha do novo modelo de xestión do caladoiro Cantábrico Noroeste, no ano 2014, as descargas pasaron de 48,5 millóns de quilos aos 76 millóns de quilos, supoñendo un incremento do 58%. En canto ao valor económico, pasamos dos 30,4 millóns de euros de 2014, aos 41,7 millóns de euros de 2017, o que supuxo un incremento do 36%.

É certo que sempre nos preocupou esta frota, do mesmo xeito que a vostede, pero tamén debemos ter en conta estes bos resultados para dar imaxe da evolución desta frota, na cal nos últimos dous anos mesmo se deu un aumento de dúas unidades no

censo, aumentando a frota nun 4,8% en arqueo e nun 2,1% en potencia, mesmo sen contar con axudas para a construción de novos buques.

Neste sentido, hai case unha ducia de barcos de cerco en construción, xa botados ou en carteira, o que supón case o 10% da frota, polo que estamos a falar dunha renovación da frota moi positiva para o sector, que nun escenario de escaseza de cotas non podería darse.

Xa para finalizar, reiteramos o agradecemento por preocuparse por este asunto, e queremos comunicarlle que a Consellería do Mar defende e defenderá sempre todas aquelas medidas que sexan beneficiosas para mellorar a situación das pesqueiras e por tanto da frota."

IV. CONSIDERACIÓNS FINAIS

A proximidade da época estival e os danos que ocasionan os incendios forestais no territorio da comunidade autónoma de Galicia, son factores que xustifican facer un balance sobre os incendios forestais de Galicia despois de que é un problema histórico ligado a unha elevada intencionalidade incendiaria.

Cos datos obtidos da Dirección Xeral de Defensa do Monte, parece oportuno transcribir a seguinte información:

"Constátase unha diminución importante do número de incendios rexistrados anualmente:

- *Media 1990-1999: 8552,7 incendios anuais.*
- *Media 2000-2009: 7720,8 incendios anuais.*
- *Media 2010-2018: 3014,0 incendios anuais.*

Como pode comprobarse, esta redución, aínda que é moi significativa, mantén un número importante de incendios anuais.

Doutra banda, cando as circunstancias climatolóxicas favorecen a propagación do lume e, por tanto, aumentan as dificultades de extinción, a actividade incendiaria dispárase alcanzando valores diarios mesmo maiores a 100 novos incendios diarios, mentres se manteñen as condicións extremas.

Polo tanto, nestes episodios de condicións atmosféricas extremas ligadas a unha moi alta actividade incendiaria, é cando as terribles consecuencias dos incendios forestais fanse palpables.

Dado que os incendios provocados están tipificados no noso ordenamento xurídico como delitos e os incendiarios reincidentes non poden ter outra consideración legal que auténticos delincuentes, corresponde ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado a persecución desta actividade delituosa. En todo caso cunha importante colaboración por parte do Servizo de Defensa contra os Incendios Forestais, integrado na Dirección Xeral de Defensa do Monte da Consellería do Medio Rural.

En canto ás actuacións preventivas, a normativa ampliouse nos últimos anos e o seguimento do seu cumprimento intensificouse. As distancias ás zonas habitadas ampliáronse a 50 m, nos que non poderá haber exemplares de eucaliptos, piñeiros nin acacias, e deben ser rozadas cada ano. A obrigación de execución é dos propietarios e a acción subsidiaria da administración local.

A Consellería do Medio Rural subscribiu convenios coas administracións locais para o funcionamento dos GES (3.806.250 euros anuais), para a execución de rozas en marxes de pistas municipais, para o funcionamento de camións de extinción municipais e de brigadas de prevención e extinción (11.642.808,53 euros anuais). Ademais, a través doutro convenio coa FEGAMP, achega 7,5 millóns de euros anuais para a elaboración dos plans municipais de defensa contra os incendios forestais e para actuacións sobre o territorio, especificamente, para financiar actuacións subsidiarias municipais e para garantir a execución das rozas e a retirada do arboredo ilegal nas parroquias que se priorizan cada ano en función do risco histórico de incendios e de situacións de alarma para zonas habitadas. O importe anual deste convenio é doutros 7,5 millóns de euros."

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SERVIZOS SOCIAIS

I. Introdución

Como nos anteriores exercicios, a maioría das queixas da área de servizos sociais refírense a situacións de exclusión ou risco de exclusión social e á súa atención a través de prestacións; a atrasos na atención á dependencia -na valoración e na prestación ou servizo-; e a dificultades para a efectividade dos dereitos das persoas con discapacidade, especialmente por obstáculos para a súa inclusión.

Os problemas máis perentorios son os relativos a prestacións básicas, como a renda de inclusión social (Risga), ou as axudas de inclusión. Responden a necesidades vitais, polo que é fundamental non só dotalas con recursos suficientes, senón tamén tramitalas sen demoras. Se se resolven ou pagan con atraso perden o seu sentido.

Este ano reclamamos determinadas melloras nos expedientes de Risga e recibimos respostas positivas, en especial no relativo á compatibilidade da prestación con traballos de baixa remuneración e na flexibilización do requisito de vivenda independente.

En 2018 aprobouse o proxecto de decreto que desenvolverá a lei de inclusión social. Ao peche do informe o Consello da Xunta xa aprobara o novo decreto. A súa entrada en vigor é moi necesaria para poñer en marcha determinados aspectos legais pendentes de concretar mediante este regulamento.

En dependencia un gran número das queixas refírense a atrasos nas valoracións. A consellería respondeu que estaba a adoptar medidas para axilizar as valoracións. Tamén se coñecen outras queixas por listas de espera para determinados servizos ou pola contía dos copagos.

En discapacidade un bo número das reclamacións son por atrasos nas valoracións. Desde hai tempo reclamamos medidas eficaces para solucionar este problema. Este ano puxéronse en marcha medidas na liña do reclamado. Tamén se reclama por carencias que afectan aos dereitos das persoas con discapacidade e impiden a súa plena inclusión, sobre todo por incumprimentos en materia de accesibilidade. Está pendente de aprobación o decreto de desenvolvemento da lei galega de accesibilidade.

Este ano continúa a falta de pagamento das pensións venezolanas. Seguimos insistindo na necesidade de atender os numerosos afectados. A Consellería de Política Social resolve as solicitudes da súa competencia tendo en conta a realidade da falta de pagamento e que este se prolonga xa máis de tres anos. No ámbito estatal reclamamos que se xeneralizasen as prestacións da súa competencia, especialmente as da Seguridade Social, que ata o momento só se recoñecen despois de longos procedementos xudiciais.

Tamén reclamamos medios eficaces de protección social para os mariñeiros galegos que traballaron en buques noruegueses, aos que non se lles recoñece dereito a pensión. Interviñemos ante as autoridades estatais para que respondesen á petición dun recurso estatal ante o Tribunal Europeo de Dereitos Humanos. O ministerio

competente respondeu que non consideraba oportuna unha demanda estatal, pero comprometeuse a apoiar unha eventual demanda da asociación ante ese tribunal. A solución é urxente.

Como medida legal destacada debemos citar a aprobación da reforma da lei electoral xeneral, que vai permitir que as persoas con discapacidade intelectual voten nas próximas citas electorais. A aprobación produciuse por unanimidade o 18 de outubro e publicouse oficialmente en decembro. As persoas que tivesen limitado ou anulado o seu dereito de sufraxio por razón de discapacidade quedaron reintegradas plenamente no mesmo sen que fose necesario realizar ningún trámite para iso; incorporáronse de forma automática ao censo electoral. Con iso elimínase unha "anomalía democrática que supoñía que máis de 100.000 persoas estivesen privadas en España do dereito de voto por razóns asociadas a discapacidade".

A reivindicación a favor da inclusión e a igualdade electoral das persoas con discapacidade cognitiva comezou hai moitos anos. O Valedor do Pobo xa se pronunciou firmemente respecto diso en 2013, no seu informe monográfico sobre os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia. Nel sinalamos que o dereito de voto tanto activo como pasivo debe atoparse garantido para as persoas con diversidade funcional de carácter cognitivo. "Resulta imprescindible unha pronta reforma legal …para eliminar as limitacións xerais e concertar unha clara opción polo sistema de presunción da capacidade", diciamos xa entón.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.651		381	
Admitidas	1.642	99,45%	372	97,64%
Non admitidas	3	0,18%	3	0,79%
Remitidas ao Defensor do Pobo	6	0,36%	6	1,57%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1.520	92,57%	250	67,20%
En trámite	122	7,43%	122	32,80%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2016	1	1	2	2	0
2017	61	21	82	82	0

III. Actividade de supervisión

1. As rendas e as axudas de inclusión

Anteriormente tratabamos moitas queixas por atrasos nos trámites das Rendas de Inclusión Social de Galicia (risgas). Entón reclamamos a resolución e o pago urxente desas rendas, que se refiren a necesidades básicas e periódicas, polo que non admiten demoras. Se non se pagan con prontitude perden o seu sentido. Este ano non coñecemos case ningunha queixa por atrasos nos trámites para a obtención da Risga.

Para atender economicamente as risgas aprobadas a Consellería de Política Social aumentou o orzamento dedicado a elas. A evolución desde 2012 ata este ano foi seguinte:

Risga	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Beneficiarios nómina mes decembro	6.718	9.300	9.175	9.713	10.761	10.371	10.163
Solicitudes rexistradas no ano	6.427	7.693	6.509	6.512	6.804	6.040	5.814
Orzamento inicial (mills. de euros)	23,7	32,7	39,7	47,7	52,7	61,4	62,4

Fonte: *Xunta de Galicia*.

Como nos últimos anos, a maior parte das queixas refírense a desacordos coa denegación, suspensión ou retirada das rendas, fundamentalmente cando se traballa con remuneracións moi limitadas; a atrasos dos recursos administrativos contra o resolto; á falta de recoñecemento de tramos ou complementos ou ao desacordo coas súas contías; ou á aplicación das consecuencias do incumprimento das condicións, fundamentalmente contar cunha vivenda independente. Nas queixas tratamos todos eses aspectos e lográronse compromisos de cambio no tratamento que se daba a algúns, o que valoramos positivamente.

Con todo, algúns deses cambios atópanse condicionados á aprobación do decreto de desenvolvemento da Lei 10/2014. A disposición final primeira da Lei 10/2003 prevé que nun prazo máximo de seis meses desde a súa publicación se elaboren as disposicións necesarias para o seu desenvolvemento e aplicación. Ese prazo venceu hai tempo, polo que insistimos na necesidade de aprobar este decreto. Ao peche deste informe o Consello da Xunta aprobara o decreto, pendente da súa publicación oficial e da súa entrada en vigor.

Algúns dos aspectos que se recollen como novidades do decreto foron obxecto de queixas e de recomendacións pola nosa banda. O decreto prevé a posibilidade de compaxinar o acceso e cobro da renda de inclusión cun emprego, isto é, que non sexa requisito atoparse en situación de desemprego; e tamén flexibiliza a anterior esixencia de vivenda independente e permítese que dous beneficiarios convivan na mesma en determinadas condicións.

Aprobouse o decreto de desenvolvemento da lei de inclusión social.

Iniciamos unha actuación de oficio ao coñecer a retirada da Risga a unha familia por actividades laborais minimamente remuneradas, en concreto 140 € mensuais. Indicamos á Consellería de Política Social que un problema de relevancia é a denegación ou suspensión da Risga cando o solicitante ten un traballo parcial e pouco remunerado e por tanto pode atoparse en situación de vulnerabilidade. Xa antes reclamaramos que se revisara esa forma de proceder e a consellería respondera que estudaba modificar a regulación mediante o futuro decreto de desenvolvemento da lei de inclusión social. Con todo, indicamos que se a consellería entendía que a lei non permite aplicar o criterio recomendado, entón o regulamento non podería emendala.

Na actuación de oficio coñecemos que a consellería entendía que as risgas xa concedidas eran compatibles con ingresos inferiores á prestación, que se descontan. Pero ese criterio non podía aplicalo nos casos de primeiros recoñecementos da Risga debido á actual lei. Formulámoslle unha recomendación para que modificase a normativa e establecese a posibilidade que tratamos, e para que tamén revisase a resolución de suspensión da Risga no caso examinado. A consellería respondeu de forma afirmativa. O borrador do decreto recollía unha previsión para corrixir a carencia apuntada. Pero ademais de tramitar tal modificación por vía de decreto "vai tramitar esta disposición como unha modificación legal", na liña do argumentado na actuación de oficio e na recomendación. A consellería sinalou que "deste xeito se garantirá que as persoas con empregos precarios ou a tempo parcial, con ingresos inferiores ao importe da Risga que lles correspondería, poidan acceder á prestación".

Polo que se refire ao caso concreto a consellería respondeu que suspendeu a Risga debido á comunicación de alta en autónomos de dous membros da unidade familiar e á non especificación dos ingresos. Con todo, ao coñecer a contía mínima dos ingresos iniciou o trámite para emendar a retirada íntegra da Risga. Iso trouxo consigo que non esixise o reintegro dos ingresos indebidos que resolvera antes.

En definitiva, aceptouse a nosa recomendación, o que destacamos pola súa relevancia. Permitirá garantir que todas as persoas con empregos minimamente remunerados, inferiores a Risga, poidan acceder á prestación, e promover a inclusión laboral de todos os afectados.

Comprobamos o cumprimento da recomendación. A Lei 3/2018 modificou a lei de inclusión social de Galicia, en concreto o seu artigo 3.3, que agora sinala: "sen prexuízo do disposto nos números anteriores, poderán valorarse como persoas en situación de risco de exclusión social e, en consecuencia, incorporarse ás prestacións económicas reguladas na presente lei e ao resto de medidas positivas de apoio aquelas persoas en que concorresen os factores de exclusión sinalados no número 1 deste artigo que obteñan ingresos derivados da súa actividade laboral que sexan inferiores ao importe da suma do ingreso mínimo máis os complementos familiares que lles correspondería percibir en concepto de tramo persoal e familiar da renda de inclusión social de Galicia, a condición de que reúnan o resto dos requisitos establecidos na presente lei para o acceso ás prestacións económicas reguladas na mesma".

Aceptouse unha recomendación para que as persoas con baixos salarios poidan acceder á Risga

Recibíronse queixas similares á anterior. Despois do seu trámite a consellería corrixiu as situacións que as motivaron. Por exemplo, en relación a unha familia de persoas con status de refuxiados; a consellería primeiro rehabilitou a Risga, aínda que descontando os ingresos por traballo, e posteriormente, ao concluír o traballo, revisou novamente a contía da Risga para engadir o que antes se restaba.

Nalgunha ocasión a queixa referíase á situación creada despois dun traballo temporal, en ocasións conseguido mediante programas de incentivos do emprego. Durante un tempo a Risga non se reactivaba ata completar o máximo. Cando tratamos este tipo de asuntos respondeuse coa reactivación das risgas. Nalgún caso comprobamos axudas temporais tramitadas por algún concello, como A Coruña.

Tamén se coñeceron queixas por suspensión ou retirada da Risga por outros motivos, cos que os reclamantes mostraban o seu desacordo. A maioría referíanse ao incumprimento das condicións da prestación, como a non comunicación de circunstancias relevantes ou a falta de acceso a unha vivenda independente.

Esta última causa de retirada de risgas (falta de vivenda independente) é a máis frecuentemente aludida nas queixas. Sinalan que coa contía da Risga é imposible acceder a un alugueiro de mercado. A consellería indica que se pode acceder a un complemento de alugueiro. Con todo, ese complemento atópase condicionado pola falta de desenvolvemento da lei. Na actualidade limítase ao 10% do IPREM e só é aplicable cando o custo do alugueiro é polo menos do 40% dos ingresos da unidade de convivencia. Por iso solicitamos que se flexibilice o requisito de vivenda independente.

Despois de enviar as citadas valoracións sobre o requisito de acceder a unha vivenda independente a consellería sinalou que o proxecto de decreto de desenvolvemento da lei de inclusión social de Galicia recolle determinadas suxestións. O regulamento establecerá a posibilidade da convivencia de distintas unidades familiares nun domicilio sempre que medie contrato de arrendamento ou calquera outro título xurídico válido. No resto de supostos ampliarase o prazo para a procura doutro domicilio (ata doce meses, con posibilidade de prórroga por outros doce).

Efectivamente, co novo decreto excepcionalmente poderanse aboar dúas rendas a persoas residentes nun mesmo domicilio cando quede acreditado que se trata dunha situación en que unha persoa con cargas familiares non compartidas se vexa na necesidade de acollerse noutro fogar. Iso sucederá por un prazo máximo de doce meses, cunha posible prórroga por outros doce cando se xustifique polas dificultades de acceso a un domicilio independente.

Tamén poderá concederse a persoas que viven en residencias colectivas, tales como centros de acollida e inclusión; establecementos de aloxamento hostaleiro e casas-pensión, sempre que a contraprestación económica conste mediante factura; instalacións de centros ou comunidades terapéuticas autorizadas; vivendas tuteladas que acollan a persoas con discapacidade ou con enfermidade mental; e excepcionalmente vivendas habitadas por agrupacións voluntarias de convivencia.

Tamén se poderá conceder en supostos de alugueiro acreditado de habitacións, sempre que a persoa arrendadora e a arrendataria non teñan relación de parentesco ou análoga á conxugal.

Ademais, a unidade de convivencia beneficiaria dunha Risga non perderá esa condición cando por causa de forza maior, accidente ou desafiuzamento se vexa obrigada a residir temporalmente con outra durante un prazo máximo de doce meses, con posible prórroga doutros doce pola acreditación de dificultades de acceso a un domicilio independente.

Por tanto, son abundantes as novidades normativas para flexibilizar o requisito da vivenda independente, que en moitos casos non podía cumprirse e levaba á perda da renda.

Aceptouse modificar o requisito de vivenda independente para acceder ás Risgas

En breve cambiarán as condicións para acceso á Risga e rebaixarase a esixencia de vivenda independente, tal e como reclamamos. Trátase dunha considerable mellora.

Outra importante novidade é a posibilidade de recibir a Risga tendo en conta os ingresos efectivamente percibidos, e non os recoñecidos, o que afecta a moitas persoas que forman parte de unidades de convivencia con dereitos económicos que non se fan efectivos.

Noutros casos atopámonos con embargos de risgas, algo non permitido por lei. Iniciamos unha actuación de oficio ao coñecer un realizado pola Deputación Provincial de Pontevedra. Os servizos sociais do Concello de Vilagarcía de Arousa fixeran xestións para que se levantase o embargo, o que a deputación fixo. Con todo, indicou que era previsible que se realizase novamente por descoñecemento de posibles modificacións das circunstancias do afectado. A deputación confirmou que cada certo tempo envía os embargos á espera da reacción dos afectados, pero retrocédeos no caso de seguir nas mesmas circunstancias. Faino así por non contar con información sobre as risgas e demais rendas inembargables. Reclamará da Xunta de Galicia que facilite o acceso á listaxe de persoas con Risga inembargable e aos cambios das situacións. Con iso pretende contar cun medio xeral co que poder evitar os embargos das risgas.

A evolución das Axudas de Inclusión Social foi a seguinte:

AIS

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total nº de axudas concedidas	2.595	2.537	2.841	2.781	2.934	2.623	2.906
Solicitudes rexistradas no ano	4.307	4.755	4.087	4.575	4.275	4.661	4.649
Orzamento inicial (mills. de euros)	3	4,5	4,5	4,5	4,5	3,2	3,2

Fonte: *Xunta de Galicia*.

As queixas refírense a desacordos con denegacións. Por exemplo, a consellería arquivara un procedemento por considerar transcorrido o prazo sen a presentación da documentación requirida. O escrito de arquivo non especificaba os documentos non presentados (eran varios); e se non se especifican non se coñece o que queda por achegar, polo que non pode facerse a corrección o día da notificación (artigo 73.3 da Lei 39/2015). Recomendamos á consellería que con urxencia revisase o expediente de axuda de inclusión

social para permitir que a afectada coñecese os concretos documentos reclamados que a consellería considera non achegados, e desa forma puidese emendar o día da notificación, un dereito recoñecido legalmente. A consellería non o aceptou.

2. Os servizos sociais e as axudas municipais

O principal motivo de queixa que afecta aos servizos sociais municipais é a espera para as primeiras ou sucesivas citas para información e promoción de axudas. Dadas as circunstancias en que se atopan os solicitantes e a necesidade perentoria das axudas, calquera espera sempre resulta prexudicial, especialmente cando se prolonga por máis tempo do razoable, o que apreciamos nalgún caso. Con todo, cando recibimos queixas por situacións de emerxencia as respostas dos concellos foron sempre positivas, anunciando citas inmediatas. Tamén se coñecen esperas para informes preceptivos municipais.

En relación co Concello de Santiago expúxose a denegación de axudas sociais para comedores escolares debido ao cambio de bases -respecto de anteriores convocatorias- e á actual imposibilidade de actualizar as rendas ("este ano a convocatoria non incluíu a alegación de perda de capacidade económica na unidade familiar" -en relación coa declaración de renda de hai dous anos-). Na queixa tamén se indicaba que para abordar o problema promoveuse unha moción de urxencia coa proposta dunha convocatoria extraordinaria que tomara como referencia o exercicio fiscal de 2017, que se votou maioritariamente.

Confirmouse que os datos de renda computables foron os de 2016 e que non se permite a actualización, prevista en anteriores convocatorias, o que a reclamante considera inxusto. Agora a situación laboral e económica da familia é peor. Á vista do primeiro informe municipal reclamamos aclaración para coñecer as razóns polas que non se teñen en conta as circunstancias económicas actuais da unidade familiar. Os afectados terán que aboar o comedor escolar, con grave quebranto.

En uso das súas facultades discrecionais para regular un programa de axudas o concello considerou oportuno non incluír unha previsión correctora por posibles perdas de capacidade económica na unidade familiar respecto da renda formal da última declaración de renda firme (sen posibilidade de emendas), o que si se deu noutras ocasións. Tamén descartou unha convocatoria extraordinaria para atender os supostos rexeitados e retomalos cando xustifiquen a necesidade actual. Fíxoo pola necesidade de simplificar o procedemento e axilizar as resolucións, e pola falta de orzamento para unha convocatoria extraordinaria.

O reclamado ten a lóxica de actualizar as circunstancias económicas das unidades familiares, o que resulta necesario cando se trata de axudas básicas. Con todo, dado que se trata dun programa municipal, o ente local ten unha ampla marxe para decidir sobre as súas condicións.

Coñecemos unha queixa por falta de atención a persoas sen fogar en Vigo debido á limitación temporal das estancias no albergue municipal. O concello sinalou que se xestiona por Cruz Vermella, cumpre as condicións e pasou as inspeccións. E resaltou que a limitación temporal de pernocta é consubstancial a estes de centros, segundo a Orde de 25.1.08 -Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar-, que establece que son "establecementos para o aloxamento de carácter temporal…, proporcionándolles (aos usuarios) aloxamento e mantemento por un período limitado de tempo"). O centro admite usuarios durante 10 días, que poden ampliarse se se cumpren unhas condicións excepcionais. O reclamante presentara unha denuncia polo obxecto da queixa, polo que lle sinalamos que, á marxe do coñecemento das circunstancias xerais, a lei do Valedor do Pobo impide entrar valorar as queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial. Con todo, o concello informou que a denuncia fora arquivada.

Coñeceuse unha queixa polo funcionamento da Unidade de Drogas do Concello de Santiago de Compostela. O responsable do centro indicou que puido tratarse dun malentendido e en calquera caso transmitiu as súas desculpas por non lograr o obxectivo de dar unha atención axustada á situación do usuario.

Tamén recibimos queixas polo funcionamento dos servizos sociais do Concello de Redondela, aclarados con el.

Noutra queixa reclamábase pola denegación da tarxeta social a persoas en situación irregular. A entidade social promotora solicitaba modificar as normas para a obtención da tarxeta. As persoas en situación administrativa irregular, pese a atoparse en situación de desemprego, non teñen acceso á tarxeta, ao non poder acceder á documentación solicitada na normativa da tarxeta. O Concello da Coruña respondeu que "… procede incluír a acreditación de non estar de alta na seguridade social, como documentación xustificativa da situación de desemprego para aqueles estranxeiros en situación administrativa irregular que non teñan residencia legal no país. Esta acreditación engloba todos os supostos suxeridos" pola entidade reclamante. Así, o concello actuou na forma reclamada e habilitará a tarxeta social municipal para as persoas desempregadas e en situación administrativa irregular mediante a posible acreditación desas circunstancias por autorización para acceder aos datos do INSS necesarios para comprobar que se compren os requisitos.

3. A atención á discapacidade

Con carácter xeral apréciase unha melloría sostida no recoñecemento legal e social e na atención das persoas con discapacidade. Con todo, a través da actividade institucional coñecemos que aínda se teñen que afrontar problemas relacionados coa insuficiencia dos servizos de promoción da autonomía e de atención á dependencia; con tarefas pendentes ata completar a accesibilidade universal; co vello sistema de substitución na capacidade de obrar; co tránsito da etapa escolar á de atención á dependencia; con melloras pendentes en materia de inclusión laboral, educativa, de ocio ou de comunicacións; ou coa concienciación xeral sobre os dereitos das persoas con discapacidade. Ademais, os problemas que tratamos no apartado de dependencia afectan habitualmente a moitas persoas con discapacidade.

En moitas ocasións o risco de discriminación ou exclusión aumenta por outras circunstancias, como a residencia en contornos rurais. A concorrencia de ambos os factores, discapacidade e vida no rural, aumenta as posibilidades de sufrir determinadas carencias e discriminación. Tal e como sinala o Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade (CERMI), quen habita contornos rurais padece altos índices de exclusión social e é común a carencia de apoios e recursos adecuados. As carencias xerais son moito maiores para a poboación rural con discapacidade. Este "dobre risco" de falta de inclusión ou discriminación apreciámolo en diferentes aspectos que afectan as persoas con discapacidade do medio rural. Ponse de manifesto polas carencias de adaptación do transporte por estrada, pero en ocasións tamén do servizo da administración (065) ou o dos centros de servizo concertados; polas dificultades para a atención á dependencia no contorno rural debido á insuficiencia de determinados servizos, especialmente os municipais de atención no fogar, pero tamén de prazas de centros especializados, que normalmente se atopan nas grandes poboacións; ou polas dificultades que en ocasións se dan para acceder a centros de ensino inclusivo. Por iso o CERMI reclama con razón unha Estratexia Estatal de Desenvolvemento Rural Inclusivo.

A concorrencia de discapacidade e vida en contornas rurais aumenta a posibilidade de sufrir determinadas carencias e discriminación.

En canto aos supostos de queixa, este ano destacou un referido á imposibilidade de que calquera persoa con discapacidade intelectual ou psíquica con medidas xudiciais adquirise unha vivenda social ou de promoción pública. O Decreto 253/2007, que regula as edificacións de promoción pública, establece que poden acceder á compra, arrendamento ou arrendamento con opción de compra dunha vivenda de promoción pública, as persoas, nacionais ou estranxeiras, maiores de idade e con plena capacidade de obrar. Ese requisito debía interpretarse como contrario aos dereitos recoñecidos na Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade, ás normas con rango de lei que a traspoñen ao ordenamento nacional, especialmente o Real Decreto Lexislativo 1/2013, aos criterios dos órganos internacionais de garantía deses dereitos, e á xurisprudencia española, tal e como sinalamos detalladamente no Informe especial sobre dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia. Por iso recomendamos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda que modificase ese precepto. A nova consellería aceptou a recomendación e comprometeuse a darlle efectividade por medio do futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, no que suprimirá o requisito da "plena capacidade". Permaneceremos atentos ao cumprimento da recomendación.

A Consellería de Infraestruturas e Vivenda aceptou que debe modificar o decreto que esixe "plena capacidade" para acceder a vivendas de promoción pública.

Debe terse moi presente que con carácter xeral non se producirán resolucións mediante as cales se "incapacite" ás persoas, senón que se permitirá a súa actuación cos apoios e garantías que en cada caso resulten aplicables segundo cada decisión xudicial. Iso obriga a que as normas descarten expresións como a contida no decreto -"plena capacidade"-, que deben substituírse por outras acordes co dereito á plena inclusión das persoas con discapacidade, como "cos apoios e garantías que se prevexan na resolución xudicial correspondente". Non debe esixirse a "plena capacidade", que supón que calquera alteración nela descarta a actuación propia e o exercicio de dereitos en determinados ámbitos de gran relevancia, neste caso o acceso a unha vivenda de promoción pública. A actuación debe levarse a cabo cos apoios e garantías xudiciais establecidos para cada suposto.

Ademais de problemas específicos como os mencionados, aprécianse outros que con carácter xeral afectan as persoas con discapacidade psíquica. O máis importante é a insuficiencia dos servizos socio-sanitarios dedicados á súa atención, o que fai que sexan frecuentes os problemas que afrontan os afectados e as súas familias cando a atención que se precisa non é estritamente médica.

Seguen dándose problemas en materia de educación inclusiva; este ano resolveuse a situación dun alumno de Boiro, ao que a Consellería de Educación habilitou os medios precisos para que proseguise os seus estudos no instituto que lle correspondía, e non noutro que se lle asignara.

En materia de promoción de emprego segue apreciándose que é insuficiente no sector privado, á vez que se constatan carencias no cumprimento das obrigacións das administracións públicas. Estas carencias afectan de forma singular ás persoas con discapacidade intelectual. Por iso formulamos unha recomendación ao Concello de Monforte de Lemos para que fixese efectiva a reserva legal a favor das persoas con diversidade funcional, debido a que no concello non parecía haber a porcentaxe legalmente prevista de empregados públicos con ela, o que debería corrixirse progresivamente; para que se incluíse na reserva ás persoas con diversidade funcional de carácter intelectual; e para que con iso se dese efectividade á política de discriminación positiva e promoción do emprego público das persoas con diversidade funcional prevista na lei. O Concello aceptou o recomendado e comprometeuse a adoptar as medidas necesarias.

Comprobáronse problemas para o uso das acreditacións doutras comunidades. Así, formulamos unha recomendación á Deputación Provincial de Pontevedra para que revisase unha liquidación do IVTM e recoñecese a validez das valoracións de discapacidade certificadas por órganos competentes doutras comunidades autónomas, a condición de que nos documentos constase o recoñecemento de polo menos o 33 % do grao.

Como destacamos na Introdución, a reforma da lei electoral vai permitir que as persoas con discapacidade cognitiva voten nas próximas eleccións. A moitas persoas impedíaselles exercer o seu dereito ao sufraxio por razón da súa discapacidade. Ese dereito foi reintegrado e as persoas con esa discapacidade incorporáronse ao censo electoral. Como sinala a propia lei, eliminouse unha "anomalía democrática" que afectaba a máis de

100.000 persoas, que estaban "privadas do dereito de voto por razóns asociadas a discapacidade".

O Valedor do Pobo pronunciouse firmemente a favor da reforma da lei electoral xa en 2013 (*Os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia*), cando sinalou que "o dereito de voto tanto activo como pasivo debe atoparse garantido" para as persoas con discapacidade cognitiva, para o que deben procurarse os medios necesarios. Entón as limitacións eran a regra xeral non só na normativa electoral, senón tamén na sindical ou de asociacións, todas elas relativas ao exercicio de dereitos fundamentais. Por iso destacamos que "…resulta imprescindible unha pronta reforma legal dos dereitos fundamentais citados para eliminar as limitacións xerais e concretar unha clara opción polo sistema de presunción da capacidade...".

O dereito de sufraxio resulta clave para a preservación da dignidade da persoa, da súa inclusión na comunidade política e para a garantía dos seus intereses. Por iso xa en 2013 reclamamos formalmente a adaptación da normativa "ao modelo social de apoios ou de dereitos humanos", o que finalmente se logrou e do que nos congratulamos.

4. As valoracións de discapacidade

Como en anos anteriores, recibíronse numerosas queixas por atrasos nas valoracións de discapacidade, tanto solicitudes iniciais como revisións. Cando as confirmamos e non se anunciou unha pronta solución formulamos recomendacións á Consellería de Política Social para que "con urxencia se resolva sobre o expediente obxecto desta queixa, relativo á valoración e recoñecemento da situación de discapacidade do/a afectado/a, debido a que se atopa atrasado". Con carácter xeral tamén recomendamos que "se executen as medidas anunciadas para resolver o importante atraso que se produce nas valoracións de discapacidade", e que "se comprobe que as medidas tiveron efecto e corrixiron a situación ata facer cumprir os prazos". A maior parte das recomendacións en materia de servizos sociais déronse por esta causa.

Cando comezamos a recibir queixas e a formular recomendacións por este motivo a anterior consellería indicou que adoptaría medidas para mellorar os tempos de resposta, en especial nos equipos máis atrasados, como, por exemplo, Pontevedra. Seguimos confirmando atrasos respecto do prazo de tres meses, polo que insistimos na necesidade de aplicar calquera outra medida precisa e comprobar que resulta eficaz. Esa foi a razón pola que este ano formulamos as recomendacións nos termos expresados.

Nun primeiro momento a consellería respondeu -en varias ocasións- aludindo á necesidade de respectar a normativa que prevía a orde de tramitación dos expedientes, polo que se reiteraban os informes anteriores ás recomendacións. Estes basicamente sinalaban que a Orde do 25 de novembro de 2015, que regula o procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade, prevé que os procedementos se inicien por orde de entrada e que se dea prioridade só ás solicitudes urxentes por motivos

debidamente xustificados e taxados pola propia orde. A consellería indicaba tamén que se o Valedor entendía que debía modificarse esa orde podería indicalo, "pero non é este o órgano ao que debe dirixirse esta suxestión", aínda que en realidade parecía referirse á subdirección da que partían os informes e respostas ás recomendacións.

Respondemos que esta institución non recomenda que a administración incumpra a orde, senón todo o contrario; a mesma orde á que se alude nas respostas sinala que o procedemento para o recoñecemento do grao de discapacidade se resolverá no prazo máximo de tres meses desde a data de entrada da solicitude no rexistro do órgano competente para a instrución e resolución do expediente. O cumprimento das previsións xerais sobre prioridades e orde de resolución non exime á administración de cumprir os prazos. E polo que se refire á posible modificación da orde, subliñamos que non reclamamos iso, senón o cumprimento da orde en todos os seus aspectos, en especial a resolución das solicitudes no prazo previsto de tres meses.

A consellería corrixiu as súas respostas e comezou a dar conta de novas medidas para paliar os atrasos das valoracións. En concreto mencionou o reforzo do persoal dos equipos de valoración e a creación de 14 novos equipos; medios de confirmación e substitución de citas; recoñecemento do grao de discapacidade do 33% ás persoas con pensión de incapacidade permanente en grao total, absoluta ou gran invalidez (o que recomendamos desde hai tempo); simplificación da solicitude e documentación; extensión do acceso e utilización da Historia Social Única Electrónica; e prioridade na valoración das persoas con ELA (un mes) e posible extensión da tramitación urxente a persoas con patoloxías con características semellantes. Á ELA engadíronse outras enfermidades, como as ataxias rapidamente progresivas, as distrofias musculares e escleroses múltiples de evolución rápida, as enfermidades metabólicas con trastornos motores e as neoplasias en estadio IV.

Co anterior concretábanse medidas de ampla incidencia na tramitación das solicitudes de valoración de discapacidade, polo que entendemos que as recomendacións relativas ao problema xeral ("que se executen as medidas anunciadas para resolver o importante atraso que se produce nas valoracións de discapacidade") estaban a empezar a cumprirse, aínda que se atopaba pendente a confirmación da efectividade das medidas.

> Despois das nosas recomendacións concretáronse medidas de ampla incidencia na tramitación das valoracións de discapacidade

Permanecemos atentos a esa afectividade para comprobar que as resolucións se cumprían mediante a diminución das esperas. Iniciamos sete queixas de oficio co fin de coñecer o estado das listas de espera nas diferentes localidades nas que traballan

os equipos de valoración. O obxectivo era coñecer a melloría dos tempos de espera por localidades.

A consellería sinalou que a creación de 14 novos equipos completos de valoración incrementou nun 74% o número de unidades técnicas valoradoras. A maior parte de equipos creáronse en Pontevedra e Vigo, onde as listas eran máis acusadas. En Pontevedra creáronse 6 e en Vigo 4. Tamén se creou un equipo en cada unha das seguintes localidades: A Coruña, Ferrol, Lugo e Ourense. O resultado foi, de acordo co informado pola consellería, "moi positivo, cumprindo ou mesmo superando as expectativas iniciais". Ao peche do informe os novos equipos e profesionais de valoración resolveron preto de 9.500 expedientes, case un 30% dos totais, "reducindo directamente a lista de espera nesta contía". A resolución de expedientes de valoración de grao de discapacidade aumentou en 2018 un 43,86% coas medidas postas en marcha desde mediados de ano. "Os expedientes iniciais incrementáronse nun 52,06% e os de revisión un 32,77%". En Pontevedra o número de resolucións incrementouse nun 70%. O 82% dos expedientes resoltos polos novos equipos foron de expedientes sen prioridade (de "prioridade estándar", sinala a consellería), os que teñen maiores esperas, "polo que a medida contribuíu de maneira importante a reducir o tempo de atención e a lista de espera para a valoración e recoñecementos das situacións de discapacidade". Por tanto, entendemos que as recomendacións de carácter xeral foron aceptadas e cumpridas, aínda que son precisas melloras para resolver en prazo.

Con relación ás respostas ás recomendacións sobre as situacións individuais, cando non se concretou a data da futura valoración as resolucións tivéronse como non aceptadas. Con todo, indicamos aos reclamantes que as melloras anunciadas deberían repercutir positivamente na concreción das súas valoracións pendentes e que se o atraso se prolongaba acudisen novamente á institución. Dado que as recomendacións contiñan aspectos individuais e xerais, finalmente tivémolas por aceptadas no relativo ás medidas de mellora xa citadas.

En resumo, comprobáronse importantes atrasos nas valoracións, o que fixo que reclamásemos insistentemente á consellería competente unha intensa actividade correctora do tratamento que se daba a estes asuntos. Como resposta puxéronse en marcha importantes medidas para resolver a situación, que mellorou de acordo cos últimos datos que temos, aínda que se producen atrasos que deben corrixirse ata situar os tempos de espera dentro do prazo establecido, de tres meses.

Apreciamos problemas específicos por atrasos nas valoracións de persoas gravemente enfermas. Iniciamos unha actuación de oficio debido ao atraso da valoración dunha persoa enferma con cancro en grao IV. Recomendamos á consellería que "con urxencia se incorporen as enfermidades graves ás causas de resolución urxente das solicitudes de valoración ou revisión do grao de discapacidade". Aceptou a recomendación e, como xa sinalamos, agora dá prioridade e valora no prazo máximo dun mes ás persoas con enfermidades graves e rapidamente progresivas, entre elas a que afecta á persoa que

motivou a actuación de oficio. Ademais pode estender a tramitación urxente a persoas con patoloxías con características semellantes.

Tamén coñecemos queixas por atrasos que afectaban a menores de idade e maiores de 90 anos; estas valoracións deberían ser prioritarias, de acordo coa normativa. No caso dos primeiros foi preciso recomendar que con urxencia se resolvese un expediente relativo á revisión da valoración da situación de discapacidade dun menor, "debido a que é prioritaria e se atopa atrasado, de tal maneira que non se produzan demoras prexudiciais; e que tamén con urxencia habilítense as medidas anunciadas para normalizar a situación". A consellería aceptou e cumpriu a recomendación.

En canto aos maiores de 90 anos, o problema afectaba aos que cumprían esa idade despois de iniciado o procedemento, que non se beneficiaban da priorización dos seus expedientes. Iso sucedía a pesar de que a orde reguladora do procedemento prevía a prioridade das persoas con esa idade. O problema derivábase dunha interpretación restritiva desa previsión, algo ilóxico, posto que o que se pretendía atribuíndo prioridade ás persoas de moi avanzada idade é evitar que a emisión tardía das súas valoracións as convertan en inútiles. Recomendamos que "con urxencia se corrixise a interpretación que facía a consellería da causa d) do art. 16.1 da Orde do 25 de novembro de 2015 para tramitacións preferentes de valoracións e revisións do grao de discapacidade (maiores de 90 anos), de tal forma que se incorporen progresivamente á lista de persoas con preferencia todos os maiores de 90 anos, aínda que solicitasen a valoración con anterioridade"; e que tamén urxentemente se resolvese sobre o expediente obxecto da queixa, debido a que se atopaba atrasado, a pesar de ser preferente. A consellería aceptou a recomendación e sinalou que lle daría cumprimento mediante un novo modelo de xestión das citas, que incorporaría á lista de tramitacións urxentes ás persoas de máis de 90 anos que solicitasen a valoración antes de cumprilos.

> Aceptouse a nosa recomendación para valorar con prioridade ás persoas de máis de 90 anos que solicitasen a valoración antes de cumprilos

Noutras ocasións as queixas refírense a desacordos coas valoracións. Destaca o desacordo coas de menores con trastorno de déficit de atención e hiperactividade (TDAH), que non en todos os casos son de recoñecemento do grao mínimo de discapacidade. Sinalamos que as valoracións son un acto técnico e individualizado, e que non se valora un diagnóstico, senón circunstancias concretas. Por todo iso a contradición das valoracións só é posible mediante a presentación doutros criterios tamén técnicos por medio dos recursos que procedan.

O anterior non é óbice para destacar que apreciamos que determinadas valoracións se realizan dunha forma que non ten en conta todas as circunstancias das persoas con diversidade funcional. Así, as avaliacións das persoas con discapacidade intelectual non se fan co desexado rigor, tal e como desenvolvemos amplamente noutros informes anuais e no Informe especial sobre a discapacidade intelectual en Galicia. Deberían procurar poñer o acento nos aspectos propios deste tipo de discapacidade para conseguir unha correcta valoración e atención. Este ano de novo expúxose que as avaliacións de discapacidade e dependencia de persoas con discapacidade intelectual en moitas ocasións non son adecuadas e non se fan cos suficientes elementos de xuízo, que son numerosos e máis difíciles de valorar. Este tipo de valoracións deben ser máis precisas.

5. A equiparación da incapacidade laboral e a discapacidade

Como sinalamos en anteriores informes, reclamamos a equiparación da incapacidade laboral recoñecida polos órganos competentes e a discapacidade, polo menos a mínima do 33%, en aplicación da normativa reguladora dos dereitos das persoas con discapacidade, tanto a Lei 51/2003 como o Real Decreto Lexislativo 1/2013. Ademais, o Real Decreto 1414/2006 prevé que non sexa necesaria resolución ou certificado da Comunidade Autónoma para acreditar a discapacidade por incapacidade permanente, que se acreditará coa resolución do INSS.

Con todo, as diferentes solucións aplicadas polas administracións fan necesario acreditar a equiparación legal para que sexa efectiva en todos os ámbitos previstos na lei. Suxerimos á Consellería de Política Social que por razóns de simplificación administrativa e tendo en conta que algunhas administracións locais non daban validez ás acreditacións non expedidas por ela, era conveniente que os órganos de valoración certificasen a discapacidade das persoas con equivalencia (incapacidade permanente en grao total, absoluta ou gran invalidez). A consellería respondeu afirmativamente e o novo modelo de resolucións de valoración da discapacidade responde os criterios suxeridos, co que se fai efectivo o dereito á equiparación.

Este ano consolidouse a equiparación, que se incluíu como unha das medidas xeneralizadas para acelerar as valoracións de discapacidade. Como xa sinalamos, a consellería recoñece o 33% de discapacidade ás persoas con pensión recoñecida por incapacidade permanente en grao total, absoluta ou grande invalidez, de acordo co que esta institución recomendara hai tempo. E aprobou a Instrución 1/2018, sobre expedientes das persoas que teñan recoñecida pola Seguridade Social unha incapacidade permanente. Confirmámolo en diferentes queixas.

As persoas con discapacidade tamén enfrontan problemas formais relacionados coa súa valoración -que tratamos máis adiante- ou coa acreditación das súas circunstancias. Reclamamos que se crease unha tarxeta que permitise prescindir da frecuente exhibición dos certificados en papel. A consellería aceptouno e creou o carné da persoa con discapacidade. Recentemente expúxose a imposibilidade de acceder ao carné cando a

discapacidade fose por equiparación coa incapacidade laboral. A consellería interpretou que non era posible expedilo; antes debía realizar unha "revisión normativa" (da orde do 20 de xullo de 2016) e modificar o formato da tarxeta "para recoller o requisito de acreditación da súa condición de pensionista de incapacidade permanente para garantir a súa validez". Non coincidimos con ese criterio. Calquera persoa con incapacidade permanente total, absoluta ou gran invalidez, ten de forma automática o 33% de discapacidade, polo que a consellería debería poder certificalo e expedir o documento que o acredita, o carné. A discapacidade consta no expediente mediante o documento da Seguridade Social. De considerarse adecuada a interpretación da consellería tampouco sería posible expedir o certificado. En calquera caso comprometeuse a revisar a orde reguladora para poder facer efectivo o dereito á tarxeta ou carné. Pola nosa banda sinalamos que debería facerse o máis rapidamente posible.

Revisarase a orde reguladora do carné de discapacidade para expedilo tamén nos casos de equiparación

Expúxose a necesidade de conceder unha valoración mínima do 33% a favor dos estudantes enfermos de cancro para que accedan á universidade sen depender das notas establecidas para o efecto, dado que as súas circunstancias non permiten concorrer en igualdade de condicións. Para iso xa existe unha proposición non de lei aprobada por unanimidade no Congreso dos Deputados, pero sen efectividade. Dado que o que se reclama é competencia da Administración Xeral do Estado, trasladamos a cuestión ao Defensor del Pueblo, que informou de que o Instituto de Maiores e Servizos Sociais (IMSERSO) concluíra a proposta técnica de adecuación do baremo para a avaliación de neoplasias na infancia e na adolescencia. Se se trata dun cancro de alto risco ou que precise de tratamentos de alta intensidade con risco grave de infección e/ou toxicidade, ou que precise ingresos frecuentes, poderase asignar un intervalo provisional de grao 3 (do 25 % ao 49 %). O grupo de traballo de técnicos e especialistas en valoración da Administración Xeral do Estado e as Comunidades Autónomas estivo en contacto permanente coas asociacións de persoas afectadas, entre elas as de nenos afectados por cancro, e recibíronse as propostas e demandas da Federación Española de Pais de Nenos con Cancro. Por tanto, cando recibimos a comunicación do Defensor del Pueblo xa se avanzara na liña do reclamado. Esperamos que se faga efectivo canto antes.

6. A accesibilidade universal

A través das queixas comprobamos un claro avance en materia de accesibilidade, pero tamén que aínda existen importantes carencias. Iso sucede a pesar de que finalizou o prazo para as adaptacións legalmente previstas. A disposición adicional terceira do Real Decreto

Lexislativo 1/2013 establecía como data límite para as adaptacións o 4 de decembro de 2017.

Para poñer de relevo a necesidade de acelerar as medidas e adaptacións aínda pendentes en 2018 presentamos ante o Parlamento de Galicia o *Estudo sobre Accesibilidade en Galicia.* Nel concretáronse carencias que afectaban a todas as administracións e ao sector privado. A pesar dos evidentes progresos en accesibilidade, seguimos apreciando casos de falta de accesibilidade e carencias na planificación das tarefas pendentes. Permanece a necesidade de mellora progresiva e de políticas activas e esixentes en materia de accesibilidade.

Antes moitas respostas das administracións consistían en lembrar que o prazo legal para adaptacións aínda non vencera. Xa entón rexeitamos esa simplificación; reclamabamos *adaptacións progresivas*, é dicir, a planificación das necesidades e un calendario para aplicalas de forma paulatina. Agora que o límite temporal cumpriuse en moitos casos as respostas seguen sendo evasivas, o que obriga a lembrar de novo a necesidade de concretar as adaptacións pendentes.

A accesibilidade progresou, pero segue sendo necesario planificar as necesidades aínda pendentes

Segue atrasado o desenvolvemento da lei galega de accesibilidade. Por iso recomendamos á Consellería de Política Social que con urxencia cumprise os trámites pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade, que se atopa moi atrasado, o que ocasiona prexuízos ás persoas afectadas. A consellería aceptou a recomendación e anunciou que publicaría o regulamento en 2018. Ao peche do presente informe coñecemos que xa estaba redactado o borrador e que comezaba a tramitarse a eventual aprobación do decreto. Permaneceremos atentos ao desenvolvemento dese procedemento.

Un dos principais motivos de queixa por falta de accesibilidade refírese ás vivendas de propiedade horizontal. Por iso comezamos unha actuación de oficio na que sinalamos que as organizacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade reclaman a modificación da normativa para facilitar a accesibilidade desas vivendas. Piden que sexa obrigado realizar traballos de adaptación nos inmobles onde residen persoas con mobilidade reducida. Tamén solicitan axudas para que as comunidades poidan afrontar este tipo de actuacións.

A lei de propiedade horizontal establece a necesidade de solicitar as adaptacións por un propietario para o uso da vivenda por persoas con discapacidade ou maiores de 70 anos. A falta de solicitude previa dificulta a xeneralización da accesibilidade e por tanto reduce as

posibilidades de acceso a vivendas xa adaptadas. Ademais, o sistema de acordos nas comunidades non é adecuado; as adaptacións para a accesibilidade universal son obrigatorias cando o importe -descontadas as axudas públicas- non exceda de 12 cotas mensuais, e se supera esas 12 mensualidades a xunta decide por maioría, aínda que en caso de negativa os solicitantes poden pagar a diferenza -desde as 12 mensualidades-. Este sistema fai que en moitas ocasións as decisións terminen nos tribunais. Ademais, as axudas recíbense con atraso ou non se reciben, polo que os afectados reclaman xeneralizar os incentivos mediante a diminución de impostos como o IVE e o ICIO.

O Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade (CERMI) considera necesario o cambio da lei de propiedade horizontal por contradicir a de dereitos de persoas con discapacidade e a súa inclusión social. Só un moi limitado número de vivendas de propiedade horizontal se atopan adaptadas e son accesibles, polo que moitas persoas con discapacidade perciben a súa situación como discriminatoria por atoparse nas súas casas "como nun cárcere".

Solicitamos información sobre as previsións en relación coa modificación da normativa que afecta ás adaptacións das vivendas de propiedade horizontal, en espacial as máis custosas, como as de instalación de ascensores, e sobre as axudas ou medidas fiscais para as obras de adaptación. Dirixímonos á Delegación do Goberno e ás Consellerías de Política Social e Infraestruturas e Vivenda.

A Consellería de Infraestruturas e Vivenda enumerou as convocatorias de axudas para fomentar a accesibilidade. Tamén indicou que nas promocións públicas se establecen unha reserva do 4% para vivencias adaptadas e condicións en materia de accesibilidade (portas que faciliten o paso de cadeiras de rodas e cuartos de baño con dimensións e disposición que permitan facelos practicables para persoas con mobilidade reducida). Pola súa banda a Consellería de Política Social sinalou que coa normativa actual hai instrumentos suficientes para que os concellos esixan a adaptación das zonas comúns dos edificios.

A Administración Xeral do Estado deu conta de modificacións legais, en concreto do Real Decreto-lei 21/2018, que modifica a lei propiedade horizontal. Permítese o uso do fondo de reserva para obras obrigatorias de accesibilidade e establécese a obrigación de realizar adaptacións cando as axudas públicas alcancen o 75% do importe. Anteriormente previuse a cesión gratuíta de terreo público para a instalación de ascensores. O Estado recoñece que as modificacións seguen sen satisfacer as demandas do CERMI, que reclama a eliminación do límite das 12 cotas mensuais para que a obra sexa obrigatoria e considera que as actuacións deben de levarse a cabo con independencia do seu custo cando se pida por un veciño con discapacidade ou maior de 70 anos. O Estado puntualizou que o decreto-lei pode tramitarse como proxecto de lei e o CERMI anunciou que pedirá aos grupos parlamentarios que se siga como iniciativa legal ordinaria e que presenten emendas na liña do que reclama. Ao peche do informe coñecemos que o decreto-lei non foi validado polo Congreso dos Deputados.

En relación co uso da lingua de signos na TVG recibíronse 1128 queixas. Recomendamos á CRTVG que con urxencia aclarase o cumprimento do horario mínimo en lingua de signos nos informativos da TVG, e no caso de que aínda non se chegue ás 10 horas, que adoptase as medidas para o cumprimento dese mínimo; e que como servizo público autonómico a TVG adoptase medidas de incremento progresivo de accesibilidade para as persoas xordas, xordocegas e con discapacidade auditiva na súa programación, especialmente as horas de emisión con lingua de signos nos servizos informativos e a subtitulación na programación. A recomendación foi aceptada; a CRTVG comprometeuse a adoptar medidas para aumentar ata os estándares legais as horas de emisión en lingua de signos e de subtitulación. A corporación pública tamén mencionou o traballo para conseguir a audiodescripción en galego dos programas da TVG. A federación galega de persoas con discapacidade auditiva confirmou que se estaba cumprindo a recomendación e que a televisión galega ía aumentar as horas de programación con interpretación de lingua de signos despois dun acordo coa Consellería de Política Social.

A TVG aceptou aumentar as horas de emisión en lingua de signos e de subtitulación

Polo que se refire á accesibilidade dos establecementos de uso público, a través dunha reclamación informouse de que a normativa galega non esixe a adaptación desas instalacións (no caso examinado, un hotel) salvo en supostos taxados. Reclamamos unha normativa máis esixente; deberían concretarse algúns deberes para esas instalacións, que a día de hoxe non requiren adaptacións, salvo cando realizan reformas de determinada entidade.

A accesibilidade no transporte público urbano mellorou considerablemente, en contraste coa do transporte interurbano por estrada. As empresas concesionarias teñen que poñer a disposición material accesible cando se avise antes da compra dos billetes. Con todo, nunha queixa coñecemos que cando o afectado quixo comprar o seu a empresa non llo permitiu porque “no verán os autobuses están cheos”. Despois da nosa intervención o problema tivo solución e agora a empresa cumpre co seu deber de facilitar as adaptacións cando se realiza o preaviso.

Noutra queixa sobre adaptación do transporte interurbano a Consellería de Infraestruturas e Vivenda sinalou que o material non ten que estar necesariamente adaptado (Real Decreto 1544/2007). Sinalamos que o Real Decreto Lexislativo 1/2013 estableceu uns prazos concretos e a consellería respondeu adecuadamente, concretando que na licitación do próximo ano prevense novas medidas para universalizar este servizo público. Antes xa indicara que o contrato da empresa obxecto dunha queixa sería revisado na segunda fase do plan de transporte público. Valorarase a plena accesibilidade. Xa nos contratos da primeira fase a accesibilidade era criterio de valoración e se o contratista asumía a dotación de vehículos adaptados iso era condición do servizo.

Coñécense numerosas reclamacións por diferentes problemas de accesibilidade en Ames. No relativo ás prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida recoñeceuse que en moitos casos non cumpren as normas de accesibilidade "en toda a súa extensión", pero o concello comprometeuse a adaptalas progresivamente, aínda que sen concretar datas. Indicámoslle que as adaptacións pendentes deben contar cunha previsión de execución. Tamén en relación coas prazas reservadas recibiuse unha reclamación contra o Concello de Sanxenxo pola limitación de estacionamento durante o verán. Confirmouse, pero o ente local sinalou que estaba a estudar o réxime que aplicaría o próximo verán.

Coñecéronse carencias en accesibilidade en Tomiño, con compromiso de solucionalos, ou en Oleiros, onde o concello informou de que planifica as actuacións e que as executa periodicamente. Con todo, existe unha priorización legal contida na normativa vixente, que sinalaba o 4 de decembro de 2017 como data límite para as adaptacións razoables. Deberían aclararse as executadas e no seu caso as pendentes de realización o máis pronto posible.

En Abadín foi necesario recomendar ao concello que con urxencia realizase unha adaptación pendente, que é viable e razoable, e que ademais é consecuencia dunha actuación anterior nunha estrada municipal. Nun principio o ente local non respondeu, o que nos obrigou a contactar con el, e finalmente a recomendación foi aceptada. Ao peche do informe atopámonos á espera de que se cumpra.

Un problema relacionado coa accesibilidade foi a negativa do Concello da Coruña a conceder un vao en beneficio de dúas persoas con discapacidade e dependencia acusada. O solicitante ten ao seu cargo dúas persoas con mobilidade reducida. O concello sinalou que esa casuística non está incluída na súa ordenanza e propuxo un vao nocturno ou unha reserva de mobilidade reducida. Indicamos que a ordenanza debía interpretarse de acordo coa normativa de protección dos dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social, isto é, de tal forma que habilite medidas positivas para que as persoas con discapacidade poidan ter acceso a condicións de vida adaptadas ás súas circunstancias. Trasladamos ao ente local que neste caso concorre a utilidade pública prevista na ordenanza e que a solución reclamada é máis adecuada que a concedida. O concello respondeu que para dar cumprimento á recomendación acordou conceder licenza de vao permanente. Así pois, resolveuse de acordo co proposto na valoración que achegamos.

7. O sistema de dependencia

A situación da dependencia en Galicia (e no conxunto de España) é a que se expón nos datos que presentamos a continuación.

-Ministerio de Sanidade, Consumo e Benestar Social:

RESOLUCIONES

Situación a 31 de diciembre de 2018

ÁMBITO TERRITORIAL	Solicitudes		Resoluciones		Grado III		Grado II		Grado I		TOTAL PERSONAS BENEFICIARIAS CON DERECHO A PRESTACIÓN	
	Nº	%	Nº	% solicitudes	Nº	% resoluciones	Nº	% resoluciones	Nº	% resoluciones	Nº	% resoluciones
Andalucía	388.846	22,00	354.473	91,16	79.835	22,52	124.155	35,03	83.350	23,51	287.340	81,06
Aragón	49.707	2,81	42.117	84,73	11.512	27,33	13.712	32,56	9.922	23,56	35.146	83,45
Asturias (Principado de)	38.844	2,20	33.668	86,67	6.969	20,70	8.682	25,79	9.922	29,47	25.573	75,96
Balears (Illes)	27.993	1,58	25.370	90,63	5.369	21,16	7.911	31,18	6.859	27,04	20.139	79,38
Canarias	48.834	2,76	35.850	73,41	11.501	32,08	10.559	29,45	8.534	23,80	30.594	85,34
Cantabria	24.752	1,40	24.151	97,57	6.452	26,72	8.293	34,34	5.656	23,42	20.401	84,47
Castilla y León	129.374	7,32	120.362	93,03	31.587	26,24	31.863	26,47	31.395	26,08	94.845	78,80
Castilla-La Mancha	86.579	4,90	81.735	94,41	19.828	24,26	22.517	27,55	22.619	27,67	64.964	79,48
Catalunya	318.602	18,03	292.526	91,82	51.220	17,51	86.921	29,71	92.037	31,46	230.178	78,69
Comunitat Valenciana	116.879	6,61	102.144	87,39	27.082	26,51	32.045	31,37	25.904	25,36	85.031	83,25
Extremadura	54.680	3,09	46.533	85,10	10.749	23,10	11.142	23,94	11.450	24,61	33.341	71,65
Galicia	80.184	4,54	79.727	99,43	25.204	31,61	23.520	29,50	19.179	24,06	67.903	85,17
Madrid (Comunidad de)	215.222	12,18	215.050	99,92	54.790	25,48	56.107	26,09	50.471	23,47	161.368	75,04
Murcia (Región de)	44.249	2,50	43.671	98,69	14.081	32,24	16.439	37,64	8.909	20,40	39.429	90,29
Navarra (Comunidad Foral de)	20.012	1,13	19.559	97,74	3.209	16,41	5.796	29,63	6.128	31,33	15.133	77,37
País Vasco	102.813	5,82	102.231	99,43	20.784	20,33	25.808	25,24	32.219	31,52	78.811	77,09
Rioja (La)	15.257	0,86	15.250	99,95	3.063	20,09	4.052	26,57	4.052	26,57	11.167	73,23
Ceuta y Melilla	4.359	0,25	4.201	96,38	960	22,85	1.158	27,56	831	19,78	2.949	70,20
TOTAL	**1.767.186**	**100,00**	**1.638.618**	**92,72**	**384.195**	**23,45**	**490.680**	**29,94**	**429.437**	**26,21**	**1.304.312**	**79,60**

PERSONAS BENEFICIARIAS Y PRESTACIONES

Situación a 31 de diciembre de 2018

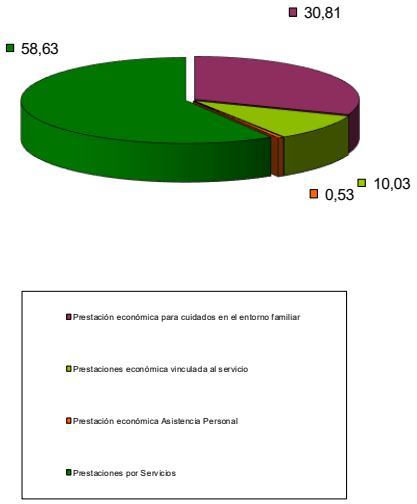
ÁMBITO TERRITORIAL	PERSONAS BENEFICIARIAS CON PRESTACIONES	PRESTACIONES																		RATIO DE PRESTACIONES POR PERSONA BENEFICIARIA
		Prevención Dependencia y Promoción A.Personal		Teleasistencia		Ayuda a Domicilio		Centros de Día/Noche		Atención Residencial		P.E Vinculada Servicio		P.E Cuidados Familiares		P.E Asist. Personal		TOTAL		
	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Andalucía	212.243	1.836	0,66	87.995	31,51	75.732	27,12	14.015	5,02	24.718	8,85	3.930	1,41	71.038	25,44	10	0,00	279.274	100,00	1,32
Aragón	29.146	3.683	10,66	2.546	7,37	3.649	10,56	1.564	4,53	4.110	11,90	5.581	16,15	13.415	38,83	0	0,00	34.548	100,00	1,19
Asturias (Principado de)	22.049	6.434	22,64	1.215	4,28	4.232	14,89	2.352	8,28	3.220	11,33	2.491	8,77	8.468	29,80	1	0,00	28.413	100,00	1,29
Illes Balears	17.328	2.907	13,14	2.742	12,40	667	3,02	1.096	4,96	2.245	10,15	747	3,38	11.711	52,96	0	0,00	22.115	100,00	1,28
Canarias	21.638	93	0,41	968	4,30	5	0,02	4.705	20,88	3.892	17,27	4.217	18,72	8.652	38,40	0	0,00	22.532	100,00	1,04
Cantabria	15.734	0	0,00	1.875	10,41	1.227	6,81	1.938	10,76	4.538	25,19	0	0,00	8.438	46,84	0	0,00	18.016	100,00	1,15
Castilla y León	93.374	14.263	11,36	11.650	9,28	23.385	18,62	8.505	6,77	9.164	7,30	33.072	26,34	24.676	19,65	850	0,68	125.565	100,00	1,34
Castilla-La Mancha	57.838	5.928	8,53	11.256	16,20	16.223	23,35	3.418	4,92	12.476	17,95	7.095	10,21	13.071	18,81	23	0,03	69.490	100,00	1,20
Catalunya	155.037	740	0,38	20.528	10,64	30.464	15,78	12.848	6,66	33.727	17,48	14.329	7,42	80.288	41,60	71	0,04	192.995	100,00	1,24
Comunitat Valenciana	74.354	646	0,84	3.179	4,11	104	0,13	6.793	8,78	11.606	15,01	13.040	16,86	41.963	54,26	11	0,01	77.342	100,00	1,04
Extremadura	29.189	1.324	4,15	1.869	5,85	923	2,89	1.994	6,25	4.507	14,12	14.504	45,43	6.804	21,31	0	0,00	31.925	100,00	1,09
Galicia	60.099	4.758	6,78	5.268	7,50	23.309	33,19	7.173	10,22	8.516	12,13	8.132	11,58	12.953	18,45	111	0,16	70.220	100,00	1,17
Madrid (Comunidad de)	141.699	3.566	1,91	46.234	24,71	42.677	22,81	15.730	8,41	22.938	12,26	20.056	10,72	35.811	19,14	89	0,05	187.101	100,00	1,32
Murcia (Región de)	34.999	3.933	8,96	6.151	14,01	1.064	2,42	3.872	8,82	4.478	10,20	1.652	3,76	22.750	51,82	2	0,00	43.902	100,00	1,25
Navarra (Comunidad Foral de)	13.668	884	4,99	2.342	13,23	1.091	6,16	333	1,88	1.789	10,10	1.387	7,83	9.866	55,72	14	0,08	17.706	100,00	1,30
País Vasco	65.017	168	0,20	15.960	18,97	7.023	8,35	7.393	8,79	12.800	15,21	1.282	1,52	33.674	40,02	5.844	6,95	84.144	100,00	1,29
La Rioja	8.100	681	5,84	2.306	19,78	3.266	28,01	986	8,46	1.618	13,88	965	8,28	1.839	15,77	0	0,00	11.661	100,00	1,44
Ceuta y Melilla	2.763	430	11,59	630	16,98	883	23,80	87	2,35	237	6,39	11	0,30	1.432	38,60	0	0,00	3.710	100,00	1,34
TOTAL	**1.054.275**	**52.274**	**3,96**	**224.714**	**17,02**	**235.924**	**17,86**	**94.802**	**7,18**	**166.579**	**12,61**	**132.491**	**10,03**	**406.849**	**30,81**	**7.026**	**0,53**	**1.320.659**	**100,00**	**1,25**

PERSONAS BENEFICIARIAS Y AGRUPACIÓN PRESTACIONES

Situación a 31 de diciembre de 2018

ÁMBITO TERRITORIAL	TOTAL PRESTACIONES POR SERVICIO (1)		PRESTACIONES ECONOMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Andalucía	208.236	74,56%	71.038	25,44%	279.274	100,00%
Aragón	21.133	61,17%	13.415	38,83%	34.548	100,00%
Asturias (Principado de)	19.945	70,20%	8.468	29,80%	28.413	100,00%
Illes Balears	10.404	47,04%	11.711	52,96%	22.115	100,00%
Canarias	13.880	61,60%	8.652	38,40%	22.532	100,00%
Cantabria	9.578	53,16%	8.438	46,84%	18.016	100,00%
Castilla y León	100.889	80,35%	24.676	19,65%	125.565	100,00%
Castilla-La Mancha	56.419	81,19%	13.071	18,81%	69.490	100,00%
Catalunya	112.707	58,40%	80.288	41,60%	192.995	100,00%
Comunitat Valenciana	35.379	45,74%	41.963	54,26%	77.342	100,00%
Extremadura	25.121	78,69%	6.804	21,31%	31.925	100,00%
Galicia	57.267	81,55%	12.953	18,45%	70.220	100,00%
Madrid (Comunidad de)	151.290	80,86%	35.811	19,14%	187.101	100,00%
Murcia (Región de)	21.152	48,18%	22.750	51,82%	43.902	100,00%
Navarra (Comunidad Foral de)	7.840	44,28%	9.866	55,72%	17.706	100,00%
País Vasco	50.470	59,98%	33.674	40,02%	84.144	100,00%
La Rioja	9.822	84,23%	1.839	15,77%	11.661	100,00%
Ceuta y Melilla	2.278	61,40%	1.432	38,60%	3.710	100,00%
TOTAL	913.810	69,19%	406.849	30,81%	1.320.659	100,00%

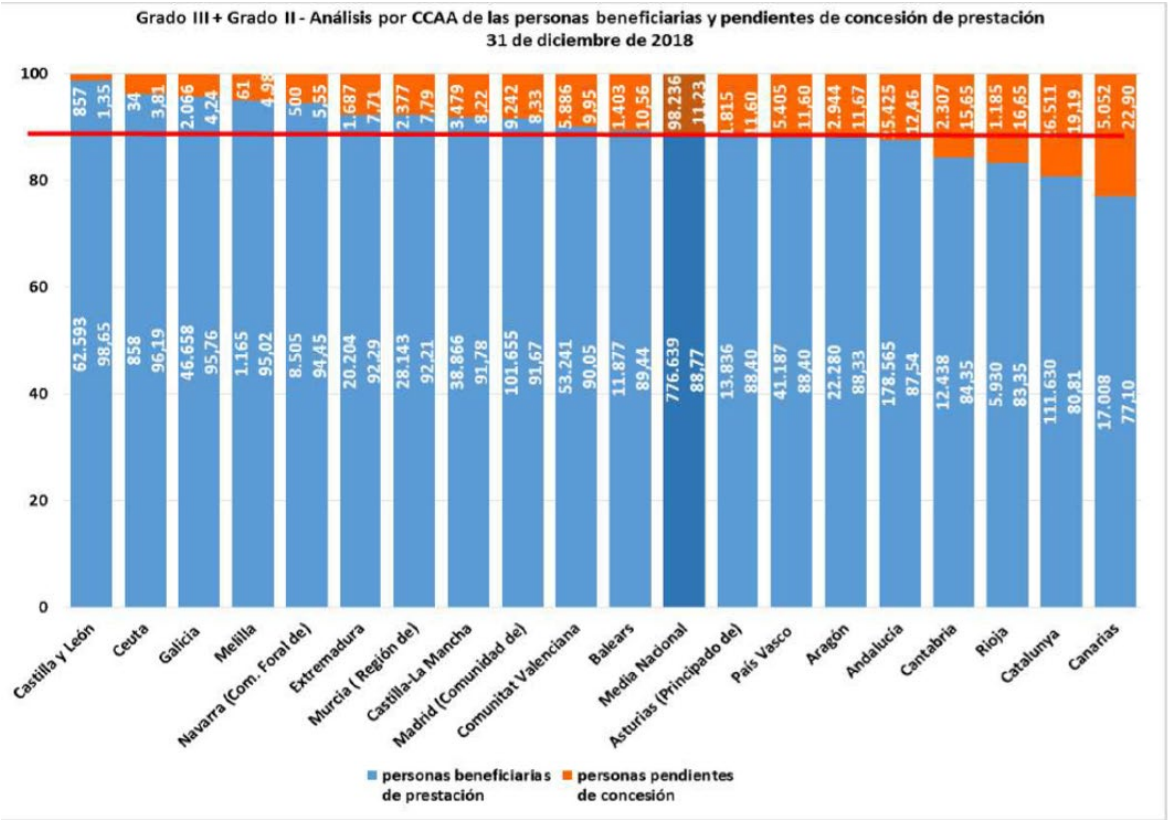
(1) Las prestaciones por servicio incluyen: Prevención dependencia y promoción autonomía personal, Teleasistencia, Ayuda a domicilio, Centros de día/noche, Atención residencial. Además, se incluyen las prestaciones mediante servicios a través la prestación económica vinculada al servicio, y la prestación económica de asistencia personal.



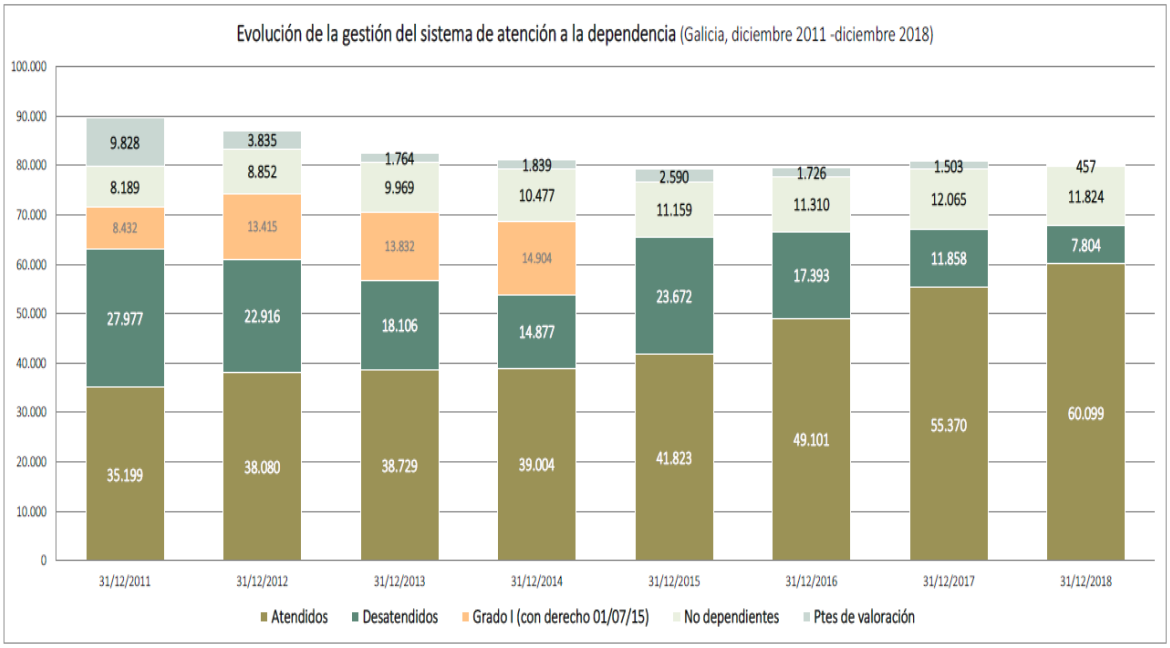
-Observatorio Estatal de la Dependencia (Asociación estatal de directoras e xerentes en servizos sociais):

Ano	Dependentes que perciben prestación	Dependentes con dereito a prestación	Ditames valorados	Solicitudes presentadas
2011	34.092	62.404	78.608	89.625
2012	39.139	61.956	84.172	87.098
2013	38.729	56.835	80.636	82.400
2014	39.004	53.881	79.262	81.101
2015	41.823	65.495	76.654	79.244
2016	49.101	66.494	77.804	79.530
2017	55.370	67.228	79.293	80.796
2018	60.099	67.903	79.727	80.184

Fonte: Observatorio Estatal da Dependencia.

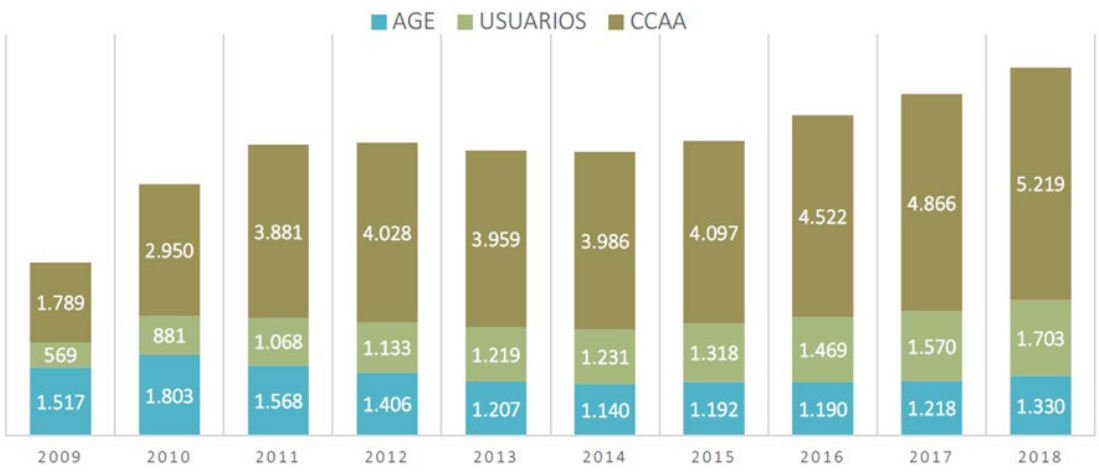


Fonte: Observatorio Estatal da Dependencia, con datos de IMSERSO e SISAAD, a 31-12-2018.



Fonte: Observatorio Estatal da Dependencia.

Financiamento por administracións



Fonte: Observatorio Estatal da Dependencia, con datos do SISAAD.

Obsérvase que ao finalizar 2018 en Galicia resolvéronse 79.727 solicitudes, o 99,43 % das recibidas (a media é do 92,72 %). E as persoas beneficiarias con dereito a prestación son 67.903, un 85,17 % (a media é de 76,60 %).

Aténdese a 60.099 persoas e diminuíron as pendentes de atención, que son 7.804; en 2017 atendíase a 55.370 persoas e estaban pendentes 11.858. O Observatorio sitúa a Galicia entre as CCAA que avanzaron “moi positivamente”, aínda que manteñan listas de espera

avultadas, pero con "tendencia moi positiva". Sinala que "a este ritmo entrarían (as CCAA que relaciona, entre elas Galicia) en plena atención en menos de dous anos".

As persoas pendentes de servizo ou prestación con graos III e II -as que precisan máis atención- son 2.066, un 4,24 %, o que supón que Galicia se atopa no 3º posto en atención, só por detrás de Castela e León e de Ceuta.

Polo que se refire ao tipo de servizos e prestacións aprobados, priman de forma considerable os primeiros (81,55 %, fronte á media española do 69,19 %), mentres que as prestacións por coidados no contorno familiar diminuíron considerablemente en relación cos servizos (son o 18,45, fronte ao 30,81 % de media en España). Con iso cúmprese coa preferencia legal polos servizos. O respecto a esta previsión aumentou progresivamente mediante a diminución da porcentaxe de prestacións para coidados no contorno familiar, cuxa concesión foi moito máis abundante en exercicios pasados.

No comentario das anteriores estatísticas tamén debemos destacar o aumento dos programas de atención con asistente persoal, 111 en 2018 (un 0,16 % do total, o mesmo que o pasado ano). Debería promoverse en maior medida, debido a que se trata dun servizo fundamental para garantir a autonomía das persoas con discapacidade. A media española é do 0,53 %, aínda que debe matizarse que a maior parte se conceden nunha soa comunidade, o País Vasco, e a maioría das comunidades non concederon ningún servizo deste tipo ou os concederon en porcentaxes ínfimas, como pode comprobarse no cadro do ministerio.

Apréciase que creceu de forma considerable o financiamento autonómico, sobre todo en termos porcentuais. En menor medida creceu o dos usuarios, e diminuíu -en termos absolutos e sobre todo porcentuais- o da Administración Xeral do Estado, que achega catro veces menos que as CCAA e mesmo menos que os copagos dos usuarios.

Antes as queixas relacionadas coa dependencia adoitaban referirse a atrasos para a aprobación ou a efectividade dos programas individuais de atención (PIAs), é dicir, das prestacións ou servizos unha vez recoñecida a dependencia e o seu grao. Este ano aumentaron as queixas por atrasos nas valoracións. A maioría deses atrasos confirmáronse e moitos se corrixiron mediante a nosa intervención.

Formuláronse queixas que reclamaban a compensación polo falecemento das persoas con dependencia unha vez transcorrido o prazo para atendelas. A administración debe articular un procedemento rápido e sinxelo para resolver as compensacións polos falecementos de dependentes sen atención. A consellería atendeu a nosa reiterada petición respecto diso coa aprobación do Decreto 15/2010 e a Orde do 2 de xaneiro de 2012. Pero a pesar da regulación citada comprobamos que as condicións das compensacións fan difícil a súa aplicación, especialmente cando o atraso afecta a expedientes nos que se reclamou unha prestación económica para coidados no contorno familiar. Esíxese que a persoa coidadora pagara á Seguridade Social.

Hai tempo as cotizacións eran asumidas pola Administración Xeral do Estado e a alta facíase cando se aprobaba o PIA. Cando deixou de asumilas a alta fíxose voluntaria e pouco frecuente, pero en todo caso facíase cando comezaba a cobrarse a prestación. A maior parte de reclamacións son por propostas de prestación económica por coidados no contorno familiar e en poucas ocasións se pode acceder á compensación, polo que os afectados vense obrigados a reclamar por vías diferentes, principalmente a xudicial.

Hoxe os atrasos de solicitudes de prestacións económicas por coidados no contorno familiar son escasos, o que fai que se xeren menos queixas por falta de compensación por falecemento sen atención. Con todo, segue dándose algún caso, polo que consideramos conveniente o estudo de alternativas que fagan viables as compensacións.

Os atrasos nas prestacións por coidados familiares diminuíron considerablemente, pero é necesario compensar os falecementos sen prestación

En ocasións a transición desde a atención escolar á dependencia ocasiona problemas. Algunhas persoas con discapacidade intelectual teñen un difícil tránsito desde os seus centros de educación especial, moitos deles concertados con asociacións. En ocasións as familias reclaman a continuidade no centro como factor de estabilidade, algo especialmente relevante para estas persoas. Por iso reclamamos das consellerías competentes que coordinen as súas funcións para que se produza unha transición adecuada.

En ocasións anteriores os problemas comprobados nesas transicións solucionáronse por medio de concertos de prazas de dependencia nos mesmos centros (en realidade complexos con diferentes servizos). Trátase de centros de iniciativa social especializados en atender a determinadas persoas, por exemplo as afectadas por trastornos do espectro autista (TEA). Noutros casos a solución demórase. Por exemplo, unha persoa quedou sen praza de dependencia no complexo no que pasou a súa etapa escolar, polo que recomendamos que se facilitase o servizo pendente.

Outro problema é a interrupción da prestación ou servizo cando aínda se está á espera de que se faga efectivo o cambio que se reclama. Indicamos que procede a continuidade, tal e como prevé a Orde de 2-1-12; así o fixemos cando coñecemos a retirada da prestación para coidados no contorno familiar a pesar de que se estaba en espera do novo servizo, o de axuda no fogar.

Outro motivo de queixa é a xestión do programa de asignación de recursos -listas de espera- para recibir servizos. Recíbense queixas polas listas para servizos municipais de

atención no fogar ou para prazas residenciais públicas ou concertadas. Ambos os casos trátanse especificamente máis adiante.

Este ano expúxose tamén algunha queixa relacionada cun suposto cambio de criterio para a xestión da listas de espera, por exemplo, polos cambios de posición en caso de aceptar un bono ou prestación para o pago parcial das prazas residenciais. Preguntouse se as persoas atendidas se pospoñen nas listas, o que está pendente de resposta. Noutros casos tratábase de persoas atendidas mediante PIAs consistentes en prestacións económicas vinculadas a un servizo, pero que xa tiñan unha praza pública aprobada e en lista de espera. A consellería respondeu que antes utilizaba como criterio transitorio a puntuación individual, o que corrixiu para dar cumprimento ao artigo 44 do Decreto 15/2010; agora entende que de acordo co previsto nel cando existe igualdade de grao debe ter en conta a non percepción doutra prestación ou servizo do sistema de dependencia.

En ocasións as esperas concrétanse en falta de aprobación do PIA, sobre todo nos casos con menor grao de dependencia. Así o comprobamos con ocasión do atraso que afectaba a unha persoa con grao I. Recomendamos á consellería que aprobase urxentemente o PIA pendente. Respondeu que non aprobara o PIA porque existían outros casos con prioridade, de acordo cos criterios regulamentariamente establecidos. Ao non achegarse unha previsión para a futura aprobación do programa de atención entendemos que a recomendación non se aceptaba. Non obstante a consellería sinalou que "se están adoptando unha serie de medidas que nos permitan a maior resolución posible de expedientes".

Recibíronse queixas por discrepancias co PIA aprobado, xeralmente porque se reclama unha prestación económica para coidados no contorno familiar e se concede un servizo de axuda no fogar. Aínda que se teña en conta a solicitude, a determinación da prestación ou servizo máis adecuado corresponde ao equipo técnico, que ademais debe cumprir coa preferencia de servizos regulada na lei de dependencia.

Tamén se coñecen atrasos nos recursos contra resolucións de dependencia, o que significa que se atrasa tamén a decisión sobre os problemas de fondo. Por esta causa recomendamos á consellería que resolvese urxentemente un recurso de alzada atrasado, que resolvese sobre o fondo do asunto, e que aplicase medidas para solucionar o atraso dos recursos por cuestións de dependencia. A resposta está pendente ao peche deste informe.

8. As prazas residenciais

A maior parte das queixas sobre prazas residenciais fai referencia ao atraso na efectividade do servizo, á falta de información sobre as listas de espera e ao outorgamento de prazas afastadas do contorno da persoa con dependencia. Efectivamente, moitas persoas que reclaman fano porque o seu PIA de praza residencial derívaos a unha lista de espera e non coñecen as previsións de ingreso.

Ademais, cando se atribúen esas prazas é común que sexa en lugares afastados do contorno, o que afecta especialmente a residentes dos núcleos urbanos, onde o déficit de prazas é máis acusado. Iso leva a que tamén se coñezan queixas pola tardanza das solicitudes de cambio de residencia. Para solucionalo a consellería anunciou a posta en marcha de sete novas residencias nas sete cidades galegas. Atópanse en trámite de creación.

A maior parte das queixas sobre prazas residenciais refírense a atrasos do servizo ou listas de espera

Tamén se comprobaron dificultades para atribuír prazas residenciais que atendan necesidades especiais. A consellería adoita responder que segue a orde das listas de espera. Así, a nai dunha persoa con TEA reclamou un centro residencial especializado (estaba atendido nun centro de día). Recomendamos á consellería que con urxencia dese efectividade ao servizo asignado en aplicación da lei de dependencia. A consellería aprobou a revisión do grao de dependencia, co que puido acelerarse a asignación da praza.

A necesidade de praza específica faise perentoria cando se trata de atender necesidades recomendadas por facultativos despois de tratamentos clínicos.

Tamén se reclaman prazas para persoas con alzheimer; recomendamos a efectividade do PIA aprobado, pero a consellería alegou a necesidade de xestionar de forma ordenada a lista de espera.

Así mesmo coñecéronse queixas por deficiencias en residencias ou pola atención que dispensan. Cando foi preciso insistimos na necesidade de comprobalo adecuadamente, o que a consellería fixo, por exemplo nunha queixa na que se deu conta do inicio dun expediente sancionador.

Un problema singular foi o peche da residencia Vale-Inclán, en Vilanova de Arousa. Coñecéronse diferentes queixas, unhas relacionadas coa situación dos residentes e ás súas familias, e outras pola situación laboral dos traballadores. A consellería explicou o procedemento que levou a ordenar o peche, fundamentalmente a falta de licenza para o exercicio da actividade. A empresa promoveu un recurso contencioso-administrativo e solicitou a suspensión do acto, pero o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia denegouna e confirmou a continuidade da eficacia da resolución de clausura. Xustificouse adecuadamente a necesidade legal de ordenar o peche da residencia; calquera alternativa pasa necesariamente pola obtención dos permisos propios deste tipo de actividades, sen que sexa posible o seu funcionamento sen eles. Con todo, ofrecemos aos traballadores a nosa colaboración para esgotar todas as vías de diálogo e desa forma tentar resolver a situación laboral que lles afecta.

Ademais, reclamamos da consellería que aclarase a súa actuación para facilitar o realoxamento dos residentes segundo as súas circunstancias, en especial no caso das persoas con dependencia. As queixas sinalaban que a consellería indicara que traballa coas familias dos usuarios co obxectivo de buscarlles unha solución. "Imos dar todas as opcións posibles, xa que temos constancia de que hai prazas suficientes para autónomos noutras residencias privadas como esta por toda Galicia. Para os dependentes, a Xunta está a buscar prazas en residencias públicas". Finalmente respondeu que "dentro do marco legal vixente" colaboraba para que os usuarios con dereito a un recurso público poidan ter acceso ao mesmo. Nesa situación atopábanse 16 persoas, ás que xa adxudicara praza pública a través do programa de asignación de recursos, 9 delas por emerxencia social. Con todo, 3 renunciaran. Nunha queixa coñecemos que xa se deu praza pública para dúas persoas, nai e filla, ambas cun alto nivel de dependencia e necesidades especiais, que reclamaban continuar xuntas.

9. Os servizos municipais de axuda no fogar

Confirmamos casos de esperas para recibir o servizo de axuda no fogar que xestionan os concellos. En moitos casos infórmase de que os afectados reciben o servizo na súa modalidade de libre concorrencia, é dicir, á marxe do sistema de dependencia, pero con menos horas das que corresponderían. O tratamento desas esperas dificúltase pola diferente posición da Consellería de Política Social e os concellos sobre a responsabilidade das esperas. A primeira indica que os concellos son titulares do servizo e por tanto dan de alta ás persoas na lista de espera e finalmente asignan o recurso. Pola súa banda os concellos sinalan que a consellería asigna as horas para repartir. En ocasións os atrasos prodúcense pola necesidade de adaptar os contratos municipais ao número de novas horas outorgadas pola consellería.

Comprobamos esperas para recibir servizos municipais de axuda no fogar

Coñecemos a espera de dúas persoas en Vigo, a pesar de que unha tiña dependencia en grao III (gran dependente), polo que tiña prioridade, e a outra tiña unha alta puntuación dentro da dependencia severa. Finalmente incrementáronse as horas atribuídas a ese concello e en breve poderíase atender a un dos afectados -o outro falecera-. Tamén coñecemos outro atraso en Chantada, onde se incrementaron as horas para atender ao reclamante. En Arteixo coñecemos a prestación de horas por baixo do sinalado no PIA. O concello sinalou que entende que o grao de dependencia non debe influír na priorización de horas para persoas xa atendidas parcialmente, ao que obxectamos que ese criterio posterga a atención completa establecida nos PIAs recoñecidos para persoas con gran dependencia, como era o caso, o que non é acorde a lei de dependencia, que sinala que os grandes dependentes terán prioridade. En Arzúa tamén se apreciou un atraso.

10. Os copagos de servizos

Recíbense queixas por copagos, especialmente os derivados de prazas residenciais. Con todo, os criterios aplicados para determinar a participación do beneficiario no custo das prestacións para a atención á dependencia (copago), fundamentalmente a capacidade económica -aínda que con determinados índices correctores, como os mínimos vitais-, son os previstos na normativa vixente e non poden cualificarse como irregulares. A clave para que a capacidade económica e o copago estean próximos nalgúns casos é a aplicación do artigo 20 do Decreto 149/2013, no que se prevé que as prestacións de análoga natureza e finalidade (artigo 31 da lei de dependencia) se sumen ata o 100 % do custo de referencia do servizo.

Apreciamos que nalgúns casos os conceptos e/ou os cálculos feitos para determinar o copago non se explicaban suficientemente, polo que reclamamos unha adecuada información dos conceptos aplicados e do cálculo aritmético realizado con eles, que finalmente se deu despois de tratar as queixas.

11. Os retrasos de valoracións de dependencia

Antes a maioría de queixas sobre dependencia eran por atrasos dos programas individuais de atención (PIAs). Con todo, este ano foron frecuentes as queixas por atrasos nas valoracións. Así, ademais dos atrasos para valorar a discapacidade que xa tratamos, este ano recibíronse numerosas queixas por atrasos nas valoracións de dependencia, aínda que xeralmente non o foron por esperas tan acusadas como as que se coñecen en discapacidade.

A maioría das investigacións confirmaron os atrasos, pero a través dos informes da consellería coñecemos que gran parte se corrixiron con prontitude. Nos casos nos que non se indicou unha data de valoración foi necesario formular recomendacións. Recomendamos á Consellería de Política Social que con urxencia resolvese sobre o expediente de valoración de dependencia obxecto da queixa e que non se producisen demoras inxustificadas. Moitas das recomendacións respondéronse anunciando a data da valoración.

Nas recomendacións tamén indicamos que con carácter xeral se solucionen os problemas que afectan a algúns equipos de valoración e prexudican aos afectados. A consellería respondeu anunciando actuacións para corrixir a situación e reducir os tempos de resposta. Para coñecer os detalles e sobre todo a evolución dos tempos de espera iniciamos sete actuacións de oficio referidas a cada localidade nas que existen equipos de valoración. A consellería concretou esas medidas, basicamente unha simplificación administrativa; a mellora da xestión e notificación das citas, con optimización das rutas e implantación da confirmación a través de SMS; a potenciación da utilización da historia social única; a priorización de determinadas patoloxías na valoración da dependencia; a modificación da orde dos programas de asignación de

recursos; e o reforzo de persoal. Permaneceremos atentos á eficacia desas medidas.

Como nas valoracións de discapacidade, os atrasos afectan de forma singular ás persoas maiores de 90 anos, polo que reclamamos da consellería que fosen urxentes, ou que polo menos non se visen afectadas por atrasos. A consellería respondeu que está a actuar para corrixir a situación e é posible que a valoración tratada se adiante respecto das previsións iniciais.

O atraso na valoración de dependencia leva aparellado o atraso da prestación ou o servizo que corresponda. Por esa razón insistimos ante a consellería na necesidade de resolver este problema. Nas recomendacións indicamos que con urxencia se materialice o programa de atención á dependencia, que tamén se atopa demorado, e que non se produzan demoras inxustificadas que prexudican aos afectados.

Confirmamos atrasos nas valoracións de dependencia, aínda que moitos se corrixiron coas queixas; deben evitarse, debido a que atrasan a atención

12. A situación dos afectados pola falta de pagamento das pensións de Venezuela

Desde hai anos coñecemos os problemas que afrontan os galegos e outros españois que non reciben a pensión que xeraron co seu traballo e cotización en Venezuela. Seguimos recibindo queixas pola súa situación e polo atraso das prestacións que solicitan en España, á vista da perda de toda posibilidade de que Venezuela faga fronte ás súas obrigacións. A falta de pago prolóngase xa máis de tres anos.

Este ano continuamos actuando ante os graves problemas que afronta o colectivo. A premisa desas actuacións é o grave incumprimento das autoridades venezolanas das súas obrigacións sociais. Este ano, de novo, puxémolo de relevo ante as autoridades venezolanas. Pero tamén nos diriximos a diferentes administracións españolas para promover a súa actuación subsidiaria, en concreto para afrontar de forma directa cuestións que normalmente se teñen que resolver nos tribunais, co consecuente atraso e custo.

O principal problema dos afectados era que a Administración Xeral do Estado resolvía as solicitudes sen ter en conta unha realidade tristemente asentada e sen visos de solución. Denegaba as solicitudes co argumento formal de que os retornados contan cunha renda, a pensión venezolana, que en realidade non perciben. O INSS, o IMSERSO e a Secretaría de Estado de Migracións seguían argumentando que o dereito á pensión, que non se dá desde hai moito tempo, xustifica o rexeitamento de prestacións de primeira necesidade.

A Consellería de Política Social, coa que mantivemos intensos contactos, desde hai tempo resolve as solicitudes da súa competencia tendo en conta a falta de pago das pensións e flexibilizando os medios de proba. Ante situacións de exclusión os afectados poden reclamar e recibir axudas de inclusión social (AIS), as adecuadas para atender necesidades urxentes. Con todo, as AIS non dan atención permanente cando resulta precisa. Tampouco é frecuente a solución a través das Rendas de Integración ou risgas, posto que os solicitantes son persoas de avanzada idade, e para recibir esa prestación deberían ter menos de 65.

Para cambiar o actual panorama no que se refire á Administración Xeral do Estado tanto a Valedora do Pobo como o Defensor del Pueblo reclamaron que non se computasen as pensións non aboadas desde hai moito tempo. Deste xeito poderían recoñecerse complementos a mínimos das súas pensións e outras prestacións de carácter non contributivo ou asistencial, entre elas as pensións non contributivas (PNCs), que aínda que se xestionan pola consellería, a súa regulación segue sendo responsabilidade do Estado.

A Secretaría de Estado da Seguridade Social dixo que "está a tratar de atopar unha solución ao problema exposto, en coordinación coa Secretaría de Estado de Migracións", e que a ministra "confía en que poida canalizarse a difícil situación deste colectivo".

Cada vez eran máis as resolucións xudiciais que recoñecían prestacións estatais ás persoas afectadas, especialmente o complemento a mínimos das pensións. Solicitamos da Delegación do Goberno en Galicia coñecer as sentenzas recaídas por reclamacións de afectados pola falta de pagamento das pensións e as medidas adoptadas ou previstas polos órganos ou entidades competentes para xeneralizalas, no seu caso. Informounos de que o Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social "mostra a súa preocupación polo colectivo". Tanto a Secretaría de Estado da Seguridade Social como a Secretaría de Estado de Migraciones están a traballar nas medidas para atender o problema. Confirmou que unha importante porcentaxe das sentenzas fallan a favor de aboar o complemento a mínimos e en moitos casos xa non se están recorrendo. O ministerio estaba a realizar esforzos "para dotar dun marco xurídico e económico co que abordar e encadrar esta problemática".

Por tanto, o Estado aínda non definira as medidas precisas para abordar o problema no ámbito das súas competencias, a pesar de que as sentenzas dos tribunais estaban a contradicir de forma maioritaria a súa forma de actuar e de que o problema se sufría de forma acumulativa (por falta de ingresos) desde hai 3 anos. Indicaba que estaba a realizar esforzos para definir un marco co que abordar o problema, pero a necesidade de solución era urxente debido ao moito tempo desde que non se cobran as pensións. Moitas das situacións que tratamos xa foron corrixidas polos órganos xudiciais.

Co fin de evitar que no futuro sexan necesarias reclamacións xudiciais, longas e custosas, insistimos na necesidade de establecer medidas administrativas xerais para abordar o problema. Para iso dirixímonos á Delegación do Goberno en Galicia coa solicitude de que transmita á ministra de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social a nosa petición formal de actuación urxente para definir o marco que aborde e solucione a grave situación que padecen moitos galegos, como tamén outros moitos españois, afectados pola continuada falta de pagamento por parte de Venezuela das pensións ás que teñen dereito. A valedora indicou á ministra que "compartimos co ministerio a súa preocupación por esta grave situación. Por iso transmito a V.E. o criterio desta institución… de que debería procurarse a xeneralización das solucións resoltas polos órganos xurisdicionais, co fin de que non sexan precisos longos procedementos para cobrar as prestacións. (…) Aínda non se definiron as medidas que permitirían abordar o problema. Iso sucede a pesar do sentido da maior parte das sentenzas e de que a falta de ingresos se sofre desde hai máis de 3 anos. Realízanse esforzos para definir un marco co que abordar o problema, pero a necesidade de solución é urxente debido ao moito tempo desde que non se cobran as pensións". E concluímos solicitando "que con urxencia por ese ministerio se estuden e concreten as medidas que no ámbito das súas funcións permitan solucionar a grave situación que padecen moitos galegos, como tamén outros moitos españois, afectados pola continuada falta de pagamento por parte de Venezuela das pensións ás que teñen dereito".

Así, aínda que o problema se ocasiona polo incumprimento de Venezuela das súas obrigacións sociais, tamén se apreciou unha insuficiente atención por parte das autoridades nacionais, que deberían resolver as solicitudes que reciben de acordo cunha realidade desgraciadamente consolidada, tal e como recoñecen os órganos xudiciais. O establecemento de solucións xerais para o recoñecemento das prestacións e axudas era unha necesidade perentoria para moitos galegos.

Entre tanto non se resolvía a aplicación xeral das medidas indicadas en materia de prestacións estatais, de seguridade social ou emigración, un afectado reclamou prestacións provisionais autonómicas. A consellería competente respondeu negativamente ao indicar que a creación de axudas transitorias para persoas concretas "sentaría un precedente difícil de xustificar e un tratamento desigual respecto doutras persoas que se poderían atopar nunha situación similar".

Ao peche do presente informe coñecemos que o Instituto Nacional da Seguridade Social habilitara unha solución que permitiría recoñecer o complemento a mínimos dos pensionistas mediante unha actualización realista do valor da moeda venezolana. Así pois, adoptouse a medida reclamada ao longo de moito tempo, que esperemos que se estenda a outras prestacións pendentes dunha solución no mesmo sentido.

A Seguridade Social adoptou a solución que reclamamos e recoñece o complemento a mínimos dos pensionistas afectados pola falta de pagamento de Venezuela

É de destacar que continúa a inxusta privación do dereito á pensión venezolana, que afecta a moitos galegos. Por iso enviamos unha comunicación ao Defensor del Pueblo de Venezuela para que se interese pola solución da situación que tratamos. Fixémoslle chegar o noso rexeitamento ao incumprimento dos deberes das autoridades do país e á continuada conculcación dos dereitos das persoas afectadas.

Noutros casos a situación de vulnerabilidade afecta a venezolanos que solicitaron asilo no noso país. Dado o elevado número de solicitudes o Defensor del Pueblo viuse obrigado a recomendar ao Ministerio de Interior que realice unha declaración xeral de protección temporal, de acordo coa normativa comunitaria, en favor dos venezolanos, o que contribuiría a acabar o máis rapidamente posible coa súa situación, que, din, é de "extrema vulnerabilidade".

13. Os afectados pola imposibilidade de cotización social nos buques noruegueses

A valedora entrevistouse cunha representación dos afectados pola desprotección social dos mariñeiros galegos que traballaron en buques noruegueses, uns 8.000. Reclaman unha pensión polo tempo que navegaron en buques noruegueses e o cumprimento dos acordos do Parlamento de Galicia, que aprobou por unanimidade instar á Xunta a reclamar do Goberno unha demanda contra Noruega ante o Tribunal Europeo de Dereitos Humanos (TEDH) por incumprir o Convenio Europeo de Dereitos Humanos (CEDH). Argumentan que Noruega vulnera a prohibición de discriminación por nacionalidade mediante a esixencia de residencia para incluír aos nosos traballadores no sistema de seguridade social noruegués. Tamén reclaman unha negociación directa con Noruega para alcanzar un acordo. A súa desprotección agrávase polo feito de que España non compute o tempo de embarque para o cálculo das prestacións da Seguridade Social.

O Parlamento de Galicia reclamou unha demanda ao Goberno, pero este non a interpuxo, o que obrigou aos afectados a presentar unha individual, máis longa e custosa, co propósito de esgotar a vía xudicial interna antes de acudir ao TEDH. A iniciativa estatal tamén se reclamou nunha proposición non de lei no Congreso dos Deputados.

Os afectados subliñaban que a situación "comeza a ser agónica, tendo en conta que a súa avanzada idade e o seu delicado estado de saúde non permiten moitas demoras na resolución do problema". Isto sucede a pesar de que a Constitución e o Estatuto de Autonomía de Galicia impoñen aos poderes públicos a protección dos emigrantes; o artigo 42 daquela impón o deber de velar especialmente pola salvagarda dos dereitos económicos e sociais dos traballadores españois no estranxeiro.

A Xunta trasladara o acordo unánime do Parlamento de Galicia ao ministerio competente e tamén "mantivo unha relación fluída e frecuente co Goberno central para coñecer a situación destes mariñeiros e as posibilidades de actuación para reclamar os seus dereitos". Pero subliñou que non ten lexitimación ante as instancias internacionais, e que tentou cooperar economicamente coas iniciativas legais do colectivo, pero esa axuda rexeitouse.

Pola súa banda a Administración Xeral do Estado sinalou que o asunto foi obxecto de seguimento e que se realizaron esforzos para unha solución na Unión Europea e de forma bilateral coas autoridades norueguesas, aínda que sen solución. O Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea e Cooperación reuniuse con representantes da asociación, reiterou "o apoio do Goberno ás reclamacións dos mariñeiros españois", e informou do especial seguimento que fai.

Á vista de que non se concretaba a posición do ministerio en relación coa petición de demanda ante o TEDH contra Noruega e/ou a intervención como terceira parte, dirixímonos á Delegación do Goberno en Galicia para que transmitise unha carta ao ministro. Nela reclamabamos a colaboración do ministerio para promover a solución do grave problema; que se informase sobre se promovería unha demanda ante o TEDH contra Noruega por incumprir o convenio europeo ou interviría como terceiro na demanda dos afectados; e en caso de considerar a improcedencia desas iniciativas, que se informase das razóns.

O ministerio manifestou que dados os antecedentes non era aconsellable interpoñer unha demanda estatal contra Noruega ante o TEDH. A asesoría xurídica do ministerio considera que é moito máis eficaz apoiar a eventual demanda da asociación ante o devandito tribunal. Cando sexa posible promoverase unha demanda contra Noruega por incumprir o CEDH ao vulnerar a prohibición de discriminación. Por tanto, España, a través do Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea e Cooperación, apoiará a eventual demanda da asociación ante o devandito tribunal.

Así pois, o ministerio rexeita a demanda estatal, pero comprométese a apoiar a eventual demanda da asociación ante o TEDH. Esta alternativa demorará a solución, que polas circunstancias sinaladas require un tratamento urxente. Indicamos aos reclamantes que se atopan calquera obstáculo relacionado co compromiso sinalado poden acudir novamente a esta institución.

O Ministerio de Asuntos Exteriores rexeitou interpoñer unha demanda estatal contra Noruega no TEDH, pero comprometeuse a apoiar a demanda dos afectados

14. Peticións en materia de pensións

Unha representación da Mesa Estatal Prol-Referendum das Pensións (MERP) solicitou que trasladásemos a súa petición á Presidencia do Parlamento de Galicia, ao Defensor del Pueblo e ao Pacto de Toledo, o que fixemos. Sinalaban que "levan recollidas máis de 1 millón 200 mil sinaturas, con mesas en máis de 400 poboacións, en 45 universidades públicas e en máis de 120 empresas. Propuxéronse chegar aos dous millóns cun só obxectivo, blindar as pensións na Constitución". Reclaman que a pensión se recoñeza como un dereito fundamental na Constitución e que se prohiba a privatización total ou parcial do sistema público de pensións e a perda de poder adquisitivo.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/29034/17	Atraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 25/01/2018	Aceptada parcialmente	Q/29034/17
2	Q/29039/17	Demora no recoñecemento do grao de discapacidade de dúas persoas en situación de dependencia	Consellería de Política Social 25/01/2018	Aceptada parcialmente	Q/29039/17
3	Q/14836/17	Falta de recoñecemento da exención do IVTM a unha persoa con discapacidade	Deputación Provincial Pontevedra 06/02/2018	Aceptada	Q/14836/17
4	Q/25786/17	Atraso nunha solicitude de recoñecemento de dependencia	Consellería de Política Social 07/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/25786/17
5	Q/22515/17	Arquivo dun procedemento de axuda de inclusión social	Consellería de Política Social 12/03/2018	Non aceptada	Q/22515/17
6	Q/174/18	Atraso no recoñecemento da situación de dependencia	Consellería de Política Social 12/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/174/18
7	Q/221/18 a Q/252/18	Atraso da valoración e atención á dependencia	Consellería de Política Social 14/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/221/18

RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
8	Q/23934/17	Atraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 22/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/23934/17
9	Q/106/18	Atraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 22/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/106/44
10	Q/144/18	Atraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social 22/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/144/18
11	Q/173/18	Atraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 23/03/2018	Aceptada parcialmente	Q/173/18
12	Q/180/18 a Q/2125/18 .	Carencia de informativos en lingua de signos e con subtítulos pola mañá e a noite	Corporación Radio e Televisión de Galicia S.A. CRTVG 11/04/2018	Aceptada	Q/180/18 a Q/2125/18
13	Q/345/18	Atraso na revisión do grao de discapacidade	Consellería de Política Social 16/04/2018	Aceptada parcialmente	Q/345/18
14	Q/981/18	Solicitude de revisión de grao de discapacidade	Consellería de Política Social 16/04/2018	Aceptada parcialmente	Q/981/18
15	Q/1545/18	Atraso dunha revisión do grao de discapacidade	Consellería de Política Social 19/04/2018	Aceptada parcialmente	Q/1545/18
16	Q/930/18	Atraso no desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade	Consellería de Política Social 15/05/2018	Aceptada	Q/930/18
17	Q/869/18	Atraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 21/05/2018	Aceptada parcialmente	Q/869/18
18	Q/1513/18	Atraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 21/05/2018	Aceptada parcialmente	Q/1513/18
19	Q/2106/18	Atraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 25/05/2018	Aceptada parcialmente	Q/2106/18
20	Q/2116/18	Atraso nunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 25/05/2018	Aceptada parcialmente	Q/2116/18
21	Q/3824/18	Atraso na valoración do grao de dependencia	Consellería de Política Social 25/05/2018	Aceptada parcialmente	Q/3824/18
22	Q/26332/17	Barreira que impide a accesibilidade dunha casa	Concello de Abadín 12/06/2018	Aceptada	Q/26332/17
23	Q/4086/18	Atraso dunha convalidación do recoñecemento da discapacidade	Consellería de Política Social 12/06/2018	Aceptada	Q/4086/18

RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
24	Q/93/18	Atraso na atención a unha persoa con dependencia	Consellería de Política Social 14/06/2018	Non aceptada	Q/93/18
25	Q/4063/18	Atraso da valoración de discapacidade dunha menor	Consellería de Política Social 15/06/2018	Aceptada	Q/4063/18
26	Q/3978/18	Atraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 26/06/2018	Aceptada parcialmente	Q/3978/18
27	Q/4059/18	Retirada da Risga a unha familia con escasos ingresos	Consellería de Política Social 26/06/2018	Aceptada	Q/4059/18
28	Q/4161/18	Atraso dunha revisión do grao de discapacidade	Consellería de Política Social 26/06/2018	Aceptada	Q/4161/18
29	Q/29182/17	Imposibilidade de solicitude de vivenda por unha persoa con discapacidade psíquica	Consellería de Infraestruturas e Vivenda 27/06/2018	Aceptada	Q/29182/17
30	Q/4154/18	Atraso na valoración da discapacidade dunha persoa gravemente enferma	Consellería de Política Social 27/06/2018	Aceptada	Q/4154/18
31	Q/4063/18	Atraso da valoración de discapacidade dunha menor	Consellería de Política Social 13/07/2018	Aceptada	Q/4063/18
32	Q/3980/18	Acceso ao emprego público de persoas con discapacidade intelectual	Concello de Monforte de Lemos 18/07/2018	Aceptada	Q/3980/18
33	Q/4119/18	Acceso ao emprego público de persoas con discapacidade intelectual	Concello de Monforte de Lemos 18/07/2018	Aceptada	Q/4119/18
34	Q/4435/18	Atraso dunha praza residencial para un menor	Consellería de Política Social 01/08/2018	Aceptada parcialmente	Q/4435/18
35	Q/4458/18	Desacordo cun PIA de dependencia	Consellería de Política Social 20/09/2018	Aceptada (pendente de efectividade)	Q/4458/18
36	Q/16962/18	Atraso dunha valoración de dependencia.	Consellería de Política Social 20/09/2018	Aceptada parcialmente	Q/16962/18
37	Q/18636/18	Atraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 15/10/2018	Aceptada parcialmente	Q/18636/18
38	Q/16990/18	Atraso da valoración de discapacidade e á súa solicitude de Risga	Consellería de Política Social 22/10/2018	Aceptada parcialmente	Q/16990/18
39	Q/2596/18	Falta de atención ao seu fillo con discapacidade	Consellería de Política Social 26/10/2018	Non aceptada	Q/2596/18

RESOLUCIÓNS DO VALEDOR DO POBO					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
40	Q/18604/18	Atraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 31/10/2018	Aceptada parcialmente	Q/18604/18
41	Q/18780/18	Atraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social 31/10/2018	Non aceptada	Q/18780/18
42	Q/18802/18	Falta de resposta á solicitude de recoñecemento de grao de dependencia	Consellería de Política Social 13/11/2018	Aceptada parcialmente	Q/18802/18
43	Q/18949/18	Atraso da súa valoración de dependencia	Consellería de Política Social 13/11/2018	Aceptada	Q/18949/18
44	Q/18774/18	Atraso nunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 28/11/2018	Aceptada parcialmente	Q/18774/18

V. Consideracións finais

En canto ás Rendas de Inclusión Social de Galicia (risgas), a maior parte das queixas refírense a determinados aspectos, como desacordos coa denegación, suspensión ou retirada, sobre todo cando se traballa con remuneracións inferiores a ela; atrasos dos recursos administrativos; falta de recoñecemento de tramos ou complementos ou desacordo coas súas contías; ou aplicación das consecuencias do incumprimento das condicións, fundamentalmente contar cunha vivenda independente. Xa non son comúns as queixas por atrasos nos procedementos.

En relación con certos aspectos citados lográronse compromisos de mellora, algo certamente positivo. Algúns estaban condicionados pola seu plasmación no decreto de desenvolvemento da lei galega de inclusión social, xa aprobado pola Xunta de Galicia.

En canto á dependencia, aumentaron as queixas por atrasos na valoración. Este atraso non é só formal, senón que afecta á atención, que tamén se atrasa. A consellería anunciou medidas para solucionar este problema, ao que permaneceremos atentos.

Tamén se aprecian problemas nos servizos residencial e de axuda no fogar. As prazas residenciais outorgadas derívanse ao programa de asignación de recursos, é dicir, a listas de espera, e en ocasións as prazas outorgadas atópanse lonxe do contorno da persoa con dependencia, en especial cando as solicitudes son de persoas residentes en áreas urbanas. Para paliar estas situacións a consellería está a promover sete residencias, unha en cada cidade. En canto á insuficiencia de horas dos servizos municipais de axuda no fogar, en varios casos comprobamos a ampliación do número de horas. Nalgún caso as diferentes

modalidades do servizo prestado polos concellos non responde á preferencia prevista na lei de dependencia.

Consolidouse a equiparación das persoas incapacitadas laboralmente e as persoas con discapacidade, algo que reclamabamos desde hai tempo. Quedan pendentes de solución algúns aspectos concretos, como a reforma da orde reguladora do carné da persoa con discapacidade para poder darllo tamén ás persoas equiparadas.

Os atrasos das valoracións da discapacidade eran frecuentes e considerables, polo que insistimos na necesidade de solucionalos. Despois das nosas recomendacións a Consellería de Política Social concretou medidas de ampla incidencia na tramitación das valoracións de discapacidade, polo que a situación mellorou. Con todo, permanecemos atentos á evolución dos tempos para valorar.

Comprobamos un claro avance en materia de accesibilidade, pero tamén que aínda existen importantes carencias, a pesar de que finalizou o prazo para as adaptacións legalmente previstas (Real Decreto Lexislativo 1/2013). Permanece a necesidade de mellora progresiva e de políticas activas e esixentes en materia de accesibilidade. Reclamabamos adaptacións progresivas, é dicir, a planificación das necesidades e un calendario para aplicalas de forma paulatina.

Continúa a falta de pagamento de pensións de Venezuela. Insistimos na necesidade de establecer medidas para abordar o problema, especialmente no terreo das pensións estatais. Dirixímonos á ministra de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social para transmitirlle que compartimos a súa preocupación por este grave problema e que "debería procurarse a xeneralización das solucións resoltas polos órganos xurisdicionais", subliñando a necesidade dunha "solución urxente debido ao moito tempo desde que non se cobran as pensións". Ao peche do informe coñecemos que o INSS habilitaba o complemento a mínimos, unha medida reclamada ao longo de moito tempo.

Tamén continúa a desprotección social dos mariñeiros galegos que traballaron en buques noruegueses, que non tiveron posibilidade de cotizar e por tanto carecen de pensión. Dirixímonos ao ministro de Asuntos Exteriores, Unión Europea e Cooperación solicitando unha resposta ás reclamacións dos afectados para que España interpuxese unha demanda estatal ante o TEDH. Respondeu rexeitándoa, pero comprometéndose a apoiar a demanda individual dos afectados.

Como novidade normativa destaca a reforma da lei electoral xeral que vai permitir votar ás persoas con discapacidade intelectual. A valedoría reclamaba esta reforma desde hai moito tempo. No informe monográfico sobre os dereitos das persoas con discapacidade intelectual en Galicia de 2013 sinalamos que "o dereito de voto tanto activo como pasivo debe atoparse garantido", polo que "resulta imprescindible unha pronta reforma legal dos dereitos fundamentais citados (entre eles o de sufraxio) para eliminar as limitacións". O dereito de sufraxio resulta clave para a

preservación da dignidade da persoa, a súa inclusión na comunidade política e para a garantía dos seus intereses". Congratulámonos da reforma finalmente aprobada.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: EMIGRACIÓN E TRABALLO

I. Introdución

A área de Emigración e Traballo abarca as materias relacionadas con emigración e inmigración, traballo e Seguridade Social.

A gran maioría das queixas van dirixidas á Consellería de Economía, Emprego e Industria e ao INSS.

Normalmente as queixas relacionadas co INSS adoitábanse remitir ao Defensor del Pueblo dado que esta institución carece de competencias para supervisar a actuación da Administración Central do Estado e organismos dependentes.

Somos conscientes de que estes organismos son máis proclives a colaborar cando a demanda vén directamente do Defensor del Pueblo que cando vén do Valedor, pois son coñecedores que non teñen obrigación de colaborar coa nosa institución e se o fan é sempre resaltando o carácter voluntario da mesma en aras da colaboración institucional.

Por razóns de economía de prazos e por unha tramitación máis rápida dos expedientes atendemos directamente a case totalidade das queixas relacionadas coa Administración do Estado, fundamentalmente o INSS, aínda que hai algunha relacionada co SEPE, ao entender que polos problemas que se expoñen, e confiando na vontade de colaboración institucional podían ser tramitadas por esta institución.

Neste sentido debemos agradecer a disposición para colaborar e a rapidez nas respostas que recibimos dos responsables destes organismos en Galicia.

Por esta razón diminuíu con respecto a outros anos o número de queixas remitidas ao Defensor del Pueblo, sendo no ano 2018 só cinco as remitidas, catro delas relacionadas co INSS e unha coa Inspección de Traballo e Seguridade Social.

Os problemas que motivan as queixas en relación ao INSS son fundamentalmente desacordos coas pensións percibidas, desacordo coas resolucións de incapacidade e coas valoracións médicas realizadas polos equipos de valoración de incapacidade.

Con respecto ás queixas presentadas contra a Administración Pública galega destacan as que fan referencia á Consellería de Economía, Emprego e Industria. A gran maioría están motivadas por desacordos cos cursos de formación ou polas demoras dos pagos das axudas vinculadas ás accións formativas para desempregados.

II. Datos cuantitativos

No ano 2018 presentáronse 75 queixas nesta área. Foron admitidas a trámite 49 das cales 47 foron concluídas, atopándose en trámite 2. Foron inadmitidas 21 e remitidas ao Defensor del Pueblo 5.

Tramitáronse tamén 8 queixas provenientes de anos anteriores, unha do ano 2017 e sete reabertas. Destas cinco son queixas presentadas e concluídas no ano 2017 e reabertas no ano 2018 a petición dos interesados. Outra procedía do ano 2016 e outra do ano 2015. Todas elas foron concluídas

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	75		75	
Admitidas	49	65,33%	49	65,33%
Non admitidas	21	28,00%	21	28,00%
Remitidas ao Defensor do Pobo	5	6,67%	5	6,67%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	47	95,92%	47	95,92%
En trámite	2	4,08%	2	4,08%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2015	0	1	1	1	0
2016	0	1	1	1	0
2017	1	5	6	6	0

1. Queixas inadmitidas

Como indicamos son 21 as queixas recibidas e non admitidas a trámite.

As causas da non admisión son variadas aínda que podemos resumilas en tres bloques. As relacionadas con consultas, que son sempre respondidas, as relacionadas con desacordos con valoracións do Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI, e as que non se admiten por non existir un acto administrativo previo que poida ser obxecto de supervisión. Existen outras que fan referencia a discrepancias co SEPE, nas que se solicita a revalorización da pensión e tamén as que mostran a súa discrepancia con resolucións xudiciais.

As consultas son variadas. Nun caso pídesenos información sobre a posibilidade de xubilarse anticipadamente ao que respondemos que necesita reunir unha serie de requisitos que establece a Ley General de la Seguridad Social que serían: ter cumprida unha idade que sexa inferior en dous anos á idade de xubilación, atoparse en situación de alta ou asimilada de alta e acreditar un período mínimo de cotización de 35 anos, dous dos cales deberán de estar comprendidos dentro dos 15 últimos anos. Suxerímoslle acudir a unha oficina do INSS onde lle poderán ampliar a información tendo en conta as súas circunstancias persoais.

Noutro caso a consulta refírese a que necesitan unha "acta literal de matrimonio dos seus pais, celebrado en Buenos Aires, co obxecto de poder solicitar unha pensión de viuvez para a súa nai". Na nosa resposta informámoslle que terá que solicitalo no Rexistro Civil correspondente de Buenos Aires, o cal terá que remitirlle certificación apostilada para que teña validez en España. No caso de que o matrimonio fose inscrito no Consulado de España indicámoslle de que pode dirixirse ao Rexistro Central, achegámoslle o número de teléfono, onde lle poden informar dos trámites precisos.

Noutro caso a consulta refírese onde pode dirixirse para presentar unha denuncia contra un funcionario por un trato inadecuado respondéndolle que pode presentalo ante o director da propia oficina.

Outra das consultas remitidas trata sobre o embargo do salario pola Seguridade Social respondéndolle que é inembargable o salario, soldo, pensión, retribución ou o seu equivalente, que non exceda da contía sinalada para o salario mínimo interprofesional. O salario mínimo interprofesional para 2018 fixouse en 24.53€/día ou 736,9€/mes segundo o salario estea ligado ao día ou ao mes.

Realizáronsenos máis consultas pero entendemos que as expostas serven como información do conxunto delas. Todas as recibidas foron obxecto de resposta aínda que non as admitiramos a trámite por non existir nada que supervisar.

Outro tipo de escritos non admitidos a trámite facían referencia aos desacordos coas valoracións do Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI) do INSS. Nestes casos sempre respondemos que desde esta institución podemos supervisar os aspectos xurídicos

dun acto administrativo pero carecemos de medios técnicos e persoais para emitir unha opinión sobre informes médicos que son os que utiliza o EVI para propoñer a estimación ou desestimación dunha solicitude. Aconsellámoslle que utilice os recursos que lle ofrece a resolución desestimatoria para presentar un recurso administrativo ou ben na vía xurisdicional se entende que existen informes médicos achegados que non foron tidos en conta polo EVI.

Recibimos e non admitimos a trámite tamén unha serie de escritos nos que se poñían de manifesto unha serie de cuestións, ou expresan a súa opinión, sen que existise unha actuación previa por parte da administración.

Estes son os tres grandes bloques que agrupan a maioría das queixas non admitidas, existen outro tipo de queixas que expoñen outros temas como o que nos solicita que tramitemos unha queixa contra o SEPE pola reclamación de devolución de cantidades cobradas indebidamente. Neste caso o denunciante non formulara recurso de alzada fronte á resolución nin tampouco ante a xurisdición competente habendo solicitado o interesado o fraccionamento da débeda. Non a admitimos a trámite ao considerar que non existía ningún indicio de irregularidade ou mala praxe por parte do SEPE e sendo o acto firme e consentido ao solicitar o fraccionamento do pago.

Outra queixa pedía que se lle revalorizase a súa pensión, pensión que se lle concedeu no ano 2018. Solicitaba que se lle aplicase a revalorización prevista nos Orzamentos Xerais para 2018 dun incremento adicional do 1.35% con carácter xeral e dun 2.75% para as pensións mínimas. Non ten dereito á revalorización pois os efectos económicos desta revalorización adicional prodúcense desde o 1 de xaneiro de 2018 sendo necesario para iso ser pensionista ao 31 de decembro de 2017, tal como se lle recolle na disposición adicional quincuaxésima primeira da lei 6/2018 do 3 de xullo, de Orzamentos Xerais do Estado.

2. Queixas en trámite.

Son dúas as queixas presentadas durante o ano e que se atopan en tramitación. Nunha maniféstase a discrepancia pola falta de abono da axuda ao transporte nun curso dirixido a persoas desempregadas e na outra se mostra a desconformidade coa actuación dunha Comisión Avaliadora de Acreditación Profesional da Consellería de Economía, Emprego e Industria.

3. Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo.

As queixas remitidas ao Defensor do Pueblo facían referencia a actuacións do Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a Inspección de Traballo, a Tesorería General de la Seguridad Social e a AEAT.

Pola información que nos remite o Defensor do Pueblo dúas das queixas foron concluídas e as tres restantes están en tramitación.

III. Actividade de supervisión

Son 39 as queixas tramitadas e concluídas durante este ano. A gran maioría delas relaciónanse co SEPE, o INSS e as Consellería de Economía, Emprego e Industria e Política Social.

En relación ao Servizo Público de Emprego (SEPE).

En xeral as queixas relaciónanse coas reclamacións por axudas cobradas indebidamente. Como exemplo das queixas referidas ao SEPE comentamos tres delas.

Unha delas vén motivada pola providencia de constrinximento que o interesado recibe como consecuencia dunha resolución na que se lle notificaba a extinción da prestación e a súa devolución. Esta queixa fora xa presentada polo interesado no ano 2017 e concluída ese ano.

Aberta a investigación comprobamos que o SEPE sancionouno coa extinción da prestación por desemprego ao non cumprir coa obrigación de comunicar ao SEPE previamente a súa saída ao estranxeiro. A resolución da extinción é de data 7 de agosto de 2014 á que se presentou recurso o día 2 de outubro de 2014, que foi desestimado non acudindo á vía xurisdicional.

Cando se está cobrando o paro e prevese unha saída ao estranxeiro existe a obriga de comunicalo previamente ao SEPE, para autorizar a suspensión do dereito á prestación económica por desemprego, nos termos e prazos que establece o artigo 212, letras f e g do texto refundido da Ley General de la Seguridad Social (LGSS, Real Decreto Lexislativo 1/1994, do 20 de xuño, vixente na data da extinción. Se non se cumpre coa obriga de comunicación previa poderíase chegar á extinción do dereito á prestación, segundo o disposto no artigo 213, letra g, e 231.1 letra c, do mesmo texto legal.

A norma non restrinxe a liberdade das persoas para trasladarse ao estranxeiro, pero se non queren perder o dereito para percibir a prestación por desemprego, han de comunicalo debidamente, xa que durante o tempo que estea no estranxeiro a prestación pode quedar suspendida, interrompéndose o pago que ao regreso renóvase.

Cando un parado se despraza a un país da Unión Europea para buscar traballo, pode, ademais, "exportar" o cobro da prestación e cobralo no estranxeiro durante un período de tres meses, prorrogable ata un máximo de seis. Neste caso o interesado non comunicou previamente ao SEPE a súa intención de viaxar ao estranxeiro nin a duración nin a finalidade de dita saída o que supón a súa non dispoñibilidade para participar activamente en accións específicas de orientación, formación, reconversión ou inserción profesional que os servizos de emprego lle podían requirir.

A lei tipifica como "infracción grave" o non comunicar esta situación e dita infracción sanciónase (art. 47.b da Lei sobre infraccións e sancións na orde social) coa extinción da prestación.

Non apreciamos nesta actuación indicios de mala praxe ou irregularidade administrativa. Ao reiterar de novo o seu escrito de queixa respondémoslle que o Valedor do Pobo non é unha instancia administrativa nin xurisdicional ante a que os interesados desconformes coas actuacións administrativas que lles afectan poidan manifestar reiteradamente as súas discrepancias ata obter que a administración dite unha resolución favorable ás súas pretensións, e que o SEPE iniciara un expediente sancionador por non cumprir coa obrigación de comunicarlle previamente a súa saída ao estranxeiro. Presentou recurso á resolución sendo desestimado, non acudiu á vía xurisdicional e o acto converteuse en firme. Ao non reintegrar a prestación indebidamente percibida procede que a Tesorería General de la Seguridad Social inicie a vía executiva.

Noutra queixa manifféstasenos o desacordo co reintegro dunha prestación por desemprego e solicita que "paremos" os escritos que lle remite a Tesorería General de la Seguridad Social. Iniciada a investigación coñecemos que os feitos que relataba foran sometidos ao coñecemento da autoridade xudicial existindo unha sentenza da Sala do social do TSXG, de febreiro de 2018. Ante a situación comunicámoslle que as discrepancias coa sentenza debe substanciarse polas vías previstas nas nosas leis procesuais, nos supostos e cos requisitos que ditas leis prevén e ante os tribunais de xustiza competentes, non podendo esta institución, en virtude do art. 117.1 da Constitución que proclama o principio de independencia que debe caracterizar todas as actuacións que realizan os xuíces e tribunais no exercicio da súa función xurisdicional, revisar as resolucións que neles dítense.

Noutra das queixas relacionadas co SEPE indícase que realizou un curso laboral, que "asistiu a todas as clases, salvo as que non puido por causas médicas xustificadas" e non lle permiten facer as prácticas.

A razón que non se lle permitise realizar as prácticas débese a que era preciso asistir ao 75% das horas dos módulos e que as ausencias contan aínda que estean xustificadas, así consta na folla de dereitos e deberes que a interesada asinou. Por outra banda só tiña aprobado o primeiro módulo e non o segundo nin o terceiro, o que fai imposible pasar ás prácticas externas. Non atopamos indicios de mala praxe ou actuación irregular por parte do SEPE.

En relación co Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Son varios os problemas que motivan as queixas relacionadas co INSS. Comentaremos algunhas das recibidas para dar unha visión do tipo de queixas que se presentan.

Nunha das queixas infórmasenos que con data 3 de abril de 2018 solicitouse a concesión dun complemento de mínimos da pensión de incapacidade permanente total sendo esta desestimada e solicítanos que o INSS dite unha resolución pola que se lle concedan os complementos solicitados.

Admitida a trámite e iniciada a investigación sobre o problema que motiva a queixa chegamos á conclusión que non se pode atender a súa petición ao entender que o Real Decreto Lexislativo 1079/2017, sobre revalorización de pensións de Clases Pasivas, das pensións do sistema da Seguridade Social e doutras prestacións sociais públicas para o exercicio 2018, establece que o complemento de mínimos cunha idade inferior a 60 anos soamente procede se a incapacidade permanente total deriva de enfermidade común. O interesado é titular dunha pensión por incapacidade permanente total derivada dun accidente laboral, ten 58 anos e a súa incapacidade non é derivada dunha enfermidade común, incumprindo por tanto os requisitos que a lei establece para a concesión dos complementos solicitados.

Noutro caso móstrase a desconformidade co informe médico do EVI polo que se lle denega unha solicitude de incapacidade permanente, do que di que é unha "sarta de mentiras".

Respondemos a esta queixa comunicándolle que dado o carácter técnico dos ditames-propostas e ao carecer de medios propios para valoralos desde unha perspectiva sanitaria, consideramos inicialmente válidos os elaborados polos servizos técnicos do INSS. Salvo que achegue informes médicos presentados no momento do seu recoñecemento que ao seu xuízo non se tiveron en consideración e desmentisen de forma fundamental a información que aqueles conteñen.

Non podemos, pois, pronunciarnos sobre o contido da resolución desestimatoria do INSS ao non poder valorar os informes médicos pero indicámoslle que se o considera oportuno pode presentar a correspondente demanda ante o Xulgado do Social competente de conformidade co artigo 71 da lei 36/2011, reguladora da Xurisdición Social.

Noutra queixa indícasenos que na oficina do INSS de Ferrol non lle atenderon sen cita previa e por teléfono un contestador repítelle continuamente que non é posible porque non hai dispoñibilidade, remitíndolle a outras oficinas como Ortigueira ou Betanzos. Ten 81 anos e non pode desprazarse e necesita información sobre a súa pensión en Francia e complemento de España. Di sentirse indefensa. Como era urxente a atención desta queixa puxémonos en contacto telefónico coa Directora Provincial do INSS que nos informa que está a tratar de solucionar os problemas que existen nesa oficina e que é coñecedora deles. Fixouse para o día seguinte unha cita para que fose recibida no Centro de Atención e Información de Ferrol e asi llo comunicamos a a interesada.

En relación á Consellería de Economía, Emprego e Industria.

As queixas máis numerosas das admitidas a trámite refírense fundamentalmente a emprego, centradas xeralmente nos cursos de formación e no atraso no pago de axudas concedidas a desempregados que asisten a accións formativas.

Xa en informes anteriores fixemos fincapé neste asunto que entendemos, e así se nos pon de manifesto, que os atrasos no pago das axudas orixinan, na maioría dos casos, serios problemas nas persoas beneficiarias que teñen que facer fronte a uns gastos que se lle

abonan meses despois de finalizada a acción formativa e que se agrava se temos en conta a situación de precariedade de moitos deles.

En moitos casos vincúlase o pago das axudas á apertura do orzamento e entendemos, como así o reiteramos en varias ocasións, que as actuacións orzamentarias e contables do peche dun exercicio e apertura do seguinte deben realizarse no menor prazo posible para evitar estas demoras na tramitación das obrigacións recoñecidas e, en consecuencia, adiantar os pagos.

Non observamos actuacións irregulares por parte da administración pero se consecuencias que ocasionan prexuízos aos cidadáns beneficiarios das axudas para formar desempregados que participan en accións formativas.

Un exemplo diso expónllenos na queixa onde se nos indica que sendo beneficiaria dunha bolsa de asistencia, vinculada á discapacidade, para participar nunha acción formativa que finalizou hai xa varios meses e non se lle pagou ningunha cantidade que tería que abonarse mensualmente, segundo a orde de convocatoria de subvencións para a concesión de bolsas e axudas, o que lle está provocando un serio prexuízo tanto persoal como económico. A queixa ten data do 25 de xuño de 2018.

Solicitada información á consellería respóndesenos dicindo que "debido ao volume e ao proceso de trámites correspondentes produciuse un atraso no pago ……," e anúncianos "que neste caso os tres pagos debidos efectuáronse os días 18,20 e 26 de xullo de 2018."

O mesmo pasa noutra queixa na que se pon de manifesto o atraso no pago de axudas dun curso con certificado de profesionalidade do plan AFD en que se nos responde que se efectuará o pago nas próximas semanas.

En relación a esta consellería expuxéronsenos tamén outro tipo de queixas. Nun caso indícasenos que con data 4 de decembro de 2012 presentouse un recurso de reposición contra a resolución da Dirección Xeral de Relacións Laborais do 16 de outubro de 2012 pola que se denega a axuda dos programas de fomento de emprego en empresas de economía social e de promoción do cooperativismo. Comunícanos que a pesar de remitir un escrito solicitando que se resolvese o recurso e varias visitas aínda non obtivera ningún tipo de resposta.

O habitual é que este tipo de recursos se resolva nun prazo dun mes (art. 124.2 da Lei 39/2015 do Procedemento administrativo común das administracións públicas: o prazo máximo para ditar e notificar a resolución do recurso será dun mes). Despois da nosa intervención resolveuse con data 7 de novembro de 2018 o recurso de reposición.

Noutra queixa comunícasenos que lle informaron que se lle vai a denegar a inscrición no Rexistro de coordinadores e coordinadoras en materia de seguridade e saúde nas obras de construción, considerando o interesado que cumpre con todos os requisitos para ser inscrito. Despois das xestións realizadas coa Secretaría Xeral de Emprego emítese a correspondente resolución na que se procede a inscribir no Rexistro de coordinadores/as

ao interesado ao comprobar que efectivamente cumpría con todos os requisitos requiridos.

En relación á Consellería de Política Social

Presentáronse tres escritos de queixa en relación a esta consellería.

Nun deles indícallenos que solicitando unha axuda individual á Mobilidade Transnacional Xuvenil Galeuropa2018, excluíraselle por non estar inscrito no Sistema Nacional de Garantía Xuvenil a pesar de que no momento da solicitude estaba inscrito nunha oficina do Servizo Público de Emprego Estatal en Galicia como demandante de emprego. A queixa resolveuse positivamente ao entender que ao inscribirse como demandante de emprego nunha oficina do SEPE de conformidade co Real Decreto Lei 6/2016, do 23 de decembro, esta inscrición "implica a automática inscrición no Ficheiro do Sistema Nacional de Garantía Xuvenil", cumprindo por tanto con todos os requisitos.

Noutra das queixas manifestábase o desacordo "por non recibir a paga extraordinaria nunha pensión non contributiva". En realidade se trataba dunha axuda social de carácter extraordinario (Decreto 132/2017, do 21 de decembro) que foi abonada a principios de xaneiro de 2018. Entendemos que a interesada non ten dereito a percibir a axuda social de carácter extraordinario correspondente ao exercicio 2017 por non cumprir os requisitos requiridos no art. 5.a) do Decreto 132/2017, do 21 de decembro.

A outra queixa relacionada con Política Social fai referencia á modificación efectuada nunha pensión de invalidez non contributiva como consecuencia do cobro dun subsidio incompatible o que implica que se reduza a contía da mesma e a obrigación de devolver a cantidade cobrada indebidamente mentres se compaxinaron ambas axudas.

No momento en que finalizou o subsidio procedeuse de novo a modificar a pensión tendo dereito ao cobro íntegro da mesma, compensando cos atrasos a cantidade cobrada indebidamente e que había que restituír.

Outras queixas

Presentouse tamén unha queixa polo non recoñecemento dun crédito horario sindical mensual de 40 horas correspondente ao mes de febreiro, a unha persoa membro do comité de empresa que adquirira esta condición recentemente como consecuencia dunha renuncia, non podendo gozar do crédito horario por non permitilo Función Pública. Unha vez solicitada á administración información sobre o motivo desta denegación infórmasenos que se lle recoñece o dereito ao goce do crédito horario correspondente ao mes de febreiro de 2018.

Remítesenos tamén unha queixa dun auxiliar da Policía Local do Concello de Cambados, praza obtida mediante a Academia Galega de Seguridade Pública, pertencendo ao grupo C (subgrupo C2) indícanos que lle están abonando unha retribución que non se corresponde

co grupo C, moi por baixo do que lle correspondería. Fixo varias reclamacións no concello sen que lle desen ningunha resposta.

Requirida información ao concello infórmasenos que o interesado asinou un contrato de traballo temporal con data de inicio 1 de xullo de 2018 e de finalización 31 de decembro de 2018, traballando un total de 37.5 horas semanais, cunha retribución de 1.000€ brutos e un período de proba dun mes estipulando que está incluído no grupo profesional 07, entendendo que unha vez asinado o contrato acepta as condicións nel establecidas. Achégannos o cadro de persoal do Orzamento de 2018 no que se fai constar a partida económica para incluír as prazas de auxiliar de Policia Local, cantidade que é a mesma orzada o últimos tres anos e no que se aprecia que as retribucións básicas do persoal do grupo C2 son similares e mesmo inferiores.

Indícannos tamén que consultaron cos servizos xurídicos do concello sobre a legalidade do contrato e levou a queixa a unha reunión cos sindicatos onde se puxo de manifesto que aceptar a demanda do interesado implica un agravio comparativo con respecto ás retribucións do grupo C2 que teñen unha percepción básica inferior e que de todo iso informóuselle persoalmente ao interesado.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorio de deberes legais.

V. Consideracións finais

- Tras a análise e valoración das queixas presentadas ao longo do ano 2018 nesta área, podemos diferenciar claramente varios bloques de queixas: as relacionadas co Servizo Público de Emprego, co Instituto Nacional da Seguridade Social e coa Consellería de Economía, Emprego e Industria.

- Bastantes das queixas presentadas afectan a organismos dependentes da Administración Central do Estado: SEPE e INSS. Seguimos o criterio de admitir aquelas que entendiamos que podían ser resoltas directamente polo Valedor do Pobo e os servizos do SEPE e o INSS en Galicia. Remitimos ao Defensor del Pueblo aquelas que entendiamos que polo problema exposto, e ao non ter esta institución competencias de supervisión sobre eses organismos, deberían ser tramitadas polo Defensor del Pueblo.

- En relación ao SEPE as queixas máis numerosas fan referencia a reclamacións por cobros indebidos.

- En relación ao INSS as queixas máis numerosas fan referencia a discrepancias con denegacións de incapacidade.

- En xeral comprobamos que a tramitación dos expedientes que supervisamos como consecuencia das queixas presentadas faise de acordo ao establecido na normativa, non atopando en ningún dos casos investigados indicios de mala praxe ou irregularidade administrativa.

- En relación ás queixas vinculadas á Consellería de Economía, Emprego e Industria observamos que moitas delas relaciónanse coas accións formativas e as demoras ou atrasos no abono das bolsas de axuda destinadas a persoas desempregadas.

- Non observamos actuacións irregulares por parte da consellería pero si demoras que ao tratarse de persoas desempregadas, ocasionan prexuízos persoais e económicos nos beneficiarios destas axudas e que participan en accións formativas.

- Somos conscientes de que moitas accións formativas desenvólvense dacabalo de dous exercicios orzamentarios e que se necesita en moitos casos que entren en vigor os orzamentos para tramitar o pago da axuda, pero entendemos que debe facerse un esforzo para que se paguen en prazo ou co menor atraso posible.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SANIDADE

I. Introdución

A propia existencia do sistema de sanidade pública atopa amparo a nivel constitucional ao estar recoñecida a protección da saúde como un dereito fundamental do Título I "Dos dereitos e deberes fundamentais". Son os poderes públicos os encargados de organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos necesarios. O desenvolvemento deste dereito a nivel lexislativo, institucional e organizativo levou á creación dun sistema público sanitario cuxo despregamento normativo permitiu a creación dun Sistema Nacional de Saúde e o seu correspondente catálogo de prestacións co fin de garantir a todo o Estado español as condicións básicas e comúns para unha atención integral, continuada e adecuada. A estrutura organizativa dun estado de autonomías como o noso configurou un sistema sanitario complexo no que o estado central asume a responsabilidade de áreas estratéxicas como a coordinación xeral, a lexislación sanitaria básica, a definición da carteira de servizos básica, a política farmacéutica e a cooperación entre as diferentes rexións autónomas. As comunidades autónomas teñen á súa vez poderes de planificación e capacidade para organizar os seus servizos de saúde, respectando a carteira de servizos básica fixada polo goberno central.

A nivel lexislativo, o Real Decreto-lei 16/2012 para garantir a sustentabilidade do SNS e mellorar a calidade das súas prestacións, impuxo medidas de gran impacto a todos os niveis, con importantes e transcendentais implicacións no sistema de saúde galego. Tales medidas ocasionaron un continuo e progresivo aumento de reclamacións na área de Sanidade, dado que a cidadanía considerou que, en conxunto, a asistencia sanitaria como piar fundamental do noso estado de benestar viuse ameazada. Dado que a maior parte dos cambios rexistrados no ano 2012 perviven na actualidade, as denuncias de pacientes e usuarios mantéñense, e continúan condicionando o tipo de solicitudes de amparo que se rexistran no Valedor do Pobo.

> A maior parte das reclamacións céntranse na diminución de profesionais sanitarios, redución de servizos sanitarios e demoras excesivas na atención sanitaria.

Da análise do conxunto de expedientes e reivindicacións que chegan a esta institución conclúese que a poboación galega percibe unha deterioración continua do sistema público de saúde, que afecta tanto á atención primaria como á especializada. Pero ademais dos usuarios, tamén os propios profesionais con frecuencia diríxense ao Valedor do Pobo reivindicando a adopción de medidas que palíen as dificultades ás que se enfrontan na prestación do servizo.

De todos os xeitos, no ano 2018 produciuse un cambio normativo importante que cambia o sistema de acceso ás prestacións sanitarias en España. Así, coa aprobación do Real Decreto-lei 7/2018, do 27 de xullo, sobre Acceso Universal ao Sistema Nacional de Saúde (SNS) se desliga o recoñecemento do dereito á saúde da condición de asegurado e recoñece a titularidade do devandito dereito e á atención sanitaria ás persoas con nacionalidade española e aos estranxeiros que teñan residencia en España, ademais de garantir a asistencia sanitaria aos colectivos excluídos polo RDL 16/2012. Aínda que en Galicia estableceuse o programa galego de protección social de saúde pública para os non asegurados, non cabe dúbida que a modificación a nivel estatal ten as súas consecuentes implicacións a nivel autonómico.

A nivel galego, debemos destacar a Lei 1/2018, do 2 de abril, pola que se modifica a Lei 8/2008, do 10 de xullo, de Saúde de Galicia pola que se introducen modificacións relativas aos órganos de participación social, fundamentalmente a través do Consello Galego de Saúde, de ámbito comunitario, dos consellos de saúde de área, dos consellos de saúde de distrito e do Consello Asesor de Pacientes; ao concepto de «autoridade sanitaria»; ao modelo de organización territorial do Sistema Público de Saúde de Galicia en áreas, distritos e zonas sanitarias; ao concurso de traslados como procedemento de provisión no ámbito dos centros e institucións sanitarias, e aos itinerarios profesionais; á docencia, investigación e innovación; e ao establecemento dunha comisión interdepartamental en materia de educación e saúde.

Esta norma foi criticada durante a súa tramitación principalmente no que incumbe á organización prevista para a xestión sanitaria en sete áreas e 14 distritos, que finalmente se concretou en ratificar a equivalencia coas estruturas que xa funcionaban de facto, as sete estruturas organizativas de xestión integrada (as chamadas EOXI). A súa implantación repercutiu no traballo desta institución, coa tramitación de reclamacións sobre defectos na atención sanitaria naquelas zonas que, a xuízo dos interesados, quedan desprotexidas e a sobrecarga de traballo que teñen os profesionais.

II. Datos cuantitativos

O cómputo total de queixas recibidas na nosa institución durante o ano 2018 elévase a 8.437 expedientes, número que sen dúbida resulta chamativo, pero que ten unha clara explicación: a institución computa expedientes de forma individualizada que se orixinan por mor da firma de numerosos reclamantes que denuncian un mesmo asunto. Neste exercicio rexistrouse unha queixa múltiple integrada por 5.748 expedientes orixinados por unha petición colectiva que denunciaba o peche do servizo de pediatría no Centro de Saúde de Coruxo (Vigo). Houbo tamén outras queixas múltiples pero cuxo volume de asinantes foi notablemente inferior (denuncia sobre a situación da atención sanitaria no Concello de Ordes con 1.020 asinantes e reclamación similar sobro problemas de atención sanitaria en Moaña con 1.225 denunciantes).

A presentación dos datos cuantitativos require expoñelos de forma que permita unha análise proporcionada, para o que se diferencian dúas columnas no cadro comparativo incluído a continuación: unha que computa a totalidade de expedientes iniciados no exercicio (total reclamantes), e outra que suma o número de queixas rexistradas contabilizando como un único expediente os dous grupos de queixas de idéntico contido ao que nos referimos (total asuntos).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	8.437		446	
Admitidas	8.421	99,81 %	430	96,41 %
Non admitidas	12	0,14 %	12	2,69 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	4	0,05 %	4	0,90 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	7.144	84,84 %	377	87,67 %
En trámite	1.277	15,16 %	53	12,33 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2016	7	0	7	7	0
2017	142	0	142	142	0

III. Actividade de supervisión

1. Recursos humanos e dotación de persoal

En materia de sanidade destacada de forma contundente as reivindicacións referentes á cobertura de persoal, tanto a nivel de atención primaria como hospitalaria.

De forma reiterada, se veñen rexistrando no Valedor do Pobo queixas denunciando cadros de persoal insuficientes ou escaseza de substitutos.

Esta problemática non xorde neste exercicio 2018, senón que xa desde anos anteriores iniciáronse sistematicamente expedientes cuxa reivindicación se centraba na falta de cobertura de incapacidades temporais ou xubilacións, reorganización de servizos, etc., e a súa orixe debe buscarse nas medidas adoptadas para a contención do gasto público desde o ano 2012.

Tales medidas xeraron debates importantes, tanto entre os usuarios do sistema sanitario como entre os profesionais do sector, que, aínda que actualmente certas restricións flexibilizáronse (taxas de reposición ou prórrogas para xubilacións), a denuncia principal parte do desgaste e falta de previsión que en materia de persoal produciuse, e que resulta difícil resolver a curto prazo.

Un claro e exemplificativo caso desta situación represéntao a escaseza de pediatras para cubrir tanto as ausencias de titulares como as vacantes, principalmente nos centros de saúde. Ademais de queixas colectivas como as que afectaban aos centros de saúde de Coruxo con 5.748 asinantes ou ao de Ordes con 1.020 reclamantes, o goteo continuo de usuarios doutros centros de saúde como Coristanco, Malpica, Vilanova de Arousa ou Arcade entro outros, pon na palestra un problema que afecta de forma xeral a toda a Comunidade Autónoma.

A Consellería de Sanidade, en resposta á nosa solicitude de informe, recoñece esta problemática sinalando que a falta de pediatras dispoñibles en Galicia e mesmo en España está a provocar serias dificultades de cobertura da atención pediátrica na atención primaria no modelo de cobertura actual, o que obriga a adoptar medidas organizativas que primen a calidade, a continuidade asistencial e a equidade. Sanidade menciona que, ante a falta de pediatras nas listas de contratación para realizar substitucións ou dar cobertura ás vacantes, unha das medidas organizativas baralladas pasa por concentrar a atención pediátrica nun centro de saúde, tendo en conta as cargas asistenciais, os recursos humanos e materiais, e as comunicacións viarias.

Ante esta problemática, o Valedor do Pobo realizou unha investigación profunda sobre os aspectos controvertidos, partindo de que, esta carencia de pediatras xa fora obxecto de tratamento en expedientes de anos anteriores.

Desde o Valedor do Pobo remitiuse, xa no ano 2017, unha recomendación específica á Consellería de Sanidade para estudar fórmulas que paliasen a escaseza de pediatras.

A administración sanitaria aceptou no seu momento (exercicio 2017) o contido de tal recomendación, ao sinalar que se traballaría en buscar as mellores condicións para o traballo nos centros de saúde dando traslado das necesidades reais de profesionais para o Servizo Galego de Saúde. Fixo constar tamén que as xerencias de xestión integrada do Sergas estaban a preparar medidas organizativas para garantir a asistencia sanitaria a cargo dos médicos de familia cando non hai pediatras dispoñibles, suplindo as ausencias con médicos de formación en puericultura, xestionar as ausencias da forma máis adecuada posible e asegurar a dispoñibilidade dun pediatra de referencia.

A consellería trasladaba ademais neses expedientes, ser consciente da problemática, mesmo a nivel estatal, e, aínda que Galicia manifesta esta carencia no momento de dimensionar as prazas para formación nesta especialidade, a oferta de formación especializada do Ministerio de Sanidad necesita un período de tempo duns anos para solucionalo debido ao período de formación destes profesionais. Por tal razón, a efectividade das medidas e alternativas coas que se está traballando non poden ser totalmente inmediatas e requirirán do tempo necesario para o seu logro.

Pero o problema persiste, e no ano 2018 as reclamacións fóronse incrementando. Por tal motivo, e considerando que xa pasou un tempo prudencial desde a aceptación das recomendacións mencionadas, esta institución entende adecuado lembrar novamente á consellería as nosas argumentacións, tendo en conta que unha parte da recomendación baseábase na realización de estudos e análise de posibles medidas incentivadoras dirixidas aos profesionais da especialidade de pediatría, pois xa sabemos que as modificacións nas cotas de pediatría no MIR requiren para a súa materialización dun tempo superior, pero deben barallarse de forma inminente opcións que permitan ir avanzando na consecución dunha solución.

Así, tal e como xa lle trasladamos á Consellería de Sanidade, esta institución comprende as dificultades actuais e reais existentes para a contratación de especialistas en pediatría. Pero, aínda sendo consciente dos condicionantes postos de manifesto pola Administración sanitaria, esta defensoría considera que a administración galega pode estudar medidas de carácter amplo, tanto a curto como a longo prazo, que traten de paliar esta situación.

A Lei 7/2003, do 9 de decembro, de Ordenación Sanitaria de Galicia inclúe a atención pediátrica para os menores de 14 anos, disposición que debe enlazarse co artigo 12 da Lei Xeral de Sanidade cando establece que os poderes públicos orientarán as súas políticas de gasto sanitario en orde a corrixir desigualdades sanitarias e garantir a igualdade de acceso aos Servizos Sanitarios Públicos en todo o territorio. En consecuencia, todos os nenos galegos teñen os mesmos dereitos e debe garantirse a todos eles o mesmo tipo de atención sanitaria, calquera que sexa o centro de saúde ao que se atopen adscritos. Non cabe dúbida que haberá que ter en conta as ratios acordadas no sector sanitario para a asignación e distribución deste tipo de especialistas nas áreas sanitarias, pero isto non debe mesturarse coa problemática que aquí nos afecta.

Parécenos conveniente o compromiso da consellería de realizar unha redistribución dos pediatras en persoal a partir dun estudo poboacional que permita dar unha mellor cobertura aos usuarios, ademais de obter unha visión adecuada das necesidades para posibles incorporacións. Con todo, entendemos que non é suficiente. Numerosos estudos de prestixio constataron que o sistema actual español na atención primaria, no que os menores de idade (aínda con diferenzas nos límites de idades segundo a comunidade autónoma de referencia) son atendidos por especialistas en pediatría, demostraron a súa eficacia ao ser o pediatra o especialista cualificado para atender ao neno, non só nos centros hospitalarios senón tamén fóra deles, pois se adapta plenamente ás características da Atención Primaria.

Por tales razóns, a asistencia médica á poboación infantil por un médico de familia non debe constituír unha medida común, e a redistribución dos pediatras que planea o Sergas debe permitir que os nenos galegos poidan acudir a un especialista pediátrico de maneira continuada (tendo en conta como xa dixemos, as cotas médicas comunmente aceptadas). Para conseguir este obxectivo, o estudo previsto polo Sergas non debe ser reducionista senón que a complexidade do problema e os diversos factores que nel inciden deben abocar a unha análise da cuestión amplo e cunha visión a longo prazo, que inclúa as posibles medidas a adoptar pola consellería, tanto nos incentivos para ocupar prazas en centros de atención primaria como para obter maior número de prazas MIR nesta especialidade a través das canles adecuadas, ambas cuestións nas que incidimos nos puntos seguintes.

A propia consellería aludiu como causa de carencia de pediatras, ademais da pouca oferta de prazas, á preferencia dos MIR que finalizan pola atención hospitalaria en detrimento de a atención primaria. Esta preferencia, á que se une tamén a elección por parte dos profesionais de centros médicos de carácter urbano fronte aos rurais, reflicte un problema multifactorial no que inflúen aspectos relacionados cos recursos sanitarios á disposición dos médicos, a carreira profesional, cuestións económicas e a situación xeográfica. Sen dúbida, resulta unha problemática complexa que require dunha ardua tarefa de análise e avaliación para tratar de atopar medidas que incentiven aos profesionais para optar por destinos nas áreas de pediatría dos centros de saúde que conforman a atención primaria galega.

Por outra banda, é preciso facer mención ao procedemento existente no noso Sistema de Saúde para determinar a distribución de prazas de especialidades médicas. Hai que ter en conta que é competencia da Comisión de Recursos Humanos do Ministerio de Sanidad a resolución definitiva que determina o número de prazas por especialidades ofertadas en cada convocatoria de acceso á formación sanitaria especializada (MIR). Pero tendo clara esta cuestión, tamén hai que dicir que a avaliación de tales cifras por parte deste órgano estatal parte das propostas de cotas que lle remiten tanto as Comisiones Nacionais das Especialidades Médicas (atendendo a estudos de necesidades de especialistas) como as Comunidades Autónomas (segundo a súa capacidade formativa e necesidades sanitarias).

Por tal razón, aínda sendo unha decisión que alcanza ao Estado español, os titulares de sanidade autonómicos teñen un peso importante en canto deben formular a súa proposición de número de prazas a convocar desagregando estas por especialidade en todas as disciplinas. Neste sentido, entendemos que a Consellería de Sanidade debe preparar un estudo que analice con efectividade as necesidades reais de especialistas en pediatría para, no marco do conxunto da proposta total, valorar a incidencia que a carencia destes profesionais supón para a atención dos menores galegos, e realizar as xestións que no ámbito da súa competencia ten reservado para trasladalas en forma de proposta ao Ministerio de Sanidad.

Como conclusión a estas consideracións, o Valedor do Pobo considera preciso incidir novamente sobre a conveniencia de proceder á realización dun estudo de posibles fórmulas que incentiven aos profesionais sanitarios para prestar servizos como especialistas de pediatría nos centros de saúde, así como a preparación dun informe que inclúa a planificación a longo prazo das necesidades reais de tales facultativos, trasladando o resultado á proposta de cota que presenta Galicia na distribución de prazas de especialidades médicas que aproba o Ministerio de Sanidad.

A reiteración desta observación vén motivada polo transcurso dun prazo razoable desde a última comunicación sobre esta problemática, e que resulta idónea para valorar os avances que se produciron.

Por todo o indicado anteriormente, insistiuse no criterio que xa viña manexando, e que destacamos nos parágrafos anteriores, recomendando unha vez máis á Consellería de Sanidade a elaboración dun estudo acerca de posibles incentivos aos profesionais sanitarios, así como a redacción dun documento coa planificación a longo prazo das necesidades reais de facultativos. Esta recomendación foi aceptada na súa totalidade e se está a espera da concreción de medidas efectivas.

A escaseza de médicos non se centra só en especialistas da área de pediatría, senón que tamén xurdiron problemas de cobertura na área de medicina de familia.

Aínda que a escaseza de pediatras foi unha cuestión importante en termos cuantitativos polo volume de expedientes tramitados, non obsta para que outras reivindicacións formuladas ante o Valedor do Pobo alcancen a mesma relevancia, tal como ocorre coa carencia de médicos de medicina xeral.

A defensoría galega recomendou á Consellería de Sanidade, na área da atención primaria xeral, a adopción de medidas para dotar de médicos de cabeceira suficientes, a condición de que, está claro, as cotas de poboación atendida encaixen nas directrices que se marcan a nivel técnico polas sociedades médicas de referencia.

Ao fío precisamente das cotas de poboación fixados para establecer servizos sanitarios, expuxéronse queixas nas que se solicitan maior número de profesionais sanitarios, xa sexan médicos xeneralistas ou especialistas, denunciando que estes facultativos quedan asignados a varios centros de saúde (nos que atenderán en función dos días da semana previamente fixados). Esta é unha cuestión distinta á anterior, na que quedaba constatada por número de poboación a necesidade dun facultativo que unicamente non queda cuberta a súa praza por inexistencia de persoal adecuado. O fondo do asunto neste outro tipo de reclamacións baséase no peche, reorganización ou redistribución do persoal médico entre varios centros de saúde limítrofes e con escasa poboación. Os argumentos da consellería derivan nestes casos das cocientes poboacionais, pois segundo a administración, tamén hai que ter en conta a calidade na prestación asistencial. Mesmo se considera que a mellor forma de prestar a atención médica á poboación pasaría por centrar as actividades nun só centro sanitario que estaría dotado con recursos suficientes e adecuados.

Tendo en conta os contidos dos informes da administración, é preciso facer fincapé en que as xustificacións sinaladas pola administración se substancian en aspectos estritamente técnicos, apoiados por documentación científica que avalan as decisións adoptadas. Así, o principal criterio técnico que se ten en conta é que todas as sociedades científicas e asociacións médicas están de acordo en que é desexable que a cota asistencial se sitúe ao redor de 1.500 usuarios por médico. Apoiando este criterio, aceptado por todos os servizos de saúde de España e polos organismos internacionais no ámbito sanitario, poden citarse numerosas fontes bibliográficas.

A documentación ao respecto é profusa, podendo citar, como exemplo, a nivel nacional, o documento "El ejercicio de la medicina en Atención Primaria en España", editado pola Confederación Estatal de Sindicatos Médicos (CESM), organismo que, no seu papel sindical, loxicamente, fai reivindicacións de máximos. No seu capítulo 4, "Condicións necesarias para el ejercicio profesional", apartado 3, cita "... Definir, en base ao anterior, cotas máximas por profesional modulados segundo carteira de servizos e características da poboación... Médico de Familia: entre 1.200 e 1.500 habitantes".

Igualmente, mencionar o documento "Propostas de avance en atención primaria a iniciativa de la Plataforma 10 minutos e aprobadas polos sindicatos (CCOO, CESM, SIMAP)", organismos todos eles que reivindican condicións de traballo óptimas, que cita "Proposta nº 8: Antes de finalizar 2009 non debe existir ningún médico de familia cunha cota superior a 1.700 pacientes adscritos. Proposta nº 9: Cando a media de todas as cotas de médicos de familia dun EAP exceda os 1.600 pacientes iniciarase de forma automática a creación dunha nova praza de médico de familia para ese EAP que se fará efectiva nun prazo máximo de 6 meses."

En canto ás sociedades científicas españolas de Atención Primaria, pódese traer a colación que a Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC) publica na súa páxina web os acordos con diferentes servizos de saúde (Aragón, Baleares, Cataluña, Galicia, Navarra e Valencia) que contemplan os 1.500 habitantes por médico como "cociente" desexable. A Sociedad Española de Medicina General (SEMG) publicou o "Decálogo de medidas urgentes para la Atención Primaria" que no seu punto número uno marca o obxectivo de non superar os 1.500 habitantes por médico. A Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) no seu "Proyecto de mejora de la Atención Primaria de la Salud" cita textualmente "Establecer un cociente pacientes/médico que en ningún caso supere los 1.500 habitantes por médico de familia y 900 por pediatra es una de las aspiracións que diferentes sociedades y colectivos consideran como objetivos irrenunciables para mejorar a relación médico-paciente" e no seu punto 4.8 de "Propuestas de mejora" pide un cociente de entre 1.300 e 1.500 usuarios maiores de catorce anos por médico.

Por último, cabe aludir ao documento conxunto do Foro de Médicos de Atención Primaria, participado por AEPAP (Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria), CESM, OMC (Organización Médica Colegial), SEMERGEN, SEMFYC, SEMG e SEPEAP (Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria y de Atención Primaria), no seu apartado 7, Documento 6: "Adecuar los recursos a las necesidades" cita no seu punto 3 "Revisión del número de pacientes asignados adecuándolos entre 1.300 y 1.500 por médico".

Por todo o anterior, parece que a decisión da consellería susténtase en criterios obxectivos e técnicos. Non cabe dúbida de que a administración debe valorar múltiples factores na toma de decisións, pero en todo caso, estas deben estar suficientemente motivadas. Neste caso concreto, non apreciamos arbitrariedade na xestión, senón que atopamos fundamentos baseados en análises científico-sanitarios.

Por outra banda, alude a consellería a razóns de calidade asistencial. Neste sentido, temos que sinalar que, efectivamente, o exceso de pacientes pode minorar a calidade da atención por dispoñer, o profesional sanitario, de menos de tempo, pero tamén é certo que un número moi pequeno de pacientes atendidos provoca que o profesional, co paso dos anos, perda práctica e, por tanto, tamén se poida ver comprometida a calidade do servizo. En definitiva, este índice de actividade é un parámetro obxectivo que permite xestionar os recursos cun criterio de equidade e xustiza distributiva.

En base a todo o anterior, non se pode determinar que, neste tipo de situacións, haxa mala praxe administrativa na decisión organizativa de dotación de facultativos. En conclusión, sendo coherentes co que se indica, e atendendo aos datos rexistrados de cada poboación e os criterios comunmente aceptados e aplicados noutras poboacións, parece razoable a distribución de facultativos e centros de saúde establecido cando se cumpren as cocientes mencionadas.

Cuestión distinta, e que xa non corresponde valorar neste tipo de expedientes , pero que non cabe dúbida que resulta inherente á problemática dunha poboación dispersa como a da nosa comunidade autónoma, está a reflexión sobre a conveniencia da figura do coñecido como médico ou pediatra itinerante". Existen discrepancias tanto entre profesionais sanitarios como entre administracións acerca da mellor opción para dar cobertura idónea e de calidade nestas situacións. A xerencia sanitaria debe optar por, ben manter a actual estrutura e funcionamento das prazas itinerantes ou ben agrupar e concentrar recursos naqueles centros que, pola súa localización xeográfica, demografía, isócrona, infraestrutura e material, se consideren máis oportunos. Este debate compete á administración na súa facultade de autoorganización, respectando como xa dixemos parámetros técnicos que fundamente con suficiente raciocinio as decisións conseguidas, prestando en todo caso, uns servizos sanitarios de calidade.

Por último, debemos mencionar a problemática sobre a dotación de persoal no Servizo de Urxencias de Hospital de Santiago de Compostela, cuxo expediente quedou en suspenso en tanto se estaban realizando as xestións oportunas en materia de negociación colectiva para alcanzar un acordo que satisfixese ás partes en conflito.

2. Listas de espera

O número de expedientes tramitados sobre a xestión das listas de espera na sanidade pública mostra o grao actual de inquietude da poboación galega na atención sanitaria.

Tal e como dispón o artigo 12.2 da Lei 8/2008 de saúde de Galicia, na Comunidade Autónoma galega recoñécese expresamente aos usuarios do sistema de saúde o dereito para obter unha garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestacións sanitarias financiadas publicamente sexan dispensadas nuns prazos previamente definidos e coñecidos. A concreción destas garantías prodúcese mediante a publicación da Lei 12/2013 de Garantías de Prestacións Sanitarias, vixente desde o 3 de marzo de 2014, a cal introduce medidas relativas aos tempos de espera para consultas, probas e intervencións cirúrxicas, a posibilidade de optar por centros privados, ou a consulta telefónica. No que respecta ás listas de espera, esta norma establece uns tempos máximos de acceso á asistencia sanitaria para determinados procedementos e situacións clínicas, que se determinarán regulamentariamente, establecendo así un sistema de garantías, fixándose 60 días para as intervencións cirúrxicas e 45 días para consultas externas e procedementos diagnósticos e/ou terapéuticos. Dita norma establece un sistema de clasificación en prioridades baseado en aspectos clínicos, funcionais e sociais do paciente, consolidando a gravidade dos procesos, a efectividade da atención sanitaria e a oportunidade da atención sanitaria como criterios de xestión dos tempos de resposta.

No ano 2017, publicouse o Decreto 105/2017 polo que se regula o sistema de garantía de tempos máximos de acceso ás prestacións sanitarias públicas, e mediante o que se establecen os procesos e situacións clínicas nas que se deben garantir en condicións de calidade, equidade e seguridade, os tempos máximos de espera no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia.

A lexislación galega contempla para aqueles procesos con alta prioridade uns tempos de atención máximos que deben ser respectados en todo caso.

A interpretación da norma non deixa lugar a dúbidas en canto a estes prazos de espera que pode esixir o usuario afectado, pero a aplicación práctica da mesma non alcanzou a súa plena eficacia, e isto ten unha clara repercusión no traballo que vén realizando o Valedor do Pobo nesta área de sanidade, pois son numerosas as reclamacións dos usuarios do Sergas polas demoras que sofren para ser intervidos, vistos por especialistas ou para a realización dunha proba diagnóstica.

Sen dúbida, o número de pacientes e os recursos existentes dificultan o pleno alcance do dereito dos pacientes para ser atendidos en prazos razoables e acordes á súa doenza, pero a súa aplicación resulta de necesaria consecución.

É certo, e así debe destacarse, que unha porcentaxe moi elevada das reclamacións sobre tempos de espera en Sanidade resólvense satisfactoriamente tras a intervención do Valedor do Pobo, pero o problema estrutural pervive e constitúe unha das críticas máis abundantes por parte dos usuarios galegos.

Non podemos obviar que a demora que se rexistra nas listas de espera no Sergas leva múltiples intervencións do Valedor do Pobo, situación que resulta incompatible cos obxectivos marcados na normativa vixente, cuxa finalidade precisamente é a de evitar dilacións excesivas, tal e como recoñeceu a Lei 12/2013 de Garantías de Prestacións Sanitarias. Aínda que na maior parte dos expedientes non é necesario ditaminar unha recomendación cominando á administración sanitaria a corrixir a súa actuación, tendo en conta que na tramitación do expediente procedeuse xa a modificar os prazos de espera, non deixa de ser un problema estrutural que debe ser reformado pola administración a un nivel xeral, e con este obxectivo continúase traballando no Valedor do Pobo.

Dito o anterior, hai que sinalar, que a normativa vixente establece que, unha vez esgotado o prazo máximo de espera desde a inclusión no Rexistro de tempos de Garantía para a Atención Sanitaria non urxente, o Servizo Galego de Saúde facilitará ao usuario a dispensación da atención sanitaria pendente nun centro sanitario concertado. O rexeitamento da oferta asistencial alternativa noutro centro sanitario da Rede Galega Sanitaria de utilización pública supón a inaplicación da garantía de prazos máximos, salvo que se poida acreditar unha causa xustificada para o rexeitamento da alternativa ofertada.

Con todo, isto non significa que o paciente que decidise, no marco da súa liberdade de elección, ser atendido no seu hospital de referencia e polos profesionais que tradicionalmente lle prestaron a asistencia, deba permanecer durante períodos de tempo excesivos e esaxerados en espera da realización dos procedementos programados, xa que, ten dereito á consulta, proba ou cirurxía da que está pendente, non xa nos tempos máximos comentados, pero si nos tempos que razoablemente se estean xestionando no centro elixido. Nesta liña, é importante que se informe adecuadamente destes dereitos aos pacientes afectados.

Tampouco se pode obviar que hai supostos nos que o tipo de proceso asistencial non resulta prioritario, non encaixando nas marxes que especifica a lei para que se lle aplique os tempos máximos de espera; pero aínda neste tipo de situacións, é preciso lembrar que tamén as actuacións que non gozan do beneficio de garantía de prazo de resposta deben desenvolverse conforme a criterios de boa gobernanza sanitaria, e que os prazos deben ser razoables.

Sen dúbida, como diciamos, os atrasos nas listas de espera ocupan un volume importante do traballo desta institución, e a revisión destas situacións pola administración e a axilización dos casos que cumpren cos requisitos que establecen a norma son un aspecto fundamental do traballo. E neste punto hai que dicir que, en numerosas ocasións o problema parte non só xa de que o tempo de espera resulte excesivo, senón que en moitas das reclamacións constátase que o paciente nin sequera ten concretada data para consulta, intervención ou proba. A práctica de non obter unha data concreta no momento de solicitar cita médica debe ser corrixida pola administración sanitaria, debendo fixar día e hora tan pronto se presenta a solicitude de atención sanitaria.

No ano 2018 hai que mencionar de forma expresa a demora que vén producindo de forma reiterada no Hospital de Ourense para a realización dos TAC's de control que os pacientes oncolóxicos necesitan para valorar a evolución da enfermidade e controlar a adecuación do tratamento.

A espera de pacientes do servizo de oncoloxía para fixar a data do TAC de control no CHOU vén orixinando a apertura dun importante número de expedientes.

Dadas as numerosas e continuas queixas tramitadas nese centro específico (máis de 50 neste exercicio), e que conforman expedientes individualizados, desde esta defensoría considerouse conveniente iniciar un expediente de oficio para investigar a problemática de forma global, con independencia de que os casos particulares íanse resolvendo de forma satisfactoria.

Inicialmente, recibimos un primeiro informe da Consellería de Sanidade no que se indicaba que os TAC' s se levan a cabo dentro dunhas marxes de tempo de espera razoables, e que se estaba traballando conxuntamente co Servizo de Oncoloxía Médica, para elaborar vías clínicas que axilicen e melloren os tempos de resposta, axustados por prioridades, coa

finalidade de optimizar estes tramos de espera. Tamén se detallaban no informe os recursos existentes e a súa dispoñibilidade segundo tipo de paciente e xornada, e mencionábase o incremento de pacientes preferentes nos últimos anos, o que provoca un incremento da actividade realizada.

Por último, a consellería afirmaba que naqueles casos nos que se solicita no CHUO un TAC urxente, este realízase inmediatamente. Tampouco existen demoras nos TAC condicionados por un tratamento cirúrxico ou un cambio de tratamento do paciente. Só nos casos de TAC de control, despois da valoración do radiólogo, pode producirse certa demora, pero sempre dentro de marxes razoables e que non afectan á situación clínica.

Á vista do anterior, dirixímonos novamente a Sanidade indicándolle que non cuestionamos a urxencia ou preferencia de cada proba, e que debe atenderse ao criterio dos profesionais médicos que determinan cales son os prazos razoables para realizala. Pero aínda con isto, non cabe dúbida que son excesivamente numerosos os casos de enfermos oncolóxicos que, angustiados pola súa enfermidade, a evolución da mesma, e as consecuencias que posibles demoras poden ter sobre a deriva das células cancerígenas, acoden a esta institución desesperados pola falta de data para realizar o TAC de control. Co volume de queixas recibidas, non podemos senón formular certas cuestións, pois ante unha situación xa de por si traumática e preocupante como é o padecemento dun cancro, percíbese unha problemática de atrasos continuados que necesita de aclaración. Ao noso entender, é necesario unha análise de dous factores, un, a necesidade de actualizar un ritmo máis adecuado na realización desta proba diagnóstica, e outro, a adecuada explicación ao paciente de "prazo razoable" se, efectivamente, a nivel clínico é así.

En conclusión, trasladóuselle á Consellería de Sanidade realizar unha nova revisión da problemática, así como da previsión de recursos e reforzos reais e actuais destinados a afrontar as repetidas queixas que recibe ese servizo.

3. Praxe médica e responsabilidade patrimonial

Unha problemática que de forma recorrente xera a intervención do Valedor do Pobo é a referida ás discrepancias sobre os diagnósticos emitidos polos profesionais sanitarios. Mantense estable o número de queixas que cuestionan as valoracións médicas, tanto as relativas aos desacordos derivados de pareceres clínicos como ás xurdidas por supostos erros ou neglixencias médicas.

O Valedor ten dificultades para supervisar a actuación dos facultativos xa que carece de medios técnicos que permitan entrar a valorar cuestións nas que subxace como problema de fondo criterios clínicos.

Por este motivo, o labor da institución circunscríbese a estudar a queixa recibida e investigar se se seguiron os trámites formais previstos, cumpríndose o establecido na normativa de aplicación.

Con todo, aínda que esta institución non poida cuestionar esas valoracións médicas nin as resolucións que poida adoptar a administración en base ás devanditas valoracións, obrigando en moitos casos a concluír o expediente sen un pronunciamento específico sobre a discrepancia clínica que orixina a queixa, si se puido constatar que a intervención do Valedor do Pobo, coa petición de informe aos órganos competentes para a análise ou revisión dos casos expostos, contribúe ao bo funcionamento na prestación dos servizos públicos. A esixencia de explicacións que necesariamente leva a solicitude de informe á consellería pola nosa banda, determina en numerosas ocasións que se revisen as actuacións médicas cuestionadas, e en todo caso, supón unha investigación interna da propia administración para aclarar se os profesionais implicados desenvolveron o seu labor atendendo á boa praxe médica.

Por outra banda, ademais da supervisión e persuasión de revisión para a administración, que implica toda intervención do Valedor do Pobo, aínda cando as limitacións derivadas de criterios clínicos non permita un ditame sobre a actuación profesional e a institución deba absterse de realizar pronunciamento algún sobre o axuste daquela á denominada *lex artis*, usualmente infórmase aos interesados sobre os procedementos administrativos e xudiciais que poden exercer para tratar de esixir a responsabilidade patrimonial da Administración.

Así, conforme ao artigo 139.1 da Lei 30/1992 "Os particulares terán dereito a ser indemnizados polas administracións públicas correspondentes, de toda lesión que sufran en calquera dos seus bens e dereitos, salvo nos casos de forza maior, sempre que a lesión sexa consecuencia do funcionamento normal ou anormal dos servizos públicos", sendo de aplicación dito principio no caso da responsabilidade patrimonial do Sistema Galego de Saúde e dos seus centros sanitarios concertados, polos danos e prexuízos causados por ou con ocasión da asistencia sanitaria. A determinación da responsabilidade, civil ou penal dos profesionais que interviñeron debe dilucidarse a través dun proceso xudicial onde se garante suficientemente a contradición das probas e informes que cada parte poida achegar en defensa das súas posicións, pois constitúe o mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situacións ao permitir un ditame profesionalizado sobre os feitos acaecidos, así como a achega das oportunas probas e alegacións.

En tales casos, debe terse en conta o previsto no artigo 106.2 da Constitución Española e o artigo 32 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, segundo o procedemento previsto no artigo 67 e concordantes da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas. Na súa virtude, os particulares terán dereito a ser indemnizados polas administracións públicas de toda lesión que sufran en calquera dos seus bens e dereitos, sempre que a lesión sexa consecuencia do funcionamento normal ou anormal dos servizos públicos, salvo en casos de forza maior ou de danos que o particular teña o deber xurídico de soportar de acordo

coa lei. O dano alegado haberá de ser efectivo, avaliable economicamente e individualizado con relación a unha persoa ou grupo de persoas. O dereito para reclamar prescribirá ao ano de producirse o feito ou o acto que motive a indemnización ou se manifeste o seu efecto lesivo.

Esta institución non pode substituír a lexitimación dos reclamantes para interpoñer unha reclamación no marco de tal regulación. No caso de que o afectado decida presentala, na solicitude deberá especificar as lesións producidas, a presunta relación de causalidade entre estas e o funcionamento do servizo público, a avaliación económica da responsabilidade patrimonial, se fora posible, e o momento na que a lesión efectivamente se produciu.

O Valedor do Pobo debe respectar a autonomía profesional dos facultativos, o que significa que o médico pode emitir, con toda liberdade, a súa opinión profesional conforme ás indicacións diagnóstico-terapéuticas dos seus pacientes máis adecuadas en función da evidencia científica dispoñible en cada momento, así como a elección do tipo de técnicas a utilizar, dependendo da patoloxía do paciente e as circunstancias nas que se atope a mesma, polo que esta institución nin pode nin debe, entrar a valorar, as decisións profesionais que se tomen respecto aos pacientes neste sentido.

Con todo, esta autonomía non é ilimitada, pois o feito de que nunha asistencia sanitaria produzase un dano que se atopa contemplado no consentimento informado, non significa, que á administración, en todo caso, se lle exima de responsabilidade, sendo o correcto en tales supostos, a apertura do denominado expediente de responsabilidade patrimonial como o mecanismo idóneo para dilucidar este tipo de situacións, pois permite un ditame profesionalizado sobre os feitos acaecidos, así como a achega das oportunas probas e alegacións.

> O paciente terá a obrigación de soportar os riscos que entrañen as intervencións médicas, a condición de que as mesmas se levaron a cabo conforme á "lex artis ad hoc", xa que a existencia do documento de consentimento informado non pode, en ningún caso, amparar a mala praxe.

Para finalizar, e como fixemos xa en exercicio anteriores, queremos trasladar á Consellería de Sanidade, e en particular aos profesionais que exercen o seu labor no ámbito sanitario, que, sen cuestionar en ningún caso os criterios clínico-científicos que a súa formación e experiencia lles outorga, é fundamental que este labor exérzase facilitando un trato correcto e afable ao paciente, así como o adecuado traslado da información e a comprobación dunha boa comprensión do ditame médico. O desenvolvemento de habilidades de comunicación e relación, que reforzan a confianza entre médico e paciente, inflúen na percepción e valoración por parte dos usuarios sobre o diagnóstico e ditame médico recibido.

Directamente relacionado coas cuestións anteriores sobre praxe médica, están as queixas que precisamente versan sobre expedientes de responsabilidade patrimonial, nas que os interesados que decidiron iniciar unha reclamación deste tipo ante a administración sanitaria ven como o prazos de tramitación de tal procedemento e a súa resolución dilátanse en exceso, excedéndose os tempos marcados pola norma sen que haxa xustificación algunha por parte de Sanidade .

A Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público deseña o procedemento da responsabilidade patrimonial da Administración pública como unha responsabilidade xeral e directa que entra en xogo sempre que se cumpran os requisitos que esixe a norma e se siga o procedemento previsto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas. E dentro do procedemento establecido por este articulado (trámites de incoación, instrución, audiencia, informe e terminación desta clase de procedementos) contémplanse prazos de obrigado cumprimento, que a administración afectada debe respectar, debendo adoptar unha resolución expresa chegados estes.

Certo é que, ante a petición de información por parte da valedora por unha demora neste tipo de expediente, é habitual recibir o compromiso inmediato por parte da administración de proceder a súa resolución. Pero non hai que esquecer que a obrigación administrativa de cumprir escrupulosamente coas normas que rexen os procedementos, coidando ao máximo dos trámites que constitúen o expediente administrativo, dimana directamente do mandato constitucional do artigo 103 dunha Administración eficaz que serve con obxectividade os intereses xerais e que actúa con sometemento á lei e ao dereito, sometemento que se articula mediante a suxeición da actuación pública ao procedemento administrativo establecido pola Lei segundo os principios garantidos pola Constitución española no seu artigo 9.3.

4. Relación entre usuarios e profesionais sanitarios

A relación entre o paciente e o persoal sanitario que o atende defínese como a interacción que se produce entre un axente da saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, ou calquera outro persoal sanitario) e un paciente con necesidade de asistencia (e frecuentemente cos familiares do paciente). Esta relación é un pilar fundamental da atención sanitaria, polas implicacións que ten no diagnóstico e tratamento de calquera enfermidade.

Non cabe dúbida de que o vínculo entre médico e paciente experimenta hoxe en día cambios importantes debido ao desenvolvemento dunha tecnoloxía cada vez máis especializada e á necesidade de proporcionar asistencia médica a unha poboación crecente, o que provocou novas formas de organización e sistemas de operación máis eficaces.

En máis ocasións das desexadas, as relacións entre médicos e enfermos volvéronse menos íntimas e satisfactorias en termos das expectativas e necesidades emocionais duns e outros, debido en boa parte á alta carga de traballo soportada polo persoal sanitario cunha

elevada masificación das consultas, a introdución de tecnoloxía que reduce a proximidade entre os axentes que interactúan nesta relación, o aumento das capacidades resolutivas da medicina ou a maior información que manexan os pacientes.

Ante a situación real descrita, parece oportuno agrupar baixo este epígrafe, un conxunto de queixas en cuxo transfondo se atopa, non tanto a valoración ou atención médica en sentido técnico, senón o trato recibido por parte do profesional, que, a xuízo dos autores das queixas, non foi o correcto, sendo eixo vertebrador de todas elas, o cuestionamento sobre a sensibilización e concienciación no trato dos profesionais sanitarios aos pacientes e familiares.

A especial dificultade coa que se atopa o Valedor do Pobo neste tipo de expedientes é que, con frecuencia, existen serias discrepancias no relato dos feitos, sendo diverxentes as apreciacións do profesional sanitario e o autor da queixa en canto á situación vivida, ao trato recibido, e ás expresións e tons empregados. Na maior parte dos supostos, non existen outros medios de proba que as meras declaracións dos intervenientes, apreciándose claramente versións diverxentes, o que nos impide realizar calquera estimación ao non estar presentes no momento e lugar dos feitos, nin a obter probas determinantes do relato descrito por unha ou outra parte. Por tal motivo, o fondo do asunto non poderá ser coñecido nin valorado pola nosa institución, ao non poder confirmarse o denunciado polo autor da queixa.

Con todo, e a pesar das limitacións expostas, o noso compromiso coa defensa da prestación dun servizo sanitario de calidade, obríganos en todo caso a trasladar á Consellería de Sanidade, e polo tanto, aos profesionais que se dirixen e atenden directamente a pacientes e usuarios, que o Valedor do Pobo considera fundamental que no servizo público de saúde se preste unha atención sanitaria adecuada non só no aspecto clínico, senón tamén que a atención humanitaria sexa exquisita.

> Todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente, e ser conscientes do impacto que as súas actitudes, palabras e silencios causan nos mesmos.

Sucede na maior parte destes casos que, lamentablemente, non pode comprobarse a veracidade dos feitos denunciados, ao non dispoñer de elementos probatorios nun ou outro sentido. Con todo, consideramos que o requirimento da preceptiva información á Consellería de Sanidade coa apertura da investigación sumaria e informal instada polo particular, contribúe á mellora das relacións humanas que subxacen en toda interacción entre médico e paciente, dado que a investigación interna realizada pola propia administración para dar conta a esta institución sobre a queixa formulada, implica la supervisión dos feitos denunciados, quedando constancia expresa do malestar mostrado polos usuarios, cuxa manifestación chega ao profesional concreta que interveu.

Como mostra da utilidade de petición de información, chegouse a recibir no Valedor informes confirmando o inicio de investigacións internas por parte da Inspección de Servizos para aclarar o sucedido ou a toma en consideración, a pesar da dificultade de constatar a versión dunha e outra parte, para evitar a repetición de situacións de malestar para o usuario.

Lamentablemente, noutras reclamacións debemos proceder á conclusión do expediente ante a falta de probas, confiando en que o noso labor de investigación sumaria e informal derive nunha reflexión sobre o sucedido por parte dos profesionais implicados. En ocasións, ademais, o desasosego ou incomodidade que nos traslada o interesado polo trato recibido, está directamente relacionado co desacordo sobre o diagnóstico recibido, ou mesmo coa deficiente ou incomprendida información recibida sobre o problema de saúdo en cuestión, o que fai máis complexa e limitada a nosa intervención.

Con todo, queremos insistir novamente no feito de que o Valedor do Pobo considera fundamental que no servizo público de saúde se preste unha atención sanitaria adecuada non só no aspecto clínico, senón que, ademais, a atención humanitaria sexa tamén exquisita. Todos os profesionais sanitarios deben coidar con esmero o trato ao paciente.

5. Xestión sanitaria

Neste apartado agrúpanse queixas en cuxo transfondo se analizan determinados aspectos de xestión administrativa, así como procedementos de organización e funcionamento dos servizos. Alcanzar a eficacia no sistema de información personalizado de citas e lista de espera nos hospitais do Servizo Galego de Saúde é un reto posible que permiten as novas tecnoloxías.

O correcto funcionamento dos programas ou aplicacións informáticas para a sistematización de citas ou a comunicación cos servizos sanitarios, resulta indispensable para a correcta xestión da organización sanitaria.

Destaca no 2018 unha recomendación dirixida á Consellería de Sanidade para a mellora da comunicación mediante o uso das novas tecnoloxías. Esta observación ten a súa orixe na reclamación dun interesado ao que se lle notificou telefonicamente o cambio de cita para unha consulta de alergoloxía que tiña programada para o día 06-03-2018, pasando ao 08-03-2018. Entendía o reclamante que a negativa do funcionario para identificarse e a imposibilidade de poder comunicarse novamente co número da chamada impedía proba ou constancia do cambio, polo que tales modificacións deberían trasladarse por e-mail ou SMS.

Solicitado informe á Consellería de Sanidade, a administración remitiunos un escrito no que se sinalaba que a cita foi modificada por motivos de ausencia inesperada da facultativa que lle correspondía, indicando que o sistema que o Sergas estableceu para o aviso de reprogramación é o telefónico, xa que proporciona a comunicación inmediata co paciente. Constaba tamén no informe que o paciente pode comprobar, se ese é do seu interese, no portal de sanidade www.sergas.es, a situación das súas citas na atención hospitalaria. Con tal mecanismo, o Sergas dispón de sistemas efectivos para comprobar a veracidade da cita que se lle indica. En todo caso, o Sergas recomenda aos centros hospitalarios que o empregado ou empregada público/a que realiza a comunicación ao paciente identifíquese ao comezo da conversación.

Analizados os argumentos postos de manifesto tanto polo autor da queixa como pola Consellería, temos que indicar que, efectivamente, non se aprecian dúbidas na confirmación da modificación da cita, tendo en conta que o paciente dispón da posibilidade de comprobar na web da Consellería a súa nova cita. Por outra banda, a administración tamén asume e comparte co interesado, que o persoal da consellería debe identificarse. Entendemos que, neste sentido, a falta de identificación neste caso concreto resulta puntual e non común.

Non obstante o anterior, desde esta institución consideramos necesario ir máis aló do mero caso concreto, e profundar na mellora da praxe da administración. Con tal motivo, plasmamos unha serie de consideracións que dan lugar á recomendación coa que conclúe este expediente, centrándonos na reivindicación do autor da queixa relativa á recepción de información a través de correo electrónico e non unicamente por teléfono.

Certo é que a comunicación telefónica resulta áxil e práctica, pero tamén resulta evidente que a dispoñibilidade do usuario para atender unha chamada telefónica non ten porqué ser continua, e a confianza nunha notificación da que pode quedar constancia resulta máis elevada. Non esquecemos o que sinala a consellería acerca da opción de acceder á páxina web do Sergas para a comprobación efectiva da cita, pero tampouco pode obviarse que as novas tecnoloxías permiten avances e melloras que facilitan as canles de comunicación e a xestión de citas cos pacientes e usuarios.

Neste punto, debemos invocar a exposición de motivos da Lei 11/2007 de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos. Nela faise referencia a que unha Administración adaptada aos novos tempos ten que acompañar e promover en beneficio dos cidadáns o uso das comunicacións electrónicas. A Lei de Acceso Electrónico pretende superar moitas das rixideces derivadas da normativa anterior de réxime xurídico e procedemento administrativo, tendo en conta os novos medios dixitais dispoñibles. O verdadeiro salto cualitativo que pretende conseguir esta norma unha vez superadas as barreiras tecnolóxicas, consiste en dar o paso desde “poderano” ata o “deberán”, en referencia á obrigatoriedade para as administracións públicas da oferta aos cidadáns de medios electrónicos e telemáticos para relacionarse con elas, sendo esta alternativa bidireccional.

As aplicacións informáticas actuais permiten a introdución de apartados específicos que recollen direccións de correos electrónicos, e de non ter esta opción habilitada, os avances tecnolóxicos facilitan a adaptación das mesmas para a inclusión dese dato de contacto. As opcións para a utilización destas vías poden pasar pola elección do medio preferente para a comunicación, sen que se vexa minguada ningunha garantía para o administrado, pois é precisamente este o que expresamente define como prioritaria a vía telemática para recibir notificacións.

O artigo 3 da Lei 11/2007 especifica as finalidades da lei: (1) a necesidade de facilitar o exercicio de dereitos e o cumprimento de deber por medios electrónicos; (2) facilitar o acceso por medios electrónicos dos cidadáns á información e ao procedemento administrativo, con especial atención á eliminación das barreiras que limiten devandito acceso; (3) crear as condicións de confianza no uso dos medios electrónicos, establecendo as medidas necesarias para a preservación da integridade dos dereitos fundamentais, e en especial, os relacionados coa intimidade e a protección de datos de carácter persoal, por medio da garantía da seguridade dos sistemas, os datos, as comunicacións, e os servizos electrónicos; (4) promover a proximidade co cidadán e a transparencia administrativa, así como a mellora continuada na consecución do interese xeral; (5) contribuír á mellora do funcionamento interno das Administracións Públicas, incrementando a eficacia e a eficiencia das mesmas mediante o uso das tecnoloxías da información, coas debidas garantías legais na realización das súas funcións; (6) simplificar os procedementos administrativos e proporcionar oportunidades de participación e maior transparencia, coas debidas garantías legais e (7) contribuír ao desenvolvemento da sociedade da información no ámbito das Administracións Públicas e na sociedade en xeral.

Este compendio de principios xustifica que a Consellería de Sanidade traballe e avance no uso das novas ferramentas da comunicación en aras a mellorar a súa eficacia e eficiencia como indica a norma de referencia.

O emprego do correo electrónico como canle para remitir as notificacións ou avisos dirixidos aos usuarios e cidadáns, debe ser fomentado e ofertado como canle de información.

En conclusión, recomendouse, e Sanidade aceptou, a introdución dun novo apartado nos datos de contacto da aplicación informática do Sergas de forma que se recolla o correo electrónico daqueles usuarios que así o queiran facilitar, podendo establecerse como medio de comunicación preferente.

6. Ámbito socio-sanitario

Os cambios que experimenta a nosa sociedade a nivel demográfico, epidemiolóxico e socio-cultural presentan demandas asistenciais que esixen a coordinación de recursos médicos e sociais para atender colectivos en situación de dependencia ou vulnerabilidade como os

enfermos crónicos, as persoas con algunha discapacidade física, psíquica ou sensorial, e a terceira idade.

> En múltiples ocasións non é suficiente con prestar de forma illada a asistencia curativa senón que a transversalidade da súa problemática esixe actuacións conxuntas no ámbito social para lograr maior autonomía do usuario e facilitar a súa inserción social.

A coordinación entre o ámbito social e sanitario constitúe un dos retos máis importantes, e é básica para ofrecer unha atención integral ás persoas maiores, pacientes crónicos, con limitacións de autonomía persoal ou que precisan asistencia profesional intensa.

O ámbito da saúde mental é un claro exemplo destas necesidades, e o Valedor do Pobo actúa en aras de favorecer que a xestión da administración coordine os servizos precisos de atención sociosanitaria adecuados, realizando unha función básica na nosa comunidade de defensa dos dereitos fundamentais de todos os cidadáns, destacando un particular afán protector daquelas persoas que se atopan en situacións de especial vulnerabilidade.

Esta vocación reflíctese non só na actividade común da institución a través da súa intervención mediante a tramitación de expedientes tanto a instancia de parte como de oficio, senón tamén a través de accións de carácter extraordinario que requiren dun traballo exhaustivo, para abordar problemáticas complexas con necesidades específicas o fin de detectar as súas carencias e realizar propostas serias de mellora.

O Valedor do Pobo ten elaborado xa informes extraordinarios que pretenden analizar problemáticas de especial e obrigada atención por parte dos poderes públicos, e nesta liña, para esta institución resulta imprescindible abordar nunha análise ampla e transversal a situación actual da atención á saúde mental en Galicia.

Xa con motivo da tramitación de varios expedientes sobre supostas carencias a nivel de recursos materiais e humanos, o Valedor do Pobo tiña programada a realización dun estudo monográfico sobre Saúde Mental na nosa comunidade. A recente publicación do Informe do Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura (MNP) sobre o estado actual do Hospital Psiquiátrico de Conxo, reforza tal propósito.

Á vista das inquietudes que se nos están trasladando con motivo das prestacións tanto sanitarias como sociais para atender a pacientes con enfermidade mental, e do informe do MNP, resulta preciso levar a cabo un estudo completo da cuestión, que involucre tanto á Consellería de Sanidade como á Consellería de Política Social, de forma que se consigan valoracións concluíntes sobre as carencias ou necesidades das que adoece o sistema actual de atención á saúde mental.

Neste momento, iniciáronse xa contactos coas entidades do terceiro sector que traballan neste campo, entendendo que a súa perspectiva e valoración das necesidades dos enfermos, familiares e traballadores, resulta fundamental para unha análise global. E como non pode ser doutra forma, nos temos dirixido tamén ás Administracións Públicas competentes na materia, para solicitar a súa colaboración a fin de traballar na elaboración dun documento que permita extraer conclusións firmes, documentadas e suficientemente motivadas sobre a atención sociosanitaria das persoas con enfermidade mental.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE SANIDADE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/1444/17	Paliar a carencia de pediatras no SERGAS	Consellería de Sanidade 08/01/2018	ACEPTADA	Q/14444/17
2	Q/5624/18	Paliar a carencia de pediatras no SERGAS	Consellería de Sanidade 19/07/2018	ACEPTADA	Q/5624/18 e Q/5685/18 a la Q/11433/18
3	Q/398/18	A mellora da comunicación mediante o uso das novas tecnoloxías	Consellería de Sanidade 07/08/2018	ACEPTADA	Q/398/18
4	Q/4036/18	Autorización de acompañante durante o traslado en ambulancia para tratamento rehabilitador.	Consellería de Sanidade 15/11/2018	PENDENTE	Q/4036/18

V. Consideracións finais

A atención sanitaria pública constitúe un dos pilares fundamentais do noso estado de benestar, polo que resulta comprensible a preocupación que mostra a cidadanía pola preservación dunha estrutura organizativa que permita unha asistencia eficaz en materia de saúde. A esta estrutura esíxenselle unhas prestacións sanitarias universais (que atenden sen distinción a toda a poboación), integrais (que velen pola prevención, curación e rehabilitación dos pacientes), públicas e da máxima calidade.

As decisións políticas adoptadas nos últimos anos dirixidas a manter o sistema financeiro a través da contención do gasto público afectaron transversalmente a diversas áreas do noso sistema de benestar, entre as que se atopa a sanidade pública. A continuidade no tempo destas medidas implica que a administración sanitaria debe afrontar o importante reto de

conxugar a oferta dunha sanidade pública de calidade que poida dar resposta ao crecente aumento da demanda asistencial orixinada tanto polas circunstancias demográficas, culturais e sociais, como pola precariedade económica e a consecuente diminución dos recursos individuais, preservando á súa vez un sistema de saúde eficaz, equitativo e solvente

Evidentemente, se ao actual xurdimento e consolidación de múltiples factores que levan de seu un importante aumento do gasto sanitario (desde o envellecemento paulatino da poboación, ata o aumento de enfermidades cuxos tratamentos custosos, pasando polo necesario investimento en infraestruturas e a introdución de alta tecnoloxía, únenselle as dificultades inherentes a toda crise económica do alcance da rexistrada nos últimos anos, a preservación das prestacións básicas dun estado de benestar como o noso esixe reformas pensadas a longo prazo, inspiradas en criterios racionais e responsables que supoñan a adopción razoada de reformas innovadoras.

Os debates e discrepancias na evolución da reforma sanitaria evidéncianse nun contexto de necesario axuste do déficit público, pero debe imperar unha formulación inspirada na oportunidade dun cambio que asegure que os recursos financeiros sexan utilizados de forma que se maximicen os seus efectos sobre a saúde da poboación.

Esta institución puido comprobar que algunhas das medidas adoptadas a través das recentes reformas lexislativas xeraron claras desavinzas na cidadanía, e orixinaron un incremento da actividade supervisora por parte do Valedor do Pobo. Consideramos fundamental que os poderes públicos avalíen as consecuencias que certas medidas poden ter nos colectivos máis vulnerables. Pero xunto co anterior, existen outras problemáticas que veñen suscitando numerosas reclamacións dos usuarios da sanidade pública galega que determinaron a intervención desta defensoría xa desde os seus inicios e que non se atopan condicionadas por criterios económicos senón coa necesaria humanización da atención sanitaria.

Para unha mellor valoración final da problemática rexistrada no Valedor do Pobo na área de sanidade, podemos resumir en varios aspectos as intervencións realizadas, que á súa vez ilustran os parámetros fundamentais e guías de actuación que esta institución entende que deben terse en conta á hora de xestionar procedementos e actuacións nesta materia:

1.- **A reorganización na xestión de centros e servizos sanitarios**, tanto a nivel de recursos humanos como de espazos físicos e recursos materiais, debe garantir unha asistencia de calidade a toda a poboación afectada. Na mesma medida, toda reestruturación, organización e mobilidade do persoal sanitario require dun rigoroso proceso de análise de todos os factores no seu conxunto, co fin de evitar diminucións na devandita calidade. Aínda considerando que a potestade organizativa da administración permítelle tomar decisións neste sentido, non debe esquecerse que establecer canles de comunicación adecuados co persoal afectado ou deseñar un bo plan de transmisión dos cambios adoptados aos pacientes e usuarios contribúe sen dúbida á mellor comprensión e aceptación de moitas das medidas de necesaria implantación.

2.- **A xestión das listas de espera** debe realizarse en base a criterios complexos de priorización e con total transparencia. Priorizar en función da gravidade, efectividade e oportunidade da atención sanitaria supón establecer diferenzas entre as solicitudes de atención que obriga a dilatar no tempo a asistencia de determinadas patoloxías dificilmente entendible polo cidadán.

Por outra banda, o feito de que a normativa vixente estableza que naqueles casos nos que o paciente rexeite a alternativa que se lle ofrece para ser atendido nun centro derivado, e decida seguir esperando para ser intervido no seu centro de orixe, non se lle aplique o dereito de garantía de tempos máximos de espera xera moita incerteza entre os afectados.

Esta incerteza atopa o seu fundamento no feito de que non existe un tempo límite establecido legalmente para a súa atención, de forma que pasa a formar parte da chamada lista de espera non estrutural, cuxa xestión respecto da lista estrutural non está definida legalmente. É entendible que estes enfermos deban esperar a que efectivamente se atopen dispoñibles os recursos necesarios no centro no que queren manter a súa asistencia e xa non cabe entendela suxeita á garantía de prazo de resposta, pero iso non pode significar que a súa asistencia sanitaria se poida demorar sine die, pois a intervención ou consulta pendente deberá producirse dentro dun prazo razoable no marco do proceso asistencial en cuestión.

3.- Resulta fundamental implantar iniciativas que contribúan á concienciación e sensibilización dos profesionais que traballan no ámbito sanitario para mellorar o **trato aos usuarios**.

Á parte das queixas que de forma exclusiva céntranse no deficiente trato recibido polos profesionais que interveñen en todo proceso asistencial, unha boa parte das reclamacións que se encadran noutros apartados a efectos expositivos tamén contemplan en boa medida unha problemática que transcende a mera xestión administrativa, indo máis aló da praxe profesional en todos os niveis, e que reflicte unha afirmación básica nesta materia: o dereito á protección da saúde transciende do propio sistema sanitario, porque se fundamenta na dignidade da persoa, expresada na Declaración dos Dereitos do Home e en nosa propia Constitución.

É precisamente o respecto á dignidade humana o que fundamenta a necesaria humanización da asistencia sanitaria, e debe presidir a atención de pacientes e usuarios baseada na persoa e personalizada, cuxa calidade de trato sexa exquisita, e onde a información, a comunicación, a seguridade, a confianza, o fomento da autonomía das persoas e a atención integral e holística sexa un reto alcanzable no noso sistema público.

Para finalizar a análise das problemáticas máis importantes que conforman a área de sanidade, e tras expoñer as melloras necesarias que, ao noso xuízo, son esenciais abordar para alcanzar un sistema sanitario de calidade, e que á súa vez supoñen retos fundamentais na intervención ordinaria desta institución, debemos destacar que existen problemas recorrentes que precisan dunha abordaxe complexa pero necesaria.

Aínda que é lícito recoñecer que a Consellería de Sanidade atende en boa medida as iniciativas da valedora tendo en conta que un bo número de expedientes finalizan satisfactoriamente debido a que a administración corrixe a incidencia durante a tramitación mesma do expediente (principalmente en materia de atrasos en consultas, intervencións e probas diagnósticas), con todo, apréciase que os problemas que subxacen nese tipo de denuncias non diminuíron.

Mellóranse os casos individuais e concretos que chegan a esta oficina, pero as disfuncións estruturais non varían. Así, as denuncias en materia de atrasos en listas de espera ou a cobertura de baixas temporais en certas especialidades, son problemas de continúa xestión nesta oficina.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: XUSTIZA

I. Introdución

Na área de xustiza recíbense todas as queixas expostas polos cidadáns en relación coas materias relativas ás actuacións e funcionamento da xustiza.

Nesta área recíbense e aténdense moitas consultas de forma presencial ou telefónica, solicitando información e asesoramento case sempre vinculados á desconformidade con sentenzas xudiciais.

A nosa Constitución, no artigo 117.1, proclama o principio de independencia que debe caracterizar todas as actuacións que realizan os xuíces e tribunais no exercicio da súa función xurisdicional. Isto implica que esta institución non pode interferir nos procedementos xudiciais, nin revisar as resolucións que neles se ditan, no exercicio da mencionada independencia.

Son pois moi limitadas as competencias desta institución neste ámbito. O artigo 20 da Lei 6/1984, do 5 de xuño do Valedor do Pobo, establece que "non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderao se, iniciada a actuación interpuxésese por persoa interesada demanda ou recurso ante os tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional".

Podemos, porque así nos autoriza o citado artigo "velar para que a administración resolva expresamente, en tempo e forma, as peticións e recursos que lle fosen formulados".

A nosa actuación está pois lexitimada nos casos en que os aspectos formais da Administración de Xustiza son obxecto das queixas, especialmente a dilación indebida do proceso.

O dereito a un proceso sen dilacións indebidas aparece no artigo 24.2 da Constitución e tamén en tratados internacionais subscritos por España, en definitiva é un dereito a que o xuízo se desenvolva nun prazo razoable e as sentenzas execútense sen demora.

Aínda que o marco competencial é moi limitado, o obxecto do Valedor do Pobo neste ámbito é contribuír a que a tutela xudicial efectiva, dereito recollido no artigo 24.1 da Constitución, sexa cada vez máis unha realidade efectiva.

II. Datos cuantitativos

Durante o ano 2018 recibíronse 78 queixas das cales 22 foron admitidas a trámite, 46 non foron admitidas e 10 remitíronse ao Defensor del Pueblo.

Todas as queixas admitidas durante o ano 2018 foron concluídas.

Reabríronse 12 queixas de anos anteriores que tamén foron concluídas durante o ano 2018

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	78		78	
Admitidas	22	28,21%	22	28,21%
Non admitidas	46	58,97%	46	58,97%
Remitidas ao Defensor do Pobo	10	12,82%	10	12,82%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	22	100%	22	100%
En trámite	0	----	0	---

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2011	0	1	1	1	0
2014	0	1	1	1	0
2016	0	1	1	1	0
2017	0	9	9	9	0

A distribución de queixas por provincias é a seguinte:

A Coruña	27
Lugo	4
Ourense	5
Pontevedra	35
Outras	7
Total	78

Nesta área tramítanse tamén as queixas relacionadas coa administración penal.

Queixas inadmitidas.

Corenta e seis das queixas recibidas durante o ano 2018 non foron admitidas a trámite.

Estas queixas facían referencia fundamentalmente a:

- Desacordo con sentenzas xudiciais.

- Solicitude de indulto.

- Relacións xurídico-privadas.

- Cobro dun boleto premiado da lotería primitiva.

As máis numerosas son as que fan referencia a desacordos con sentenzas xudiciais. Estas queixas non poden ser admitidas a trámite pois esta institución non pode interferir nos procedementos xudiciais, nin revisar as resolucións que neles se ditan en exercicio da independencia xudicial que proclama a Constitución no artigo 117.1. Lembrámoslles nos nosos escritos que as discrepancias coas resolucións ditadas polos xulgados e tribunais de xustiza deben substanciarse polas vías previstas nas nosas leis procesuais, nos supostos e cos requisitos que ditas leis prevén e ante os tribunais de xustiza competentes.

As outras queixas non foron admitidas a trámite ao entender que non eran competencia desta institución por tratarse de temas privados non existindo ningunha actuación administrativa que se puidese supervisar.

Temos que facer constar que 17 das queixas non admitidas a trámite fan referencia a unha mesma cuestión. O desacordo coa imposición de costas procesuais, en 17 procedementos ante a xurisdición contencioso-administrativa contra o xustiprezo fixado polo Xurado de Expropiación e nas que se nos solicita que adoptemos unha resolución co obxecto de minorar as costas impostas.

Queixas de anos anteriores tramitadas durante o ano 2018

Son 12 as queixas tramitadas durante o ano 2018 que corresponden a anos anteriores. A maioría correspóndense con queixas remitidas ao Defensor do Pobo e que se concluíron neste ano.

Tramitáronse tamén varias queixas pendentes do ano 2017 e resoltas neste ano que facían referencia a desacordos co embargo ordenado nun procedemento de execución xudicial, desacordo cun informe forense para o xulgado, desacordo cunha resolución xudicial. Estas queixas presentáronse a finais de ano sen tempo para ser tramitadas durante o mesmo.

Queixas remitidas ao Defensor del Pueblo

Remitíronse ao Defensor del Pueblo dez queixas. Sete das cales teñen relación coa Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Son escritos de queixa remitidos por persoas que cumpren as súas condenas nos cárceres galegos, neste caso as de Teixeiro , Pereiro de Aguiar e A Lama.

Nas súas queixas denuncian a ausencia de beneficios penais a pesar de levar varios anos cumprindo a pena, problemas coa asistencia médica e vulneración dos seus dereitos por parte dos funcionarios.

Todas estas queixas foron remitidas ao Defensor del Pueblo ao carecer esta institución de competencias para iniciar unha investigación sobre os problemas denunciados.

Todas elas foron admitidas a trámite polo Defensor del Pueblo. Unha concluíuse e outra foi arquivada por non remitir o interesado a documentación complementaria que se lle solicitou.

As outras queixas remitidas facían referencia á falta de provisión de medios materiais para o control do cumprimento dunha pena de afastamento, o atraso na inscrición no Rexistro Civil dun matrimonio civil celebrado fóra de España e á demora nun expediente de nacionalidade española en trámite na Dirección General de los Registros y del Notariado.

III. Actividade de supervisión

En xeral os temas expostos nas queixas que se relacionan coa administración de xustiza teñen como motivo os prexuízos causados pola folga de funcionarios; a desconformidade con sentenzas xudiciais; as cuestións relacionadas coa xustiza gratuíta e a demora nos trámites xudiciais.

En xeral son os temas que se repiten todos os anos. O problema dos atrasos na resolución dos procesos, agravados este ano pola folga, póñense de manifesto por todos os que están relacionados co mundo da xustiza en toda clase de memorias ou estudos sobre a mesma,

e non é só un problema que afecte á nosa comunidade autónoma senón a todo o conxunto do Estado.

Sempre se afirmou que a xustiza tardía non é xustiza e sen dúbida a folga, legal por suposto, provocou unha serie de demoras que aínda hoxe seguen notándose nos procedementos xudiciais, o que vén reforzar a necesidade de que as administracións encargadas do seu mantemento realicen os esforzos necesarios para poder conseguir unha mellor efectividade do dereito constitucional á tutela xudicial efectiva.

Hai tamén queixas que expoñen diferentes cuestións relacionadas cos rexistros de parellas de feito, sobre o funcionamento do IMELGA, desconformidade cos honorarios do letrado, contra a imposición de costas procesuais, etc.

Adoitan presentarse todos os anos, e por diferentes motivos, unha serie de queixas contra a administración penitenciaria. Todas elas como informamos máis adiante son remitidas ao Defensor del Pueblo para a súa tramitación pois afectan a cuestións que son competencia da Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

A maior parte das queixas admitidas relaciónanse co servizo de asistencia xurídica gratuíta e a folga de funcionarios.

- Relacionadas coa Asistencia Xurídica Gratuíta.

Con respecto á asistencia xurídica gratuíta e no ámbito das queixas admitidas, un dos motivos que se expoñen é a desconformidade coa actuación do letrado designado. Xeralmente estas queixas resólvense ao poñernos en contacto coa Comisión respectiva ou ben co Servizo de Orientación Xurídica do Colexio de Avogados afectado.

É tamén frecuente que, ante a desconformidade coa actuación do letrado se solicite a designación doutro novo. Normalmente este tipo de peticións son aceptadas cando responden a unha obxección seria.

Como ilustración deste tipo de queixas podemos facer referencia á que se nos presenta informándonos que despois de presentar unha queixa ante o Colexio de Avogados correspondente pola actuación do letrado de quenda de oficio, non recibira ningún tipo de resposta. Postos en contacto co Colexio de Avogados infórmasenos que o expediente se está tramitando, que xa se realizou o trámite de audiencia ao letrado e que proximamente se lle comunicará o resultado.

Noutro caso infórmasenos que solicitando o cambio de letrado e despois de varios meses non recibiu resposta do Colexio. Feita a consulta indícasenos que pola Xunta de Goberno xa se adoptou o acordo e notificaráselle ao interesado a nova designación.

Outra das causas que motivan as queixas é a renuncia do avogado designado ao considerar insostible a pretensión. Nestes casos solicitamos información á Comisión de Asistencia

Xurídica para comprobar se a insostenibilidade realizouse nos termos que establece a lei 1/1996, do 10 de xaneiro, de Asistencia Xurídica Gratuíta.

Comprobamos se se solicitou un ditame sobre a viabilidade ao Colexio de Avogados e, de ser este coincidente co do avogado, se se solicitou informe fundado ao Ministerio Fiscal. En todos os casos comprobamos que a tramitación se fixo correctamente.

É habitual que tanto os colexios de avogados como as comisións de asistencia xurídica gratuíta respondan as nosas solicitudes de información con rapidez e normalmente as denuncias que foran presentadas atopábanse en trámite.

En relación ao Servizo de Asistencia Xurídica Gratuíta debemos comentar que son moi poucas as queixas que recibimos fronte ao volume de solicitudes estimadas. Correspóndelle á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a coordinación das sete Comisións de asistencia xurídica gratuíta. Este servizo público é xestionado polos Colexios de Avogados e Procuradores e subvencionado con cargo ao orzamento da Comunidade Autónoma.

Durante o ano 2018 presentáronse 41.465 solicitudes que se distribúen da seguinte forma:

Comisión Asistencia Xurídica Gratuíta	Solicitudes recibidas	Solicitudes estimadas	Desestimadas	Declaración de Incompetencia	Outras Resolucións
Santiago de Compostela	3.772	3.281	490	1	0
A Coruña	8.391	7.039	1.349	3	0
Lugo	4.420	3.789	631	0	0
Ourense	4.310	3.650	659		1
Pontevedra	9.469	7.080	2.388	1	0
Vigo	7.964	6.426	1.500	38	0
Ferrol	3.139	2.776	359	4	0
TOTAL	41.465	34.041	7.376	47	1

Preséntanse escritos de queixa expresando a desconformidade coa actuación dun letrado ao considerar que non lle defendeu correctamente, ou ben pola contía dos honorarios. Nestes casos ao ser avogados de exercicio profesional libres e entender que é unha relación

privada entre partes aconsellámoslles que presenten a queixa ante o Colexio de Avogados correspondente ao carecer de competencias para supervisar este tipo de actuacións. Os Colexios de Avogados son corporacións de dereito público cos seus propios estatutos, co seu réxime disciplinario e non forman parte da estrutura administrativa pública galega.

Lembrámoslle tamén que o Estatuto Xeral da Avogacía establece no artigo 78 que os avogados están suxeitos a responsabilidade penal polos delitos e faltas que cometan no exercicio da súa profesión e tamén a responsabilidade civil cando por dolo ou neglixencia danen os intereses cuxa defensa lles foi confiada.

- Relacionadas coa folga de funcionarios.

Con respecto á folga de funcionarios recibimos varias queixas. En xeral fan referencia aos prexuízos causados aos cidadáns polas demoras e atrasos nos procedementos e na fixación dos servizos mínimos. Comentamos dous das queixas presentadas. Nun caso protéstase polo incumprimento dos servizos mínimos por parte dos funcionarios, pois despois de varios meses non se lle notificou unha sentenza de divorcio o que lle causa un grave prexuízo. Cando o seu avogado pide explicacións aos funcionarios estes moléstanse e enfádanse. Remitimos esta queixa á Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia quen nos comunica que "a Sala queda decatada da apertura dos informes previos citados así como da resolución acordando o seu arquivo".

Noutro caso a queixa vén motivada polo desacordo coa fixación dos servizos mínimos da folga que considera non suficientes e que, na súa opinión, xera danos de moi difícil reparación, considerando que estes deberían establecerse pensando en non causar dano aos cidadáns que como el ven especialmente prexudicados. Solicitamos información á Dirección Xeral de Xustiza , a cal nos informa que os servizos mínimos establécense para garantir os servizos públicos esenciais, entre outros, actuacións nas que venza un prazo improrrogable cuxo incumprimento poida afectar á tutela xudicial efectiva, actuacións cuxa urxencia veña determinada polas leis procesuais ou polos bens xurídicos en xogo, etc. correspondendo aos directores funcionais da oficina xudicial a interpretación do ordenamento xurídico para garantir a efectividade dos trámites sen os cales se poñerían en perigo bens xurídicos esenciais.

Nese sentido, con data 5 de febreiro de 2018 fixáronse os servizos mínimos imprescindibles para garantir a prestación dos servizos esenciais da Administración de Xustiza en Galicia co fin de conxugar debidamente o dereito á folga, recoñecido no artigo 28.2 da Constitución Española na forma prevista no artigo 496.d) da Lei Orgánica do Poder Xudicial, co mantemento dos servizos esenciais da Administración de Xustiza. Esta orde foi impugnada pola representación sindical por consideralo excesivo, ante a Sala do contencioso-administrativo do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, atopándose no momento da tramitación da queixa subiudice.

- Relacionadas coa tramitación dos procedementos

Outras queixas fan referencia aos atrasos que se producen no sinalamento de vistas e xuízos como a que fai referencia ao atraso no sinalamento dunha vista para a adopción de medidas paterno-filiais, foi posta en coñecemento da Sala de Goberno do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia que nos responde que solicitado informe ao titular do órgano xudicial afectado e á vista do mesmo, acórdase proceder ao arquivo do expediente.

Noutra denúnciase o atraso no sinalamento dunha comparecencia nun Xulgado de 1º Instancia e Instrución informándonos que se suspendera dúas veces. Postos en contacto directamente co xulgado infórmannos que nun caso suspendeuse a comparecencia a petición da compañía aseguradora e noutro caso a petición da Fiscalía que estimou necesario a taxación dos danos para formular o escrito de acusación, atopándose pendente de remitir a información solicitada e que unha vez recibida será de novo citado para unha comparecencia.

- Relacionadas coa inscrición no Rexistro de Parellas de feito

Recibimos unha queixa contra o Rexistro de Parellas de feito ao denegarlle a inscrición ao non poder acreditar a veciñanza civil galega. A interesada é uruguaia aínda que ten tamén a nacionalidade italiana e quere inscribirse coa súa parella de nacionalidade uruguaia. Infórmanos que no Rexistro Civil indícanlle que a veciñanza civil só se certifica a españois de orixe ou españois nacionalizados.

Entendemos que non existían razóns que xustificasen a supervisión da actuación do Rexistro de Parellas de feito ao pedir como requisito a veciñanza civil galega, pois este é un requisito que se establece no artigo 5, g do Decreto 248/2007, do 20 de decembro, polo que se crea o Rexistro de Parellas de feito de Galicia. A veciñanza civil é un criterio de determinación da lexislación civil (común, especial ou civil) aplicado aos cidadáns españois.

- Relacionadas con informes forenses do IMELGA

Na queixa presentada o día 29 de maio de 2018, e relacionada co IMELGA se nos informa que o seu marido fora achado sen vida pola Garda Civil o 1 de abril de 2017, dando conta ao Xulgado de 1ª Instancia e Instrución competente, tras o cal trasladouse ao lugar o médico forense, o cal levou a cabo o levantamento do cadáver e o traslado para levar a cabo a correspondente autopsia e pescudar a causa da súa morte. A pesar do tempo transcorrido non se dispón do informe de autopsia definitivo o que lle está causando tanto a ela como aos seus fillos, graves problemas a nivel económico e psicolóxico, sen poder resolver cuestións como os trámites relacionados coa hipoteca da vivenda familiar, reclamación de indemnización económica dos seguros contratados, etc. Solicítanos que se proceda a elaborar o informe da autopsia para poder facer efectivo un proceso sen dilacións indebidas, xa que o informe fora solicitado ao IMELGA por un Xulgado de 1ª Instancia e Instrución, no marco dunhas dilixencias previas.

Iniciada a investigación sobre o problema exposto o IMELGA infórmanos con data 30 de xullo de 2018 que o informe da autopsia pendente enviouse ao Xulgado o día anterior.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. Consideracións finais

- Como en anos anteriores debemos resaltar a colaboración que atopamos para o noso labor tanto da administración de xustiza (xuíces e letrados xudiciais cos que falamos), como dos colexios profesionais, das Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta e a Dirección Xeral de Xustiza da Xunta de Galicia, e o seu ánimo por atopar solucións ás queixas presentadas.

- As consideracións que aquí podemos facer están limitadas polo número reducido de queixas que recibimos pero constatamos, tanto a nivel presencial como telefonicamente ou mediante escritos, que as queixas máis numerosas relaciónanse cos desacordos con sentenzas xudiciais.

- A folga de funcionarios de xustiza entre febreiro e maio aumentou, segundo os datos facilitados polo Consejo General del Poder Judicial, un 28,8% os atrasos na tramitación de asuntos ao quedar pendentes de resolución 151.063 procedementos, que sen dúbida ocasionou serios prexuízos aos cidadáns.

- A Administración de Xustiza non é unha administración máis, é o instrumento a través do cal un dos poderes do Estado, o Poder Xudicial, asegura a tutela xudicial efectiva dos dereitos e intereses lexítimos dos cidadáns. Consideramos como positivas e necesarias todas as melloras que se produzan tanto na orde da modernización da Xustiza, como na orde material, persoal e económico.

- Entendemos necesario realizar os esforzos necesarios para poder conseguir unha mellor efectividade do dereito constitucional á tutela xudicial efectiva. Sen dúbida neste esforzo a Xunta de Galicia con competencia na xestión dos medios persoais e materiais da Administración de Xustiza debe ser un dos principais actores.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTE

I. Introdución

Como adoita ser habitual, as queixas desta área tramitadas no presente exercicio corresponden principalmente a materias de natureza fiscal e ao transporte público.

Certo número das queixas recibidas durante o 2018 véñense referindo, como en anos anteriores, a problemáticas do ámbito tributario tanto da Administración xeral do Estado como da Administración autonómica ou local; outras están relacionadas con actuacións de entidades bancarias ou relativas a operacións de compañías de seguros, e este ano temos que indicar que tamén se repetiron como no ano anterior, queixas e consultas sobre o proceso de regularización catastral 2013-2016, incoado pola Dirección General del Catastro, relativas á tramitación administrativa do mesmo, así como diversas queixas sobre o sistema de transporte na comunidade relacionadas co Plan de Transporte Público de Galicia.

A cidadanía continúa trasladándonos a súa desconformidade con determinadas prácticas bancarias e con algunhas decisións das súas compañías aseguradoras. Como vimos matizando nos últimos informes, non corresponde propiamente á institución do Valedor do Pobo o control da actuación das entidades financeiras nin das compañías aseguradoras. Con todo, ante a recepción destas queixas ou as consultas que estas problemáticas xeran, tentamos orientar ás persoas promotoras das mesmas e informalas acerca das vías de reclamación á súa disposición, a fin de lograr canalizar a solución do problema que lles afecta.

No noso ordenamento xurídico, compete aos tribunais de xustiza o axuizamento da actividade das empresas privadas, para establecer posteriormente as súas consecuencias. Con todo, a posibilidade de promover unha demanda ante os órganos da xurisdición civil non é a única vía de actuación que poden utilizar as persoas consumidoras e usuarias de produtos bancarios e seguros. Máis aínda, as persoas promotoras de expedientes de queixa que solicitaron a intervención desta institución, contemplan esta opción como a última e da, casuística coñecida, podemos afirmar que é unha vía que se reserva para casos certamente puntuais.

É por iso que informamos que existen Oficinas Municipais de Información ao Consumidor (OMIC) e o Instituto Galego de Consumo (IGC) onde se orienta sobre os dereitos que os asisten como persoas consumidoras e usuarias e das obrigacións que lles incumben.

Significar que, en ocasións, tamén se procurou establecer unha vía de comunicación entre a institución e a propia oficina bancaria, mesmo ás veces a través do departamento de atención ao cliente, cando se presentaron na oficina da institución

persoas usuarias que tras acudir á súa oficina bancaria de referencia, ante a desesperanza e impotencia, acoden a expoñernos a súa problemática. Logo de manter a consulta persoal e valorar as circunstancias concorrentes lograrse que a oficina actuase corrixindo as disfuncións detectadas.

Hase de ter tamén en conta que tanto as entidades bancarias como as compañías aseguradoras dispoñen dun servizo de reclamación interno específico, que no caso das primeiras, culmina no Servicio de Reclamaciones del Banco de España e no caso das segundas, na Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa.

Insistiremos desde aquí, que a escasa efectividade do Servicio de Reclamaciones del Banco de España xa a viñemos facendo constar nos informes anuais precedentes, así como tamén na mesma liña o alto comisionado das Cortes Generales, o Defensor del Pueblo, nos seus informes. Os Servizos de Reclamacións non conseguen co actual modelo exercer a protección que pretenden sobre as persoas consumidoras, xa que non se logra evitar que estes teñan que acudir a un procedemento xudicial ou arbitral para procurar a satisfacción do seu dereito. Paso este último, que como xa se sinalou anteriormente se reserva para casos excepcionais.

De acordo coa información que proporciona o Banco de España, o 31 de decembro de 2018, presentáronse un total de 879 reclamacións de Galicia. A Coruña formulou 455, Pontevedra 283, Ourense 73 e Lugo 68. As problemáticas máis recorrentes están referidas a hipotecas, contas, depósitos e tarxetas.

Un motivo repetido de queixas e sobre todo consultas relativas a entidades financeiras durante este ano estivo centrado no cobro de comisións, que a cidadanía percibe como excesivas. Os grandes grupos bancarios atoparon nas comisións, tanto de contas, fondos de investimento, plans de pensións ou medios de pago, un negocio lucrativo que ao final supoñen uns ingresos que en 2018 alcanzou a cifra de 21.347 millóns de euros só en comisións, unha porcentaxe que supón o 24% da marxe bruta dos seus ingresos en todo o exercicio.

De acordo cunha análise realizada pola Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE), estes supostos custos repercutidos ás persoas usuarias permiten ademais ás entidades cubrir case todo o gasto de persoal, o que supoñería que a banca segue convertendo as comisións nun negocio específico á marxe do

negocio bancario propiamente dito relativo á denominada intermediación financeira, isto é: captar fondos, os cales conxuntamente co capital propio do banco son canalizados á clientela. Distintas entidades financeiras coas comisións cobradas cobren elevados porcentaxes, que oscilarían entre o 56 % e o 90 % dos seus gastos de persoal e custos de explotación.

Cando redactamos este informe coñécense precisamente os datos sobre o incremento do beneficio dos principais bancos en España en 2018 (que aumentou máis dun 20% respecto a 2017), o que en certa medida podería sustentarse na aplicación de comisións aos consumidores.

Polo que respecta ao ámbito dos seguros, corresponde sinalar que a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa estableceu no seu momento un mecanismo de resolución de conflitos en materias relacionadas con contratos de seguros e plans de pensións. Trátase dun procedemento extraxudicial e gratuíto. Agora ben, seguiremos incidindo en que ademais de que non aborda todas as problemáticas que poidan xurdir no ámbito do seguro, de acordo coas consultas telefónicas e as queixas presentadas sobre o seu funcionamento, os tempos de resolución prolónganse bastante. Aconsellamos desde aquí, de ser posible, que se efectúen as queixas ou reclamacións ante esa dirección por vía telemática, así como que por esa mesma vía se consulte sobre o seu estado de tramitación.

Centrándonos xa no ámbito do transporte, tal e como sucedeu no exercicio 2017, no ano 2018 foron recorrentes as queixas que inciden fundamentalmente na prestación do servizo de transporte de viaxeiros por estrada, especialmente os interurbanos e comarcais. Houbo queixas outro ano máis sobre modificación ou supresión de paradas, sobre cambios de liñas e horarios, e sobre incumprimentos por parte das concesionarias dos horarios establecidos nos contratos. Todas elas relacionadas coa implantación do Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG).

A nivel local, tamén recibimos varias queixas sobre o funcionamento da tarxeta Pass-Vigo, para pago do servizo municipal de transporte e outros usos, como efectuar trámites con ese concello a través de internet.

Temos que significar, igual que ocorreu en anos anteriores, que nos diferentes encontros que a titular da institución mantivo coa cidadanía tanto de ámbito rural como urbano, a problemática do transporte público continúa aflorando como unha das preocupacións repetidas.

A supresión ou modificación de liñas ou servizos, os cambios de rutas e conexións, foron outro ano máis obxecto de queixas, tanto individuais como colectivas. Na maioría delas, as persoas que solicitaron a intervención da institución referían empregar o transporte público fundamentalmente para acudir ao seu posto de traballo, consultas médicas, desenvolver actividades formativas, escolares ou de lecer e considerábanse prexudicadas polas alteracións producidas.

Incoáronse dúas queixas de oficio nesta área este ano, unha sobre o transporte público ao Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo e outra sobre os tempos de remisión de expedientes por parte da Consellería de Facenda ao Tribunal Económico Administrativo Rexional (TEARG, que sen prexuízo de que se aborden no capítulo correspondente as queixas de oficio deste informe, referirémonos a elas no apartado III correspondente a actividade de supervisión dando conta das respostas proporcionadas pola Administración en ambos os casos.

En relación coa queixa de oficio iniciada en decembro de 2017 e mencionada no informe anual do pasado exercicio, sobre o funcionamento do transporte a demanda ou compartido con escolares, tamén daremos conta da resposta proporcionada pola Administración Autonómica en marzo do 2018.

Efectuouse unha recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade sobre bonificacións e descontos no transporte público, tendo en conta que se formularon diferentes consultas e tamén algunha queixa nas que persoas usuarias de liñas regulares ás que se lle viñan aplicando descontos na compra de viaxes a través de bonos ou reducións, ben por ser familia numerosa ou estudantes, manifestaban perdelos.

Máis aló dos casos concretos coñecidos, esta institución considera acorde co espírito da Lei 10/2016 de Medidas Urxentes para a Actualización do Sistema de Transporte Público de Galicia, que para que o novo sistema que se constitúa sirva realmente de alternativa ao uso do vehículo particular, ha de respectar o medio ambiente, contribuíndo a mellorar a calidade de vida das persoas usuarias, e ha de ser prestado a uns prezos accesibles especialmente para as persoas usuarias habituais.

Darase conta no apartado IV desta área da resolución formulada.

No plano normativo, sinalar polo impacto social que supuxo, o Real Decreto-lei 17/2018, do 8 de novembro, polo que se modifica o Texto Refundido da Lei do Imposto sobre Transmisións Patrimoniais e Actos Xurídicos Documentados, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/1993, do 24 de setembro. (BOE núm. 271 do 9 de novembro de 2018.

O mercado hipotecario constitúe sen ningunha dúbida, un sector relevante da economía española. O noso ordenamento xurídico establece a elevación a escritura pública como elemento esencial do préstamo con garantía hipotecaria. A dita elevación a escritura pública conleva que se devindique o Imposto sobre Actos Xurídicos Documentados previsto no Texto refundido da Lei do Imposto sobre Transmisións Patrimoniais e Actos Xurídicos Documentados, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 1/1993.

O Regulamento do Imposto sobre Transmisións Patrimoniais e Actos Xurídicos Documentados, aprobado polo Real Decreto 828/1995, do 29 de maio, dispoñía no número 2 do seu artigo 68 que o suxeito pasivo do Imposto de Actos Xurídicos Documentados, na súa modalidade de documentos notariais, era o prestatario, cando se tratase de escrituras de constitución de préstamo con garantía.

A Sección Segunda da Sala do contencioso-administrativo do Tribunal Supremo, nas súas Sentenzas 1505/2018, do 16 de outubro, 1523/2018, do 22 de outubro, e 1531/2018, do 23 de outubro, anulou o número 2 do artigo 68 do citado regulamento. Os efectos anulatorios desta sentenza provocaron unha situación de incerteza, que deu lugar a unha redución substancial de actos de formalización de préstamos con garantía hipotecaria.

Con posterioridade, o 6 de novembro de 2018, o Pleno da Sala do contencioso-administrativo do Tribunal Supremo, acordou volver facer recaer sobre o prestatario a obrigación do pago do imposto. Esta sucesión de acontecementos xerou unha situación de inseguridade xurídica, que afecta o mercado hipotecario no seu conxunto, e que era preciso abordar con carácter inmediato.

A situación de incerteza xerada facía necesario fixar de modo preciso un marco xurídico que estableza as regras dunha actividade mercantil tan común como o contrato de préstamo con garantía hipotecaria. A dita necesidade imponse como unha obrigación ao lexislador, que non pode ser desatendida pola súa importancia esencial para o desenvolvemento normal do tráfico hipotecario.

Resultaba inaprazable poñer fin de maneira inmediata á inseguridade xurídica xerada. A indeterminación en que se atopa o réxime xurídico aplicable causou unha paralización no mercado hipotecario, cuxa importancia socioeconómica ha de recoñecerse.

Esta urxencia conduciu á necesidade de tramitar esta norma como real decreto-lei, pois a súa finalidade é remediar unha situación concreta que require unha acción normativa inmediata nun prazo máis breve que o requirido pola vía normal ou polo procedemento de

urxencia para a tramitación parlamentaria das leis, máxime cando a determinación do devandito procedemento non depende do Goberno (SSTC 6/1983, FJ 5; 11/2002, FJ 4; 137/2003, FJ 3; 189/2005, FJ 3; 68/2007, FJ 10; 137/2011, FJ 7.)

Á urxente e extraordinaria necesidade que se acaba de mencionar, hai que engadir que concorren tamén as notas de excepcionalidade, gravidade, relevancia e imprevisibilidade que esixen unha acción normativa inmediata (SSTC 68/2007, FJ 10, e 137/2011, FJ 7.). A excepcionalidade vén determinada pola situación que xerou a sucesión de pronunciamentos xudiciais diversos sobre a mesma materia. A gravidade derívase do gran número de factores, suxeitos e intereses que se ven afectados polo devandito réxime xurídico. No que se refire á relevancia, é manifesta a importancia cuantitativa e cualitativa que as hipotecas teñen no tráfico mercantil. Por último, a imprevisibilidade concorre pola imposibilidade de anticipar a sucesión recente de cambios xurisprudenciais sobre esta materia.

O Tribunal Constitucional declarou en numerosas ocasións que non se exclúe a posibilidade de utilizar o real decreto-lei para regular cuestións tributarias, recoñecendo incluso a posibilidade de utilizar este instrumento para crear *ex novo* obrigacións tributarias. Así, o Tribunal Constitucional afirmou que «ningún óbice existe desde o punto de vista constitucional, en principio, para que a través dun decreto-lei se poidan establecer, modificar ou derrogar, prestacións patrimoniais de carácter público, sempre que concorra unha situación de extraordinaria urxencia que xustifique o uso deste instrumento normativo e que, a través del, non se afecte o deber de contribuír ao sostemento dos gastos públicos que establece o artigo 31.1 CE» (STC 73/2017, FJ 2.)

Por conseguinte, non calquera intervención ou innovación normativa en materia tributaria está vedada ao real decreto-lei, senón que haberá que ter en conta, en cada caso, «en que tributo concreto incide o Real Decreto-lei -constatando a súa natureza, estrutura e a función que cumpre dentro do conxunto do sistema tributario, así como o grao ou medida en que intervén o principio de capacidade económica, que elementos do mesmo -esenciais ou non- resultan alterados por este excepcional modo de produción normativa e, en fin, cal é a natureza e alcance da concreta regulación de que se trate» (SSTC 182/1997, FJ 7; 189/2005, FJ 7; 83/2014, FJ 5; 73/2017, FJ 2.)

A modificación normativa acometida a través do presente real decreto-lei afecta a un aspecto parcial da regulación dun tributo en concreto, o imposto sobre actos xurídicos documentados, unicamente nunha das súas modalidades, a relativa a documentos notariais, e só os correspondentes a préstamos con garantía hipotecaria. Trátase, así, dunha modificación de alcance acoutado, que afecta a un imposto indirecto e

instantáneo que grava unha específica manifestación de capacidade económica, e non a un tributo global sobre a renda ou sobre o consumo.

Para poñer fin de maneira urxente á situación xurídica de incerteza descrita, este real decreto-lei modifica os artigos 29 e 45 do Texto refundido da Lei do Imposto sobre Transmisións Patrimoniais e Actos Xurídicos Documentados, aprobado por Real Decreto Lexislativo 1/1993, do 24 de setembro. Modifícase o artigo 29 para determinar que o suxeito pasivo, cando se trate de escrituras de préstamo con garantía hipotecaria, será o prestamista, establecendo así unha excepción á regra xeral establecida no parágrafo primeiro do propio artigo 29. Tamén se modifica o artigo 45 para que aqueles supostos nos que o prestatario veña gozando dunha exención subxectiva sigan quedando exceptuados de gravame sen que se vexan afectados pola reforma do artigo 29. Así mesmo, en tanto non se revise con carácter xeral o réxime xurídico do Imposto sobre Sociedades, engádese unha Disposición Final Primeira que realiza axustes no dito imposto vinculados ao regulado neste real decreto-lei.

Finalmente, cabe sinalar que a modificación normativa aplicarase a aqueles feitos impoñibles que se devindiquen en diante, é dicir, ás escrituras públicas que se formalicen a partir da entrada en vigor da norma.

Modifícase pois o artigo 29, que queda redactado como segue:

«Será suxeito pasivo o adquirente do ben ou dereito e, na súa falta, as persoas que insten ou soliciten os documentos notariais, ou aqueles en cuxo interese se expidan.

Cando se trate de escrituras de préstamo con garantía hipotecaria, considerarase suxeito pasivo ao prestamista».

Dous. Engádese un apartado 25 no artigo 45.I.B) coa seguinte redacción:

«25. As escrituras de préstamo con garantía hipotecaria nas que o prestatario sexa algunha das persoas ou entidades incluídas na letra A) anterior.»

A nivel autonómico, mencionar a Lei 3/2018, do 26 de decembro, de Medidas Fiscais e Administrativas (DOG número 247 do 28 de decembro). No que se refire ao imposto de sucesións e doazóns, duplícase a redución por parentesco no caso de que resulten herdeiros

os irmáns, pasando de 8.000 a 16.000 euros, coa finalidade de aliviar a carga tributaria, na liña iniciada no ano 2016 cos descendentes directos.

No referente ao imposto sobre transmisións patrimoniais onerosas e actos xurídicos documentados, co obxectivo de seguir favorecendo o dereito constitucional de acceso á vivenda, redúcese o tipo impositivo aplicable na modalidade de transmisións patrimoniais onerosas para a adquisición de vivenda habitual con límite de patrimonio para determinados colectivos, como son as persoas con discapacidade, as familias numerosas ou os menores de 36 anos.

En materia de transporte o DOG número 187 do 1 de outubro de 2018, publicaba o Decreto 103/2018, do 13 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 4/2013, de Transporte Público de Persoas en Vehículos de Turismo de Galicia.

Coa Lei 4/2013 de Transporte Público de Persoas en Vehículos de Turismo de Galicia, alcanzouse por primeira vez unha ordenación legal do sector de transporte público de persoas en vehículos de turismo na comunidade. Co desenvolvemento do texto regulamentario aspírase a simplificar e harmonizar as actuacións que corresponden á administracións local e autonómica sobre a actividade de taxi como o propio recoñecemento da conexión do exercicio desta actividade coa administración local, polo que se outorga un papel preponderante á actuación dos concellos, sen prexuízo de posibilitar, naqueles casos en que os intereses supramunicipais resultasen primordialmente afectados, a actuación ordenadora e de coordinación da Comunidade Autónoma.

O regulamento aprobado persegue facer efectiva a coordinación interadministrativa logrando unha maior simplificación. A licenza municipal e a autorización interurbana expediranse de acordo co procedemento coordinado que desenvolve o regulamento. Manténdose a esixencia de ambos os títulos habilitantes emitidos por diferentes administracións públicas, permitirase unha maior axilidade e simplificación dos trámites para realizar pola cidadanía, conseguindo maior eficiencia e rapidez na tramitación dos procedementos, de maneira que a través dunha única actuación ante a administración local, se poña en funcionamento un procedemento administrativo coordinado que permita a obtención das dúas autorizacións.

Finalmente, o regulamento leva a cabo un desenvolvemento da actividade de arrendamento de vehículos con condutor na que se posibilita unha máis fácil identificación dos vehículos adscritos á prestación destes servizos e defínense con claridade os requisitos

e as esixencias previstas para o desempeño da actividade, reforzando a idea da súa distinción coa actividade do taxi.

II. Datos cuantitativos

O número de queixas recibidas na área de administración económica e transportes durante o ano 2018 mantense en cifras similares ás rexistradas no ano 2017, consolidando o incremento iniciado con respecto ao 2015 en que se rexistrou unha subida próxima ao 8 %.

A porcentaxe de queixas concluídas pasou de ser un 47 % en 2015, a un 80 % en 2016, un 96 % en 2017, e fortalécese esa porcentaxe do 96 % tamén no exercicio 2018 o que consolida unha tendencia. A data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións nun 3,6 % dos expedientes de queixa.

Inadmitironse 36 queixas un 9 % da cifra total desta área. Detállase a continuación as causas de inadmisión: inadmitíronse 22 queixas por non ser o asunto sobre o que versaban de competencia desta institución. En 6 queixas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención do Valedor do Pobo. Outra das causas de inadmisión foi tratarse de relacións de ámbito xurídico-privado (5 expedientes) e nas cales tras o seu estudo e valoración, con todo resultar inadmitidas, orientouse ás persoas reclamantes sobre organismos ou oficinas ás que poder dirixir adecuadamente as súas reclamacións. En dous expedientes non había actuación administrativa irregular e finalmente inadmitiuse outra queixa de acordo co previsto no artigo 18.3 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, por producirse as actuacións hai varios anos, concretamente en 2013, excedendo amplamente o prazo dun ano contado a partir do coñecemento dos feitos.

Remitíronse ao Defensor del Pueblo 3 queixas. Dúas delas sobre problemáticas catastrais e outra sobre o funcionamento da AEAT e o Consejo para la Defensa del Contribuyente.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron en 2018 supoñen un total de 21 expedientes, cifra que se afasta dos 50 que tiveron que resolverse no ano 2015 e que correspondían a expedientes de anos precedentes.

Tramitouse durante 2018 unha queixa colectiva de 270 asinantes en materia de transporte público, en concreto sobre a problemática da liña Chantada-Santiago de Compostela.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	394		127	
Admitidas	355	90,10 %	88	69,29%
Non admitidas	36	9,14 %	36	28,34%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	3	0,76 %	3	2,37 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	342	96,34 %	75	85,22 %
En trámite	13	3,66 %	13	14,78 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2015	0	1	1	1	0
2016	0	1	1	1	0
2017	10	9	19	19	0

III. Actividade de supervisión

Polo que respecta ás actuacións desenvolvidas en relación coa protección dos dereitos das persoas contribuíntes, detéctase este ano tantas queixas relacionadas coa xestión tributaria das Administracións locais, como da Administración Autonómica.

A intervención en relación coa actuación das administracións tributarias e recadadoras durante o ano 2018 realizouse maioritariamente a instancia de parte tras recibir escritos e prolixa documentación sobre as disfuncións e presuntas irregularidades nas actuacións das ditas administracións respecto á xestión, liquidación, recadación e inspección das distintas figuras tributarias que integran a fiscalidade autonómica e local galega que se abordan nesta área.

Como vén sendo habitual nun bo número de queixas, tras a supervisión e control efectuados desde a institución, non se apreciaron tanto erros materiais como que subxace nas queixas o ánimo predominante de mostrar unha mera discrepancia coa normativa fiscal de aplicación, o que de seu non lexitima a intervención desta institución.

Sobre a queixa de oficio incoada en relación cos atrasos en remisión de expedientes ao TEARG, xa mencionada na introdución desta área, darase conta no apartado 3) (facenda autonómica), deste mesmo epígrafe.

A problemática relacionada co ámbito do transporte, que durante este ano volveu motivar consultas e queixas, algunhas delas colectivas e que seguiu abordándose nos encontros coa cidadanía que a titular da institución mantivo nas visitas a diferentes concellos de Galicia, detallarase como adiantamos no apartado introdutorio, no apartado 6 deste mesmo epígrafe.

As tres actuacións de oficio incoadas durante este ano nesta área incluiranse igualmente xunto co resto queixas de oficio da institución no epígrafe específico deste informe anual que se presenta ao Parlamento de Galicia.

Referirémonos seguidamente aos diferentes ámbitos nos que se encadran as queixas tramitadas nesta área, destacando os criterios que orientan a intervención do Valedor do Pobo dentro de cada un dos apartados que se expoñerán a continuación.

1. Entidades financeiras

Repetíronse ao longo deste ano as consultas/queixas sobre o que a cidadanía considera comisións bancarias excesivas. As comisións ou cantidades que os bancos deben como contraprestación aos servizos que prestan (por exemplo, enviar unha transferencia, cambiar divisas, administrar unha conta, estudar a viabilidade dun préstamo, conceder unha tarxeta de crédito, etc.) son libres.

O Banco de España que nin autoriza nin consente as comisións bancarias, non pode denegar, nin limitar, o seu importe. Os bancos poden establecer o importe ou prezo que estimen oportuno, salvo naquelas operacións bancarias nas que os importes estean limitados por norma, como é o caso por exemplo da cancelación ou amortización anticipada dun préstamo hipotecario ou dun crédito ao consumo.

As comisións bancarias e os gastos deben responder a servizos efectivamente prestados ou gastos habidos. Os bancos non poden cobrar por servizos que non se solicitaron ou aceptaran. En todo caso, o banco deberá informar persoalmente e por anticipado do importe para pagar por ese servizo.

Os bancos poden tamén repercutir o custo dos gastos xustificados que teñan que pagar a terceiros para poder prestar o servizo solicitado. As comisións poden cobrarse xuntas, como un só cargo xenérico (é o caso das chamadas tarifas planas ou separadas, é dicir, un cargo individualizado por cada servizo prestado.

Cando se modifiquen as condicións que afectan aos contratos, deberán comunicar aos clientes afectados, cunha antelación á súa aplicación de polo menos dous meses nos servizos de pago e un mes no resto.

A cuestión pois, sería analizar se realmente o cobro das comisións bancarias, predispostas nas condicións xerais da contratación, responden a servizos solicitados ou aceptados libremente polo cliente e efectivamente prestados pola entidade, sen que os ditos servizos resulten inherentes á propia actividade pola que xa se devindica un interese ou prezo.

Polo que coñecemos durante este ano, hai moitas comisións por servizos irreais, ficticios ou innecesarios, tras as que máis ben se antolla que encobren un encarecemento dos verdadeiros custos do servizo en prexuízo do cliente bancario.

É por todo iso, que informamos que as tarifas de comisións bancarias salvo os casos en que estean limitados por norma non poden ser obxecto de supervisión polo Banco de España.

Tamén se repetiron as queixas sobre as dificultades para proceder á cancelación de contas. Como sinalamos, nestes casos orientamos sobre como efectuar a reclamación ao propio servizo de atención ao cliente da entidade, e nas ocasións en que xa se formulara pero a resposta non fora satisfactoria, con carácter previo a indicar que deben dirixirse ao Banco de España, tentouse unha interlocución coa entidade.

No caso dunha queixa que actualmente se atopa en trámite, o promotor do expediente contratou con Argentaria o 17 de decembro de 1998, un plan denominado Fondpostal Pensións - F sendo a entidade xestora Argentaria Gestión de Pensiones.

Nas entrevistas mantidas na institución, refire que foi facendo achegas ao citado plan, na confianza que ao ser un plan de pensións poderíao rescatar no seu momento; pero agora, con oitenta e dous anos solicitou o rescate sen conseguilo, motivo polo que acudía á institución solicitando axuda. Iniciamos interlocución con responsables da oficina a fin de investigar a problemática e á data deste informe aínda que se recibiu unha breve resposta, non se incorporou ao expediente nin explicación do sucedido nin proposta de solución, polo que permanece aberto á espera de que a entidade conteste de modo directo e expreso a unha petición de aclaración que se formulou.

2. Tributos estatais

Durante este ano remitimos ao alto comisionado das Cortes Generales un expediente de queixa sobre o funcionamento do Consejo para la Defensa del Contribuyente, un órgano colexiado da Administración do Estado, integrado no Ministerio de Hacienda e adscrito á Secretaría de Estado de Hacienda. O Consejo para la Defensa del Contribuyente desenvolve, as funcións asesoras e as demais previstas no Real Decreto 1676/2009, do 13 de novembro, en materia de dereitos e garantías do cidadán nas súas relacións coa Administración do Estado con competencias tributarias. Tendo en conta que o reclamante documentaba amplamente as xestións efectuadas durante un longo período de tempo, remitiuse o expediente integramente ao Defensor del Pueblo por ser da súa competencia.

No que se refire a consultas que se formularon sobre problemáticas de tributos de competencia estatal, orientouse ás persoas promotoras sobre a documentación que deberían achegar ao formular queixa ante o Defensor del Pueblo, e as vías para efectuala.

3. Facenda autonómica

Nun expediente indicábase basicamente que en maio de 2016 celebrouse unha poxa dunha praza de garaxe que se lle adxudicou ao promotor da queixa, un veciño de Celanova. A problemática centrábase en que esa praza adxudicada non coincidía coa que se poxou. De feito, segundo manifestaba o interesado, esta non era susceptible do dito procedemento xa que era un lugar de uso comunitario, concretamente onde se sitúa o cadro eléctrico da comunidade, polo que consideraba que dificilmente se lle podería adxudicar como praza de garaxe.

Presentara reclamación ante a Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA) para que lle adxudicasen outra ou que anulasen a poxa e non obtivera resposta a pesar do tempo transcorrido. Meses despois disto solicitara acceso ao seu expediente e tampouco lle contestaban, polo que solicitaba a intervención da institución porque depositara un diñeiro e agora non dispoñía nin deste nin da praza de garaxe.

Así as cousas, solicitamos informe de colaboración e a ATRIGA remitiuno, argumentando que a problemática radicaba nunha discordancia rexistral, e sinalaba que de acordo coa normativa de aplicación a súa actuación fora correcta e que poñía a disposición do promotor da queixa a totalidade do expediente na zona de recadación de Ourense, para consultar a tramitación íntegra do mesmo e canto considerase, co que comunicamos ao interesado que ao non corresponder practicar máis actuacións desde esta institución, dábase por concluída a queixa.

Meses despois de solicitar á ATRIGA acceder ao expediente, tras a tramitación da queixa, ponse á súa disposición na zona de recadación de Ourense.

Noutro caso, un veciño da Rúa queixábase de que se lle comunicara a liquidación provisional nun expediente relacionado co imposto de transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados (ITPAJD), e tendo en conta que non estaba de acordo coa mesma, e segundo o establecido no art. 222 da Lei Xeral Tributaria, dentro do prazo legal conferido para o efecto, interpuxera en agosto de 2017 un recurso de reposición.

Ao finalizar febreiro de 2018 e non contar coa resolución da ATRIGA ao recurso de reposición presentado, instaba a intervención do Valedor do Pobo. Solicitado informe ao órgano competente faise constar que o recurso estaba xa resolto e só pendente de notificación ao interesado, polo que se concluíu o expediente.

En xuño de 2018, as persoas promotoras doutro expediente queixábanse de que en febreiro adquiriran catro leiras rústicas en Ourol, e que de acordo co indicado no Rexistro da Propiedade liquidaran o modelo 600, ingresando o 10% sobre o prezo total da transmisión o 31 de xaneiro de 2018, é dicir 1.000 €.

Unha vez coñeceron que esa transmisión estaba exenta desde o ano 2016 (Lei 13/2015 do 24 de decembro de Medidas Fiscais e Administrativas), en febreiro de 2018 solicitaron a devolución por indebido do dito ingreso, sen que ata a data, a pesar dos meses transcorridos obtiveran resposta. Ante iso solicitaban a intervención da institución.

Tras a investigación efectuada, a Delegación da Atriga en Lugo unha vez realizadas as comprobacións oportunas polo Departamento de Xestión Tributaria constatou o carácter de solo rústico das leiras transmitidas polo que o 13 de xullo de 2018, mediante resolución, procedeuse a estimar a solicitude de rectificación presentada polo que se lle devolvería ás persoas promotoras do expediente 1.000 €.

> Tras o impulso efectuado coa tramitación do expediente a ATRIGA resolve e estima a solicitude de rectificación presentada pola parte promotora de queixa meses antes, devolvéndolles os 1.000 €

No mes de maio iniciamos unha queixa de oficio á Consellería de Facenda sobre os tempos de remisión de expedientes ao Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Galicia (TEARG). As relacións entre os contribuíntes e a Administración e as problemáticas que xorden no ámbito das relacións xurídico-tributarias, motivan en ocasións, a formulación de consultas e a presentación de diferentes queixas nesta institución como xa expuxemos.

O espírito da Lei Xeral Tributaria, como eixo central do ordenamento tributario onde se recollen os principios esenciais e se regulan as relacións entre a Administración tributaria e os contribuíntes, prevé o reforzamento dos dereitos substantivos destes e a mellora das garantías no seo dos distintos procedementos tributarios. Os esforzos revisores do lexislador son boa mostra de que o sistema tributario evolucionou moito nos últimos anos, de modo que se antolla innegable a conveniencia de adecuar o funcionamento da Administración ás novas tecnoloxías, modernizando os procedementos tributarios.

Tivemos coñecemento a través de consultas e tamén queixas que a cidadanía refería certa problemática en relación a que cando na vía administrativa de revisión impugnan actos de xestión, inspección ou recadación dos tributos cedidos á Comunidade Autónoma de Galicia e formulan a reclamación económico-administrativa, o procedemento prolóngase excesivamente no tempo.

Máis aló de que desde a institución se resolve de maneira individualizada o caso concreto formulado en cada queixa, observamos con certa frecuencia, que é común a moitas delas, que desde que a persoa interesada ou lexitimada na reclamación económico-administrativa, formula escrito de interposición ao órgano administrativo que ditou o acto e este o remite ao tribunal (TEARG), transcorre un excesivo prazo de tempo que chegou a superar ás veces os cinco meses.

Por iso, ademais das modificacións necesarias para a adecuación das normas ao contexto actual do sistema tributario, e de que en paralelo aos dereitos e garantías das persoas obrigadas tributarias se entendan as obrigacións e deberes dos entes públicos, o artigo 235.3 da Lei Xeral Tributaria dispón que unha vez dirixido o escrito de interposición da reclamación económico-administrativa ao órgano que ditara o acto reclamable, este remitirao ao tribunal competente no prazo dun mes xunto co expediente, no seu caso electrónico, ao que se poderá incorporar un informe.

Así as cousas, iniciamos esta investigación de oficio co fin de garantir que o principio de seguridade xurídica, característico das sociedades democráticas avanzadas e o seu reforzamento vai profundar no equilibrio das situacións xurídicas entre a Administración tributaria e os contribuíntes.

Nese contexto incardinamos a investigación de oficio incoada, a fin de coñecer as causas da demora na remisión das reclamacións económico-administrativas ao tribunal (TEARG e no seu caso, das actuacións ou medidas previstas, a fin de minimizar a problemática que tales atrasos lles comportan ás persoas obrigadas tributarias.

A resposta da Consellería de Facenda non se fixo esperar. Aquí transcríbese na súa literalidade:

"En aplicación do disposto nos artigos 13 a 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo de Galicia, solicítase da Axencia Tributaria de Galicia (en diante Atriga no expediente L.8.Q/3996/18 que informe sobre as causas de demora na remisión de expedientes ao Tribunal Económico Administrativo Rexional e, no seu caso, das actuacións ou medidas previstas para minimizar a devandita demora.

No seu escrito faise referencia a que en relación ás queixas que son tramitadas pola súa institución obsérvase, con certa frecuencia, que o tempo que tarda a administración en remitir o expediente tributario ao que se refire a reclamación económico administrativa supera ás veces os catro ou cinco meses.

Respecto desta observación é conveniente subliñar que se está facendo referencia a casos excepcionais pois se atendemos á evolución do prazo medio de remisión de expedientes ao TEAR podemos observar que en termos globais no 2012 e 2013 ese prazo foi de 44 días, no 2014 e 2015 de 64 días e no 2016 de 70 días. Datos que fai públicos a Inspección General del Ministerio de Hacienda nos informes anuais que emite en aplicación do disposto no artigo 45.2 da Lei 22/2009, do 18 de decembro, pola que se regulan as medidas fiscais e administrativas do sistema de financiamento das Comunidades Autónomas de réxime común e Cidades con estatuto de autonomía. Non se coñece nestes momentos o prazo de demora para o 2017 pois a Inspección do Ministerio non rendeu o seu informe para este exercicio, aínda que das bases de datos desta axencia resulta un prazo medio lixeiramente superior ao do 2016, situándose en 82 días. Se facemos unha comparativa da situación respecto de outras Comunidades Autónomas pódese observar que en Galicia, no período 2010 a 2016, o prazo medio de remisións de expedientes ao TEAR atópase en 62,2 días, o que sitúa a esta Comunidade Autónoma entre as seis primeiras cun prazo de remisión menor. Así resulta dos datos dos informes que o MINHA elabora anualmente con motivo das visitas da Inspección General ás Comunidades Autónomas, a que faciamos referencia anteriormente.

A dita comparativa é a seguinte:

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2010-2016
Asturias	24	24	19	22	26	27	22	27,3
Castela e León	28	35,1	24,8	29	SD	39	33	37,8
Castela A Mancha	46	45	43	49	53	43/51	41	53,3
Estremadura	49	53,8	43	43	59	62	49	59,8
Valencia	55	69,7	53	68	73	55	66	73,3
Baleares	59	39,7	67	36	65	60	SD	65,3
Cataluña	59	47,8	58	58	59	48	56	64,3
A Rioxa	69	60	105	48	41	35	40	66,3
Galicia	70	64	64	44	44	50	37	62,2
Andalucía	72	76,3	66	52	51	41	42	66,7
Cantabria	72	SD	34	32	31	33	46	49,6
Media CCAA	87	85,9	87	100	82	61	66	94,8
Madrid	91	106,6	229	262	237	159	163	207,9
Canarias	146	129,7	142	161	58	33	30	116,6
Aragón	170	151	76	72	84	213/86	108/79	119,7
Murcia	266	205	155	94	71	59	51	150,2

O aumento do prazo medio de remisión de expedientes ao TEAR obedece fundamentalmente ao feito de que coa creación da Axencia Tributaria de Galicia, no exercicio 2013, traspasáronse a esta axencia as funcións que desenvolvían por encargo as OLDH de Ourense, Lugo e Pontevedra, sobre os impostos sobre sucesións e doazóns e no imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados. Aínda que, e coa finalidade de non incrementar os custos fiscais indirectos aos contribuíntes, especialmente no relativo a evitar desprazamentos, asinouse un convenio de colaboración, o 10 de decembro do 2013, que regula as funcións de presentación de autoliquidacións ou declaracións e recepción de documentación das devanditas Oficinas de Distrito Hipotecario. Polo tanto, a partir do devandito momento as funcións aplicativas dos tributos corresponde á Atriga atopándose entre esas funcións a do envío dos expedientes obxecto de reclamacións económico administrativas ao TEAR.

Ao mesmo tempo detectáronse demoras excepcionais en Pontevedra e Vigo, froito de situacións puntuais por incapacidades temporais do persoal que nestes momentos están en vías de solución, reforzándose esta tarefa de remisión ao TEAR.

Esta Axencia ten como obxectivos, entre outros e no marco do exercicio das competencias que lle son propias, o reforzar as garantías dos contribuíntes e a seguridade xurídica, impulsar a unificación de criterios na actuación administrativa, posibilitar a utilización das novas tecnoloxías e modernizar os procedementos tributarios.

Por iso, e en aplicación do previsto na Disposición adicional décimo sexta da LGT e na Disposición adicional terceira do Real Decreto 520/2005, do 13 de maio, polo que se aproba o Regulamento Xeral de desenvolvemento da LGT, segundo os que se autoriza a «utilización de medios electrónicos, informáticos ou telemáticas nas reclamacións económico-administrativas», e dentro do marco normativo definido pola Orde EHA/2784/2009, do 8 de outubro, están a emprenderse desde o ano 2017 unha serie da actuacións conducentes á implementación dun uso intensivo das tecnoloxías da información e as comunicacións, que culminarán coa posta marcha do expediente tributario electrónico cuxa previsible operatividade está estimada neste exercicio. Este expediente tributario electrónico permitirá, previas as oportunas xestións co TEAR para interoperabilidade dos sistemas, facer efectiva a remisión dos expedientes por vía electrónica; o que vai supoñer, na práctica, un acceso a tempo real do TEAR aos expedientes relativos ás reclamacións presentadas ante o devandito órgano, co que calquera incidente que puidese existir no momento actual no relativo aos tempos de remisión dos expedientes quedará totalmente superado."

4. Tributos locais

En novembro de 2017 o promotor da queixa mostraba a súa desconformidade coas actuacións do Concello de Lugo respecto dunha providencia de constrinximento na que se lle reclamaba o aboamento do imposto de circulación sobre un vehículo da súa propiedade, do exercicio 2016. Apuntaba que o mencionado vehículo tiña domiciliado o permiso de circulación na Coruña e que por tanto, o cobro do imposto de circulación corresponderíalle ao concello desta cidade.

En maio de 2017 presentara un recurso contra a providencia de constrinximento achegando copias de xustificantes do pago no Concello da Coruña do imposto de circulación (exercicio 2016) referido a ese mesmo vehículo.Tres meses despois, xa en agosto e sen recibir resposta ao recurso interposto, a súa entidade bancaria comunicáralle unha orde de embargo de 157 euros promovida polo Concello de Lugo.

Obviando o recurso interposto, o Concello de Lugo fai efectiva a mencionada orde de embargo, na súa conta bancaria. Así as cousas, dirixiuse novamente por escrito ao concello mostrando unha vez máis as queixas polas súas actuacións e solicitando a resolución do recurso presentado en maio de 2017 e o reintegro da suma que lle era embargada. Unha semana despois, o 21 de setembro, recibe resolución estimatoria do recurso que presentara, pero era o caso, que en novembro, cando se dirixe a esta institución aínda non lle fora reintegrada a referida cantidade.

Tras as actuacións practicadas durante o tempo de tramitación do expediente, o concello de Lugo procede a ingresar na conta bancaria de titularidade do interesado a cantidade indebidamente embargada.

Tras o impulso efectuado coa tramitación do expediente, o concello de Lugo devolve o importe correspondente ao IVTM, que fora indebidamente embargado na conta bancaria do promotor da queixa.

Noutro expediente, un veciño de Porto do Son presentaba en agosto de 2017 unha queixa en representación da súa avoa, de 95 anos de idade, que solicitara ante ese concello en setembro de 2015 a devolución duns ingresos indebidos que correspondían a recibos de auga e saneamento do terceiro trimestre do ano 2013 e que ata ese momento, a pesar de reclamalo dúas veces máis en setembro de 2016, un ano despois da solicitude inicial, e en decembro de 2016, non lle foran devoltos.

Non foi ata febreiro de 2018, que tras sucesivos requirimentos o concello finalmente comunicou que xa se ditara un decreto e que resolvía devolver os importes de 33,39 € e 21,23 € correspondentes aos referidos recibos.

Tras a tramitación da queixa, o concello de Porto do Son, devolve uns ingresos indebidos duns recibos de auga e saneamento que estaban a ser reclamados desde o ano 2015.

Noutro expediente o interesado queixábase de presentar un recurso de reposición, en outubro de 2016, alegando que se lle estaban esixindo os recibos da taxa de lixo dos exercicios 2013 a 2015, que xa tiña aboados con cargo á súa conta, pero a nome dunha sociedade.

Efectuadas as oportunas comprobacións, verificouse polo ORAL de Pontevedra que efectivamente existía esa duplicidade. O problema radicaba en que esa administración non tivera coñecemento da existencia da duplicidade ata a recepción do documento público de compravenda, de maio de 2016, pola que o promotor da queixa, transmitira o inmoble obxecto da taxa a un terceiro. Ao efectuar o dito cambio de titular detectouse que o promotor da queixa non constaba no padrón da taxa de lixo, e como consecuencia ditouse

resolución en agosto de 2016 de cuxos efectos se derivan as liquidacións ao seu nome polos exercicios non prescritos, é dicir, 2013, 2014 e 2015.

Convén ter presente o deber, por parte dos suxeitos pasivos, de comunicar os cambios con transcendencia tributaria á administración correspondente, deber co que o interesado neste caso non cumpriu, xa que viña aboando os recibos a nome do titular anterior, sen efectuar a correspondente comunicación de cambio de titular.

Por tanto, aínda que é certo que existiu un erro e un atraso por parte da administración, non se pode obviar que se o interesado efectuase o cambio de titular e estivese a aboar os recibos ao seu nome non se produciría a duplicidade pola que se reclamaba.

O ORAL de Pontevedra, unha vez iniciada a investigación resolve o recurso de reposición interposto, anula os recibos incorrectamente emitidos e efectúa a devolución do aboado por importe de 340,53 € na conta bancaria do promotor do expediente.

Noutro expediente un veciño de Moaña queixábase sobre a imposibilidade de domiciliación do importe que ten que aboar polo concepto de "Servizo de axuda no fogar". Solicitado informe de colaboración, informouse polo Oral de Pontevedra que, de conformidade coa normativa, o pago domiciliado só corresponde aos recibos de vencementos periódico.

É certo que o artigo 25 do Real Decreto 939/2005, do 29 de xullo, Regulamento Xeral de Recadación establece:

1. En caso de débedas cuxo cobro se realice por recibo, cando o obrigado ao pago ou outra persoa acuda ao lugar de ingreso, e por calquera circunstancia non estivese dispoñible o recibo, admitirase o pago e expedirase o correspondente xustificante, sempre que o obrigado ao pago figure inscrito nas listas a cobrar.

2. Os obrigados ao pago poderán domiciliar o pago das débedas ás que se refire esta sección en contas abertas en entidades de crédito.

E por outra banda, o artigo 66.1 da Ordenanza Fiscal Xeneral do ORAL establece "O pago dos tributos locais de vencemento periódico poderá realizarse mediante domiciliación bancaria, sen ningún custo para os obrigados tributarios ".

Sinalaremos, que a emisión das cartas de pago realizouse neste caso a instancia do Concello de Moaña, o cal remite a relación de persoas usuarias e importes a aboar polas mesmas procedendo a realizarse as correspondentes liquidacións, non tendo por tanto a consideración de recibos de vencemento periódico.

Por parte do ORAL non se realizaba ata ese momento o cobro das liquidacións mediante débeda en conta, por entenderse que non se recollía expresamente na normativa de aplicación, así como por non estar plenamente operativa a dita actuación no sistema informático de xestión.

Con todo, e co obxecto de poder facilitar de maneira máis efectiva o pago das liquidacións correspondentes e considerando a queixa presentada ante esta institución,

> O ORAL de Pontevedra solicitou ao provedor do aplicativo de xestión, os cambios informáticos necesarios para habilitar o proceso de domiciliación dos recibos do servizo de axuda no fogar.

Por conseguinte, comunicamos ao interesado que podería acudir á oficina do ORAL para presentar a solicitude e a documentación correspondente a efectos de que en diante se lle carguen en conta as próximas liquidacións.

Noutro expediente a queixa centrábase no atraso do concello de Coristanco, tendo en conta que o promotor documentaba solicitar hai un ano a devolución da parte proporcional do recibo correspondente ao IVTM dun vehículo da súa propiedade, dado de baixa, sen recibir notificación a pesar do tempo transcorrido.

Unha vez iniciamos a investigación co obxecto do esclarecer a problemática que motivaba a intervención da institución, o concello non tardou en contestar manifestando que por un erro administrativo non se tramitou o expediente, pero que agora, unha vez detectado procederíase a efectuar o ingreso bancario por importe de 26,98 € a favor do interesado.

O concello de Coristanco, detectado o erro administrativo, resolve o expediente e procede a devolver uns ingresos indebidos en concepto de IVTM dun vehículo dado de baixa.

5. Transporte

Con ocasión da visita institucional que a titular da institución efectuou a Carballeda de Avia, varias persoas que acudiron ao encontro coa cidadanía expresaron queixas pola liña de transporte Carballeda de Avia-Ribadavia. Ao cursar petición de informe á Consellería competente, coñecemos que as relacións de mobilidade entre o concello Carballeda de Avia e o concello de Ribadavia atópanse incluídas en dúas liñas: liña Carballiño-Ribadavia e liña integrada Ribadavia-San Esteban.

Trasladamos ás persoas promotoras o calendario de expedicións, horarios de saída e chegada de ambas liñas que se incorporou ao expediente. Igualmente, no que se refire ás expedicións de volta con orixe en Ribadavia.

Con base na anterior información, tanto en días lectivos como en non lectivos están garantidas dúas expedicións de ida ás 7:00 horas e ás 8:00 horas con destino Ribadavia. Nas voltas, a oferta de servizos é maior, con dúas voltas todo o ano (lectivos e non lectivos) ás 12:00 horas e ás 19:00 horas todos os días da semana e, adicionalmente, ás 14:20 os luns, mércores, xoves e venres, e ás 17:40 horas os martes.

Os niveis de servizo existentes con anterioridade á entrada en vigor dos novos contratos eran semellantes ao actual existindo tres expedicións de ida e unha de volta que proporcionaban servizo ao concello de Carballeda de Avia. Estas expedicións estaban reforzadas os martes e os días de feira de Ribadavia con dúas idas ás 7:30 e ás 9:00 e unha volta ás 12:00 horas.

Así as cousas, concluíuse que os niveis de servizo entre Carballeda de Avia e Ribadavia seguen manténdose, aínda que se introduciron modificacións no calendario e horarios co obxectivo de mellorar a funcionalidade dos mesmos e que os servizos poidan ser empregados diariamente tanto polas persoas usuarias que o precisan para acudir ao traballo como para quen o emprega para acudir a centros de saúde ou hospitais.

En decembro de 2017, noutro expediente, unha usuaria da liña autobuses de Ourense a Vilar de Barrio queixábase da supresión de paradas e modificación do percorrido da liña. A Dirección Xeral de Mobilidade contestou á petición de informe sinalando que nese contrato realizouse unha reestruturación integral de todas as liñás,

co obxectivo de optimizar os percorridos e por tanto de ofrecer un mellor servizo ás persoas usuarias. Así, as paradas mencionadas pola usuaria na reclamación non foron eliminadas, senón que agora atópanse incluídas noutras liñas dese contrato.

Dese modo, coa reordenación das liñas realizada, algunhas das poboacións contan con melloras nos niveis de servizo. Por exemplo, a localidade de Baños de Molgas, conta cunha oferta de servizos moi superior á existente con anterioridade. Nesta orde de cousas, trasladouse á promotora do expediente as táboas das paradas actuais e as liñas e frecuencias aos distintos destinos dando por concluída a actuación da institución entendendo que aínda que se realizou unha reordenación dos servizos existentes con anterioridade no novo contrato e as paradas das liñas non son coincidentes coas existentes previamente, as poboacións seguen contando con servizo de transporte público e os niveis deste nalgúns casos foron mellorados en beneficio das persoas usuarias que o precisan tanto por motivos laborais como sanitarios.

No mes de abril iniciouse a tramitación dunha queixa sobre a liña que cobre o traxecto Chantada-Santiago de Compostela. Indicaban os preto de 300 asinantes que, co novo plan de viaxeiros de transporte por estrada da Xunta de Galicia, a liña Chantada-Santiago de Compostela víase seriamente prexudicada. Os venres dicían, agora só se pode viaxar de Santiago á vila ás tres da tarde, cando con anterioridade había dúas liñas ás seis e ás oito. Ademais, os domingos só queda unha liña ás 19:05h, cando antes se atrasaba ata as 20:45 h. Durante a semana só queda unha liña ás 8:25 de Chantada a Santiago. Con anterioridade, ás 19:05 h existía outro traxecto Chantada-Lalín, Lalín-Santiago. Moitos estudantes e traballadores vense prexudicados por estes horarios, manifestaban. Por iso rexistraran, con data 11/09/2017, unha instancia rubricada por numerosas persoas afectadas dirixida á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, pero 6 meses despois aínda non recibiran resposta .

Como contestación á investigación iniciada polo Valedor do Pobo, a Dirección Xeral de Mobilidade respondeu que os servizos referidos no escrito de queixa forman parte do contrato XG548 Lalín Monforte-Lugo con anexos, que foi obxecto de licitación co obxectivo principal de dar continuidade a unha serie de servizos tras a renuncia expresa dos seus prestatarios.

Durante os primeiros meses de implantación do novo plan, os servizos foron obxecto dun proceso de avaliación de incidentes para a mellora da funcionalidade da rede e como consecuencia de dito proceso de avaliación realizáronse modificacións nos servizos inicialmente deseñados para adaptalos á demanda existente. Así, en relación aos servizos entre Chantada e Santiago de Compostela obxecto de queixa sinalan que foron

modificados respecto do previsto inicialmente. Con base nas peticións, adaptáronse os horarios da liña Monforte-Santiago de Compostela ás necesidades indicadas para poder ir á primeira hora da mañá a Santiago e volver á primeira hora da tarde. Engadíndose, a maiores, un servizo adicional todos os venres e inicios de ponte.

Conforme a isto, os servizos entre Chantada e Santiago de Compostela resúmense nun cadro que se trasladou á parte reclamante onde se reflectían frecuencias, horarios de saída e chegada, liñas e demais.
Adicionalmente, axustouse o horario da expedición da tarde da liña XG54801 Lalín-Lugo, pasando a hora de saída das 15:00h ás 16:15h para facela coincidir coa liña Santiago-Lalín (con chegada a Lalín ás 16:07h), permitindo deste xeito, a conexión entre os servizos e facilitando unha expedición adicional en sentido volta entre Santiago e Chantada de luns a venres durante todo o ano.
Así pois, as relacións de mobilidade entre Chantada e Santiago de Compostela están garantidas nos horarios indicados á parte promotora da queixa, que se adaptaron ás peticións efectuadas tanto polas persoas que empregaban a liña por motivos laborais como de estudos.

Ao coñecer que, tras o impulso e as actuacións que se practicaron durante o mes e medio en que se tramitou a queixa se propiciaron as correspondentes modificacións nas liñas e servizos de acordo coas peticións realizadas, finalizou a tramitación do expediente.

A liña Chantada-Santiago de Compostela, tras a tramitación dunha queixa de 300 asinantes, modifícase para adaptala ás necesidades das persoas usuarias, fixándose novos horarios, permitindo máis conexións e engadindo expedicións adicionais.

Noutro expediente, sobre a problemática do transporte público en Camariñas, a promotora da queixa que se tramitou xa no ano 2017, novamente dirixiuse á institución manifestando que a teor da información que lle trasladabamos da D.X. de Mobilidade, había discrepancias entre o autorizado e os servizos que realmente se estaban prestando pola concesionaria da liña, polo que se reabriu o expediente.
Dirixímonos outra vez ao órgano para que se puxese en coñecemento dos servizos de inspección correspondentes a problemática, por se puidese corresponder a apertura dun expediente sancionador por incumprimento contractual.

Como se verificou que en relación co servizo orixe Cee e destino Camariñas no contrato vixente hai unha expedición de luns a venres laborables ás 15:30 h. O servizo de inspección iniciou un expediente sancionador o que comunicamos á promotora do expediente, á que tamén puidemos comunicarlle que con respecto aos servizos Camariñas-A Coruña, o contrato que inclúe eses tráficos está en réxime de continuidade de explotación ata que se adxudiquen os novos contratos que se prevén para a segunda fase do Plan de Transporte Público de Galicia, polo que as peticións da reclamante serán incorporadas para valoración nos traballos de planificación desa fase.

Tras as queixas reiteradas da promotora, iníciase un expediente sancionador por posible incumprimento contractual da expedición Cee-Camariñas para comprobar se a empresa contratista cumpre os horarios que ten autorizados no seu contrato.

Recibíronse varias queixas en relación coa liña Santiago de Compostela-Carballo. Reclamábase pola supresión de expedicións de Santiago de Compostela a Bembibre (Val do Dubra) durante os meses de verán, en concreto ás expedicións que saen de Santiago de Compostela ás 14:30 horas e ás 17:00 horas, o que supón unha espera de ata 6 horas (desde as 13:00 horas da anterior expedición) para coller a seguinte expedición das 19:00 horas.

En resposta á mesma, a Dirección Xeral de Mobilidade contestou que a expedición con saída de Santiago de Compostela ás 14:30 horas, correspóndese cun servizo de transporte da liña Santiago de Compostela-Portomouro-Bembibre-Chabola-Buxán, que se estableceu, desde a súa adxudicación, para dar servizo ao alumnado dos centros escolares IES Xelmirez II, Campus Universitario, IES Lamas de Abade e IES Fontiñas, seguindo o itinerario que se indique polo concello. Así consta no prego de condicións do contrato de xestión de servizo público desde a súa adxudicación, na que se prevé unha expedición de ida e outra de volta os días lectivos.

Os horarios de ida e volta destas expedicións permanecen inalterados desde o ano 2000. Por tanto, neste suposto non hai ningunha supresión de servizos. Trátase de servizos previstos desde o seu inicio para o período lectivo.

No que respecta á expedición con saída de Santiago de Compostela ás 17:00 horas, correspóndese a un servizo da ruta Santiago de Compostela-Portomouro-Bembibre-Rial-

Cruce de Anxeríz-Canosa-Carballo, cun calendario de luns a xoves laborables e venres laborables non lectivos durante todo o ano.

Despois das denuncias de varias persoas con relación á non prestación desta expedición, a Dirección Xeral de Mobilidade requiriulle á empresa contratista o cumprimento deste servizo e ordenou ao Servizo de Inspección a comprobación do seu cumprimento.

O 10 de xuño de 2018 o Servizo de Inspección levantou acta de infracción da normativa de transportes para os efectos da incoación do correspondente expediente sancionador á empresa contratista por non realizar a expedición prevista no seu contrato.

Na actualidade está en trámite este expediente sancionador e continuarase coa actuación inspectora para asegurar o cumprimento deste servizo de transporte con saída de Santiago de Compostela ás 17:00 horas nas condicións previstas no contrato.

En relación coa queixa de oficio iniciada en decembro de 2017 e de cuxo contido se deu conta no informe correspondente a ese ano, sobre transporte escolar compartido e a demanda, reproducimos a continuación a resposta da Consellería de Infraestruturas e Vivenda:

"O 20/12/2017 recibiuse nesta Dirección Xeral queixa iniciada de oficio polo Valedor do Pobo número L.8.Q/29274/17 na que se solicitaba información relativa ás actuacións previstas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan por adiantado os cambios que lle podían afectar, durante o período escolar non lectivo. Así mesmo tamén se solicitaba información sobre o sistema de servizo a 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 novos servizos, algunhas paradas funcionaron a demanda mediante un número de teléfono fixo que tiña que habilitar a empresa contratista. Despois de crear a central de chamadas, que empezou a funcionar a partir 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 envellecemento 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 de 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 facilítase información relativa ás actuacións realizadas para que as persoas usuarias das rutas de transporte escolar compartido, coñezan os cambios que lle puidesen afectar, durante o período escolar non lectivo:

– Tal e como está previsto nos pregos, os contratistas dos servizos teñen o deber 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.

– Doutra banda, 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_DXde_Movilidade
content=Direccion_Xeral_Movilidade/Transporte_publico_Galicia/seccion.html&std= consultas licitación

En relación á solicitude de información sobre o sistema do servizo a demanda, a continuación facilítase información relativa ás 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 a demanda. Tamén se inclúe un ficheiro a disposición dos usuarios que contén toda a información relativa ás liñas, paradas e horarios.

http://civ.xunta.gal/seccion-organizacion/c/CIV_DXde_Movilidade

content=Direccion_Xeral_Movilidade/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 a viaxar. Doutra banda, 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 a demanda correspondentes a cada concello onde se inclúen liñas, calendarios e horarios relativos a cada unha das paradas a 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."

A nivel local, sinalar que se tramitaron este ano varios expedientes relacionados coa tarxeta Pass-Vigo. Algúns presentados a título individual polas persoas afectadas e outros a través da Plataforma Pass Área. Tras solicitar información ao Concello de Vigo, despois de reiterados requirimentos, finalmente logrouse incorporar ao expediente a resposta do órgano local na que en esencia se manifestaba que a oficina de transportes municipal de conformidade co auto ditado polo Xulgado Contencioso-Administrativo número 1 de Vigo xa estaba a autorizar a solicitude da tarxeta de transporte sen a esixencia do requisito de estar empadroado en Vigo. A data deste informe aínda está en curso de tramitación algunha das queixas nas que as persoas afectadas manifestaban e documentaban dificultades de diversa índole ata lograr dispoñer efectivamente da tarxeta municipal.

Este ano, con motivo da visita institucional e o encontro coa cidadanía que tiveron lugar no concello de Tomiño, tanto a alcaldesa como a veciñanza trasladaron a súa preocupación sobre o transporte público desde ese concello ata o Hospital Álvaro Cunqueiro da cidade de Vigo e especialmente sobre a duración da viaxe que se aproximaría aos 90 minutos. Igualmente, sobre a conveniencia de mellorar o transporte por Gondomar. Por ese motivo, en maio iniciouse unha queixa de oficio para coñecer detalles que aclarasen a problemática trasladada á institución.

O DOG acababa de anunciar o pasado 30 abril a elaboración do documento base do Plan de Transporte Público de Galicia, que acometería a Consellería de Infraestruturas e Vivenda segundo dispoñía o artigo 2.3 da Lei 10/2016 de Medidas Urxentes para a Actualización do Sistema de Transporte Público na nosa comunidade.

O Regulamento comunitario 1370/2007 do Parlamento Europeo e do Consello sobre os servizos públicos de transporte de viaxeiros, obrigara a renovar todo o conxunto das concesións de transporte público por estrada por medio dun concurso aberto que deberá estar resolto coa data límite do mes de decembro do ano 2019. Por conseguinte,

asumido ese mandato na Lei autonómica 10/2016, fai falta que unha vez estudadas as necesidades, se proceda a deseñar a nova rede de liñas de autobús, de xeito que se garantan uns servizos seguros, eficaces e de calidade tendo especialmente en conta factores sociais e ambientais e a ordenación territorial así como a pertinencia de ofrecer determinadas
condicións tarifarias a certas categorías de viaxeiros.

Foi por iso, que ao coñecer que a tramitación do Plan de Transporte Público de Galicia estaba en marcha e de que ese proxecto de reorganización completo do transporte por estrada supón unha oportunidade para dar resposta con eficacia ás necesidades actuais, tanto en contornos urbanos como rurais, desde esta institución, considerouse preciso iniciar unha investigación de oficio, en aplicación do disposto nos artigos 13 e 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.

Tendo en conta que o futuro mapa de liñas está chamado a facilitar a mobilidade das persoas e a potenciar a accesibilidade dos servizos e que na organización destes considerarase especialmente o acceso a centros sanitarios, parecía oportuno solicitar información sobre a situación exposta e as posibilidades de que tras o seu estudo se tivesen en conta as necesidades da poboación dese concello.

A resposta que se incorporou ao expediente en agosto, reproducímola na súa literalidade a continuación:

1. Os servizos de transporte entre Tomiño e o Hospital Alvaro Cunqueiro forman parte do contrato V-7008; XG-382 A Guarda-VIGO-A Guarda, con anexos, de titularidade da empresa Automóbiles de Tuy, S.A.

Os servizos entre Tomiño e Gondomar forman parte do contrato V-7047; XG-421 VIGO-GONDOMAR-FORNELOS (O Rosal), con anexos de titularidade a empresas VIAXES MELYTOUR, S. L

As relacións de mobilidade incluídas nestes contratos non foron incluídas nos traballos que se realizaron para a elaboración da primeira fase do Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG), senón que serán obxecto de revisión e planificación na tramitación da segunda fase do plan que deu comezo coa publicación no DOG do 30 de abril de 2018 do Anuncio do 27 de abril da Dirección Xeral de Mobilidade, polo que se somete a información pública o documento basee do Plan de Transporte Público de Galicia.

No anuncio citado concedíanse 20 días hábiles para presentar alegacións a este documento basee.

Ademais, é conveniente sinalar que tanto as necesidades de novos servizos como a corrección das deficiencias nos actuais servizos en vigor poderán ser canalizadas a través de todas as entidades locais para ser tidas en conta no deseño do Plan. Así, nos traballos programados a desenvolver están incluídas a realización de entrevistas individualizadas con todos os concellos para que trasladen á administración, a través do persoal técnico que está a realizar os traballos, as demandas veciñais para que sexan incluídas nos novos servizos.

Adicionalmente, dentro dos traballos previstos, tamén se desenvolverán un conxunto de traballos de campo que incluirán enquisas nos distintos centros atractores de mobilidade (por exemplo, centros sanitarios e hospitais) para identificar servizos non cubertos na actualidade e adaptar os futuros servizos a licitar ás necesidades reais da poboación.

2. En relación aos servizos de transporte que comunican o concello de Tomiño co Hospital Álvaro Cunqueiro en Vigo, actualmente están autorizadas as seguintes expedicións:

Contrato	Nome Expedición	Parada Orixe	Parada Destino	Sentido	Frecuencia Semanal	Temp Anual	Saida	Chegada	Hora de paso Tomiño-Plaza
V-7008	A GUARDA - HOSPITAL A.C.VIGO	A Guarda	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	07:30	09:15	07:55
V-7008	CAMPOSANCOS HOSPITAL A.C.VIGO	Camposantos	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	08:20	10:10	08:55
V-7008	A GUARDA (PALOMAR) HOSPITAL A.C.VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	09:30	11:10	10:05
V-7008	A GUARDA (PALOMAR) -HOSPITAL A.C. VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	11:00	12:40	11:35
V-7008	A GUARDA HOSPITAL A. C. VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	12:00	13:40	12:35
V-7008	A GUARDA HOSPITAL A. C. VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	15:00	16:40	15:35
V-7008	A GUARDA (PALOMAR) -HOSPITAL A.C. VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	17:00	18:45	17:35
V-7008	A GUARDA (PALOMAR) -HOSPITAL A.C. VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	17:00	18:40	17:35
V-7008	HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	09:10	11:00	09:35
V-7008	HOSPITAL A.C. VIGO- A GUARDA (PALOMAR)	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda (Palomar)	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	11:10	13:00	11:45
V-7008	HOSPITAL A.C. VIGO- A GUARDA (PALOMAR)	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda (Palomar)	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	12:40	14:30	13:15
V-7008	HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda (Palomar)	A Guarda Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	13:40	15:30	14:15
V-7008	HOSPITAL A. C. VIGO - A GUARDA	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda (Palomar)	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	17:10	19:00	17:45
V-7008	HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	18:40	20:30	19:10

V-7008	A GUARDA HOSPITAL A. C. VIGO	A Guarda (Palomar)	Hospital Alvaro Cunqueiro	Ida	Sabados Laborables	Todo o ano	15:00	16:40	15:35
V-7008	HOSPITAL A.C. VIGO - AGUARDA	Hospital Alvaro Cunqueiro	A Guarda (Palomar)	Volta	Sábados Laborables	Todo o ano	20:10	22:00	2045

Con base no anterior información, pode comprobarse que existen un total de 8 expedicións de ida e 6 voltas a diario. No relativo á duración da viaxe, efectivamente, as expedicións teñen todas elas unha duración superior aos 60 minutos, pero é conveniente ter en conta que, tal e como xa se avanzou, estes servizos non foron obxecto de revisión recentemente e no seu deseño primaron criterios de cobertura poboacional (proporcionar servizo ao maior número de localidades) e, por tanto, é posible que os traxectos deseñados no seu momento poidan optimizarse para axustalos mellor ás necesidades dos usuarios.

Así, nos traballos que se desenvolverán como consecuencia da segunda fase de implantación do PTPG van combinar criterios de cobertura e criterios de eficiencia, de maneira que se poida proporcionar servizo ao maior número de poboacións pero tamén se proporcionen servizos que sexan eficientes. A introdución dos servizos de transporte baixo demanda é unha das fórmulas que se vai a empregar con este obxectivo, proporcionar servizo a poboacións do rural cando sexa preciso (cando o demanden os usuarios) e combinar estes servizos con outros nos que se realicen percorridos máis eficientes empregando as novas infraestruturas existentes e facilitando aos usuarios un transporte público máis rápido e, por tanto, máis eficiente.
Infórmase a continuación dos servizos que cobren as relacións de mobilidade entre o Concello de Tomiño e o Concello de Gondomar, incluídas no mencionado contrato V-7047 XG-421 VIGO-GONDOMAR-FORNELOS (O Rosal) con anexos. As expedicións autorizadas na actualidade son as seguintes:

Contrato	Expedición	Orixe	Destino	Sentido	Frec Semanal	Temp Anual	Saída	Chegada	Hora de paso Tomiño-Praza
V-7047	Tomiño-Vigo	Tomiño-San Benito	Vigo E.A,	Ida	De luns a Venres Laborables	Todo o ano	06:00	07:00	06:01
V-7047	FORNELOS-VIGO E.A.	Fornelos	Vigo E.A.	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	06:15	08:03	07:11
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Tomiño-San Benito	Vigo E.A.	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	08:00	09:02	08:56
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Tomiño-San Benito	Vigo E.A.	Ida	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	15:30	16:32	16:26
V-7047	VIGO-TOMIÑO	Vigo E.A.	Tomiño-San Benito	Volta	De luns a Venres Laborables	Todo o ano	14:30	15:33	15:26
V-7047	VIGO-TOMIÑO	Vigo E.A.	Tomiño-San Benito	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	18:00	19:03	18:56
V-7047	VIGO E.A.-FORNELOS	Vigo E.A.	Fornelos	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	20:00	21:48	20:56

V-7047	VIGO-TOMIÑO	Vigo E.A.	Tomiño-San Benito	Volta	De Luns a Venres Laborables	Todo o ano	21:00	22:03	21:56
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Tomiño-San Benito	Vigo E.A.	Ida	Sábados Laborables	Todo o ano	07:00	08:00	07:01
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Tomiño-San Benito	Vigo E.A.	Ida	Sábados Laborables	Todo o ano	15:30	16:30	15:31
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Vigo E.A.	Tomiño-San Benito	Volta	Sábados Laborables	Todo o ano	14:00	15:00	14:01
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Vigo E.A.	Tomiño-San Benito	Volta	Sábados Laborables	Todo o ano	21:00	22:00	21:01
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Tomiño-San Benito	Vigo E.A.	Ida	Domingos e festivos	Todo o ano	15:30	16:30	15:31
V-7047	TOMIÑO-VIGO	Vigo E.A.	Tomiño-San Benito	Volta	Domingos e Festivos	Todo o ano	21:00	22:00	21:01

Conforme á anterior información, existen un total de 4 idas e 4 voltas que comunican o concello de Tomiño co concello de Gondomar de luns a venres"

Resta significar que esta institución considera necesario contemplar condicións tarifarias especiais a certas categorías de viaxeiros recorrentes, e guiados por iso efectuouse unha recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade sobre bonificacións e descontos no transporte público, que se inclúe no seguinte apartado.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTE					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/18712/18	Recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade sobre bonificacións e descontos no transporte público autonómico.	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 2/10/2018	Pendente efectividade	Q/18712/18

Nesta área, para impulsar a tramitación dos expedientes non foi preciso formular recordatorios de deberes legais durante o ano obxecto de informe.

V. Consideracións finais

Polo que respecta ao funcionamento da administración tributaria, no ámbito competencial que corresponde supervisar e controlar nesta área, obsérvanse principalmente as mesmas deficiencias que xa se mencionaron en informes de exercicios anteriores: falta de resposta expresa e en prazo ás reclamacións e recursos presentados, dificultades para alcanzar acordos de adiamento de pago en casos de acreditación de dificultades económicas, execución de embargos de contas correntes de titulares en situación de vulnerabilidade, entre outras.

Instamos desde aquí á administración, local e autonómica, para que intensifiquen esforzos a fin de proporcionar resposta motivada en tempo e forma ás reclamacións que a cidadanía formula. Que extremen ao máximo os deberes legais que se extraen da Lei de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, dando **respostas expresas e directas.**

Os dereitos da cidadanía plásmanse e concrétanse na práctica das relacións que as persoas manteñen coa administración, no dereito a que a actividade administrativa se suxeite aos principios de eficacia, seguridade xurídica e legalidade. O instrumento que vehicula as garantías básicas para a cidadanía é a regulación do procedemento administrativo contido na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas. O certo é que, a xulgar polo número de queixas coñecidas, continúase observando a existencia de carencias importantes pola inactividade administrativa e o recurso ao silencio administrativo.

Seguiremos insistindo en que a **cidadanía ten dereito** a recibir unha resposta sobre as demandas que expoñen ante a Administración e esa **resposta** ha de ser **motivada**, emitida polo órgano competente e **notificada** coas formalidades que a Lei esixe. O cumprimento das formalidades que demanda o procedemento administrativo é a garantía do efectivo exercicio dos dereitos da cidadanía.

Polo que se refire a entidades bancarias, e a propósito das diferentes sentenzas ditadas ao longo de 2018, que anulan produtos estruturados, corresponde incidir en que o artigo 79 da Lei 24/1988 de Mercado de Valores sinala non só que a información facilitada polo banco debe ser "**imparcial, clara e non enganosa**" (Artigo 79 bis 2, senón que tamén "**advirta dos riscos asociados**"). Na información que se entregue ás persoas investidoras

con carácter previo á adquisición dun produto hanse de incluír cantas advertencias estime necesarias relativas ao instrumento financeiro e particularmente aquelas que destaquen que se trata dun produto non adecuado para investidores non profesionais debido á súa complexidade. Na práctica, con frecuencia **comercialízanse produtos complexos** e de **alto risco** como seguros e rendibles **sen** a debida **información** para o cliente, o que pode ocasionar graves prexuízos.

Como recoñeceu reiterada xurisprudencia, cando se trata de produtos complexos, o test de idoneidade debe poñer de manifesto a coherencia entre o perfil de risco e os produtos de investimento. Convén lembrar como o fai o Tribunal Supremo, que o **deber de información** debe de ser **activo**, non de mera dispoñibilidade. É a entidade quen debe de facilitar a información, non os clientes reclamala. Sen coñecementos expertos, o cliente non pode saber que información concreta debe de reclamar. Máis aínda, o cliente debe de poder confiar en que o banco que o asesora non está omitindo información relevante. É o banco quen debe de informar dos prexuízos concretos que podían chegar a producirse no seu desenvolvemento presentando simulacións e escenarios posibles.

Con respecto ao tema das **comisións bancarias**, reiterar que son legais, pero sono suxeitas a dúas condicións, tal e como establece a Orde Ministerial 2899/2011, do 28 de outubro, a condición de que se correspondan cun servizo efectivamente prestado pola entidade, e que o seu importe se axuste ao custo do devandito servizo.

O problema reside en que en ocasións as entidades non acreditan prestar ningún servizo concreto máis aló de xeneralidades, e menos aínda presentan unha tarifa de prezos respecto da que calcularon o custo, limitándose a cobrar o que consideran conveniente.

O certo é que, se cada vez os servizos do propio banco están máis tecnificados a través de aplicacións, banca electrónica e mesmo diñeiro virtual, é dificilmente comprensible que sobre outros anos se incrementen as ditas comisións, posto que esa tecnificación debería reducilas, porque é practicamente o cliente quen xestiona o seu propio diñeiro.

Para finalizar centrándonos no transporte, este ano tamén se volveron a recibir queixas relativas a cambios de horarios, frecuencias, conexións e supresión de liñas de transporte público de viaxeiros por estrada. Tramitáronse a maioría delas a título individual, pero tamén se presentaron queixas colectivas e sobre algunhas, aínda se están practicando actuacións. O elemento común á práctica xeneralidade destas queixas é a necesidade de novos servizos e a corrección de deficiencias. Como novidade este ano, aflorou a problemática dos prezos, a ausencia de descontos e a

perda de bonificacións que reflectían algunhas queixas, o que motivou a queixa de oficio incoada sobre aplicación de condicións tarifarias especiais a certas categorías de viaxeiros habituais.

A revisión en profundidade do mapa de servizos de transporte público, a planificación e o novo deseño dos servizos para adaptarse á realidade actual de Galicia, constitúe un reto, polo que o **Plan de Transporte Público de Galicia**, tería a oportunidade de conseguir non só axuntar a mellora do sistema de transporte público nos ámbitos comarcais e rurais levando liñas a máis localidades senón conseguilo optimizando os recursos públicos e cuns prezos alcanzables para as persoas usuarias recorrentes. Ha de conseguirse conxugar a dotación do servizo de transporte en condicións adecuadas de regularidade, frecuencia e horarios axustando a súa prestación a criterios de eficiencia e maximizando o control por parte da administración para asegurar a calidade do servizo acorde ás condicións tarifarias que correspondan.

Insistirase un ano máis na idea de que o novo mapa de servizos de transporte público ha de responder a unha dobre necesidade: garantir por unha banda unha maior cobertura territorial e por outra, ofrecer satisfacción aos desprazamentos constantes e recorrentes a espazos cada vez máis poboados. Que o novo sistema de transporte público colectivo sexa respectuoso co medio ambiente, eficiente e útil, é máis que unha conveniencia unha necesidade, pois só así servirá de alternativa real ao uso do vehículo particular.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS

I. Introdución

As queixas desta área cuxo ámbito material se estende por subáreas de distinta tipoloxía como: obras públicas, estradas, expropiacións, augas de dominio público, portos e responsabilidade patrimonial, por citar aquelas nas que se tramitaron máis expedientes, reflectiron problemáticas similares ás que veñen producindo os últimos anos.

Polo que respecta ás obras públicas, nas súas distintas facetas de execución de obras e redacción de proxectos de infraestruturas, destacan as queixas pola oposición de plataformas cidadás á execución de proxectos públicos. Ha de mencionarse que as queixas que se presentan nesta área afectan moitas veces a unha pluralidade de persoas, e preséntanse ben a través de asociacións veciñais ou acompañando listas de asinantes, como daremos conta no seu momento, no apartado correspondente a actividade de supervisión.

As queixas tramitadas seguen incidindo nas consecuencias que para os particulares directamente afectados causan as obras durante a súa execución, con especial referencia a quen na veciñanza se considera negativamente afectados pola implantación dun proxecto que, con todo, supón unha mellora con carácter xeral. Esta situación suscítase en ocasións nos proxectos de mellora de estradas que, co fin de optimizar a seguridade e reducir a sinistralidade, implantan unha reordenación que obriga a algunhas persoas usuarias a percorrer maiores distancias para acceder a ramais ou estradas secundarias desde a estrada principal. En supostos así, é esixible á Administración que adopte cantas medidas razoables minimicen as afeccións para as persoas usuarias.

Para a execución de grandes proxectos de infraestruturas, a fase de estudo e planificación das distintas alternativas posibles para un trazado concreto resulta fundamental non só porque legalmente así estea previsto senón tamén porque iso debe permitir á cidadanía o coñecemento e contraste das previsións públicas. Dito isto, non se pode obviar neste tema que a potestade de planificación, primeiro e de execución, despois, teñen ambas un amplo compoñente de discrecionalidade nas solucións alternativas que se implantan por quen ten a potestade e competencia para levalas a cabo, de tal forma que, salvo que exista unha clara desviación de poder ou arbitrariedade na decisión, o cuestionamento da solución adoptada non pode prosperar.

Pode servir de expoñente este ano unha queixa colectiva dunha plataforma cidadá rubricada por máis de mil asinantes, tramitada durante este exercicio, sobre o proxecto de construción dunha senda ciclista e peonil na estrada OU-402, ao seu paso por Reza.

Darase conta da súa resolución no apartado III do informe desta área aínda que se avanza agora que se resolveu favorablemente sen que fose preciso efectuar recomendación ao órgano competente.

Noutras ocasións as persoas promotoras de expedientes de queixas tamén cuestionan a idoneidade do trazado dun proxecto para executar polas consecuencias que para a propiedade afectada representan, propoñendo alternativas que, ao seu xuízo, resolven mellor e con menos custo o proxecto para executar, ademais de representar unha menor afección para a persoa interesada. Nestes supostos, a Administración ten a obrigación de identificar os motivos polos que entende que a alternativa que aprobou é a máis razoable e a máis eficaz considerada no seu conxunto, sen que dita ponderación se deba circunscribir exclusivamente ao custo económico do proxecto a executar.

En termos xerais, naqueles casos nos que se detectou algunha actuación incorrecta, a resposta das administracións públicas concernidas foi razoable no sentido de atender as consideracións que se lle trasladaron desde a institución.

O silencio administrativo tamén nesta área continúa sendo causa de intervención desta institución ante as administracións públicas afectadas, tendo en conta que as persoas quéixanse de que non reciben resposta sobre os problemas que expoñen ou que a contestación que lles trasladan é totalmente insuficiente ante as cuestións que expuxeron á Administración. Devén necesario, unha vez máis, insistir en que as administracións públicas deben incrementar o esforzo en facilitar unha resposta razoada sobre as intervencións que pretende desenvolver, explicando de forma pormenorizada os motivos polos que determinadas demandas non poden ser atendidas, ben pola súa imposibilidade legal ou por outras razóns de interese público que deben detallar.

Reprodúcense os supostos de atrasos na tramitación dos expedientes administrativos superándose os prazos que para ditar resolución expresa prevé a normativa, así como outros que traen causa en desacordos con pronunciamentos desestimatorios.

Con frecuencia a administración, pretendendo eludir as obrigacións procedimentais na materia, a partir da intervención da institución, e os reiterados impulsos, decide reconducir os expedientes no sentido adecuado, o que explica que non se formularon recomendacións tendo en conta que xa se obtivo unha solución satisfactoria ou ben se manifestaron compromisos cuxa materialización confiamos se produza coa presteza debida.

Nos supostos de tramitación de reclamacións por danos producidos con motivo da execución de obras públicas, as persoas afectadas quéixanse en ocasións, de que non reciben resposta ou a que reciben é parca en motivación en aspectos como o informe pericial contraditorio que nega os danos alegados ou a visita de inspección sobre os danos, por citar algúns supostos que se reiteran.

Sobre a responsabilidade patrimonial da administración pública, expóñense conflitos nos que coñecemos que as persoas afectadas xa cursaron escritos a administracións locais solicitando indemnización, os concellos desestímanas e contra tal desestimación as persoas interesadas presentan recursos de reposición, que quedan pendentes de resolver e cando admitida a queixa a trámite se solicita información sobre o resultado das actuacións seguidas, o concello responde recoñecendo non resolver o recurso interposto, remitindo ao interesado á vía contenciosa. Ao considerar inaceptable respostas dese tipo, é preciso lembrar a obrigación da administración de ditar en todos os procedementos resolución expresa sobre o fondo do asunto e notificar a mesma rompendo o silencio administrativo mantido en vía de recurso.

Esta institución considera que cando a cidadanía se dirixe á administración pública esixindo responsabilidade patrimonial fano non para que, ao cabo dos meses, mesmo anos, de espera dunha resposta que non chega, se lles diga que a súa pretensión deben considerala desestimada ante a ausencia de resolución expresa. A cidadanía o que espera é que se lle responda, xa sexa estimando a súa pretensión de forma clara e precisa ou, no seu caso, desestimándoa de maneira motivada para que poida coñecer as razóns que avalan a resolución adoptada e no seu caso utilizar as vías de recurso que considere oportunas.

Detrás de cada reclamación hai unha persoa identificable que acode á administración, teña razón ou non, cunha reclamación provocada por un problema, con frecuencia de certa entidade e que considera, con razón ou sen ela, que se lle ocasionou un dano, por un funcionamento anómalo dos servizos públicos. Esa persoa merece unha resposta singularizada e congruente, isto é motivada. A resposta normalizada do silencio impide a estas persoas interesadas e a esta institución coñecer a motivación da desestimación presunta.

Con pequenas diferenzas segundo a casuística de cada situación, as denuncias da falta de cumprimento da legalidade pola administración sobre este particular, resultan reiteradas en relación aos aspectos xa expostos en informes correspondentes a exercicios previos.

Noutra orde de cousas, temos que sinalar xa centrándonos en materia expropiatoria, que os terreos para a execución dos proxectos de obras públicas, en ocasións, obtéñense por mutuo acordo das partes, sendo unha práctica que resulta de interese tanto para a administración porque lle evita a conflitividade e acurta os prazos para a dispoñibilidade dos terreos, como para os particulares que obteñen compromisos para actuacións conexas ao proxecto principal ou os termos nos que se executará a reposición da propiedade afectada. Lembrar, que este modo de actuar require, en todo caso, a constancia por escrito do pactado, estando ambas as partes suxeitas a cumprir os termos acordados segundo se documentou.

Con respecto aos procedementos expropiatorios, é estendida a percepción que as persoas solicitantes da intervención desta institución teñen sobre o desequilibrio entre, a celeridade da administración á hora de expropiar e darlle efectividade ao feito en si da desposesión, e a lentitude en dar cumprimento ao aboamento do prezo xusto e intereses correspondentes.

A lentitude do procedemento, os atrasos e a tardanza do pago do prezo xusto e xuros de demora prodúcense con carácter xeral nos casos que se coñeceron durante o ano 2018. Pódese acreditar, de acordo coas queixas tramitadas, que os créditos orzamentarios que anualmente aproba a administración, tanto autonómica como local, para cubrir estas obrigacións de pago, resultan ser insuficientes.

A dilación mesmo se agrava máis, pola posible acumulación doutros atrasos, como a tardanza na remisión pola administración dos expedientes de prezo xusto ao Xurado de Expropiación de Galicia, ou tamén polo ritmo do procedemento de fixación do prezo xusto por este órgano administrativo; aínda que ha de dicirse neste último caso, que este ano se percibiu certa mellora nos tempos xa que se acurtaron en termos comparativos con anos anteriores.

Repetíronse as reclamacións por atraso no aboamento do prezo xusto, xuros ou indemnizacións, nas que, tras a solicitude de información á administración expropiante, infórmase a esta institución que en breve prazo de tempo procederase ao pago. Pero obsérvase que, pese ao anuncio, prodúcense longos atrasos nos pagos, que se dilatan no tempo, e en ocasións motivan que a parte promotora do expediente de queixa volva dirixirse ao Valedor do Pobo instando a práctica de novas actuacións. No apartado III correspondente a actividade de supervisión expoñeranse algúns exemplos, que afloraron durante este exercicio.

Noutro ámbito, hase de mencionar que se incoou unha queixa de oficio polo emprego de herbicidas como o glifosato en labores de roza en beiravías de estradas de titularidade autonómica como a PO-195, PO-344, PO-350, e PO-552, sobre a que informaremos no apartado de supervisión.

Abordando xa o ámbito normativo a nivel estatal, sinalaremos, máis aló de cambios de titularidade de tramos de estradas do Estado a favor da Comunidade Autónoma, o Real Decreto-lei 18/2018, do 8 de novembro, sobre Medidas Urxentes en Materia de Estradas. (BOE núm.271 do 9 de novembro.

Este Real Decreto-lei ten por obxecto introducir varias reformas na Lei 37/2015, do 29 de setembro, de Estradas, que se xustifican por razóns de extraordinaria e urxente necesidade. A primeira desas reformas permite que, por razóns de seguridade viaria ou ambientais, se impoña en determinadas estradas o desvío obrigatorio dos vehículos pesados cara ás autoestradas de peaxe. A elevada sinistralidade dalgúns tramos de estradas convencionais, así como niveis de conxestión de tráfico elevados, xustifican a necesidade e a urxencia de dispoñer canto antes dunha norma que mellore a cobertura legal dunha maior seguridade. A circunstancia de que o desvío do tráfico sexa obrigatorio atribúe este mesmo carácter ao pago da peaxe, o que xustifica o emprego dunha norma como a proposta para mellorar a cobertura legal que ampara esta medida.

Tamén se modifica a Lei de Estradas para tipificar como infracción moi grave a eventual neglixencia dos concesionarios de estradas cando esta ocasiona un prexuízo significativo aos usuarios e, ademais, concorren circunstancias para as que a actual tipificación como infracción grave resulta insuficiente. A norma redactouse tendo en conta o deber de «vixilancia reforzada» que, segundo a xurisprudencia, incumbe aos concesionarios de autoestradas ante nevadas ou outras situacións meteorolóxicas adversas. Neste caso, a inminente posta en aplicación dos correspondentes plans de vialidade invernal xustifica a urxencia de dispoñer inmediatamente dos medios legais necesarios, neste caso de carácter sancionador, para garantir a continuidade e a calidade do servizo prestado aos usuarios.

Así mesmo, refórmase a Lei de Estradas para dar cobertura de rango legal ao cobro de peaxes pola Sociedade Estatal de Infraestructuras del Transporte Terrestre, S.M.E., S.A. (SEITTSA, ao asumir, no seu caso, a explotación de determinadas autoestradas de peaxe que reverteron ou que revertan ao Estado.

Finalmente, modifícase a Lei de Estradas para permitir que a aprobación dos proxectos de construción supoña a declaración de urxente ocupación dos bens a efectos expropiatorios,

co fin de non demorar a realización das obras nos casos que así fose necesario, evitando así o consecuente prexuízo que para o interese xeral supoñen estes atrasos e do mesmo xeito que xa ocorre nas leis sectoriais doutras infraestruturas. Así mesmo, preténdese reducir o elevado grao de afectación aos usuarios que supón a realización das obras de estradas, afectación que debe minimizarse utilizando todos os mecanismos que a normativa permite. As razóns que xustifican a urxencia desta modificación derivan da necesidade de que aos próximos proxectos de construción de estradas lles resulte de aplicación a previsión de forma inmediata coa finalidade de asegurar o cumprimento do interese público da súa construción sen necesidade de someter caso a caso a declaración de utilidade pública ou interese social.

A redacción actual do artigo 12 da Lei de Estradas, obriga á realización dunha serie de trámites administrativos adicionais para calquera tipo de obra de estradas, con independencia da súa envergadura e fin principal. Existen en particular obras de escasa contía económica, pero que inciden de maneira importante na seguridade viaria, tales como: actuacións en Tramos de Concentración de Accidentes, melloras locais de trazado, mellora de intersección e ligazóns, etc. e cuxa contratación é urxente, dada a súa incidencia na seguridade. A tramitación ordinaria da modificación da Lei requiriría duns prazos moito máis dilatados co consecuente atraso na posta en servizo destas actuacións e o atraso na consecución das melloras da seguridade viaria.

Por iso, neste caso, o real decreto-lei representa un instrumento constitucionalmente lícito, en tanto que pertinente e adecuado para a consecución do fin que xustifica a lexislación de urxencia, que non é outro, tal como reiteradamente esixiu o Tribunal Constitucional, que remediar unha situación concreta, dentro dos obxectivos gobernamentais, que por razóns difíciles de prever require unha acción normativa inmediata nun prazo máis breve que o requirido pola vía normal ou polo procedemento de urxencia para a tramitación parlamentaria das leis.

A nivel autonómico sinalar que o DOG número 185 do 27 de setembro publicaba o decreto 88/2018 do 26 de setembro polo que se establecía a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, de modo que a materia abordada nesta área correspondería desde entón á denominada Consellería de Infraestruturas e Mobilidade. (Axencia Galega de Infraestruturas, Xurado de Expropiación de Galicia.

O DOG do 5 de outubro publicaba o decreto 106/2018 do 4 de outubro polo que se modificaba parcialmente o Decreto 177/2016. De acordo con esa modificación, a entidade

empresarial Augas de Galicia incluíase así mesmo nos órganos de dirección da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

O DOG publicou tamén durante este ano, diferentes cambios de titularidade de tramos de estradas autonómicas a favor de concellos como algúns da AC-550 a favor de Porto do Son; certos tramos da AC-130 a favor de Mugardos; un tramo da AC-556 a favor de Valdoviño ; unhas franxas de terreo de dominio público da OU-312 a favor de Lobios ; o antigo trazado da estrada provincial LU-P-2801 a favor de Riotorto; toda a estrada provincial EP-9204 avenida de Luís Rocafort a favor de Sanxenxo ou o tramo da PO-546, paso superior do ferrocarril Pontevedra-porto de Marín a favor de Pontevedra por citar algúns exemplos.

II. Datos cuantitativos

O número de queixas desta área crece notablemente en relación co ano 2017. Experiméntase un ascenso do 58 %. Inadmitironse 9 expedientes de queixas, un 0,64 % do total. A causa de inadmisión en tres expedientes era non tratarse de problemáticas con competencia do Valedor do Pobo. En dous non se realizou actuación administrativa previa. Nun expediente o asunto era de competencia xudicial, noutro superouse amplamente o prazo dun ano desde o coñecemento dos feitos, noutra queixa non se apreciou actuación administrativa irregular e finalmente noutra queixa esta institución inhibiuse por estar a coñecer xa sobre os mesmos feitos o Defensor del Pueblo.

Continúan en tramitación a data de peche do exercicio soamente 4 expedientes de queixa, que representa un 0,29 % do total de queixas admitidas.

A tipoloxía das queixas que se inclúen nesta área como vén sucedendo cada ano, é diversa. Abarca problemáticas relativas a danos producidos con ocasión da execución de obras públicas; deficiencias no estado de conservación das estradas de titularidade provincial ou autonómica; colectivos que solicitan a protección da institución mostrando rexeitamento e oposición a novos proxectos de infraestruturas viarias; expropiacións forzosas, fundamentalmente atrasos nos pagos dos intereses; e xestión de dominio público (augas continentais, costas, portos).

Tramitáronse tres expedientes de queixas colectivas. Unha de 122 asinantes sobre o estado de conservación de estradas no Saviñao, competencia da Deputación Provincial de Lugo. Outro expediente con 174 asinantes, queixábanse sobre o estado dunha estrada de titularidade municipal do concello da Pobra do Caramiñal, e a máis numerosa de 1059 asinantes mostraba a súa oposición ao proxecto da Axencia Galega

de Infraestruturas (AXI) de construción dunha senda ciclista e peonil na estrada OU-402 de titularidade autonómica.

Remitíronse durante este ano dous expedientes ao Defensor del Pueblo, un relativo aos intereses de demora dun procedemento expropiatorio da administración do Estado e outro sobre o estado de conservación da estrada nacional N-120 entre Ourense e Ponferrada.

Tramitáronse 10 expedientes de queixa correspondentes a anos anteriores e sobre 6 expedientes que no seu momento se remitiron ao Defensor del Pueblo, deuse conta a esta institución do estado de tramitación actual, nuns casos, e noutros, da finalización das actuacións e da resolución satisfactoria dos mesmos. No apartado de supervisión mencionarase algún exemplo.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1397		62	
Admitidas	1386	99,21%	51	82,25%
Non admitidas	9	0,65 %	9	14,52%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	2	0,14%	2	3,23%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1382	99,71 %	47	92,15%
En trámite	4	0,29 %	4	7,85%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2013	1	0	1	1	0
2014	1	0	1	1	0
2016	1	1	2	2	0
2017	3	4	7	6	1

III. Actividade de supervisión

Recóllense a continuación un resumo das queixas máis representativas que se tramitaron este ano e que constitúen un reflexo da actividade desenvolvida durante o exercicio obxecto de informe, segundo os epígrafes que se detallan seguidamente:

1. Estradas

Nun expediente iniciado este ano no mes de abril, 122 veciños do Saviñao , das parroquias de Mourelos, Diomondi, Santa Mariña de Rosende e Fión, solicitaban a intervención do Valedor do Pobo polo mal estado dunhas estradas da zona, competencia da Deputación Provincial de Lugo. Sobre todo, sinalaban a estrada LU-5807, que cruza estas parroquias do concello do Saviñao, a cal referían estar intransitable, chea de fochas imposibles de evitar dada a cantidade e profundidade dos que hai, con cunetas cheas de herba e sen poder abeirar sen risco de saírse da vía.

Este problema levábano sufrindo xa durante moito tempo, polo que chamaran en diferentes ocasións ao 112. Sempre os atendían e observaban que ao día seguinte se presentaba persoal de obras con aglomerado en frío e tentaban tapar as fochas. Así sucedeu varias veces.

Agora indicaban, hai tramos nos que xa só hai fochas unidas e non queda outra que pisalos para poder pasar. Sobre todo, de Vendanova a Cerdeiro (parroquia de Mourelos estaba intransitable. Xa chamaran ao departamento de Vías e Obras da Deputación Provincial de Lugo, para expoñerlles a problemática, onde días despois aconselláronlle que era conveniente a presentación dun escrito que expuxese a situación.

Ao pasar o tempo e non conseguir unha solución, dirixíronse a esta institución referindo que o órgano provincial actuaba a destempo tamén en materia de rozas. Insistían en que

esa vía tíñana que utilizar inevitablemente desde Mourelos, pois non tiñan outras para a conexión con Ferreira de Pantón, Monforte de Lemos, Chantada, Ourense, Lugo ou Escairón para chegar ao centro médico, farmacia, hospital, colexio, compras e mesmo para desprazarse a traballar, pois a maioría traballaban fóra da parroquia.

Por todo isto pedían colaboración do Valedor do Pobo para dar solución a un problema de gran importancia para todos eles manifestando finalmente que non quererían ter que abandonar as aldeas por falta de servizos primordiais como é o acceso por estrada. Achegaban ampla reportaxe fotográfica do estado da problemática que denunciaban.

Admitida a trámite e iniciada a investigación solicitouse informe de colaboración ao órgano provincial, que houbo de ser requirido con posterioridade en dúas ocasións. Finalmente, no mes de agosto quedou incorporado ao expediente a resposta da Deputación Provincial de Lugo.

Nela facíase constar que desprazado persoal do Servizo de Vías e Obras á estrada LU-P-5807, comprobouse que, aínda que o estado do pavimento non ofrece unha comodidade elevada para o usuario, non presenta problemas de seguridade para a circulación, sempre que as velocidades sexan adecuadas ás características xeométricas da estrada.

Sinalaba o órgano provincial, que a rede provincial de Lugo ten máis de 4.200 km -é a máis extensa de España- e o orzamento para conservación da mesma do que dispón a Deputación de Lugo fai imposible manter uns estándares de calidade óptimos, polo que o exiguo orzamento dispoñible, destínase fundamentalmente a realizar un mantemento que evite situacións de perigo para a seguridade viaria levándose a cabo campañas anuais de reparación de firme (en execución actualmente), de roza de maleza en marxes (de próxima execución), etc., así como labores de mantemento da vialidade.

Por todo iso, verificado o impulso efectuado mediante a totalidade das actuacións que se practicaron durante o tempo de tramitación do expediente, procedeuse a concluílo.

O servizo de Vías e Obras da Deputación Provincial de Lugo, verifica o estado da estrada LU-P-5807, tras a queixa veciñal, executa a reparación do firme, rozas de maleza e labores de mantemento de acordo co orzamento para conservación de que dispón.

Outra queixa colectiva apoiada por 147 asinantes denunciaba no mes de maio o mal estado da estrada que discorre entre o lugar de Cadreche e o de Vilariño, parroquia de Posmarcos no municipio da Pobra do Caramiñal. Manifestaban que a estrada presentaba multitude de fochancas producidas polo intenso tráfico de vehículos e camións, falta de mantemento e limpeza da beiravía, que provocaba que as augas discorresen pola calzada contribuíndo á deterioración da mesma. Referían que a deterioración ía en aumento e que o concello non efectuara os labores de mantemento precisas e que debido a esa inacción municipal as fochancas e fochas cada vez eran de maior tamaño. Mesmo mencionaba o escrito de interposición de queixa que se ocasionaran danos en vehículos.

Sinalaban que foran presentadas xa varias queixas no concello pero que non foran atendidas.

Así pois, solicitouse informe de colaboración ao Concello da Pobra do Caramiñal a fin de poder esclarecer a problemática pola que se solicitaba a intervención do Valedor do Pobo. Ao non obter resposta a pesar do tempo transcorrido nin lograr conseguir unha xustificación do atraso, despois de dous requirimentos, no mes de outubro efectuouse un recordatorio de deberes legais. Un mes despois, en novembro finalmente recíbese o informe reiteradamente solicitado.

Fundamentalmente manifestábase que a finais do mes de xuño se procedera a arranxar o pavimento da estrada obxecto de queixa e que o goberno dese concello levara a pleno dúas solicitudes de crédito para poder facer fronte a ese e outros arranxos necesarios no sistema viario municipal, pero que foran as dúas rexeitadas pola oposición. Argumentábase que nos orzamentos 2018 se incluíu, unha partida de 80.000 euros para acometer estas actuacións, pero non se aprobaron. Posteriormente presentouse unha moción de confianza que permitise aprobalos, e só unha vez que terminou o prazo para a presentación dunha candidatura alternativa puideron, antes de que entrasen en vigor os orzamentos, realizar a obra.

Así as cousas, demos traslado do informe emitido polo órgano local ao colectivo asinante da queixa e concluíuse o expediente.

No mes de xuño coñecíase unha queixa asinada por 1060 persoas, en contra dun proxecto da Axencia Galega de Infraestruturas (AXI da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.
A asociación veciñal opoñíase ao itinerario peonil e ciclista na marxe dereita da estrada OU-402 Ourense-Rabiño, pertencente á Rede Secundaria de Estradas de Galicia ao seu paso polo núcleo de Reza, do concello de Ourense, no tramo comprendido desde o P.K. 1+090

ata o P.K. 3+780. O itinerario abarcaba pois, unha lonxitude de 2690 m, que aínda que non constituía un tramo densamente urbanizado, si que ao redor de 600 m da súa lonxitude se realizarían en fronte de construcións existentes, "Trátase dunha senda compartida de ancho variable, sendo o mínimo de 1.80 m" segundo se describe na memoria do proxecto, cun ancho medio de non máis de 3 m na maior parte do percorrido.

Os veciños de Reza que asinaban a queixa estaban en contra da execución deste proxecto nos termos nel establecidos, e referían non ser consultados no período de redacción do mesmo.

A aliñación oficial neste tramo da vía adaptábase á disposición de edificacións tradicionais, algunhas delas con máis dun século de antigüidade, e ás liñas de peches solicitadas ao longo dos anos polo resto dos inmobles. Isto obriga a que no desenvolvemento do itinerario se dean varios anchos en función do espazo dispoñible, reducíndose en varios tramos ata o 1,80 m (considerado mínimo na memoria) e en casos moi concretos redúcese por baixo do 1,50 m para poder adaptarse á realidade existente.

Esta situación de estreitamentos de tramos pola necesidade de manter a aliñación marcada polas edificacións tradicionais dábase en varios puntos que xeran un conflito severo entre a mobilidade de peóns, ciclistas e dos propietarios destas vivendas que teñen o acceso directamente desde a vía pública, o cal se vería seriamente obstaculizado polo tránsito de bicicletas. Estas diminucións supoñerían un serio perigo para a integridade física das persoas e por tanto non se garantiría a seguridade dos mesmos, sinalaba o escrito inicial de queixa.

Boa parte desas vivendas dispoñen de accesos para vehículos ao interior dos garaxes da súa propiedade, con beirarrúas rebaixadas a tal fin, co que o itinerario nas condicións proxectadas supoñería un claro perigo pola interrupción continua das circulacións.

De inmediato, dirixímonos á AXI solicitando informe, que foi incorporado ao expediente con prontitude. De acordo co manifestado no informe púidose coñecer que a AXI, en coordinación co Plan de Seguridade Viaria de Galicia 2016-2020 e co Programa Operativo FEDER 2014-2020, estaba a desenvolver desde 2016 o Plan de Sendas de Galicia, que comezou coa elaboración dunha "Estratexia en materia de mobilidade alternativa de Galicia", centrada no fomento da mobilidade alternativa a nivel local, cotián e a escala comarcal. Esa estratexia leva implícita a mellora da seguridade viaria: busca crear sendas ao longo das estradas de titularidade autonómica que diminúan o perigo para as persoas que opten pola mobilidade alternativa

e que faciliten ou fagan posible que o conxunto de usuarios (vehículos, peóns e ciclistas circulen en condicións de maior seguridade.

Con base na citada "Estratexia en materia de mobilidade alternativa de Galicia", a Axencia Galega de Infraestruturas aprobou, o 2/11/2017, o documento "Itinerarios peonís e ciclistas na comarca de Ourense e concellos limítrofes". Pero xa antes, en xullo de 2016, presentouse a súa proposta na que xa se incluía esta senda en Reza, co fin de ofrecer a devandita mobilidade sustentable aos seus veciños.

A actuación desenvolverase nos lugares de Vista Fermosa e Outariz, creando un itinerario pola marxe dereita da estrada OU-402, desde o p.q. 1+090 ata o aparcadoiro situado no p.q. 3+290, retomando posteriormente o itinerario no tramo da marxe dereita do río Miño, na zona das termas de Outariz.

De acordo co artigo 21.1 da Lei 8/2013, do 28 de xuño, de Estradas de Galicia a AXI someteu o proxecto construtivo ao trámite de información pública, que se anunciou no DOG do 04/04/2018. A través deste trámite calquera persoa ou colectivo puido formular por escrito, ante esa axencia, as observacións relativas á concepción global do trazado deseñado que considerase convenientes. Neste caso concreto, o prazo para presentar alegacións finalizara o pasado 21/05/2018.

Segundo informaba a AXI o proxecto de construción de itinerario peonil e ciclista na Ou-402, tramo Reza, punto quilométrico 1+090 - 3+780 aínda non estaba rematado nin aprobado. Neses momentos a axencia estaba a avaliar todas as alegacións recibidas no trámite de información pública previsto no artigo 21.1 da Lei de Estradas de Galicia, de maneira que se incorporen ao proxecto, de ser o caso, aquelas que finalmente se consideren útiles para: resolver omisións ou erros nos bens e dereitos afectados, mellorar aspectos da seguridade viaria e/ou técnicos, atender necesidades descoñecidas ou non detectadas, se encaixan co obxecto do proxecto e o seu campo de actuación.

Así mesmo adiantábase, aínda que era necesario esperar a estudar con detemento as alegacións recibidas e os informes sectoriais, que se van eliminar no proxecto construtivo as referencias ao uso ciclista e se van atender todas as melloras que se propoñan que sexan compatibles co obxecto do proxecto, que é fomentar a mobilidade sustentable peonil e mellorar a seguridade viaria.

En base a todo iso avaliado o escrito inicial de queixa xunto coas firmas achegadas, e recibido o informe da Axencia Galega de Infraestruturas, unha vez practicadas cantas

actuacións de supervisión e control propias desta institución se desenvolveron neste expediente, finalizamos a súa tramitación, tendo en conta que as alegacións ao proxecto de construción na estrada OU-402 están a avaliarse polo órgano competente ata o punto de que se incorporen ao proxecto as idóneas para mellorar aspectos de seguridade viaria, técnicos ou erros con afección a bens ou dereitos.

Ao considerar atendida a queixa, un mes despois de que fose admitida a trámite, ao coñecer que se eliminarán no referido proxecto construtivo o uso ciclista e que se van atender melloras de seguridade viaria concluímos a intervención do Valedor do Pobo.

A AXI atende as alegacións dunha plataforma veciñal eliminando o uso ciclista dun proxecto viario na OU-402, incorporando ao mesmo as que melloren aspectos de seguridade viaria e fomenten a mobilidade peonil.

Noutro expediente, un veciño de Ponteareas queixábase de que no mes de marzo presentara unhas alegacións ao proxecto de reforma da PO-403, e que finalizando setembro non recibira resposta.

A resposta da AXI sinalaba que:

O 30/01/2018 publicouse no DOG o "Anuncio do 10 de xaneiro de 2018 polo que se somete ao trámite de información pública a separata do proxecto de construción do Plan de seguridade viaria de Galicia 2016-2020: mellora da seguridade viaria (MSV no contorno de tramos de concentración de accidentes na estrada P0-403, p.q. 8+600 a 10+200, de clave P0/17/151.06, así como a relación individual de bens, dereitos e propietarios afectados".

O 14/03/2018 teñen entrada no rexistro da Axencia Galega de Infraestruturas as alegacións presentadas polo promotor da queixa, no rexistro do concello de Ponteareas. O 10/08/2018 recíbese no rexistro da AXI un novo escrito do interesado no que solicita que se responda ás alegacións.

O prazo para a presentación de alegacións e informes á separata para información pública do proxecto de construción de referencia abarcou do 31/01/2018 ao 13/03/2018. Tras este trámite de información pública recibíronse un número importante de alegacións (87), o que supuxo un importante traballo de análise para a elaboración do preceptivo informe de resposta. Ademais, recibíronse informes de organismos afectados e os certificados de exposición ao público, algún deles con certo atraso respecto ao esperado.

O prazo para a emisión do informe de resposta ás alegacións e informes recibidos que establece o Regulamento Xeral de Estradas (Decreto 66/2016, do 20 de xuño é de 6 meses desde a data na que finaliza o período de información pública, prorrogable por un prazo adicional de 3 meses. O dito prazo de 6 meses cumpriuse o 13/09/2018.

O 10/09/2018 emitiuse o informe no que se dá resposta á totalidade das alegacións e informes recibidos no trámite de información pública do proxecto de construción do Plan de seguridade viaria de Galicia 2016-2020: mellora da seguridade viaria (MSV no contorno de tramos de concentración de accidentes na estrada PO-403. Nestes momentos están a levarse a cabo os traballos necesarios para poñelos a disposición das persoas interesadas e para notificarllo aos particulares que presentasen alegacións. En consecuencia, o interesado e promotor do expediente de queixa recibirá en próximas datas o informe solicitado.

Así, atendidas as explicacións e a cronoloxía da situación, ao deducir que a intervención desta institución propiciou que a administración afectada revisase a situación e comprobase a problemática da queixa, de modo que o promotor recibiría proximamente a resposta ás alegacións formuladas ao proxecto viario, finalizamos a tramitación do expediente.

> Tras o impulso efectuado coa tramitación da queixa, a AXI notificará ao promotor do expediente a resposta ás alegacións formuladas ao proxecto de reforma da PO-403 do Plan de seguridade viaria de Galicia 2016-2020

2. Augas

A promotora dun expediente coñecido no mes de abril, queixábase da inacción de Augas de Galicia. Á súa instancia incoáronse desde o ano 2010 varios expedientes sancionadores pero a parte denunciada, segundo relataba, non cumpría coa resolución dos expedientes. Presentara desde o ano 2016 varios escritos para que se executase a resolución dun expediente que impoñía á denunciada o pago dunha multa e a reposición das cousas ao seu estado anterior. Manifestaba que levaba padecendo oito anos as consecuencias da colocación duns postes dentro do dominio público hidráulico.

Admitida a queixa a trámite iniciouse a investigación. Ao recibir o informe solicitado, Augas de Galicia comunicou que o 22/07/2014, ditara resolución no expediente sancionador DH.D15.43014 no que impoñía á denunciada, entre outros pronunciamentos, o deber de

repoñer as cousas ao seu estado primitivo no prazo dun mes, condicionando a dita obrigación ao que se determinase na resolución do expediente de legalización das obras denunciadas, que debía instar a interesada no prazo indicado.

A denunciada interpuxo recurso de alzada contra esa resolución sancionadora, que foi desestimado mediante resolución ditada o 08/09/2016 e notificada á interesada o 02/11/2016.

Transcorrido en exceso o prazo para a execución voluntaria do deber de repoñer, o 28/12/2016, requiriuse á denunciada para que solicitase a legalización das obras obxecto do procedemento sancionador, á que viña obrigada.

Non constando ningunha solicitude de legalización formulada pola denunciada e comprobándose pola Garda Fluvial de Augas de Galicia que non se retiraron os postes de formigón da canle do regacho (informe emitido o 04/04/2017, iniciouse un procedemento de reposición do dominio público hidráulico de acordo co establecido nos artigos 90 e seguintes da Lei 9/2010, do 4 de novembro, de Augas de Galicia (DOG núm. 222 do 18 de novembro, en diante LAG.

A tales efectos, o 26/04/2017, apercibiuse á interesada para que no prazo dun mes procedese a retirar os postes de formigón da canle do regacho. A notificación dese apercibimento tivo que realizarse mediante publicación no DOG do 09/08/2017 e no BOE do 12/08/2017, ao non poder notificarse polos demais medios legalmente previstos.

O 23/01/2018, emitiuse informe técnico no que, constatado o incumprimento do deber de repoñer, determínanse os termos da reposición e valóranse o custo na contía de 533,45 euros.

En consecuencia e seguindo o previsto no artigo 91 da LAG, o 15/02/2018, acordouse a imposición á denunciada dunha primeira multa coercitiva de 53,33 euros, outorgándolle o prazo dun mes para o cumprimento do deber de repoñer nos termos indicados no informe técnico mencionado.

A notificación do devandito acordo realizouse mediante publicación no DOG núm. 66 do 05/04/2018 e a data do informe estaba pendente de publicación no BOE.

Finalmente, indicar que, unha vez publicado o dito acordo no BOE e transcorrido o prazo de reposición voluntaria, procederase, no seu caso, á imposición dunha segunda multa

coercitiva tras a que, de non cumprir co deber de repoñer, iniciarase a execución subsidiaria das obras de reposición por parte de Augas de Galicia e con cargo á parte obrigada.

> Tras a imposición de multas e ao non cumprir a denunciada co deber de repoñer, finalmente Augas de Galicia iniciará a execución subsidiaria das obras de reposición do dominio público hidráulico retirando os postes instalados pola denunciada na canle do regacho.

Por conseguinte, ao ter coñecemento de que no caso de que non se cumprira co deber de repoñer, o propio organismo de Augas de Galicia, acometería subsidiariamente as obras de reposición non efectuadas pola obrigada no expediente sancionador, finalizamos a tramitación do expediente.

3. Portos

Un veciño de Moaña queixábase sobre o estado de conservación do chan no paseo Marítimo do Vaticano situado entre o peirao de Pasaxeiros de Moaña e a chamada Costa de Ramona. Xa se dirixira a Portos de Galicia expoñendo esta situación, pero pasaba o tempo e non obtiña resposta. Por iso, ao admitir a trámite a queixa xunto coa documentación que achegaba, dirixiuse solicitude de informe sobre a problemática a ese ente público.

Interpelada a área de infraestruturas, medio ambiente e seguridade de Portos de Galicia, por técnico da dita área infórmase que, en efecto, o 13 de abril de 2018 recibiuse denuncia do promotor do expediente relativa ao mal estado do pavimento no paseo do Vaticano no tramo entre o Peirao de Pasaxeiros e a costa coñecida como Costa de Ramona; denunciábase en concreto a existencia dun desnivel na transición entre o pavimento de formigón colorado e o formigón en masa que forma as franxas transversais decorativas existentes a intervalos regulares.

Ao revisar o asunto pola Xefatura de Zona, e tras verificar a veracidade do incidente, solicitouse orzamento de reparación a unha empresa que se integrou na táboa de control de obras menores, polo que a reparación se executaría en función da dispoñibilidade orzamentaria.

Portos de Galicia, verifica o contido da reclamación, solicita orzamento e inclúe como obra menor a executar a incidencia detectada no pavimento do paseo marítimo, próximo ao peirao de pasaxeiros de Moaña.

Outra queixa tamén referida ao peirao de pasaxeiros de Moaña, relataba que se estacionaban motocicletas na zona de acceso portuario que constituía unha área prevista soamente para uso peonil, polo que advertía da eventualidade de que se producisen accidentes. A resposta de Portos de Galicia, que se incorporou ao expediente sen dilación, sinalaba que desde os servizos centrais dese ente público ía instar ao persoal garda portos a incrementar a vixilancia na zona e que no seu caso trasladen as denuncias que procedan á Policía Local.

A este respecto convén lembrar que tanto o acceso como o estacionamento dentro da zona de servizo dun porto regúlanse no regulamento de servizo e policía portuarios, responden a necesidades estritamente de explotación e planificación do porto, e non contemplan por tanto a existencia de estacionamentos para vehículos de tipo motocicleta, e por outra banda, na zona de paseo, o único uso autorizado sería o peonil excluíndo por tanto a vehículos de motor de calquera clase, que en todo caso, poderán estacionar nas áreas do porto sinalizadas para esa finalidade.

4. Expropiacións

Mencionarase en primeiro lugar un expediente relativo ao aboamento dos xuros de demora e á retasación dunha leira que fora obxecto de expropiación forzosa con motivo da obra "acondicionamento da estrada N-VI. Circunvalación de Lugo". A promotora do expediente xa se dirixira en varias ocasións á Demarcación de Estradas do Estado en Galicia, sen éxito. O prezo xusto fixárase polo Xurado Provincial de expropiación de Lugo no ano 2008.

Finalmente, tras a tramitación do Defensor del Pueblo ao que se trasladou o expediente por ser materia do Ministerio de Fomento, tívose coñecemento de que a Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda aprobara o gasto para aboar os 42.041 euros en concepto de xuros de demora e 11.278 en concepto de retasación da leira expropiada. A suxestión que o alto comisionado parlamentario dirixira en maio de 2017, atopábase finalmente no seu debido curso. Nas consideracións finais desta área, insistirase unha vez máis na situación de desequilibrio e desproporción entre a celeridade no desposuimento do ben á persoa propietaria e o atraso e a tardanza no aboamento do prezo xusto e os xuros de demora que no seu caso correspondan.

No mes de xuño, o administrador dunha sociedade mercantil queixábase en relación coa execución da obra denominada "Colectores xerais e EDAR en O Grove". Indicaba que lle foran expropiadas por parte do concello do Grove un número importante de leiras da súa propiedade. Documentaba que desde o mes de xullo do ano 2013, data na que se presentou ante o concello do Grove o escrito rexeitando a folla de aprecio formulada pola administración local, e finalizando a tramitación do expediente de expropiación, a pesar de transcorrer cinco anos, o ente local non efectuara a remisión do expediente ao Xurado de Expropiación de Galicia.

Manifestaba que se vira privado da súa propiedade hai máis de oito anos e que a inactividade da administración local imposibilitáballe o exercicio do seu dereito para ser indemnizado xustamente pola propiedade que lle foi expropiada.

De inmediato iniciouse a investigación dirixindo solicitude de informe ao concello. A resposta do órgano local, que se incorporou ao expediente de queixa con prontitude, manifestaba, que por motivos laborais, o expediente quedara paralizado de facto para as persoas propietarias que rexeitaran a folla de aprecio presentada polo concello. A problemática ocasionouse porque a persoa encargada da xestión e tramitación do expediente deixara de prestar servizo repentinamente.

A vontade expresada polo órgano local no informe que remitiu, era de proceder a impulsar o procedemento para que tan pronto como fose posible se remitise ao Xurado de Expropiación de Galicia. Antes de terminar agosto acreditouse a remisión ao XEG, polo que se finalizou a tramitación do expediente.

O concello do Grove finalmente actúa e remite ao Xurado de Expropiación de Galicia a peza separada para fixación de prezo xusto dunhas leiras expropiadas no ano 2010 para executar as obras da EDAR

A promotora doutra queixa acudía á institución no mes de xullo, tendo en conta que se lle expropiaran dúas leiras da súa propiedade para a construción do parque empresarial de Rianxo, e non percibira aínda a diferenza entre o prezo xusto fixado polo XEG en sesión do 20 de agosto de 2012 na cifra de 9.724, 21 euros e a cantidade cobrada en xaneiro de 2009 cando se levantou a acta de ocupación das parcelas que foi de 7.133,97 euros.

Ao solicitar informe ao órgano autonómico, coñecemos que a sociedade pública estatal Suelo Empresarial del Atlántico, S.L formulara o proxecto de expropiación para a execución do proxecto sectorial do parque empresarial de Rianxo, e tiña a condición de beneficiaria, polo que debía coñecer a mellora do prezo xusto dos bens e dereitos expropiados relativos aos predios da promotora da queixa.

Tras cantas actuacións se practicaron durante o tempo de tramitación da queixa, a promotora do expediente comunica á institución no mes de setembro que lle foran aboadas as cantidades pendentes desde 2012 e os seus correspondentes xuros, polo que se finalizou a tramitación da queixa.

A sociedade pública beneficiaria da expropiación do parque empresarial de Rianxo (Suelo Empresarial del Atlántico, S.L) aboa finalmente 2.590,24 euros máis xuros á propietaria de dúas leiras ocupadas en 2009.

Noutro expediente, unha plataforma cidadá trasladaba a problemática dun veciño de Ribeira que se queixaba de que con motivo das obras de execución da Autovía do Barbanza lle fora ocupada unha leira da súa propiedade no lugar da Carballa, parroquia de Palmeira e que a pesar do tempo transcorrido e dos diferentes escritos dirixidos á consellería aínda nin se lle contestara nin se determinara o prezo xusto polo Xurado de Expropiación de Galicia.

Iniciadas as actuacións ante a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, despois de solicitar informe e requirilo posteriormente, logrouse incorporar a resposta da Axencia Galega de Infraestruturas (AXI.

A AXI informou que a leira propiedade do reclamante fora expropiada con motivo da execución das obras da Autovía do Barbanza AG-11 (AC/03/036.01.75.M1. Respecto a dita expropiación, indicaba que a acta previa á ocupación levantouse en Ribeira o 19/05/2009 e que, á data de emisión do informe o expediente aínda non estaba finalizado. Produciuse, por tanto, unha innegable tardanza na súa tramitación, aínda que o 20/11/2018, para continuar coa mesma, o Servizo Provincial da AXI da Coruña remitiulle ao Xurado de Expropiación de Galicia (XEG) a peza separada do prezo xusto, a efectos do que dispoñen os artigos 31 e 34 da Lei de Expropiación Forzosa.

Solicitada información ao XEG tívose confirmación de que o proxecto tivera entrada o 27 de novembro, polo que estaba a seguir a tramitación correspondente por parte do persoal

técnico e xurídico a fin de que nas próximas semanas se incluíse na orde do día do pleno para determinar o prezo xusto. O prazo de que dispón ese Xurado para resolver é de seis meses.

> A AXI recoñece a tardanza e finalmente remite ao Xurado de Expropiación de Galicia a peza separada dunha leira expropiada con motivo da execución da autovía do Barbanza, para que se determine o prezo xusto.

5. Actuacións de oficio

A. Utilización de glifosatos en estradas de titularidade autonómica

En Tomiño, a alcaldesa e a veciñanza trasladaran con motivo da visita institucional e o encontro coa cidadanía, certa preocupación sobre o uso do produto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida na eliminación das chamadas malas herbas en diferentes actuacións de mantemento de espazos, especialmente no tratamento das cunetas da rede viaria, das estradas: PO-344, PO-552, PO-350 e PO-195.

Sinalaban que o uso deste tipo de herbicida químico podería ocasionar riscos para a saúde e o medio ambiente polos seus efectos potencialmente tóxicos. O glifosato infíltrase no solo, sendo moi soluble na auga de modo que ocasionaría contaminación en acuíferos, resultando tóxico tamén para a fauna acuática, animais domésticos e gando. Ademais, os preparados herbicidas que conteñen glifosato, virían acompañados doutras substancias que facilitan a súa absorción e multiplicarían a súa toxicidade. Por iso, a aplicación deste herbicida en espazos públicos constituiría un risco ao que estaría exposta a poboación, o gando, a flora, a fauna, o chan e as augas.

Por conseguinte, máis aló de que polo impacto dos herbicidas derivados dos glifosatos resultase aconsellable a substitución destes produtos por métodos mecánicos, térmicos ou biolóxicos non contaminantes a fin de evitar os potenciais danos tanto para a saúde como para o medio ambiente; e de que o Real Decreto 1311/2012 do 14 de setembro, que establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos non químicos; antollábase oportuno para a institución, en aplicación do disposto nos artigos 13 e 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, incoar unha investigación de oficio.

Segundo sinala o Real Decreto de aplicación, o principio de cautela ha de guiar a cada administración na limitación ou mesmo a prohibición do uso destes produtos en zonas ou circunstancias específicas.

De acordo co informe da Policía Local dese concello, procedeuse á identificación das persoas e produtos utilizados, tras ser localizados na PO- 344, ao paso pola parroquia de San Salvador de Tebra , concretamente no punto quilométrico 7,800, quen manifestara que posuían carné de usuario profesional de produtos fitosanitarios, e que se atopaban realizando o servizo de fumigación nas cunetas das estradas de titularidade da Xunta de Galicia, utilizando os seguintes produtos, Pistol Flex, Velezia e Spasor Plus, mediante un sistema mecánico de sulfatadora, instalada no propio vehículo. Facíase constar no informe que no momento de ser localizados, estaba a realizarse a fumigación sentido Crecente e que metros atrás atopábase unha ponte, baixo o que transcorre o rio Cereixo.

Posteriormente localizouse novamente ao mesmo vehículo fumigando as cunetas da estrada PO-552, ao pasar polo lugar de Vilardematos - Forcadela (sentido Crecente.

Esta institución é sensible ao uso xeneralizado de produtos herbicidas fitosanitarios con glifosatos, tanto polo seu impacto no medio ambiente, como polos posibles efectos prexudiciais na saúde das persoas, polo que considera adecuada a limitación do uso desta variedade de herbicidas e a potenciación do emprego de métodos de control alternativos.

Pártese da consideración de que o uso destes praguicidas ha de obedecer a criterios de racionalización e sustentabilidade, pois só deste xeito se lograra a redución dos riscos e efectos do uso dos produtos fitosanitarios tanto na saúde humana como no medio ambiente.

Solicitado informe á Consellería de Infraestruturas e Vivenda, recibiuse a contestación que se reproduce a continuación:

"A Axencia Galega de Infraestruturas, dentro da conservación e mantemento das estradas de titularidade autonómica, asume o control da vexetación das marxes destas mediante dúas actuacións complementarias: as campañas de roza e control de vexetación e a aplicación de herbicidas. Respecto de esta última e, debido aos seus especiais características, nunca se realiza con medios propios senón a través das empresas dos contratos de conservación ou as concesionarias e con respecto á lexislación vixente. Neste sentido, pódese destacar:

A aplicación dos herbicidas realízase por empresas especializadas cuxos operarios contan co certificado de aplicador profesional, coa formación técnica e os equipos de protección individual necesarios e coa acreditación da posterior xestión dos residuos.

Os pregos técnicos dos contratos de conservación e concesión obrigan ás empresas ao cumprimento da normativa vixente, polo que se utilizan sempre produtos comerciais autorizados.

A aplicación faise da maneira máis localizada posible, coas cantidades estritamente necesarias e coas máximas precaucións.

Por último, procúrase que os produtos empregados non teñan restricións en canto á proximidade con cultivos lindeiros. Con todo, a súa proximidade non xera toxicidade para outras plantas ao non ser evaporable e transmitirse só por contacto.

A autorización de uso dunha materia activa concreta, como é o caso do glifosato, é competencia da Unión Europea. O glifosato está autorizado na Unión Europea ata, polo menos, o ano 2.022. Esta decisión fíxose pública a través do Regulamento de execución (UE 2017/2324 da Comisión do 12 de decembro de 2017 que renova a aprobación da substancia activa glifosato de acordo co Regulamento (CE núm. 1107/2009 do Parlamento Europeo e do Consello, relativo á comercialización de produtos fitosanitarios e modifica o anexo do Regulamento de Execución (UE núm. 540/2011 da Comisión.

Dentro do territorio da Unión Europea son os estados membros os que teñen as competencias para autorizar a comercialización e o uso dun determinado produto fitosanitario cuxa materia activa estea aprobada no espazo comunitario, como é o caso do glifosato. En España esta competencia está en mans da Administración do Estado, máis en concreto, foi o anterior Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente o que fixo pública a listaxe de produtos fitosanitarios autorizados na actualidade e fixou o ámbito para a súa utilización.

Na lexislación vixente o R.D 1311/2012 do 14 de setembro polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios, concretamente nos artigos 49.7 e 49.9, establece que:

"49.7. Con polo menos 10 días hábiles de antelación ao comezo de cada tratamento, o usuario profesional ou empresa contratante solicitará ao órgano competente da Administración local a autorización para realizalo, especificando que será un tratamento múltiple no caso de que o pretenda realizar para varios contratantes nas mesmas datas. A solicitude acompañarase do plan de traballo, do documento ou documentos de asesoramento e do contrato ou contratos respectivos.

49.9. A Administración competente, no prazo máximo de dous días contados desde o día seguinte ao de recepción da solicitude, deberá: Informar os veciños do interesado, ou interesados, o lugar e data de realización do tratamento obxecto da solicitude ou comunicación referidas no apartado 7, así como a identificación dos produtos fitosanitarios que se van a utilizar, o fin de posibilitar que dispoñan de tempo suficiente para adoptar as precaucións convenientes.

No seu caso, notificar ao solicitante se no plan de traballo, ou por outra información, apreciáronse indicios fundados de risco ou de incumprimento do establecido no presente artigo, determinantes da adopción dunha resolución denegatoria da solicitude, a efectos de que poida emendar os defectos ou achegar información complementaria. O sentido do silencio administrativo será estimatorio."

Por tanto, a Administración Local queda lexitimada para informar os seus veciños dos tratamentos que se van a realizar e de adoptar unha resolución denegatoria da solicitude no caso de que se aprecien indicios fundados de risco no plan de traballos. Neste caso, a empresa aplicadora poderá emendar as deficiencias detectadas ou achegar a información complementaria que solicite o Concello.

No caso de Tomiño, a empresa do contrato de conservación, especializada e encargada da aplicación dos herbicidas, Seanto SL, informa o seguinte:

1.-Cumpre cos requisitos legais e técnicos que fixa o R.D 1311/2012 do 14 de setembro polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios, entre os que destacan:

-Inscrición no Rexistro oficial de produtores e operadores de medios de defensa fitosanitaria (R.O.P.O) por parte da empresa e os asesores.

-Carnét de aplicador de fitosanitarios cualificado, por parte dos asesores e operarios. Inscrición no Rexistro Oficial da Maquinaria Agrícola (R.O.M.A).

-Realización dun plan de traballos e un documento de asesoramento, cos que informar ás administracións locais, 10 días antes do inicio dos traballos sobre o modo de aplicación, o obxecto de actuación, a homologación da maquinaria, os produtos utilizados e os usos e restricións.

-Xestión de residuos SIGFITO (envases contaminados por produtos fitosanitarios).

2.- Traballa con produtos autorizados polo Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. Estes produtos son os que presentan un mellor perfil ecotoxicolóxico de entre todos os autorizados para o seu ámbito de aplicación. Ningún deles ten prazo de seguridade, polo que calquera persoa ou animal pode acceder á zona tratada sen ningún perigo para a súa saúde e, en consecuencia, non é necesaria a sinalización da zona tratada.

3.-En cumprimento do Real decreto 1311/2012, enviou o Documento de Asesoramento e o Plan de Traballo ao Concello de Tomiño con data de 6 de marzo de 2018, sen que se recibira contestación algunha por parte desta entidade local na que puxese de manifesto indicios fundados de risco no Plan de Traballos.

En canto ás actuacións previstas, no Plan de traballos indicábase que: "O Tratamento de primavera está previsto entre o 19 de marzo e o 30 de abril, cun posible repaso no mes de xuño en caso de ser necesario e o tratamento de outono entre o 15 de agosto e o 31 de outubro"

4.-En concreto e, de acordo ás previsións meteorolóxicas e as necesidades previstas de tratamento, as actuacións realizadas ou pendentes de realizar nas estradas da Xunta de Galicia cuxo trazado discorre polo Concello de Tomiño (P0-344, P0-552, P0-350 e P0-195) son as seguintes:

Aplicación de primavera: realizouse entre os días 16 e 17 de abril de 2018 nas estradas comentadas.

Aplicación de verán: está previsto un posible repaso a finais do mes de xuño que, debido ás condicións climatolóxicas das últimas semanas, podería prolongarse ata principios do mes de xullo. Aplicación de outono: o tratamento de outono prevese que teña lugar entre o 15 de agosto e o 31 de outubro do presente ano.”.

Solicitado informe á Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio recibiuse a
contestación que se reproduce a continuación:

"A Valedora do Pobo traslada a sensiblilidade da institución co uso xeneralizado de produtos herbicidas fitosanitarios como os glifosatos e invoca que o Real decreto 1311/2012, do 14 de setembro, que establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios, formule técnicas alternativas como métodos non químicos para a eliminación das denominadas "malas herbas".

O motivo da queixa baséase no uso de glifosato como herbicida e que, segundo consta, no informe da policía local do concello de Tomiño, estaba a ser empregado na limpeza das cunetas da estrada P0-344, de titularidade da Xunta de Galicia, ao seu paso pola parroquia de San Salvador de Tebra , no punto quilométrico 7.800, dentro dos límites do concello de Tomiño, así como na estrada P0-552, ao seu paso polo Lugar de Vilardematos - Forcadela (sentido Crecente).

Respecto a isto, informo que esta dirección xeral vén tomando todas as medidas oportunas no ámbito das súas competencias e no marco normativo existente para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios, establecido polo Real decreto 1311/2012, do 14 de setembro.

Este departamento utiliza produtos fitocidas unicamente en situacións puntuais, moi controladas e respectando a normativa sectorial correspondente, na que non é viable a utilización de métodos alternativos, como e por exemplo a eliminación de especies exóticas invasoras. Con todo, as tarefas de conservación de estradas de dominio público non son competencia desta consellería. Ademais, os tratamentos nas redes de servizos só poderanse realizar con produtos fitosanitarios autorizados para estes usos, naqueles casos ou tramos en que non sexa viable a utilización de medios mecánicos ou outros alternativos, e sempre en épocas en que sexa menos probable que se produzan choivas, para reducir o risco de contaminación das augas superficiais ou subterráneas próximas."

B. Deficiencias de servizo da AP-9

Este ano a institución iniciou unha nova actuación de oficio como consecuencia das noticias aparecidas en distintos xornais en relación cos atascos da AP-9 na contorna de Vigo. Nas noticias sinalábase que os condutores que se dirixían a Vigo atopáronse coa desagradable e habitual sorpresa dun atasco quilométrico.

Solicitamos a colaboración informativa da Delegación del Gobierno en Galicia e de AUDASA. A Delegación sinalou que "no relativo á posible supresión ou rebaixa de peaxe, as autoestradas están reguladas por unha normativa específica que forma parte dos contratos de concesión subscritos polas respectivas sociedades concesionarias e a Administración Xeral do Estado. O contrato de concesión non contempla en ningún caso a supresión ou rebaixa da devandita peaxe, e en particular durante a execución de obras". A concesionaria non achegou ningunha alegación, polo que proseguimos a queixa sen ela.

Mostramos o desacordo desta institución co criterio exposto, en especial no relativo ao non levantamento das barreiras cando os atascos son considerables. Como xa sinalamos na anterior actuación de oficio (Q/16382/17) e no Informe ao Parlamento de Galicia de

2017, non se ten en conta que se trata dunha autoestrada de peaxe e que o servizo ten que ser óptimo de forma permanente. No caso de que non sexa así non ten sentido o seu uso como alternativa máis rápida e segura que a vía convencional.

Indicamos que o criterio de que os usuarios deben sufrir as consecuencias das obras de mantemento e melloras, aplicable con carácter xeral a todas as obras públicas, non pode aplicarse no mesmo sentido e co mesmo alcance ás autoestradas de peaxe. Cando se fan obras con importantes consecuencias prexudiciais para o servizo debería preverse a compensación pola non prestación do servizo óptimo. Cando os tempos da viaxe aumentan de forma significativa respecto dos comúns a consecuencia lóxica debería ser a exoneración do pago da peaxe, e no caso de que isto non se faga de forma voluntaria, a devolución.

A AP-9 debe prestar un servizo óptimo e levantar as barreiras ou compensar aos usuarios cando non o dea.

Este criterio trasladámolo á Delegación del Gobierno en Galicia, a AUDASA e ao Defensor del Pueblo. Reclamamos que se corrixise o tratamento que se estaba dando á cuestión desde a administración competente, a Xeral do Estado. Como xa sinalamos, a Delegación del Gobierno en Galicia trasladou un criterio contrario ao levantamento das barreiras ou á compensación do cobrado. E engadiu que "desde 2006 o tráfico entre Vigo e O Morrazo, que é o maioritario na ponte de Rande, é libre de peaxe para o usuario". Con todo, proponse a compensación do que se segue esixindo, non dos tramos libres de peaxe, como é lóxico.

Con posterioridade a Fiscalía Provincial de Pontevedra iniciou accións civís polos prexuízos ocasionados. Solicitou o auxilio da institución para coñecer o contido das dúas queixas de oficio tramitadas este ano e o anterior (Q/16382/17 e Q/3995/18. Remitimos á fiscalía o contido íntegro das dúas actuacións e o comentario sobre a cuestión feito no Informe Anual de 2017. Así mesmo indicámoslle que ademais das queixas de oficio tamén coñecemos queixas a instancia de parte polo mesmo asunto (por exemplo, Q/4031/18 e Q/4443/18, e que os prexudicados poderían dirixirse á fiscalía. Finalmente indicamos ao Ministerio Público "a relevancia do asunto en canto ao labor institucional do Valedor do Pobo, debido a que se trata de problemas que se ocasionan de forma continuada e que non recibiron unha resposta adecuada pola concesionaria e a administración competente".

A fiscalía de Pontevedra reprochou á concesionaria que manteña as tarifas a pesar das restricións permanentes polas obras na ponte de Rande . Por iso demandou o reintegro das

peaxes pagas polos usuarios entre 2015 e 2018 e unha indemnización aos que acrediten sufrir retencións superiores a 10 minutos. Por tanto, existe plena coincidencia entre o criterio desta institución e o da fiscalía á hora de motivar a súa demanda colectiva. Esta sinala que "o pago da peaxe ten o carácter de contraprestación porque se entrega a cambio de recibir unha prestación, que é o uso en perfectas condicións de fluidez, velocidade e seguridade dunha vía de alta capacidade". Cando non é así, é dicir, cando non se ofrece o servizo en condicións satisfactorias, o cobro que non se modere ou elimine debe considerarse abusivo por non respectar o criterio de reciprocidade e non manter o equilibrio das prestacións.

Existe plena coincidencia entre o criterio da fiscalía, que promoveu unha demanda colectiva para compensar as deficiencias do servizo na AP-9

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área durante o exercicio obxecto de informe, non foi necesario impulsar a súa resolución mediante recomendacións ou suxestións.

Formuláronse dous recordatorios de deberes legais en senllos expedientes de queixas: ao Concello da Pobra do Caramiñal nunha queixa colectiva sobre o mal estado dunha estrada, e á Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio (Augas de Galicia) por un procedemento sancionador por corta de árbores e plantación de eucaliptos afectando a canle e ás zonas de servidume e policía dun manancial e varios cursos de auga en Arzúa.

V. Consideracións finais

Como se informou, o estado de seguridade das estradas continúa sendo unha preocupación de particulares e colectivos. Na maioría das casuísticas coñecidas durante este ano, a cidadanía xa se dirixira ao órgano local, provincial ou autonómico competente pero a súa reclamación non fora atendida. En ocasións, como se sinalou no apartado de supervisión, a resposta da administración a esta institución, xeralmente apunta a dificultades orzamentarias como explicación ao deficiente estado de mantemento e a que, no mellor dos sentidos, incluirían esa previsión para futuros exercicios orzamentarios.

Noutras problemáticas, sobre todo as que afloran ante a climatoloxía adversa propia do inverno, a solución proposta pola administración consiste en acometer actuacións puntuais

sobre a capa de rodadura nos tramos de maior necesidade, o que momentaneamente mitiga a problemática, pero non evita que volva aflorar tras un curto período de tempo. En definitiva, parece certo a teor das queixas que se recibiron este ano, que hai marxe para **mellorar** o **estado** de **conservación** e a **seguridade** dalgunhas das **estradas** en **Galicia** de diferentes redes.

En materia de obras públicas, constátase un ano máis a presentación de queixas expondo desconformidade coa resposta ás alegacións que se presentan no período de exposición pública aos proxectos de infraestruturas. Por unha banda, cuestionase a falta de información sobre o estado de tramitación do proxecto, ao transcorrer un período longo de tempo sen recibir noticias da Administración que tramita o expediente. A complexidade destes expedientes e as distintas variables e incidencias na súa tramitación xustifican e explican que ás veces se dilate o proceso de aprobación e posta en marcha, alongando deste xeito tamén a incerteza das persoas que se van a ver directamente afectadas por afectar as súas propiedades ou porque prevén padecer outras afeccións negativas pola execución do proxecto.

Por outro lado, en termos xerais, os que se ven afectados polos proxectos de obras públicas, seguen expoñendo a percepción que teñen pola falta de toma en consideración das alegacións que presentan ante a administración correspondente, tendo en conta que estiman que o trámite se lles antolla como o simple cumprimento dun formalismo legal sen contido nin vontade ningunha de responder ás demandas que os reclamantes consideran razoables.

Nesta área, pola natureza propia das materias abordadas, que é de moi diferente índole, as persoas afectadas acoden á institución solicitando información e orientación básica sobre a regulación legal daquilo que lles afecta directamente. Tamén expoñen discrepancias coas resolucións administrativas e descoñecemento do procedemento específico seguido. Ocorre, con relativa frecuencia, que as persoas afectadas, formulan consultas procurando un contraste previo sobre diferentes actuacións das administracións públicas, polas que se senten prexudicados. As persoas administradas desexan verificar a adecuación das decisións adoptadas, así como tamén recibir información ante a ausencia dunha actuación que, na súa opinión, debese adoptar a administración. En suma, pretenden obter maior información e asesoramento para o eventual exercicio dos dereitos que puidesen asistilos ante os diferentes entes públicos.

Con respecto ás **expropiacións** lamentablemente, hase de incidir novamente nos **atrasos** dos **pagos** dos **procedementos expropiatorios**. Queremos remarcar que cando o dereito

recoñecido a cobrar unha cantidade determinada non se fai efectivo nun prazo razoable e mantense suspendido de maneira indefinida no tempo, está a vulnerarse ese dereito e o resultado ás veces pode estar a afectar a outros dereitos que dependen deses pagos, o que en ocasións deixaría a persoas ou entidades en situacións de dificultade.

Sería necesario **activar**, tanto como sexa viable, os **mecanismos extraordinarios** de **financiamento** que correspondesen ao obxecto de **reverter** esa **situación** tan pronto como resultase orzamentariamente posible.

Faise necesario ter presente, que os acordos do **Xurado** de **Expropiación** de **Galicia**, como os actos administrativos en xeral, son executivos, de forma que, unha vez determinado o **prezo xusto**, debe ser **aboado** polo **beneficiario** da expropiación, obrigación que subsiste, aínda que exista litixio ou recurso pendente, aínda que nestes casos, limitada á parte do prezo xusto na que exista acordo entre as contendentes, e dado que as follas de aprecio formuladas polas partes da expropiación, constitúen os límites mínimo e máximo da definitiva cuantificación do prezo xusto, ese límite mínimo será o que ha de satisfacerse nestes supostos.

En consecuencia, cando haxa litixio sobre a contía do prezo xusto, para interromper o prazo da retaxación, é imprescindible o pago á persoa expropiada da parte do prezo xusto sobre a que exista conformidade e a consignación da cantidade cuestionada. Agora ben a consignación da cantidade discutida na Caixa Xeral de Depósitos, a disposición da autoridade ou Tribunal competente, do art. 50.1 LEF, nada ten que ver con ese límite mínimo do prezo xusto que é executivo e ao que non afecta a existencia do preito, e non ten outra finalidade que a de garantir á persoa expropiada o cobro do prezo xusto íntegro no caso de que se desestime o recurso e confirme o prezo xusto fixado polo Xurado, pois ao estar ante unha expropiación tramitada polo procedemento de urxencia, dita consignación non podía ter como finalidade a de posibilitar a ocupación da leira.

Resta reiterar, que a teor da casuística coñecida este ano, outra vez se observa que o **desequilibrio** entre a **rapidez** na **ocupación** do **ben** á persoa expropiada e a **tardanza** no **pago** da **indemnización** é evidente. Hai que reverter e corrixir esta situación.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

I. Introdución

A autonomía local, recoñecida constitucionalmente, goza dunha garantía institucional que protexe o dereito da comunidade local para participar, a través de órganos propios, no goberno e administración dunha parte *importante dos asuntos públicos, no marco da lei, baixo a súa responsabilidade e en beneficio dos seus habitantes* (artigo 3.1 da Carta Europea do 15 de outubro de 1985).

Os devanditos órganos propios son de carácter democrático-representativo como nos lembra a sentenza do Tribunal Constitucional, núm. 32/1981, do 28 de xullo, e os seus titulares están investidos dunha dobre condición, son cargos electivos e xestores administrativos.

Son cargos electivos porque os concelleiros *serán elixidos polos veciños do municipio mediante sufraxio universal, igual, libre, directo e segredo, na forma establecida pola lei.(artigo 140.CE)*

Son tamén xestores administrativos porque lles corresponde o goberno e administración dos seus municipios no marco da lei, co dereito para permanecer no seu cargo durante o tempo que dure o seu mandato, sen perturbacións ilexítimas.

Para o exercicio das súas funcións "*todos os membros das Corporacións Locais teñen dereito a obter do Alcalde ou Presidente ou da Comisión de Goberno cantos antecedentes, datos ou informacións obren en poder dos servizos da Corporación e resulten precisos para o desenvolvemento da súa función*". Nese sentido, este dereito é unha condición necesaria para que os concelleiros poidan afrontar o exercicio das funcións públicas representativas, que teñen legalmente atribuídas, cun coñecemento cabal dos asuntos públicos locais que lles concirnen. O Tribunal Constitucional en varias sentenzas (161/1988, do 20 de setembro e SSTC 5/1992, do 4 de febreiro), considerou o dereito de información e documentación dos cargos públicos representativos como un verdadeiro dereito instrumental, en relación co dereito á participación política (art. 23.1 da Constitución).

Pola súa banda, o Tribunal Supremo pronunciouse sobre o dereito á información e o acceso á documentación dos membros das Corporacións Locais en diversas sentenzas. Entre elas destaca, pola súa especial relevancia e contundencia - a Sentenza do Tribunal Supremo do 22 de xaneiro de 1996 (Sala 2ª), nos seguintes termos:

"... En un Estado constitucional y democrático de Derecho, entendido como sistema de límites sustanciales impuestos jurídicamente a los poderes públicos como garantía de los derechos fundamentales, es tan relevante el principio de gobierno de las mayorías como el

respeto de los derechos de las minorías. El derecho a la participación en los asuntos públicos es un derecho de todos, y por ello cuando a un representante de los ciudadanos que no forma parte del Gobierno Municipal se le entorpece en el desarrollo de sus funciones impidiéndole el acceso a datos e informaciones a los que tiene derecho, se está cometiendo una acción gravemente censurable, que atenta a un principio básico en el funcionamiento del sistema democrático ... .En un sistema democrático la oposición puede ser -y de hecho debe ser- molesta para quien ejerce el poder al realizar sus labores de control, pero ello no legitima en absoluto la utilización abusiva de las facultades de gobierno para entorpecer y obstaculizar su función impidiendo el ejercicio de derechos -como el de información- que las leyes expresamente reconocen y que son inherentes al ejercicio del fundamental derecho a la participación de todos los ciudadanos en los asuntos públicos"

Así, o concelleiro, unha vez adquirida a súa condición, participa dunha actuación pública, que se manifesta nunha ampla gama de asuntos municipais concretos, entre os que debemos resaltar os referentes ás actuacións fiscalizadoras e de control dos órganos de goberno municipais, así como os concernentes á análise, estudo e información dos antecedentes necesarios, obrantes nos servizos municipais, para documentarse con vista á adopción de decisións futuras. As ditas funcións non se poderán levar a cabo con eficacia se se lles priva do coñecemento cabal daquelas materias atribuídas á competencia municipal.

Exposto o anterior, con todo, resulta conveniente formular algunha matización.

Non todos os dereitos e, polo tanto, tamén os fundamentais, segundo constante doutrina do Tribunal Constitucional (por todas S.T.C.91/1983, do 7 de novembro) son ilimitados. É máis, non cabe que poidan ser exercidos de modo absoluto e incondicionado, sen ter en conta certos límites xustificados noutros bens e dereitos que son precisos salvagardar. Desta forma, convén precisar que o dereito á información e documentación atribuído aos concelleiros non pode ser exercido de forma tal que os servizos administrativos municipais queden afectados no seu bo e regular funcionamento, coas consecuencias desfavorables que se derivarían para os cidadáns. Esta circunstancia daríase se o dereito -do que vimos falando-, se levara a cabo mediante unha excesiva e desordenada petición de documentos e información obrantes nos arquivos e rexistros locais. A lei non protexe o uso abusivo do dereito (art. 7 do Código Civil) e por iso o contemplado no art. 77 da lei 7/1985 e 226 da Lei 5/97 de Galicia, debe compatibilizarse co normal discorrer das tarefas administrativas municipais para evitar que estas se colapsen.

II. Datos cuantitativos

Rexístrase un incremento das reclamacións tramitadas neste sector.

No ano 2018 computáronse un total de 739 asuntos, coa distribución seguinte:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	739		739	
Admitidas	733	99,19 %	733	99,19 %
Non admitidas	6	0,81 %	6	0,81 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0 %	0	0 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	595	81 %	595	81 %
En trámite	138	19 %	138	19 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución ao longo do ano 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2015	3	0	3	2	1
2016	13	0	13	12	1
2017	70	0	70	67	3

III. Queixas non admitidas a trámite. Causas Xustificativas

Examinada a listaxe elaborada, computamos un total de 6 reclamacións que non foron admitidas a trámite. As causas xustificativas da non admisión, foron as seguintes:

Nun expediente, no que a resolución da reclamación competía á xurisdición ordinaria. E en catro, pola inexistencia dunha actuación administrativa irregular, por non ser a cuestión formulada competencia do Valedor do Pobo, e a última por reclamar sobre feitos acontecidos nun prazo superior ao ano.

IV. Actividades de supervisión e mediación

Os artigos 1.3 e 16.1 da Lei autonómica 6/1984, reguladora da institución do Valedor do Pobo, atribúelle a función de supervisar a actuación das administracións públicas da comunidade autónoma galega.

No exercicio desta **función supervisora**, a Institución interveu en diversas reclamacións que afectan á organización local, ao seu réxime xurídico e ao procedemento administrativo na adopción dos seus acordos, cunha especial referencia á responsabilidade administrativa das corporacións locais pola súa xestión. Todo iso coa finalidade de garantir a legalidade, a transparencia e a participación do cidadán na vida local.

Tamén procurou, en desenvolvemento da función atribuída polo artigo 29.1 da citada lei reguladora do Valedor do Pobo, **de mediar** na aplicación dos criterios utilizados polos responsables locais na adopción dos seus acordos e resolucións en materias relativas ao acceso á información pública local, á defensa e utilización do dominio público local e en especial en garantir a continuidade da prestación dos servizos municipais, mínimos e obrigatorios.

Por último, a Institución lembrou o mandato establecido no artigo 69.1 da LRBRL de que as corporacións locais "facilitarán a máis ampla información sobre a súa actividade e a participación de todos os cidadáns na vida local".

Guiados por este propósito, ofrécense os resultados positivos da súa aplicación na vida local e aos que contribúe esta institución a través das súas resolucións.

1. Corporaciones locales

A. Organización e funcionamento das corporacións locais

O principio de transparencia é inherente ao dereito de información e ambos únense para dar efectividade ao dereito de participación do cidadán na vida local.

> A organización interna da administración local, non debe xerar unha situación de indefensión aos cidadáns. Cada entidade local é responsable de resolver as cuestións formuladas ante a mesma mediante o exercicio das competencias propias, exclusivas ou delegadas, atribuídas pola normativa local.

Esta premisa está presente nos 41 expedientes de queixa tramitados. Para facilitar a súa consulta ao veciño ou cidadán interesados, considérase conveniente o desenvolvemento deste apartado, en tres fases procedimentais.

A primeira afecta á **vertente institucional e orgánica** da corporación municipal. Incluímos nela as reclamacións máis significativas e referentes:

Ao estado de deterioro das bandeiras instaladas na Casa Consistorial (Moaña) ou á ausencia de símbolos institucionais no salón de plenos do Concello (San Sadurniño).

A utilización partidista da páxina web municipal (Oroso).

A alteración dos horarios das sesións plenarias ordinarias (Oza-Cesuras).

A falta de toma de posesión dun membro da corporación local, desde o acto de constitución (Santiago de Compostela).

Na fase correspondente ao **funcionamento dos órganos colexiados** do goberno local, destacamos as seguintes queixas:

Ausencia ou atraso das convocatorias de sesións ordinarias, establecidas no acordo de constitución da corporación (O Porriño, Antas de Ulla e Outeiro de Rei).

A non inclusión de mocións na parte resolutoria da orde do día do pleno convocado (Ponteareas e Pazos de Borbén); as limitacións ao seu debate (Deputación Provincial de Lugo) ; a falta de información sobre un expediente incluído na orde do día (Gondomar); o incumprimento dos acordos plenarios adoptados (Redondela e As Pontes de García Rodríguez) e a prohibición da alcaldía da gravación do desenvolvemento dunha sesión plenaria (A Guarda).

Por último, faise constar, a demora, insuficiencia ou denegación de reclamacións **presentadas polos cidadáns á administración responsable** da súa resolución. Son moi diversas e seleccionamos pola súa importancia:

A demora na tramitación dos expedientes de responsabilidade patrimonial (Concellos de Santiago de Compostela, A Coruña, Cedeira, Ponteareas e Fene).

O incumprimento da solicitude de baixa ou rectificación no padrón de habitantes (Narón).

Vulneración do dereito de indemnización por gastos de defensa en xuízo e privación dun local ao grupo municipal da oposición (Sada).

Como conclusión significativa destácase que, dos 41 expedientes tramitados, cinco están pendentes de resolución ao finalizar o ano 2018. Iso supón que a autoridade da institución e a colaboración municipal, contribuíron a facilitar unha resposta efectiva ao cidadán reclamante, aínda que ás veces non resulte satisfactoria para o contido da súa petición.

B. Transparencia, información pública e participación

a) O dereito dos membros das corporacións locais de acceso á información e documentación municipal

Este dereito debe ser interpretado en sentido amplo, sempre que se trate de peticións proporcionadas. A Sentenza do Tribunal Supremo do 2 de decembro do 2005, lembra que o concelleiro, unha vez que accedeu ao cargo, participa dunha actuación pública, que se manifesta nunha ampla gama de asuntos concretos municipais; entre os que cabe destacar o dereito á fiscalización das actuacións municipais, e ao control, análise, estudo e información dos antecedentes necesarios, obrantes nos servizos municipais, tanto para o seu labor de control, como para documentarse con vistas a decisións a adoptar no futuro.

Polo tanto, no exercicio deste dereito e ao amparo dunha reiterada xurisprudencia do Tribunal Supremo sobre a súa defensa, resulta notoria a existencia dunha dialéctica, viva e permanente, entre os membros das corporacións, solicitantes da información e documentación locais, e as respostas dos órganos de goberno das corporacións locais que se consideran, unhas veces insuficientes e outras tardías.

Esta dualidade de posicións obsérvase nos 25 expedientes incluídos neste apartado.

Os reclamantes alegan dificultades, demoras e limitacións existentes no acceso á información pública, na consulta de expedientes municipais, así como na obtención de documentación incorporada aos mesmos. Este comportamento entorpece a función de control e fiscalización da xestión do goberno local.

En 20 expedientes concluídos ditáronse resolucións expresas e motivadas pola autoridade local, para facilitar a información requirida, e xustificáronse, no seu caso, os motivos dos atrasos denunciados. Os outros 5 restantes atópanse pendentes de finalización, ao peche deste exercicio. Entre eles cítanse os expedientes correspondentes aos Concellos da Guarda, O Porriño e Sada (2).

Na tramitación dos citados expedientes, esta Institución lembrou aos concellos que o dereito, recoñecido polo artigo 77 da LRBRL aos membros das corporacións locais, debe exercerse mediante a aplicación equilibrada dos principios de racionalidade e proporcionalidade entre o exercicio do dereito de información e a resposta municipal debida. En definitiva, lémbrase a obrigación de poñer a disposición dos concelleiros solicitantes, aquela documentación que lles permita desenvolver as funcións de control e fiscalización que teñen atribuídas sobre os órganos de goberno local, sempre que sexa precisa e non entorpeza o normal funcionamento dos órganos de goberno e das unidades administrativas ás que lles corresponda a súa execución.

b) O dereito de participación do veciño na actividade municipal

A lexislación vixente e unha consolidada xurisprudencia, propiciaron un cambio nas relacións existentes entre o poder local e os cidadáns, presididas por tres ideas-forza: a transparencia, o acceso á información pública e á participación na xestión local.

Con referencia a esta última, debemos centrar a nosa atención na instrumentación deste dereito de participación en función dos suxeitos intervenientes.

En primeiro lugar, o cidadán, o veciño, que, en exercicio do dereito de participación recoñecido nos artigos 18.1 b), 69 e 70 bis da Lei 7/1985, logrou fortalecer o deber das corporacións locais de aprobar regulamentos orgánicos, ordenanzas e procedementos que o fagan efectivo.

En segundo lugar, as asociacións veciñais e as plataformas cidadás. Debemos lembrar que as asociacións veciñais son titulares dun conxunto de facultades que carecen outras entidades ao amparo dos artigos 72 da Lei 7/1985 e 227 e 228 do Regulamento de organización e funcionamento das corporacións locais (en diante ROF).

Por iso, poden ser convocadas para escoitar o seu parecer ou recibir o seu informe sobre temas locais concretos, incluídos nas ordes do día dunha comisión informativa ou dunha sesión plenaria, recibir no seu domicilio social as convocatorias dos órganos colexiados

municipais, así como as publicacións que edite o concello. Mesmo teñen a posibilidade de obter subvencións para financiar o seu funcionamento.

En relación coas solicitudes **individuais de información** sobre a actuación ou omisións da administración municipal, contabilizáronse 26 expedientes de queixa. Son destacables pola súa reiteración, as formuladas por algúns veciños de Ponteareas, Moaña, Marín, Cervo, Santiago de Compostela e A Coruña, promovendo a intervención local en distintos sectores de competencia municipal, na prevención de riscos ou en relación co funcionamento de instalacións ou de servizos municipais.

No capítulo referente ás iniciativas presentadas por asociacións **veciñais,** contabilizáronse 10 expedientes tramitados nos Concellos de Curtis, A Coruña, Caldas de Reis, Cabanas, O Carballiño, Maside, Ferrol e As Pontes de García Rodríguez.

Por último, unha breve referencia **ás plataformas veciñais** constituídas. Estas interviñeron nos expedientes referidos aos Concellos de Cabanas, Carballo, Curtis, O Carballiño e Maside (por cuestións relativas ao deslinde dunha zona entre os seus termos municipais); A Capela e As Pontes de García Rodríguez (pola participación nun concurso de caza); a non atención á petición dunha asociación de cambio de local municipal para a súa xestión) Ferrol. Por último, debemos mencionar a reclamación formulada por 114 veciños do Concello de Sarria que, a través da plataforma constituída solicitan que se prohiba o funcionamento dunha instalación municipal, sen legalizar, destinada a refuxio de animais, dada a súa proximidade ás vivendas dos reclamantes.

Como conclusión destácase, que o cumprimento dos principios de transparencia e participación, melloran o funcionamento das corporacións locais. O veciño, ou en xeral o cidadán -ao coñecer a estrutura e prestación dos servicios locais, o emprego dos servicios públicos e o exercicio das potestades administrativas-, van estimular o poder local para lograr un funcionamento máis eficiente da administración pública dentro da legalidade.

2. Réxime xurídico dos servizos públicos locais

A Lei 27/2013, de Racionalización e Sustentabilidade da Administración local, revisada en vía constitucional -entre outras pola Sentenza do Tribunal Constitucional do 3 de marzo de 2016-, estableceu un réxime actualizado na prestación dos servizos municipais, mínimos e obrigatorios, en materias referidas a servizos sociais, sanidade e educación, con participación das deputacións provinciais na súa xestión (artigo 26 da RLBRL); a modificación na forma de xestión dos servizos públicos locais (artigo 85 da LRBRL); e na

reserva a favor das entidades locais de determinados servizos esenciais (artigo 86.2 da RRBRL).

En resumo, configurou un concepto descritivo dos servizos públicos. Considera como tales a totalidade dos enumerados no artigo 26 en correlación coas actividades e servizos reservados no artigo 86.2 da LRBRL. E tamén lembrou á facenda local que na súa prestación debe garantirse o cumprimento dos principios de estabilidade orzamentaria, sustentabilidade financeira e eficiencia administrativa.

A. Servizo de abastecemento de auga potable a domicilio

Estamos en presenza dun servizo municipal, coas seguintes características:

- É básico.
- É unha competencia propia do municipio e a súa prestación ten o carácter de mínima e obrigatoria.
- Goza de atención prioritaria.
- E a súa prestación está sometida a control sanitario.

As causas xustificativas dos 22 expedientes de queixa tramitados, son recorrentes e diversas:

Carencia de subministración a núcleos rurais ou vivendas illadas; insuficiencia de presión na rede de subministración por cortes ou roturas; mala calidade da auga distribuída que a converte en non potable (Concellos de Caldas de Reis, Vigo e Cedeira; facturación excesiva; consumos desproporcionados, ben por lectura errónea do contador ou ben por avarías non verificadas na rede individual de subministración no domicilio; interrupción do servizo de auga a domicilio por falta de pagamento de débedas atrasadas, non atención dunha solicitude de baixa voluntaria na prestación do servizo municipal.

Por último, como testemuño da actuación do Valedor do Pobo e en función de causas determinantes da reclamación presentada, mencionamos que interveu nos citados expedientes fixando a súa posición nos seguintes termos:

- A subministración de auga a domicilio é un dereito cualificado como humano por ser a súa prestación esencial para o cidadán.
- A obrigación que teñen os titulares dunha segunda vivenda, de pagar a tarifa mínima e o canon de saneamento por tratarse dun servizo de prestación xeral a disposición do usuario.

- Ante a substitución da persoa arrendataria da vivenda, esta Institución aconsellou que, antes da ocupación e en presenza do seu propietario, se revise o funcionamento do contador da auga e a súa lectura ao iniciar o consumo.

- Cando se reclama contra unha facturación desproporcionada ou excesiva por rotura ou fuga no interior da vivenda, lembrouse ao reclamante a obrigación que ten de comunicar esa situación á empresa concesionaria e proceder á súa reparación. Así mesmo o Valedor recomendou a algúns concellos a procedencia de incluír na ordenanza municipal a figura denominada refacturación por avaría.

Ante o feito de que algunhas reclamacións por consumo de auga se presentan no Instituto Galego de Consumo e da Competencia (para
o seu posterior traslado aos concellos afectados), lémbrase a conveniencia de facelo de forma directa ante a administración municipal, á cal lle corresponde velar pola prestación do servicio, xa sexa por xestión directa ou mediante empresa concesionaria.

B. Servizo de recollida de lixo e limpeza viaria

Dentro deste epígrafe compútase a tramitación de dezaoito expedientes abertos por distintos motivos: incumprimento do contrato de recollida de lixos e limpeza, ou da ordenanza municipal reguladora; a localización de colectores e de puntos limpos de recollida no rural; a elevación das taxas ou daquelas establecidas para a segunda vivenda; falta de limpeza nos xardíns públicos, así como a necesidade de acondicionamento dos accesos ás vivendas no rural.

En relación coa reiterada reclamación veciñal sobre a localización dos contedores de recollida de residuos, resulta conveniente formular dúas consideracións:

É unha potestade discrecional dos concellos decidir os emprazamentos onde se sitúan os colectores de lixo. En todo caso é un acto que debe motivarse expresamente e, moito máis, no caso de que exista unha oposición veciñal. Por iso deben xustificarse as razóns específicas da localización, tales como unha prestación mais eficaz do servizo, a mellora da salubridade pública, a protección da seguridade viaria e o ornato urbano.

A resposta municipal ha de ser unha resolución administrativa con indicación da competencia exercida e dos recursos procedentes, de forma que, unha vez valoradas as ditas razóns, o cidadán poida estimar se é correcta ou non a decisión municipal.

C. Servizo de saneamento e depuración

Dentro deste epígrafe, acredítase a tramitación de vinte expedientes abertos por motivos variados:

Carencia ou deficiencias na rede de sumidoiros; dificultades na conexión por atoparse algunhas vivendas nunha cota inferior ou por ter que atravesar a leira dun propietario sen autorización; verteduras incontroladas de augas residuais; mal estado das tapas da rede de sumidoiros (que provocan insalubridade e ruídos); falta de saneamento dalgúns lugares e acumulación en establecementos urbanos de depósitos de chatarra ou de residuos urbanos.

A institución considera que a escaseza de medios económicos municipais, non pode xustificar o atraso indefinido no establecemento e funcionamento dos servizos municipais mínimos e obrigatorios, máxime cando se atenden outros que teñen carácter voluntario ou secundario

D. Limpeza de leiras próximas e de accesos a vivendas e edificacións

Respecto á **limpeza de leiras próximas á vivenda** do reclamante, a motivación de vinte e tres expedientes tramitados reside na defensa do medio ambiente, da saúde pública ou do perigo de que se produzan incendios forestais ante a existencia de leiras abandonadas ou con plantacións irregulares.

O estudo das referidas queixas pon de manifesto a necesidade de establecer uns criterios dirimentes na gradación de responsabilidades, sinalados por esta institución na intervención dos citados expedientes.

O propietario é o primeiro obrigado a manter o solo natural e, no seu caso, a masa vexetal, nas condicións idóneas para evitar a invasión de leiras lindeiras e os incendios. O problema xorde cando se incumpre esa obrigación e hai que acudir á execución subsidiaria dos traballos preventivos.

Neste punto a competencia municipal resulta notoria cando afecta a leiras urbanas ou situadas en solo de núcleo rural ou en urbanizable delimitado. Nestes casos vimos observando que nalgúns expedientes invócase o incumprimento do artigo 21 da Lei 3/2007, do 9 de abril, de Prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia, cando en realidade o que se incumpre, por parte do propietario dos inmobles denunciados, é o disposto nos artigos 591 a 593, do vixente Código Civil, que afecta a relacións de veciñanza sometidas á xurisdición civil ordinaria.

No concernente aos expedientes de accesibilidade **ás vivendas**, en seis expedientes concluídos reclámase contra o mal estado de conservación da vía ou a súa estreiteza, causas que xeran evidentes dificultades para o tránsito de persoas e de pequenos vehículos.

Como conclusión, o Valedor do Pobo lembrou aos concellos requiridos que deben executar, co carácter de servizo mínimo e obrigatorio, a pavimentación das vías públicas e a súa limpeza, de conformidade co disposto no artigo 26.1, letra a) da LRBRL.

E. Reparación de vías públicas e iluminación

A preocupación descrita aconsellou a intervención da institución nos vinte e un expedientes de queixa tramitados. Especialmente, naqueles nos que se denunciou o estado deficiente das vías públicas, tanto pola falta de conservación do seu pavimento, como pola carencia de servizos complementarios (beirarrúas, sumidoiros…). A Institución tamén lembrou a algúns concellos afectados a obrigación de proceder á numeración das vivendas e aos cambios de denominación das rúas (Concellos da Guarda, Castroverde e Cabanas).

É máis, a necesidade desta dotación tamén resulta aconsellable en vías interurbanas de tráfico frecuente e en zonas axardinadas, situacións que levan aos interesados a solicitar a construción de beirarrúas e á autorización de vaos.

Por tanto, chégase á seguinte conclusión:

O bo estado das vías públicas e unha iluminación adecuada, son factores que contribúen a garantir a seguridade das persoas e dos vehículos que transitan nos núcleos rurais.

F. Cemiterios e utilización de espazos públicos

Contabilizáronse vinte expedientes.

Uns afectan a actuacións reguladas pola policía mortuoria, tales como a reclamación pola instalación dun tanatorio ou por disfuncións no funcionamento doutro; a falta de identificación dunha sepultura nun cemiterio municipal, e por último a acusada demora na concesión dunha licenza de ampliación dun cemiterio parroquial.

O restantes dezaseis expedientes teñen unha motivación distinta e múltiple:

- Instalación de aparcadoiros municipais (Salceda de Caselas, Illa de Arousa e Vigo-Hospital Álvaro Cunqueiro).
- Sinalización de reservas na vía pública, negación de vaos e instalación de bolardos na vía pública.
- Atraso na colocación de pasamáns nas escaleiras de acceso ao Monte do Castro en Vigo.
- Instalación de carteleiras publicitarias, sen autorización municipal en Ourense.
- E por último hai que mencionar as 64 reclamacións formuladas co obxecto de retirar as pancartas instaladas na entrada da praza de abastos de Santiago, sobre as minas de Touro -O Pino.

Como conclusión, debemos sinalar, que son autorizables aquelas actividades relativas á promoción da sinalización e publicidade de espazos comunitarios. Pero sempre que se eviten aquelas actividades de carácter reivindicativo que non garanten a neutralidade informativa dos espazos públicos municipais.

3. Patrimonio e contratación

A. Recuperación de vías de titularidade pública.

Resultan frecuentes as reclamacións de veciños ou de asociacións contra actos de invasión ou limitación do uso público de bens demaniais, ou de apropiación de tramos de camiños abandonados e cualificados polos reclamantes como públicos, solicitando a súa inclusión no inventario de bens e dereitos da respectiva corporación.

Nos dezaseis expedientes tramitados, a Institución tivo que intervir para lembrar aos órganos competentes das corporacións locais:

- O exercicio da potestade de investigación, deslinde e recuperación de oficio, dos seus bens (artigo 4.1, letra d) da LRBRL e artigos 44 e seguintes do seu Regulamento de bens).

- A rectificación anual dos inventarios municipais (artigos 17 a 36 do citado Regulamento do 13 de xuño de 1986).

- E o exercicio das accións necesarias para a súa defensa (artigo 68 da LRBRL).

V. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/92/18	Recomendación dirixida ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Culleredo (A Coruña) para que un concelleiro exerza o dereito de acceso á información municipal	Concello de Culleredo 30/04/2018	Aceptada	Q/92/18
2	Q/13514/16	Recomendación dirixida ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Vigo, para que se realice a limpeza dunha leira no camiño do Laranxo-Teis	Concello de Vigo 03/05/2018	Aceptada	Q/13514/16

3	Q/64/18	Recomendación dirixida ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Vigo, para garantir a potabilidade da auga destinada ao consumo cidadán de Vigo	Concello de Vigo 11/05/2018	Aceptada, pendente de efectividade	Q/64/18
4	Q/29119/17	Recomendación dirixida ao Sr. alcalde-presidente do Concello de Ourense, para o cambio de nome da Praza Alférez Provisional de Ourense	Concello de Ourense 07/12/2018	Aceptada	Q/29119/17
5	Q/284/18	Recomendación dirixida ao Sr alcalde presidente do Concello de Pontecesures, para a sinalización dun vao de acceso a unha vivenda.	Concello de Pontecesures 05/04/18	No aceptada	Q/284/18
6	Q/29041/17	Recomendación dirixida ao Sr alcalde presidente do Concello de Cabanas, para a sinalización dun camiño perigoso en solo rústico	Concello de Cabanas 10/07/18	Aceptada	Q/29041/17
7	Q/21540/17	Recomendación dirixida ao Sr alcalde presidente do Concello de Salceda de Caselas, para a limpeza de maleza das fincas lindantes á vivenda do interesado.	Concello de Salceda de Caselas 12/07/18	No aceptada	Q/21540/17
8	Q/5643/18	Suxestión dirixida a Sr alcaldesa presidente del Concello de Marin, para que resolva sobre o procedemento de explotación de servizos de tempada nas praias do seu termo municipal	Concello de Marin 12/07/18	Aceptada	Q/5643/18
9	Q/931/18	Recomendación dirixida ao Sr alcalde presidente do Concello de Maside, para a tramitación da iniciativa popular presentada ao abeiro do artigo 70 bis da LRBRL de 2 de abril de 1985	Concello de Maside 17/12/2018	Aceptada	Q/931/18

VI. Consideracións finais

O estudo, a tramitación e resolución, no seu caso, dos 733 expedientes de queixa, permítenos valorar:

O cumprimento polas corporacións locais dos obxectivos de estabilidade orzamentaria, da regra de gasto e da débeda pública local; así como a defensa e instrumentalización do dereito do cidadán para participar na vida local mediante o desenvolvemento da publicidade activa das actividades locais, a utilización e consulta das páxinas webs municipais, e a presentación de reclamacións administrativas ante a Comisión Galega de Transparencia.

Tamén hai que dar contido ao dereito de acceso á información pública local, que demandan os membros das corporacións locais, ao lembrar aos órganos de goberno que é:

- Un dereito de configuración legal. O contido dos dereitos, facultades e deberes que o integran, foron fixados por lei, atribuíndo ao seu titular un *ius in officium* que garante o seu exercicio en condicións de igualdade.

- Un dereito instrumental, despois de que é un medio esencial e adecuado para o exercicio das funcións públicas.

- Un dereito de prestación. Perfecciónase polo acceso efectivo á información e documentación municipais.

- Un dereito de acceso igualitario. Todos os membros integrantes dunha corporación, han de contar con iguais posibilidades de acceso ao coñecemento dos asuntos locais para facilitar a súa participación no proceso de decisión ou de control das decisións adoptadas polos órganos de goberno local.

- Un dereito limitado, que non se pode exercer con carácter repetitivo ou abusivo. “Neste sentido destacamos que para comprobar se unha medida restritiva dun dereito fundamental supera o xuízo de proporcionalidade, é necesario constatar se cumpre os tres seguintes requisitos: se tal medida é susceptible de conseguir o obxectivo proposto (xuízo de idoneidade) se, ademais é necesaria, no sentido de que non exista outra medida máis moderada para a consecución de tal propósito de igual eficacia (xuízo de necesidade); e, finalmente, se a mesma é ponderada ou equilibrada, por derivarse delas máis beneficios que vantaxes para o interese xeral que prexuízos sobre outros bens ou valores en conflito (xuízo de proporcionalidade en

> sentido estrito).” (Sentenza do Tribunal Constitucional 207/1996, do 16 de decembro).

Por outra banda, hai que impulsar a modernización da administración pública local, coa finalidade de potenciar a transparencia, mellorar os instrumentos tecnolóxicos da información municipal e consolidar a participación dos veciños na vida local, de conformidade cos principios de descentralización e de máxima proximidade da xestión administrativa aos cidadáns.

Tamén é aconsellable, superar a demora verificada na tramitación dos expedientes de responsabilidade patrimonial. As entidades locais son responsables da súa iniciación, tanto de oficio, como a instancia de parte.

E por último, resulta recomendable que as entidades locais dean unha resposta precisa e urxente, ante comportamentos veciñais que afectan o dominio público local. Os 24 expedientes tramitados -nesta área-, poñen de manifesto a necesidade dunha actuación prioritaria das corporacións locais para corrixir os abusos denunciados sobre ocupación, invasión e limitación de bens de uso ou servizo público.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: MENORES

I. Introdución

As cuestións principais que se teñen abordado este ano na área de menores non se diferencian substancialmente das de exercicios pasados. Atinxen ao desacordo das familias coas medidas de garda ou tutela adoptadas pola Entidade Pública respecto de menores en situación de risco ou desamparo e á insuficiencia de recursos e apoios para incentivar a conciliación da vida familiar e laboral e impulsar a natalidade.

Respecto á primeira cuestión, mantense estable a cifra de menores tutelados pola Xunta de Galicia, con máis de 2.300 nenos e nenas, e outros case 670 en situación de garda administrativa. Preto de 1.400 menores seguen a estar en acollemento residencial, 1.300 en acollemento coa súa familia extensa e en torno a 280 nenos acollidos por familias alleas. Desde o Valedor do Pobo seguimos a insistir en que cómpre avanzar na reformulación do sistema de protección para cumprir o mandato legal de dar prevalencia ás solucións familiares sobre as residenciais. O significativo gasto social que se realiza en Galicia –en realidade, en todas as comunidades autónomas– no mantemento da rede de centros debería ser revertido en favor dun apoio técnico e económico moito máis intenso respecto das familias. É urxente unha revisión dos programas de acollemento familiar coa finalidade de garantir o óptimo funcionamento deste recurso de protección.

Os seus obxectivos inmediatos deberían, principalmente, os seguintes:

-incrementar de forma moi significativa o número de familias dispostas a acoller a menores que non deben ou non poden permanecer temporalmente coa súa propia familia. O acollemento familiar constitúe o recurso alternativo á familia prioritario que a administración debe facilitar aos nenos que están en situación de desamparo. Con todo, no conxunto do Estado existe un elevado número de nenos ingresados en centros que están á espera de que se lles asigne familia acolledora allea ou que están ingresados en centros de acollemento, mentres se elabora o estudo da súa situación familiar, no canto de estar acollidos por familias de urxencia e diagnóstico. O acollemento en familia allea (non así o recurso en familia extensa) non está aínda claramente implantado na sociedade. Falta unha adecuada sensibilización social sobre o feito de acoller a nenos ou adolescentes que teñen que ser separados temporalmente das súas familias e existe aínda certa conciencia de que se trata dunha obrigación que han de asumir as administracións. A carencia estrutural que supón para o sistema non dispoñer dunha rede máis ampla de familias acolledoras pon de manifesto que o acollemento en familia allea, lonxe da previsión inicial do modelo e do referente normativo, converteuse nunha medida subsidiaria respecto ao acollemento en centro residencial.

- suprimir o acollemento residencial para menores de seis anos de idade. Así o prevé a Lei Orgánica 1/1996 e o Código Civil español tras as reformas de 2015, que especifican a prevalencia do acollemento familiar sobre o acollemento residencial para os nenos menores de seis anos e establecen que non se debe acordar a medida de acollemento residencial de nenos menores de tres anos, excepto supostos de imposibilidade, que deben

quedar acreditados. En todo caso, prevese que o acollemento residencial destes nenos non teña unha duración superior a tres meses. Existe unha obriga legal en tal sentido xa que a Disposición adicional 7ª da Lei 26/2015, do 28 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia impón que as Administracións Públicas, no ámbito das súas respectivas competencias, deberán aprobar plans específicos de protección para os menores de seis anos nos que se recollan medidas concretas de fomento do acollemento familiar dos mesmos. Con todo, as cifras destes menores tutelados en acollemento residencial mantéñense aínda moi afastadas do obxectivo de non permitir o ingreso de recen nados e de nenos de menos de seis anos en centros, que sería a situación desexable desde o punto de vista do seu interese superior. Neste sentido, existe unanimidade entre os expertos respecto da importancia que os nenos nestas idades temperás poidan desenvolverse nunha contorna familiar para poder alcanzar o seu máximo desenvolvemento e, por tanto, o seu ingreso en recursos residenciais debería ter carácter moi excepcional.

O desequilibrio existente entre o acollemento residencial e o acollemento en familia allea constátase polo elevado número de nenos e adolescentes tutelados pola administración que están en centros en contraste co número de nenos tutelados acollidos en familia allea, ou tamén polo número de nenos que están pendentes dun acollemento familiar e que están en centros residenciais. De feito, a falta de familias acolledoras alleas para dar resposta ás propostas provoca unha privación do recurso idóneo para un número significativo de nenos tutelados e a consecuente prolongación da estancia de nenos tutelados en centros. O número de familias acolledoras dispoñibles é insuficiente para dar cobertura ás necesidades de acollemento existentes de nenos tutelados con proposta de medida protectora elaborada polo equipo técnico e que están pendentes de asignación de familia allea.

Cómpre tamén apoiar técnica e economicamente ás familias extensas, como vía idónea para evitar a drástica separación do menor do seu núcleo familiar e mesmo do seu entorno.

Sobre os incentivos á natalidade e outras políticas públicas de apoio á infancia, no informe do pasado ano salientábamos que, en cifras absolutas, hai na nosa comunidade ao redor de 430.000 nenos e mozos menores de 19 anos e 660.000 persoas maiores de 64 anos, cunha clarísima pirámide de poboación regresiva. Segundo as proxeccións de poboación 2016-2031 do Instituto Nacional de Estatística, a poboación maior de 65 anos en Galicia superará as 780 mil persoas no ano 2031, cun crecemento global do 18%.

É certo que en Galicia se ten feito un gran esforzo para incrementar os programas de prestacións ás familias e á infancia pero segue a ser insuficiente. Debería existir un gran pacto político para aumentar os investimentos en políticas familiares, para deseñar un marco fiscal moito máis favorable ás familias e para apoiar a dinamización demográfica que é, sen ningunha dúbida, o reto principal da nosa comunidade. Como xa subliñamos o pasado ano, cunha baixa natalidade e unha poboación activa decrecente, Galicia enfróntase a gravísimos problemas vinculados á sustentabilidade do gasto público, á produtividade a escala local, e a provisión dos mercados de traballo xa que, ademais, o

número de persoas estranxeiras empadroadas en Galicia representa unha porcentaxe do 3,24%, a segunda máis baixa do Estado.

Outros problemas abordados nesta área ao longo do ano teñen relación co empadroamento de menores de idade; o acceso a prazas en escolas infantís públicas; a falta de auxiliares técnicos educativos ou persoal coidador en escolas infantís; os prexuízos causados para a inscrición dos recen nados por mor da folga da folga da administración de xustiza e a súa incidencia nos rexistros civís; ou a situación dos traballadores do CR Monteledo.

II. Datos cuantitativos

Como xa é habitual, o número de queixas nesta área, que engloba a atención a familias e persoas menores de idade, mantense substancialmente estable. As cifras, como indicamos xa noutros informes, correspóndense co contexto propio das queixas relacionadas con persoas menores. Con todo, son maioritariamente persoas adultas as que promoven queixas ante esta institución por considerar vulnerados os dereitos de menores ou por actuacións administrativas irregulares ou lesivas do seu interese. Neste ano 2018, o número de expedientes diminuíu lixeiramente, tramitándose cinco queixas menos que o pasado ano.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	47		47	
Admitidas	41	87,23%	41	87,23%
Non admitidas	3	6,38%	3	6,38%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	3	6,38%	3	6,38%

As queixas non admitidas foron tres, en todos os casos pola inexistencia dunha actuación administrativa previa que puidera ser supervisada, tratándose de desacordos xenéricos coa protección que se lles presta ás familias monoparentais, aos requisitos para acceder á "tarxeta Benvida" ou polo tratamento da imaxe dos menores nos centros escolares, sen manifestar o ámbito concreto da actuación denunciada nin unha específica actividade da administración educativa que vulnerase dereitos individuais ou colectivos de persoas menores de idade.

As queixas remitidas ao Defensor del Pueblo referíanse a cuestións que son competencia da Administración Xeral do Estado: a expedición dun visado á nai dun menor de nacionalidade española; o incumprimento dunha resolución xudicial sobre garda e custodia con traslado do menor ao estranxeiro e obxeccións á normativa estatal en materia de empadroamento.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	34	82,93%	34	82,93%
En trámite	7	17,07%	7	17,07%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2015, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2015	0	1	1	1	0
2016	0	2	2	2	0
2017	0	4	4	4	0

III. Actividade de supervisión

1. O desacordo coas medidas adoptadas pola Entidade Pública en materia de garda e tutela e a garantía dun espazo de escoita continua ao neno ou adolescente tutelado

Como todos os anos, coñecemos varias queixas que manifestan o desacordo das familias coas medidas que adopta a administración con competencias na protección dos menores. Nas actividades de coordinación das Defensorías en España, propúxose a asignación dun profesional referente aos nenos tutelados, como garantía orientada a asegurar un espazo de escoita continua ao neno ou adolescente tutelado, e vinculada á necesidade de coñecer o estado real e individual de cada neno ou adolescente, o que permitiría tomar sempre as decisións administrativas adecuadas a cada situación para atender as necesidades propias de cada menor no sistema de protección. Por iso, considérase que debe garantirse que as condicións nas que o profesional referente realiza a escoita do neno ou adolescente sexan as adecuadas, que os profesionais que a levan a cabo estean debidamente formados para

este labor, que se faga coa frecuencia e regularidade precisas para xerar unha relación de confianza co neno ou adolescente, e que os profesionais permanezan estables para poder constituír un referente a quen o menor poida acudir en todo momento durante o seu paso polo sistema de protección.

Sobre esta cuestión, constátase que nos casos en que o neno ou o adolescente acollido está en familia extensa é o técnico do equipo de menores quen se ocupa de realizar o seu seguimento; ou, cando a xestión do programa foi encomendada a unha entidade colaboradora, son os técnicos contratados pola entidade; se o neno está en familia allea, o profesional pertence á entidade colaboradora; os nenos e adolescentes en acollemento residencial acoden ao seu titor ou ao director do centro. Este seguimento adoece, en moitas ocasións, dunha formalización excesiva e de falta de coordinación e comunicación entre todos os responsables que informan do caso só cando se lles require polo Ministerio Fiscal ou as Defensorías.

A asignación dun profesional de referencia tería como obxectivo que o neno ou adolescente, no seu paso polo sistema de protección, dispoña dunha persoa coa que teña confianza, e á que poida acudir en calquera momento ao longo dos anos.

Por iso, se considera que o profesional referente non debería estar vinculado á medida de protección vixente, senón que debería ser unha persoa pertencente á Entidade Pública, co obxectivo de evitar cambios e de garantir un único referente que coñeza de primeira man o itinerario do neno ou adolescente dentro do sistema de protección e que procure que as decisións administrativas que se tomen vaian na mesma liña e obedezan ao interese superior do neno.

Na actividade de supervisión das defensorías comprobouse que as dificultades na provisión de políticas de apoio á familia vense agravadas porque, a pesar do incremento das necesidades sociais e da súa complexidade, estas políticas víronse afectadas negativamente polas restricións orzamentarias aplicadas nos diferentes niveis de goberno (central, autonómico e local), de acordo co contexto de crise económica e de contención do gasto público no que estamos inmersos hai anos. O paradoxo a que deben enfrontarse os servizos sociais municipais é un contexto de incremento das necesidades socioeconómicas das familias e de forte redución do gasto público, entre outros sectores, en materia de asistencia social. E, con todo, está absolutamente demostrado que o máis conveniente é continuar reforzando as funcións de prevención, de detección de situacións de risco e de intervención social coas familias, para evitar, no posible, que as circunstancias determinen a necesidade de declarar o desamparo dos menores e, chegado o caso, de ser declarada tal situación de desprotección, facer viable a reintegración do menor na súa familia.

Un dos obxectivos da reforma do sistema de protección é conseguir unha mínima homoxeneidade de procedementos e estándares de cobertura, calidade e accesibilidade en todo o territorio nacional.

Con este fin habilítase ao Goberno para fomentar coas comunidades autónomas o establecemento de criterios comúns e estándares mínimos na aplicación de ambas as leis. A mención da actuación administrativa de "fomento" debilita, en certo xeito, a aspiración a unha certa uniformidade do sistema de protección. É certo que, aínda que as institucións e figuras de protección son comúns e aínda que hai unha lexislación estatal básica que delimita normativamente todo o sistema, as cuestións de competencia territorial xeran e seguirán a xerar problemas e dúbidas, mesmo de constitucionalidade, en relación coa orde competencial vixente.

Con todo, calquera consideración de natureza política ou administrativa en relación coa atribución de potestades lexislativas ou de auto-organización debería decaer ante a obrigación constitucional de garantir a todos os menores unha protección uniforme en todo o territorio do Estado e ante a urxencia de evitar as graves quebras de coordinación que o actual modelo propicia e que, en ocasións, lesionan de forma inxustificable o interese superior dos menores. Debe intensificarse tamén a coordinación entre as Administracións Públicas e o Ministerio Fiscal, a través das vías previstas en diversas Instrucións do ministerio público.

2. Algúns problemas coa "tarxeta Benvida"

Un dos programas establecidos pola Xunta de Galicia para a dinamización demográfica e a conciliación familiar é a "tarxeta Benvida", que consiste na concesión dunha axuda económica para as familias que no ano natural teñan un/unha fillo/a, adopten ou sexan declaradas en situación de garda con fins adoptivos, e para aqueloutras que, obtendo a axuda no ano anterior, experimentasen unha variación á baixa da renda da unidade familiar que implique ter dereito á ampliación da axuda.

A tarxeta Benvida só poderá ser utilizada en farmacias, parafarmacias, supermercados, tendas de alimentación e establecementos de puericultura ou especializados en artigos e produtos para a infancia.

Algunhas queixas tramitadas neste ano 2018 manifestaban o desacordo con tres aspectos:

-Por unha parte, nun dos expedientes considerábase excesivo o prazo de resolución previsto para estas axudas, que é de tres meses e que no seu caso case foi esgotado, tendo en conta que é un procedemento moi sinxelo que se limita a comprobar o feito do nacemento e a renda. Por outra banda, ao axudarse economicamente a sufragar os gastos derivados da crianza durante o primeiro ano de vida e pola duración total destas axudas

(12 meses) entendía que debía ser un procedemento moito máis rápido. Tamén mostraba o seu desacordo polo descoñecemento total de cando se farían as recargas.

En canto á desconformidade co prazo de resolución de tres meses que manifestaba a queixa, a consellería indicou que está dentro dos prazos establecidos pola propia norma reguladora da axuda, sendo polo demais unha apreciación subxectiva a maior rapidez que debería ter a resolución. Como elemento para avaliar os tempos de tramitación, sinala a consellería que se tramitaron preto de 16.000 solicitudes que levan consigo, como calquera outra axuda, un proceso de revisión de documentación, de comprobación de datos que obran en poder doutras administracións (por exemplo, as declaracións de renda, as certificacións de estar ao día nas obrigas tributarias, que deben emitir a Axencia Estatal de Administración Tributaria, a Tesourería Xeral da Seguridade Social e a Consellería de Facenda, tal e como establece o artigo 20.3 da Lei 9/2007, do 13 de xuño); comunicación aos solicitantes de requirimento de emendas ou de achega de documentos que están incompletos, etc. De feito, a documentación requirida na orde pola que se regulan estas axudas é moito máis ampla que achegar simplemente o libro de familia e os certificados de renda.

-Outra cuestión moi relevante era a restrición do ano de nacemento nos casos de adopción. Tramitáronse dúas queixas con este mesmo problema xa que tras solicitar a citada axuda económica por cumprir os requisitos que recolle a orde reguladora, foi denegada a axuda en base á data de nacemento do menor adoptado sen considerar a data da resolución administrativa ou xudicial de adopción. Sinalábase que a pesar de estar recollida a adopción dentro das persoas beneficiarias, os trámites para unha adopción internacional como é o caso, levan varios anos desde o seu inicio ata a súa culminación efectiva, non tendo constancia de ningún caso en que sexa posible que o ano de nacemento do menor coincida no mesmo ano coa data da resolución definitiva da adopción, quedando desta forma excluídos a práctica totalidade dos menores adoptados.

> Da análise das queixas derivábase unha clara situación de desvantaxe na concesión desta tarxeta Benvida respecto das familias con fillos/as adoptados/as ao poder optar en cada convocatoria unicamente aquelas que teñan nenos ou nenas nacidos nun determinado ano natural.

Ante isto requirimos información á Consellería de Política Social, indicándolle a posibilidade de que en futuras convocatorias se tivese en conta a data da resolución xudicial, sen límite de idade para nenos adoptados. En marzo de 2018, a consellería informou que, unha vez analizados con detemento os argumentos expostos, a consellería consideraba razoable facer unha excepción ao requisito xeral de que o nacemento do fillo ou filla polo que se solicita a axuda se producira durante o ano natural en curso. En consecuencia, nas próximas convocatorias desta axuda se asimilaría a data da resolución xudicial de adopción do menor

polo que se solicite a axuda á data do seu nacemento para, deste xeito, apoiar a adopción durante o primeiro ano de convivencia co novo fillo ou filla.

En efecto, na Orde do 19 de xuño de 2018 se modificou a Orde do 19 de decembro de 2017 pola que se establecían as bases que rexen a concesión da axuda económica, a través da tarxeta Benvida, para as familias con fillas e fillos nadas/os no ano 2018 e se procedía á súa convocatoria.

Esta convocatoria de axudas ía dirixida a aquelas familias que teñan fillas ou fillos, tanto por natureza como por adopción, nados entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2018. Así mesmo, pode optar a elas quen estea en situación de garda con fins adoptivos dun ou máis nenos/as nacidos/as entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2018.

Á vista da importancia que ten tanto a adopción como a garda con fins adoptivos como recursos de protección para os menores que non poden crecer no seo da súa familia e para apoiar ás persoas que proporcionan un fogar aos nenos que se atopan en situación de abandono ou desamparo, a Consellería de Política Social considerou razoable facer unha excepción ao requisito xeral de que o nacemento do neno ou nena polo que se solicita esta axuda se produza durante o ano natural en curso e equiparar nestes dous supostos o nacemento á data en que se constitúe a adopción ou se declara a garda con fins adoptivos.

Deste xeito, poden ser beneficiarias desta axuda aquelas persoas residentes na Comunidade Autónoma de Galicia que teñan fillas ou fillos nados/as entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2018; ou no caso de ter constituída a adopción ou ser declarado/a en situación de garda con fins adoptivos dun ou máis nenos/as entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2018. Tamén poderán beneficiarse da axuda as galegas e galegos e os seus descendentes que se atopen en calquera dos dous supostos anteriores e, tendo residido fóra de España, retornen a Galicia durante o ano 2018.

A todos os efectos, incluído o pagamento, equipárase a data do nacemento á do ditame da resolución de adopción ou garda con fins adoptivos.

-Outros problemas na concesión destas axudas suscítanse no caso de ser estranxeira a proxenitora. Nun dos expedientes, o solicitante non achegaba copia da declaración do Imposto da renda das persoas físicas do ano 2015 da proxenitora que non aparece como solicitante. Ao resultar incompleta, efectuouse o correspondente requirimento para que se achegase no prazo de 10 días certificación-resumo do IRPF 2015 emitida pola AEAT correspondente á proxenitora. No mes de decembro ditouse resolución denegatoria por non achegar a documentación requirida, necesaria para determinar os ingresos da unidade familiar, sendo un requisito para a concesión da axuda, tal como se recolle no artigo 5.1 b) das bases reguladoras, non superar a unidade familiar no exercicio 2015 o límite dos 45.000€ de ingresos ou ben 13.500 *per cápita*.

A cuestión que había que dilucidar era o motivo polo que a proxenitora non podía presentar declaración, e así se lle comunicou á persoa que promoveu a queixa. Se esta situación derivaba da súa situación administrativa en España, debería aclaralo previamente. Se non

tiña obriga de presentar declaración por non acadar o nivel mínimo de renda dunha persoa con residencia legal en España, esta situación debía ser comunicada ante a propia consellería, achegando un certificado da Axencia Tributaria no que figurase a exención de presentar declaración.

O feito de que a tarxeta Benvida sexa unha axuda económica derivada do nacemento non exime aos solicitantes de xustificar a renda familiar, porque non é unha axuda universal e independente do nivel económico das familias senón compensatoria dos gastos para persoas con determinados recursos.

-Pola súa parte, SOS Racismo Galicia, a través do Foro Galego de Inmigración, puxo en coñecemento da Consellería de Política Social a través de diferentes medios, a problemática que presentaba a normativa reguladora da tarxeta Benvida que, no seu criterio, persistía nas bases aprobadas na Orde do 19 de decembro de 2017, polo que presentaron unha queixa ante esta institución. A Consellería de Política Social informou que mantiña contacto regular co Foro Galego de Inmigración, entidade que representa os intereses das persoas migrantes na nosa comunidade. Na reunión mantida cos representantes desta entidade en xuño de 2018 repasáronse os avances realizados na atención das demandas que este foro lle ven plantexando á Consellería de Política Social no ámbito da infancia e expuxéronse outras novas, respecto das cales, debido á complexidade da casuística e situacións legais que recollían, as persoas representantes do Foro remitiron con posterioridade un informe que se está a estudar para ver as posibilidades de atender novas situacións.

En 2017, a entidade solicitara da Consellería de Política Social que se realizaran as actuacións necesarias para que as persoas estranxeiras en situación irregular puideran acceder ás futuras convocatorias da tarxeta Benvida e ás escolas infantís 0-3 da Rede autonómica.

En resposta a esta solicitude, a convocatoria de 2018 da tarxeta Benvida xa inclúe a consideración das unidades familiares nas que un dos membros da parella está en situación irregular, permitindo o seu acceso á axuda. Tamén se lle está a dar acceso a ela ás mulleres en situación irregular vítimas de violencia de xénero.

Cómpre sinalar que nin a tarxeta Benvida nin ningunha axuda xestionada pola Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica, como pode ser o Bono Coidado ou a prestación económica por fillos e fillas menores de tres anos, están destinadas a cubrir situacións de emerxencia ou de vulnerabilidade social.

Existe a posibilidade de atender economicamente ás familias nas que se produce un nacemento e os dous proxenitores están en situación irregular dándolle acceso, de acordo

co establecido na Lei 10/2013, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, ás axudas de inclusión social para necesidades primarias (AIS), que na súa contía máxima (1.075,67) aproxímanse ao importe da tarxeta Benvida.

3. Empadroamento de persoas menores de idade

Non é infrecuente que por parte dos concellos se proceda a empadroar a persoas menores de idade sen o consentimento, a sinatura ou calquera soporte documental (a sentenza de separación ou divorcio) que xustifique unha inscrición padronal a solicitude dun só dos proxenitores.

Cómpre lembrar o disposto no apartado 2.2 da Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, 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, sobre elementos obrigatorios da inscrición dos menores e da forma de acreditar a representación legal, elementos que son de obrigada observancia polos concellos.

A representación dos menores de idade e incapacitados réxese a efectos padroais polas normas xerais do Dereito Civil. De conformidade co disposto no art. 162 do Código Civil, os pais que ostenten a patria potestade teñen a representación legal dos seus fillos menores non emancipados, polo que en principio bastará coa presentación do Libro de Familia ou certificado de nacemento para reputar válida dita representación. Con todo, nos supostos de separación ou divorcio, en virtude do establecido polo artigo 156 do Código Civil, a patria potestade exercerase por aquel con quen o fillo conviva polo que, conforme ao previsto no artigo 54.2 do Regulamento de Poboación e Demarcación Territorial das Entidades Locais, as inscricións no Padrón, ou modificacións dos seus datos, instaranse en exclusiva polo proxenitor que ostente a garda e custodia, o que se deberá acreditar mediante copia da correspondente resolución xudicial. Da mesma maneira, nos supostos de tutela, acollemento, etc., deberase achegar copia da resolución xudicial.

Cando se solicite a inscrición ou cambio de domicilio dun menor cun só dos seus proxenitores, tras cubrir a folla padronal ou formularios para que se notifiquen ao concello os datos de inscrición e a aportación do Libro de Familia para reputar válida a representación, débese esixir a firma de ambos os proxenitores (a condición de que a garda e custodia do menor non estea confiada en exclusiva ao que realiza a solicitude). A firma do outro proxenitor non incluído na folla padronal poderá recollerse na mesma, se estivese habilitada para iso, ou nunha autorización por escrito que acompañe á folla padronal.

Cando excepcionalmente non se dispoña da firma de ambos os proxenitores deberá achegarse unha declaración responsable, asinada polo proxenitor que realiza a solicitude, de ter a garda e custodia do menor e capacidade legal suficiente para facer a inscrición ou o cambio de domicilio no Padrón municipal, así como de non atoparse incurso nalgún dos supostos de feito previstos nos artigos 103.1. c) ou 158.3. c) do Código Civil. No Anexo I

inclúese o modelo de declaración responsable, con efectos legais probatorios, no seu caso, de falsidade documental. No caso de que o proxenitor que realiza a solicitude se atopase incurso nalgún dos supostos de feito previstos nos artigos 103.1. c) ou 158.3. c) do Código Civil, deberá achegar copia da resolución xudicial correspondente autorizando a inscrición ou o cambio de domicilio do menor no Padrón municipal.

Por outra banda, nos supostos de garda e custodia de menores compartida por ambos os proxenitores en períodos de tempo moi equilibrados, se a sentenza xudicial pola que se fixa a mesma non se pronuncia sobre o lugar de empadroamento, o concello, sempre que sexa coñecedor da situación, esixirá proba documental de que existe mutuo acordo entre os proxenitores antes de tramitar calquera modificación do domicilio do menor e, no caso de que non se poida acreditar o mutuo acordo, esixir a presentación dunha resolución xudicial que se pronuncie expresamente sobre o empadroamento, e non levar a cabo a modificación en tanto non se achegue algún dos documentos anteriores.

Neste caso concreto, non constaba, ao abeiro do artigo 54.2 do Regulamento de Poboación e Demarcación Territorial das Entidades Locais, o consentimento do proxenitor para que o menor figurase empadroado noutro domicilio. Xa que logo, por aplicación do artigo 72, debíase proceder a una baixa de oficio por inscrición indebida. Esta situación, por afectar a un menor de idade, cuxo interese é o máis necesitado de protección, debíase acometer con urxencia. Os concellos deben ter claro coñecemento dos efectos dunha modificación do domicilio dos menores, que van desde a escolarización ata o exercicio mesmo da garda e custodia compartida, como neste caso, ou do réxime de visitas noutros supostos.

De feito, noutra das queixas tramitadas, a persoa que promovía o expediente indicaba que levaba empadroada máis de 35 anos no concello, e que con ela figuraban no padrón municipal os seus dous fillos. O pai dos nenos, co que non tiña vínculo matrimonial, estaba empadroado noutro concello. O seu fillo pequeno non acadou praza na escola infantil municipal porque, segundo a promotora da queixa, o concello non o consideraba empadroado porque o seu pai non estaba empadroado neste concello. Segundo a ordenanza reguladora das escolas infantís municipais dese concello, poderían solicitar praza os nenos cando estivera empadroada toda a unidade familiar ou de convivencia no concello con anterioridade ó inicio do prazo de presentación de solicitudes. De non estar toda a unidade familiar empadroada non se reuniría o requisito establecido en dita ordenanza, sen prexuízo de que unha vez adxudicadas todas as prazas aos que reunisen dito requisito de empadroamento conxunto, as sobrantes se adxudicasen por orde de puntuación aos non empadroados.

No informe que foi requirido ao concello reiterábase esa argumentación baseada no artigo 16 da ordenanza, e citábase tamén o artigo 17, que define a estes efectos a unidade familiar. No seu segundo parágrafo indícase que “Nos casos de separación legal ou cando non existise vínculo matrimonial, a unidade familiar estará formada polo pai ou nai e tódolos fillos e fillas que convivan con un ou outro e reúnan os requisitos descritos no parágrafo anterior e, si é o caso, pola persoa que sexa parella de feito de calquera dos proxenitores que teña as fillas e fillos ao seu cargo”.

Ao abeiro deste parágrafo, débese entender que esta concreta unidade familiar está formada pola nai e os dous fillos menores de idade empadroados con ela, e non pode esixirse que o pai, co que non existe vínculo matrimonial nin inscrición como parella de feito, teña que estar empadroado no mesmo domicilio. A referencia á parella debe entenderse referida á persoa que convive co proxenitor ou proxenitora dos menores, sen parentesco con eles.

Como xa sinalamos, a representación legal dos menores réxese, tamén a efectos do padrón municipal, polas normas xerais do Dereito civil. Para empadroar a un recen nado, basta con que un dos proxenitores este empadroado nese mesmo domicilio, e non se pode esixir un empadroamento conxunto a unha parella de feito. Ao non existir, no ámbito do Dereito civil, unha definición de unidade de convivencia, a súa aplicación para o acceso a servizos ou prestacións públicas no eido da familia pode crear problemas ou mesmo resultar discriminatorio cara os menores, xa que esta claramente establecido o seu dereito a ter un domicilio administrativamente correcto. Desde o punto de vista do Dereito administrativo, o domicilio caracterízase polo feito de "residir nun punto do territorio o maior tempo en cómputo absoluto anual".

Neste caso, resultaba evidente que os nenos eran veciños do concello, ao figurar empadroados coa súa nai, polo que se lles debían recoñecer os dereitos e obrigas propios desa situación. O contrario sería aplicarlles unha medida inxusta pois, figurando correctamente empadroados xunto coa súa nai, non se lles recoñecían os seus dereitos e non se atendía ao seu interese que é, sempre, o máis necesitado de protección. A recomendación formulada neste sentido ao concello foi integramente aceptada.

4. Falta de persoal coidador ou auxiliares educativos

Recibíronse nestes anos tres escritos de queixa nos que maniféstase o desacordo das familias co feito de que as normas de organización e funcionamento (NOF) dalgúns centros impoñan que o profesorado requira a presencia do pai, a nai ou outros membros da familia no centro para cambiar a un neno cando isto sexa necesario. Nalgún centro informouse ás familias nas reunións previas de que non se permitía que os nenos se mudasen sos, malia que tiveran autonomía para facelo.

É habitual que tanto nas reunións preceptivas realizadas en todos os cursos de educación infantil coas nais, os pais e os titores, como nas xornadas de portas abertas que organizan os centros, se informe ás familias do procedemento a seguir en caso de que unha nena ou neno teña calquera incidencia que non poda ser solucionada de inmediato no centro (mollarse, manchar a roupa, lesionarse de maneira significativa,...). Nestes casos, agás para o alumnado con necesidades educativas especiais, chámase aos teléfonos de contacto facilitados pola familia para que acudan ao centro educativo, como ocorre na maioría dos centros de educación infantil da Comunidade Autónoma de Galicia.

As NOF establécense nos centros como garantía contra a arbitrariedade e a discrecionalidade e son de obrigado cumprimento para toda a comunidade educativa.

Certo é que durante a etapa da educación infantil se fomenta a adquisición, por parte do alumnado deste nivel educativo, da súa propia autonomía en aspectos como comer sos; vestirse sos (poñer e quitar abrigos e chaquetas, desabotoar mandilóns, ...), pois se trata de nenos e nenas de 3, 4 e 5 anos que, practicamente na totalidade dos casos, non teñen autonomía persoal para realizar estas actividades cotiás.

Así, malia que un dos obxectivos desta etapa é realizar actividades e inculcar hábitos sinxelos que propicien a aprendizaxe para a adquisición gradual da autonomía persoal, que o alumnado debería lograr ao rematar a etapa, esas actividades de fomento non inclúen situacións imprevistas nas que o alumnado poida quedar espido, quite a roupa interior na aula, se descalce, etc.

O argumento habitual é que non existe normativa específica que impoña ao profesorado o deber de cambiar a roupa do alumnado no caso de que, nun momento puntual, non controle os esfínteres; que o profesorado da etapa de infantil non pode acompañar a un alumno ou alumna a cambiarse e deixar sen atención ao resto do alumnado na aula xa que desatendería as súas responsabilidades ante o grupo.

Porén, a situación segue a xerar rexeitamento por parte das familias. Parece claro que o feito de que o 90% das familias acepten a normativa, como indica o informe da administración, non é un indicador de que estean de acordo con estas medidas. Non hai a menor dúbida de que se o centro modificara o seu criterio e comunicara que, no sucesivo, estas tarefas serán cubertas por persoal coidador, o máis probable é que non houbera oposición por parte de ningún dos proxenitores e amosarían un respaldo total a esta medida.

Por outra parte, é certo que son situacións puntuais polo que non parece lóxico non atendelas debidamente, xa que non afectan a elementos esenciais do organización escolar. A tal fin, considérase que non se debe impedir que o alumnado leve a diario nunha pequena bolsa o mochila unha muda de roupa limpa por se se dera algunha incidencia, e levala de volta á casa ao rematar a xornada escolar. Trátase nestes casos de incidencias que poden ser solucionadas de inmediato no centro no caso de alumnos autónomos, probablemente con menos alteración do ritmo ordinario de traballo na clase que a irrupción dun adulto para facerse cargo do cambio de roupa, feito que ademais “sinala” ante os compañeiros, de forma innecesaria, ao neno o nena que tivo o percance. Para moitos nenos, estar sucios ou mollados diante dos demais é unha situación que lles produce vergoña, malestar e incomodidade, polo que atenta a súa dignidade persoal que se lles obrigue a permanecer así cando é perfectamente evitable.

Cómpre entender que entre o fomento de hábitos sinxelos está cambiarse só. Porén, non é función do centro ensinar aos alumnos a vestirse e desvestirse pero, cando saiban facelo, entendemos que se lles debe fomentar esta competencia e permitirlles pasar ao aseo para limparse e mudarse. Estas situacións deben ser abordadas en estreita relación cos pais e nais, solicitando a necesaria colaboración entre familia e centro para garantir o benestar, a confianza e a maduración dos alumnos. É importante comunicar ao centro que son capaces

de facer os seus fillos para demandarlles tarefas axustadas ás súas capacidades e seguir fomentando que fagan as cousas sos. Por outra parte, as familias deben ser conscientes da importancia de que os seus fillos teñan control de esfínteres antes de iniciar a escolarización, e non confiar en que o centro é o que ten que inculcar hábitos de hixiene. Cando os nenos non teñan autonomía para cambiarse, e partindo da base de que debe tratarse sempre de casos puntuais, con independencia que a lexislación educativa vixente atribúa ou non aos profesores a tarefa de asistir aos alumnos que tiveron algunha incidencia e que se atopan sucios ou mollados, existen elementos suficientes para entender que calquera que sexa o persoal ao que se asigne este cometido, os centros educativos que teñan escolarizados alumnos de educación infantil deben atender, en todo caso e cos seus propios medios, as necesidades hixiénicas dos alumnos desta etapa e proceder ao cambio de vestiario.

É inaceptable desde o punto de vista da saúde e da autoestima dos menores que no centro escolar permanezan en condicións que afecten ao seu benestar físico ou psíquico, e que estean afastados dos compañeiros e das actividades do grupo. Tampouco se considera adecuado dar por feito que todos os pais e nais teñen dispoñibilidade para ausentarse dos postos de traballo ou deixar outras obrigas persoais ou familiares cando se lles require para unha función que pode ser perfectamente atendida cos recursos propios do centro.

Nesta institución temos coñecemento de que existen varias posibilidades para cubrir esta función de atención ao alumnado, sexa a través da ANPA; da ampliación das tarefas de persoal auxiliar de conserxería ou limpeza; da contratación de persoal coidador ou doutras fórmulas que os centros poden adoptar no exercicio da súa autonomía organizativa e de xestión.

Como conclusión da nosa actuación recomendouse á consellería que, coa finalidade de desenvolver, gradual e eficazmente, hábitos de hixiene e coidado persoal adecuados, a consellería dera instrucións aos centros escolares para que, no marco da súa autonomía, adoptasen as medidas precisas para atender as necesidades puntuais do alumnado de educación infantil ao que haxa que mudar a roupa; e que, de selo caso, se flexibilizasen as normas de organización e funcionamento de xeito que, cando os pais comuniquen que o alumno ten autonomía para cambiarse por si mesmo, se lle permita facelo, e dispor de mudas de roupa limpa, sen ter que avisar a un adulto responsable para que acuda ao centro a cambialo.

A consellería respondeu que non se poden xerar obrigas para o profesorado que a norma non contempla e que non poden ser dirimidos polos centros educativos, precisando que

aínda tratándose de situacións puntuais, interfiren directamente no desenvolvemento normal da actividade na aula. Nelas, a actividade docente vese interrompida e xérase unha necesidade de atención exclusiva para o alumno ou alumna que precisa un cambio de muda e que non pode ser solucionada ou supervisada polo docente sen a correspondente falta de atención para o resto do grupo.

Na resposta á recomendación concluíuse que os centros educativos actúan en todo momento en beneficio do alumnado, e para cubrir estas situacións puntuais e imprevistas de cambio de muda precisan unha estreita colaboración coas familias, sen menoscabo da autonomía do neno ou nena e da súa hixiene persoal, e sen que tales necesidades puntuais teñan a entidade suficiente para xerar unha hipotética obriga para os centros educativos de prestar un servizo complementario que a norma non contempla.

Dado que tales situacións non se producen con carácter xeral, senón que son puntuais e imprevistas, e inciden directamente na actividade docente, a solución debe adoptarse internamente, polo que as Normas de Organización e Funcionamento (NOF) na súa condición de "criterios organizativos aprobados polo Consello Escolar" son o marco axeitado para regular o procedemento a seguir no caso de que se produza calquera tipo de incidencia con respecto ao alumnado de educación infantil ao que haxa que mudar a roupa.

O procedemento que se estableza nas NOF para situacións de cambio de mudas actúa como garante contra a arbitrariedade e a discrecionalidade na calidade da atención ás necesidades dos nenos e nenas por parte dos centros docentes. Este procedemento non pode depender do criterio das familias. As situacións de cambio de mudas son susceptibles de xerar unha casuística moi variada que esixe un procedemento de actuación claro, previamente definido e que poida ser coñecido ao comezo do curso escolar tanto polos docentes coma polas familias, para evitar situacións de indefinición susceptibles de xerar inseguridade nos nenos e nenas, nas familias e nos docentes, e desigualdades na atención e no tratamento do alumnado. A flexibilidade nas NOF que recomendaba esta institución levaría aparellada a perda deses elementos de seguridade e de trato en condicións de igualdade, e afectaría á calidade na atención ás necesidades do alumnado.

Por outra banda, indica o informe da administración que as posibilidades presentadas por esta institución para atender as necesidades puntuais do alumnado de educación infantil ao que haxa que mudar a roupa exceden o marco de actuación definido pola potestade e as atribucións dos centros que imparten educación infantil e primaria no exercicio da súa autonomía organizativa e de xestión.

Xa que logo, a consellería rexeitou a recomendación formulada cuns argumentos que esta institución non pode compartir. A administración educativa alude neste tipo de situacións (e outras de maior gravidade, como é a supervisión e control do alumnado de curta idade con enfermidades crónicas), a que non se poden xerar obrigas para o profesorado que a norma non contempla e que non poden ser dirimidos polos centros educativos, ou que estes non teñen potestade regulamentaria para establecer funcións e tarefas que darían paso a obrigas para o profesorado non reguladas expresamente na normativa. Pero non

estamos a falar de tarefas rutinarias que deben realizarse todos os días senón de casos excepcionais que se producen de forma puntual. Por este motivo, a argumentación da consellería introduce unha valoración inxustificada no que atinxe ás eventuais repercusións sobre o alumnado da axuda que se poda demandar do mestre, que segundo o informe, "se vería obrigado a deixar desatendido o resto do grupo. Esta situación si pode poñer en risco a seguridade do propio alumno ou alumna ou a do resto de seus compañeiros. Una vez máis, ponse de manifesto que estas situacións si interfiren directamente na actividade docente." Consideramos que este razoamento é absolutamente desproporcionado en relación co tipo de incidencia de que se trata.

Reiteramos a nosa valoración deste tipo de casos, avalada por recente xurisprudencia que, con carácter xeral –aínda que no contexto da atención sanitaria ao alumnado–, fai unha consideración xenérica sobre a actuación do profesorado de acordo cos parámetros dun bo pai de familia "*acentuados con el deber de socorro y auxilio que corresponde a cada miembro de la comunidad educativa mientras el alumno permanece en el centro escolar*".

En relación con estas situacións, compartimos plenamente a análise que fixo o Defensor del Pueblo no seu informe anual de 2006 sobre a orixe deste problema na reordenación da tipoloxía dos centros na etapa de educación infantil e a falta de previsión normativa de dotación de persoal auxiliar coidador nos CEIP. Todos os razoamentos contidos no informe do Defensor del Pueblo, son integramente subscritos pola institución do Valedor do Pobo e teñen sido compartidos pola meirande parte dos comisionados autonómicos nas súas propias resolucións sobre este asunto.

Continuaremos insistindo na liña do recomendado, entendendo que unha boa solución sería a presencia de auxiliares técnicos educativos ou coidadores nos centros de educación infantil para levar a cabo estas tarefas específicas de atención ao alumnado.

5. Cobertura de postos de traballo e funcións no CR Monteledo

Nunha queixa promovida polos representantes do Comité de Empresa do CR Monteledo, en Ourense, se manifestaba que agosto de 2016 mantiveran unha reunión na Subdirección Xeral de Política Familiar, Infancia e Adolescencia a raíz da interpretación que a Fundación Diagrama, concesionaria do servizo, facía da cobertura do persoal nos seus períodos de vacacións, tal e como se especifica na cláusula quinta da Resolución do 11 de febreiro de 2016, pola que se convoca o procedemento de selección de entidades privadas sen ánimo de lucro para a atención residencial e a intervención educativa integral con menores que teñen que cumprir medidas xudiciais privativas de liberdade, previstas na Lei orgánica 5/2000, do 12 de xaneiro, reguladora da responsabilidade penal dos menores en centros de reeducación da Comunidade Autónoma: "A cobertura, en todo momento, dos postos de traballo e das correspondentes funcións. En consecuencia, a entidade efectuará ao seu cargo e inmediatamente as substitucións necesarias do persoal que teña asignado á actividade sexa cal for a súa causa, de forma que a execución das medidas xudiciais quede sempre asegurada. As variacións que se produzan no cadro de persoal serán inmediatamente comunicadas á Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización

Demográfica para a súa autorización, acompañando a documentación acreditativa da titulación e do currículum profesional".

Nesa reunión asegurouse que este texto se interpretaba no sentido de que a concesionaria debe cubrir ó persoal que está de vacacións e aquel que cause baixa, sexa unha IT ou unha baixa definitiva. En calquera caso, o sistema de cobertura debe garantir a adecuada atención dos menores e o estrito cumprimento das ratios establecidas no Decreto 329/2005, do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia.

Durante o ano 2017 non chegou a contratarse a ningún educador para cubrir as vacacións dos 34 traballadores da plantilla, e non se cubriron as vacacións de ningunha categoría profesional da plantilla do centro. Polo baixo nivel de ocupación do centro, a situación non tivo especial incidencia, agás nos meses de verán, nos que o desfrute das vacacións dos educadores, unido á escasa, tardía ou inexistente cobertura das baixas por incapacidade temporal, e a nova metodoloxía de fundación Diagrama en canto a subdivisión en grupos e actividades dos menores, provocou, en opinión do comité de empresa, unha merma na calidade da prestación do servizo e un incremento na carga de traballo do persoal educador.

Ante a perspectiva de que a situación se reproducira en 2018, o comité de empresa denunciaba un incumprimento contractual entre a administración pagadora do servicio e a concesionaria do mesmo. O escrito de queixa remataba solicitando que se instase á Consellería de Política Social para que requirise da Fundación Diagrama o cumprimento das condicións da concesión de cara a seguir dando un servizo de calidade como se viña facendo dende o ano 1999. Por outra parte, que se volvera á anterior redacción dos pregos de contratación neste punto pois tal como estaban redactados antes do vixente concurso, non se suscitaba ningunha dúbida sobre a cobertura das vacacións e das baixas dos traballadores.

Na data do 21 de decembro foi recibido o informe da consellería, no que indicaba que unha vez que a fundación Diagrama iniciou a execución do convenio, procedeu a subrogar a todos os traballadores, con independencia de que isto implicase un aumento do persoal inicialmente comprometido, o cal supuxo un incremento do persoal de servizos, mantemento e administración. Para o desempeño de funcións educativas a entidade conta con 34 efectivos.

De acordo co establecido no artigo 14 do Decreto 329/2005, do 28 de xullo que regula os centros de menores e os centros de atención á infancia, deberá haber un educador/a por cada oito menores nas horas do día en que estes permanezan no centro. Nas unidades de réxime semi-aberto ou pechado, a ratio mínima será dun/dunha educador/a por cada 5 menores durante as quendas de día. En tódolos caso deberá garantirse a presenza no centro de polo menos un/unha traballador/a na quenda de noite.

A cláusula relativa á cobertura inmediata dos postos de traballo e das correspondentes funcións debe ser posta en relación coa previsión da ratio que para o persoal educador fixa o aludido artigo 14 do Decreto 329/2005, que resulta de aplicación a estes centros. Desta forma, a fundación Diagrama debe contar co persoal ofertado para o desenvolvemento da súa actividade (no caso do persoal educativo, 34 efectivos) e debe efectuar as substitucións necesarias do persoal de forma que a execución das medidas xudiciais quede asegurada. As necesidades de persoal educativo a contratar a maiores virán determinadas polo nivel de ocupación do centro, de forma que se garante en todo momento a ratio que establece a norma, que permite asegurar a atención axeitada aos menores. Doutro xeito, a interpretación literal do precepto, conduciría a situacións absurdas como que o centro conte con máis educadores que menores internados.

O cadro do persoal educativo de Monteledo, composto por 34 efectivos, permitiu atender nos anos 2016, 2017 e ata a actualidade as necesidades e ratios establecidas pola norma, tendo en conta o nivel de ocupación do centro, sen que elo redundase na calidade da prestación do servizo ou na carga de traballo do persoal educador. Debe terse en conta, que por tratarse na maioría dos casos de menores en réxime semi-aberto e aberto, algúns destes menores realizan parte o algunha das súas actividades formativas, laborais ou de ocio fóra do centro. Os menores en idade de escolarización obrigatoria e aqueles que continúan a súa formación regulada unha vez cumprida a idade de escolarización obrigatoria e que, ben polo tipo de réxime de internamento que están cumprindo, ou por outras circunstancias, non asisten a centros educativos da cidade, ven garantido o seu dereito á educación contando para iso cunha unidade de mestres e profesores que a administración educativa pon a dispor do centro .

Ademais, aqueles menores que orientan a súa formación cara ao ámbito laboral contan co apoio que se le presta a entidade INSERGAL S.L.U, que desenvolve un programa de organización do traballo remunerado e a formación ocupacional dos menores internados en centros de reeducación, cofinanciado polo FSE no programa operativo 2014/2020, a través dun contrato de servizos públicos. Este programa garante o dereito dos menores internados á formación e inserción laboral mediante a súa inclusión en cursos de formación, o acceso a becas e contratacións e procura de emprego. Desta forma os menores acoden a obradoiros de panadería, hortofloricultura ou mecánica que se levan a cabo en instalacións anexas ao centro a cargo dun monitor, ou participan nas actividades formativas que imparte a entidade que desenvolve o programa dentro ou fóra do centro. Ademais, algúns destes menores se benefician de becas formativas ou contratacións en empresas e recursos sitos na cidade de Ourense ou colaboran no centro mediante o desempeño de actividades remuneradas.

Estas actividades formativas reguladas e non reguladas que se ofrecen aos menores tanto fóra como dentro do recinto no que atopa o centro veñen a completar o labor educativo que se leva a cabo polo persoal do centro e supón un reforzo e apoio ao seu traballo. Desta maneira hai que ter presente que en certas horas do día nas que os menores asisten a aula ou a obradoiros, cursos, empresas…, o número de menores que permanecen no centro baixo a supervisión e atención directa do persoal educador se ve reducido sensiblemente.

Por outra banda, tal e como se indicou anteriormente, as necesidades de persoal educativo a maiores veñen determinadas polo nivel de ocupación do centro. Analizando os datos de ocupación correspondentes aos tres últimos anos, esta se mantivo en niveis baixos que oscilan entre o 29,95% de media do ano 2017 ao 53,43% do ano 2018, sendo a media de menores presentes no centro nos meses de maior ocupación , xullo e agosto de 2018, de entorno a 22 menores, número sensiblemente inferior ás 37 prazas das que dispón o centro.

No escrito de queixa saliéntase a escaseza de persoal no período estival. Tras aludir ao disposto nos convenios colectivos que resultan de aplicación ao persoal do centro con respecto ao goce das vacacións, o informe indica que a ocupación media do período estival do ano 2016 foi do 35,25% (en torno a 13,04 menores presentes das 37 prazas das que dispón o centro). O número de educadores necesarios para asegurar a ratio sería de 3 educadores por quenda de día.

A ocupación media do período estival do ano 2017 foi do 29,45% (en torno a 10,89 menores presentes das 37 prazas das que dispón o centro). O número de educadores necesarios para asegurar a ratio sería de 3 educadores por quenda de día.

A ocupación media do período estival do ano 2018 foi do 57,19% (en torno a 21,16 menores presentes das 37 prazas das que dispón o centro). O número de educadores necesarios para asegurar a ratio sería de 5 educadores por quenda de día.

Ademais, este persoal educativo se viu reforzado a partires de xuño de 2018 con dous novos educadores, dada a habilitación dun módulo terapéutico no centro Monteledo, co fin de asegurar o cumprimento da ratio que establece o Decreto 329/2005, do 28 de xullo que regula os centros de menores e os centros de atención á infancia para os centros ou unidades de atención terapéutica.

O informe achegaba tamén un oficio da Inspección de Trabajo y Seguridad Social do verán de 2018 no que, tras o exame dos cuadrantes e o calendario de vacacións do centro de traballo, non se constataba a existencia de excesos de xornada por parte dos traballadores. Dos datos proporcionados polo informe en función das medias de ocupación do centro e o número de traballadores necesarios para asegurar a ratio, o persoal educativo dispoñible pola empresa permitía o cumprimento do disposto en canto a vacacións nos convenios aplicables.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE MENORES					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
	Q/24142/17	Adopción das medidas para garantir a protección de dous menores e que se lles asegure un entorno estable de coidados	Consellería de Política Social 6-06-2018	Totalmente aceptada	Q/24142/17
	Q/139/18	Adopción, no seu ámbito competencial propio, das medidas precisas para poñer en marcha unha escola infantil da Rede Galiña Azul	Concello de Sarria 16-04-2018	Aceptada	Q/139/18
	Q/143/18	Atención ás necesidades do alumnado de educación infantil ao que, por razóns puntuais, se lle deba cambiar a roupa	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 5-04-2018	Non aceptada	Q/143/18
	Q/202/18	Declaración de nulidade da inscrición padroal, e baixa de oficio por inscrición indebida	Concello de Neda. 12-03-2018	Aceptada	Q/202/18
	Q/4457/18	Recoñecemento da condición xurídica de veciños, a todos os efectos, do Concello de Cee, por estaren legalmente empadroados coa súa nai	Concello de Cee. 13-07-2018	Aceptada	Q/4457/18

V. Consideracións finais

As conclusións na área de menores non son diferentes das que se sinalan nestes anos anteriores.

-O acollemento en familia allea (non así o recurso en familia extensa) non está aínda claramente implantado na sociedade. Falta unha adecuada sensibilización social sobre o feito de acoller a nenos ou adolescentes que deben ser separados temporalmente das súas

familias e existe aínda certo convencemento de que se trata dunha obrigación que han de asumir as administracións.

De feito, a falta de familias acolledoras alleas para dar resposta ás propostas provoca unha privación do recurso idóneo para un número significativo de nenos tutelados e o consecuente alongamento da estancia de nenos tutelados en centros.

-Se debe suprimir o acollemento residencial para menores de seis anos de idade. Con todo, as cifras destes menores tutelados en acollemento residencial mantéñense aínda moi afastadas do obxectivo de non permitir o ingreso de recen nados e de nenos de menos de seis anos en centros, que sería a situación desexable desde o punto de vista do seu interese superior. Neste sentido, existe unanimidade entre os expertos respecto da importancia que os nenos nestas idades temperás poidan desenvolverse nunha contorna familiar para poder alcanzar o seu máximo desenvolvemento e, por tanto, o seu ingreso en recursos residenciais debería ter carácter moi excepcional.

-Débese apoiar técnica e economicamente á familia extensa, como vía máis adecuada para evitar a drástica separación do menor do seu núcleo familiar e da súa contorna social.

-Debe impulsarse a utilización do procedemento de queixa para os nenos e adolescentes tutelados, incluídos os menores en acollemento familiar, xunto coa intensificación do contacto do menor tutelado cun profesional de referencia. O procedemento de queixa ten como obxectivo principal detectar posibles malos tratos, incumprimentos ou desatencións no exercicio da tutela, pero constitúe un esencial apoio do traballo que o Valedor do Pobo ven realizando neste ámbito ao achegar información sobre cuestións que a administración debe mellorar ou corrixir.

-A actuación dos Equipos técnicos de menores dependentes da Entidade Pública ten tales consecuencias para a vida dos menores e as súas familias que chama a atención a inexistencia de protocolos comúns que doten de certa homoxeneidade ao seu funcionamento, sobre todo se temos en conta a súa dependencia orgánica e funcional da administración. Hai tres ámbitos que suscitan queixas por parte dos usuarios do sistema de protección de forma xeneralizada e recorrente: a falta de recursos nos equipos profesionais, que imposibilita facer fronte ao complicado traballo da protección infantil e aos múltiples problemas que iso comporta, e non se corresponden cun modelo de calidade do sistema de protección de menores. Do exame da documentación que obra nos expedientes, pódese constatar que os equipos técnicos de protección de menores atópanse desbordados pola carga de traballo que pesa sobre eles. É moi elevado o número de expedientes abertos, reabertos e pechados en cada anualidade, de forma que existe un atraso xeneralizado na súa tramitación e só se resolven en tempo os máis urxentes, quedando postergados outros que se iniciaron antes ou que non se consideran prioritarios.

En segundo lugar, bótase en falta a desexable uniformidade de criterios nos diferentes equipos de menores por falta duns imprescindibles protocolos. Debe evitarse a diverxencia de criterios dos equipos que se produce non só entre os equipos das distintas comunidades

autónomas senón tamén dentro da mesma comunidade ou da mesma provincia, o que implica solucións diferentes para casos, polo menos aparentemente, homoxéneos.

En terceiro lugar, acúsase unha notable falta de especialización nos compoñentes de moitos destes equipos. Un dos ámbitos nos que a reforma do sistema promove o establecemento de criterios comúns e mínimos estándares de cobertura, calidade e accesibilidade na aplicación da lexislación estatal básica que modifica o sistema de protección en todo o territorio é a composición, número e titulación dos equipos profesionais da entidade pública de protección de menores. Considérase que os equipos técnicos de menores deberían conformarse seguindo criterios distintos aos da provisión xeral de postos de traballo para o persoal laboral da Administración xa que a súa tarefa é cualitativamente moito máis importante e deberían existir mecanismos de selección diferenciados para a provisión destes postos de traballo nos que se considerase, de forma preferente, a experiencia previa no traballo con menores, unha formación moi especializada e unha marcada vocación profesional neste ámbito.

-En canto aos equipos psicosociais adscritos aos xulgados, deben adoptarse protocolos de actuación destes equipos e valorar a creación dun grupo de traballo entre o Ministerio de Xustiza e as comunidades autónomas con competencia en materia de xustiza para coordinar criterios co fin de que os citados protocolos sexan homologables nos diferentes ámbitos competenciais.

Débese incluír nos protocolos o número mínimo de persoas que deben formar cada equipo psicosocial, cal debe ser a súa formación teórica e a súa contribución ao informe, así como os criterios e a metodoloxía do proceso de avaliación psicosocial pericial e da elaboración do informe resultado do mesmo, tales como o número e duración das entrevistas con cada unha das partes, os prazos nos que se debe elaborar a pericia, a obrigatoriedade da firma dos profesionais que interveñen, a estrutura do informe, e a descrición das probas realizadas, documentos utilizados e os fundamentos nos que se basea o informe, entre outras cuestións que se consideren relevantes.

É preciso facilitar ás partes do proceso, e aos menores afectados, a posibilidade de impugnación dos informes psicosociais, dentro do marco do disposto na Lei de Axuizamento Civil sobre impugnación dos ditames periciais, cando os mesmos non fosen elaborados conforme aos protocolos de actuación dos equipos técnicos.

-Finalmente, os educadores son a figura socioeducativa responsable de posibilitar o principio de atención individualizada e deben ser, durante o tempo de estancia nos centros, o profesional de referencia encargado de coordinar a resposta ás necesidades particulares de cada menor. Con todo, na estratexia de desinstitucionalización progresiva a que se debe orientar o sistema de protección, poderían ser os educadores os técnicos con competencia na tarefa fundamental de recuperar non só ao menor senón a súa contorna familiar, de forma que se faga posible unha reintegración dos nenos e adolescentes coas súas familias a través destas figuras. A progresiva profesionalización e especialización técnica dos educadores sociais convérteos nas figuras idóneas para ofrecer apoio familiar, buscar os

recursos precisos para cada contexto, elaborar e seguir os plans de traballo socioeducativos coas familias dos menores e levar a cabo as intervencións máis adecuadas.

Son, por iso, unha peza chave no sistema de protección. É obrigación das Entidades Públicas velar por estes profesionais ante as situacións de grave dificultade a que deben dar resposta no seu labor diario, ante os problemas dos nenos e adolescentes do sistema e o carácter limitado dos recursos.

O educador asume o dobre encargo do exercicio da garda e a educación e recuperación do menor. Este dobre encargo legal e educativo que ten o educador xustifica unha especial atención por parte da Entidade Pública á súa profesionalización, á información responsable e a confidencialidade, e á complementariedade de funcións e coordinación cos equipos técnicos responsables nos servizos de protección.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: CULTURA E DEREITOS LINGÜÍSTICOS

I. Introdución

Nesta área abórdanse as queixas relacionadas coa cultura e os dereitos culturais, os dereitos lingüísticos e a supervisión da actividade da administración e das federacións deportivas, no ámbito das facultades públicas que teñen delegadas, no que atinxe ao exercicio do deporte.

Como xa indicamos noutro apartado deste informe, desde o punto de vista da organización administrativa, en setembro de 2018 produciuse a división da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria en dúas carteiras distintas: por unha banda, a actual Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional e por outra, a Consellería de Cultura e Turismo. A actual consellería agrupa as áreas relativas ás políticas culturais, o patrimonio cultural, a política lingüística, o turismo, a promoción do Camiño e ás industrias culturais.

O Parlamento Europeo e o Consello de Europa declararon 2018 como Ano Europeo do Patrimonio Cultural (AEPC) co obxectivo de que a sociedade europea descubra o amplo e diverso patrimonio que herdamos e que se reafirme o sentimento de pertenza a unha familia europea común. Na páxina web da consellería, www.cultura.gal, publicouse o Calendario do Ano Europeo do Patrimonio para reivindicar o patrimonio cultural europeo como un recurso compartido, afondar na sensibilidade acerca da nosa historia e valores comúns, reforzar o sentimento de pertenza a Europa e protexer, preservar e difundir o noso patrimonio cultural. O patrimonio cultural é un elemento fundamental da diversidade cultural e do diálogo intercultural europeo. Nesta área xeográfica, o patrimonio cultural ten un notable impacto na economía, con arredor de 300.000 persoas que traballan no sector e con 7,8 millóns de empregos vinculados. O Ano Europeo considerouse unha ocasión idónea para revalorizar o extenso patrimonio cultural de Galicia e para xerar unha maior conciencia social acerca da importancia de protexer, preservar e difundir o noso patrimonio común. Con este obxectivo, elaborouse unha extensa programación cultural, dedicando cada un dos meses do 2018 a un aspecto diferente do patrimonio galego.

En canto aos dereitos lingüísticos, como sucede nos demais territorios do Estado con lingua propia, establécese a cooficialidade do galego e do castelán e o principio de non discriminación por razón da lingua. O Estatuto de Autonomía de Galicia establece no seu artigo 5:

"1- A lingua propia de Galicia é o galego. 2- Os idiomas galego e castelán son oficiais de Galicia e todos teñen o dereito de coñecelos e de usalos. 3.- Os poderes públicos de Galicia garantirán o uso normal e oficial dos dous idiomas e potenciarán o emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa, e disporán os medios necesarios para facilita-lo seu coñecemento. 4- Ninguén poderá ser discriminado par causa da lingua."

Así pois, un dos dereitos que nos compete tutelar é o dereito ao uso normal do galego como idioma propio de Galicia, como tamén supervisar a efectividade do deber estatutario

que afecta aos poderes públicos da Comunidade de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas e da potenciación do emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa.

O artigo 4 apartado 1º da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, é a lingua oficial das institucións da comunidade autónoma, da súa administración, da administración local e das entidades públicas dependentes da comunidade autónoma, e que tamén o é o castelán, como lingua oficial do Estado.

O plan xeral de normalización da lingua galega marca como obxectivo asegurar que, na administración autonómica, o galego sexa a lingua habitual nas relacións internas, nas relacións entre as administracións e nas relacións cos cidadáns, co que se logrará, deste xeito, consolidar o galego como lingua xeral de referencia na administración autonómica.

O art. 54 apartado 11 da Lei 7/2007, do 12 de abril, do estatuto básico do empregado público establece que os empregados públicos garantirán a atención ao cidadán na lingua que o solicite e sempre que sexa oficial no territorio.

O art. 7 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, da administración local de Galicia, especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, tamén o é da súa administración local.

A Lei 1/2010 do 11 de febreiro, de modificación de diversas leis de Galicia para a súa adaptación á Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, establece na súa disposición adicional sexta, relativa ao fomento do uso da lingua galega na actividade dos prestadores de servizos, que os que operen no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, con independencia do lugar de establecemento orixinario, deberán respectar o marco legal vixente en materia lingüística, especialmente a partir da Lei 3/1985, do 15 de xuño, de normalización lingüística, ao abeiro do disposto no apartado 4 do artigo 1 da Directiva 2006/123/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior. A estes efectos, favorecerán a normalización progresiva do uso do galego na prestación dos seus servizos e deberán ofrecer aos seus destinatarios a posibilidade de manter a comunicación oral e escrita en lingua galega.

Na normativa galega máis recente, a Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración recolle no seu artigo 38 o estatuto xeral das persoas usuarias, a chamada Carta galega dos servizos públicos, que prevé, entre outros aspectos que as persoas usuarias dos servizos públicos autonómicos, con independencia da modalidade en que se presten, terán os mesmos dereitos respecto da prestación do servizo público e terán dereito a utilizar e a ser atendidas, á súa elección, na lingua galega ou castelá nas súas relacións orais e escritas co prestador do servizo. A estes efectos, tanto nos supostos de xestión directa como indirecta, adoptaranse as medidas organizativas do servizo necesarias para a garantía deste dereito. O galego será a lingua de uso normal e

preferente en tódalas actividades relacionadas coa organización e prestación dos servizos públicos.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	89		89	
Admitidas	69	77,53%	69	77,53%
Non admitidas	15	16,85%	15	16,85%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	5	5,62%	5	5,62%

En canto ás queixas inadmitidas, dos quince expedientes, en doce casos non se producira unha actuación administrativa irregular e en tres facíase referencia a relacións xurídico-privadas.

En dúas queixas indicábase que a anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria incumpría a lexislación sobre a oficialidade do galego e os dereitos lingüísticos da cidadanía ao non respectar a realización das probas libres para a obtención de títulos da FP en galego, xa que, segundo se manifestaba, antes de comezar o exame nalgúns centros, informaron ás persoas participantes que, de querer realizar o exame en castelán, podían solicitalo e faríaselles nesa lingua.

Porén, non se aprecia falta de respecto aos dereitos lingüísticos da cidadanía cando estaba garantida a realización da proba en galego, e tamén en castelán para quen así o solicitase. Non existe ningún incumprimento da lexislación posto que o galego e o castelán son linguas cooficiais nesta comunidade autónoma e calquera cidadán ten o dereito a empregar calquera delas nas súas relacións coas administracións públicas e, como é lóxico, tamén na realización dunhas probas libres para a obtención dos títulos da FP que teñen carácter oficial e validez en todo o territorio do Estado e aos que pode concorrer calquera cidadán, sexa ou non galego.

Non cabe confundir as competencias lingüísticas propias do nivel de que se trate nas dúas linguas oficiais, que garante o artigo 9 do Decreto 79/2010, co dereito de calquera cidadán a concorrer a nunha proba libre para accederen a un título oficial de FP empregando a

lingua cooficial da súa elección. De feito, as persoas que concorren a estas probas non poden estar integradas no sistema educativo xa que se lles esixe aos solicitantes, con carácter xeral, non estar matriculado/a en ciclos formativos de formación profesional nin ter causado baixa no correspondente curso académico; e non estar en posesión dun título de formación profesional declarado equivalente ao correspondente título de formación profesional establecido ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, obxecto da proba. Excepcionalmente, no caso de houber vacantes logo de resolto o proceso de admisión, as persoas matriculadas polo réxime de persoas adultas poderán matricularse para a realización das probas libres en módulos profesionais do mesmo ciclo formativo sempre que cumpran determinados requisitos académicos.

Xa que logo, poden presentarse a estas probas libres as persoas con estudos da LOE, cursados en centros sostidos con fondos públicos fóra da Comunidade Autónoma de Galicia; as persoas que poidan certificar a superación da proba de acceso ao ciclo formativo realizada fóra desta comunidade; ou as que acrediten a superación da proba de acceso á universidade para maiores de 25 anos. Todos estes cidadáns poden presentarse en Galicia ás probas libres para acadar o título da FP realizando o seu exame en castelán, dereito que se lles garante constitucionalmente.

Por este motivo, non se apreciou ningunha actuación administrativa irregular.

Noutras queixas indicábase o desacordo coa exclusión do galego dos menús de fábrica de determinados dispositivos, nos que non existía unha actividade administrativa; erros ou incorreccións nun exame de galego, tendo esta situación unha canle específica para seren solucionada; a falta de convocatorias de probas do Celga 1 en Vigo. Noutras queixas a situación denunciada era o desacordo co emprego do galego ou do castelán na atención a determinados cidadáns en órganos ou institucións públicas.

As queixas remitidas ao Defensor del Pueblo afectaban a órganos ou servizos da Administración Xeral do Estado ou entidades de ámbito nacional como a SGAE.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	49	71,01%	49	71,01%
En trámite	20	28,99%	20	28,99%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2016	0	8	8	8	0
2017	17	4	21	21	0

III. Actividade de supervisión

1. Area de cultura

Seguimos recibindo queixas promovidas por persoas ou asociacións de defensa ambiental ou cultural polas condicións de preservación da Cova de Eirós, A Graxeira e A Cabaxa, como continuación doutros expedientes iniciados anteriormente. Continuouse coa tramitación das queixas presentadas contra o Concello de Triacastela e a anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria respecto da Cova de Eirós.

No informe do pasado ano xa indicabamos que Cova de Eirós era Ben de Interese Cultural por ministerio da lei. O artigo 40 da Lei 16/1985, do 25 de xuño, de Patrimonio Histórico Español manifesta que, conforme ao disposto no seu artigo 1º, forman parte do Patrimonio Histórico Español os bens mobles ou inmobles de carácter histórico, susceptibles de ser estudados con metodoloxía arqueolóxica, fosen ou non extraídos e tanto se se atopan na superficie ou no subsolo, no mar territorial ou na plataforma continental. Forman parte, así mesmo, deste patrimonio os elementos xeolóxicos e paleontolóxicos relacionados coa historia do home e as súas orixes e antecedentes. Segundo o parágrafo 2º deste artigo 40, quedan declarados Bens de Interese Cultural por ministerio desta Lei as covas, abrigos e lugares que conteñan manifestacións de arte rupestre.

Nos escritos de queixa vénse denunciando que non é suficiente con realizar ou financiar uns estudos arqueolóxicos dentro da cova por parte de especialistas, como o que realiza a Universidade de Santiago de Compostela, xa que a explotación mineira a ceo aberto que se atopa na súa contorna é a que pon en perigo a súa integridade, e xera unha situación de risco inminente de ser danada. As queixas referíanse, sobre todo, a que a empresa Cementos Cosmos S.A. construíu unha vía de comunicación situada en na parte norte da explotación mineira D. Isidro n° 6043, no termo municipal de Triacastela (Lugo) sen contar coa necesaria licenza urbanística municipal nin as demais autorizacións preceptivas, e excedéndose no contido da licenza, sen que a Administración responsable máis próxima –o Concello de Triacastela–, ou a administración que ten o deber de tutelar o patrimonio arqueolóxico –a anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, estableceran control algún ou medida cautelar respecto diso, co fin de evitar os danos que a xuízo de quen promove as queixas, son inminentes sobre a Cova de Eirós.

Tanto a Lei 8/1995, do 30 de outubro, do patrimonio cultural de Galicia vixente no momento de formularse as denuncias, como a Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, vixente neste momento, definen como infracción a realización dunha intervención nun ben inventariado (nin sequera é necesario que estea catalogado ou teña a declaración de BIC) sen a preceptiva autorización da Consellería de Cultura. Neste caso, procedeuse á construción da pista mineira sobre a Cova de Eirós con grandes movementos de terra sen a preceptiva autorización previa deste órgano, polo que para as persoas que presentaron denuncias, habería suficientes motivos para exercitar a potestade sancionadora, independentemente de se existen ou non outras infraccións por causar danos ao ben. Parte dos expedientes de queixa tramitados poñen de manifesto non só a inactividade da administración senón unha absoluta desatención dos dereitos das persoas ou asociacións denunciantes. Noutros apartados deste informe póñense de manifesto os reiterados desacordos de determinadas asociacións coas restricións de acceso á información ambiental solicitada.

Varias queixas promovidas este ano seguen en trámite no que respecta ás solicitudes de protección de determinados xacementos arqueolóxicos en Lugo.

En moitas das queixas o que se traslada é precisamente, a falta de resposta en prazo da administración con competencias en materia de protección do patrimonio cultural. Nunha das queixas sinalábase a falta de resposta e de información, por parte da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural, á solicitude dunha asociación socio-cultural para que se iniciara o procedemento para a inclusión no Catálogo de bens do patrimonio cultural de dúas covas existentes no termo municipal de Triacastela (Lugo), a Cova da Fonte e a Cova das Rozadas.

Nesa queixa esencialmente indicaba que en maio de 2017 presentou a solicitude; que o en agosto de 2017 presentou unha solicitude de información sobre o estado de tramitación do mencionado expediente. Finalmente indica que en xaneiro de 2018 presentou unha nova solicitude na que requiría da consellería a emisión do certificado de silencio administrativo debido a que non recibiu resolución ningunha sobre o expediente de inclusión no Catálogo de bens do patrimonio cultural das mencionadas covas. A persoa promotora do expediente sinalaba no seu escrito que "A falta absoluta de notificación ao interesado... provoca unha situación de indefensión ante a total opacidade da administración, perdendo a capacidade para a realización de actos administrativos para os que existe lexitimación (alegacións, recursos, práctica de proba) en tempo e forma por causa do absoluto descoñecemento dos actos administrativos do organismo administrativo".

No informe achegado pola consellería sinalábase que o artigo 26 da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, con respecto á incoación do procedemento de inclusión no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, establece que "A solicitude de iniciación entenderase desestimada cando transcorren seis meses desde a súa presentación sen que se emitise resolución expresa".

Así, a consellería considera que non se produciu a indefensión á que se fai referencia na queixa, debido a que o 16/11/2017 era a data na que, segundo o establecido no

mencionado artigo 26, debía considerarse como desestimada a solicitude presentada o 16/05/2017, e o artigo 24.4 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas establece que "La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente". É dicir, desde esa data, a consellería considera que a asociación estaba facultada para interpoñer o correspondente recurso administrativo, non sendo necesario para esta actuación a obtención do certificado de silencio administrativo correspondente.

Malia isto, a unidade competente da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria ditou en marzo de 2018 unha resolución expresa e motivada na que se desestimaba a solicitude de catalogación presentada. Esta resolución foille notificada á asociación, xunto cunha copia completa do expediente. Malia que o silencio administrativo non sexa unha forma legalmente prevista para resolver as solicitudes, ten un efecto normativo expreso que é a posibilidade de interpoñer os recursos que procedan sen necesidade de obter unha certificación, ao estar prevista na normativa sectorial en materia de patrimonio a eficacia desestimatoria do silencio e o *dies a quo* do cómputo do prazo (seis meses desde a presentación da solicitude de iniciación). Ao serlle remitida copia do expediente a asociación contaba cos elementos necesarios para a valoración das acciones que procedentes, a contar desde o día seguinte á data da resolución expresa.

A asociación Mariña Patrimonio presentou tamén unha queixa referente a que o Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo non estaba a respectar o principio de transparencia nas actuacións administrativas dirixidas á inscrición de xacementos arqueolóxicos no inventario. A queixa poñía de manifesto a falta de actuación do Servizo de Patrimonio Cultural da Xefatura Territorial da consellería en Lugo perante as denuncias presentadas, a inactividade da administración e o incumprimento do seu deber de protección de determinadas zonas arqueolóxicas consentindo nelas actividades que poderían ter causado danos irreparables, como sucede co Castro da Trinidade, do que mesmo se chegou a instar a exclusión do xacemento do inventario e do propio PXOM de Mondoñedo. Na opinión dos promotores do expediente, a mesma actuación arbitraria e lesiva para o patrimonio cultural por parte do Servizo de Patrimonio Cultural de Lugo tense producido noutros casos como A Mourisca, San Xoan Vello, Castro de Pico Pequeno e outros xacementos.

No informe achegado pola consellería, unha vez consultado o Servizo de Xestión Cultural da Xefatura Territorial de Lugo, indicouse que a actual Lei 5/2016, de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia distingue dous tipos de bens do patrimonio cultural, obxecto de recoñecemento formal: os bens de interese cultural e os bens catalogados, que se integrarán no Rexistro de Bens de Interese Cultural e no Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia, respectivamente. Os bens inventariados, segundo a anterior Lei 8/1995, de 30 de outubro, adquiren, coa excepción dos declarados BIC, a condición de bens catalogados ao abeiro do apartado 1 da disposición adicional 2ª da actual LPCG. Por conseguinte, na actualidade non existe un inventario dotado de valor xurídico senón instrumentos de rexistro complementarios dentro da Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, desprovistos de valor xurídico, que permiten o coñecemento e localización dos bens patrimoniais. Xa

que logo, a inscrición de xacementos arqueolóxicos no rexistro de BIC ou no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia non a ten que determinar o Servizo de Patrimonio Cultural —hoxe Servizo de Xestión Cultural— dunha xefatura territorial, senón que sería o resultado de senllos procedementos regulados nos artigos 15 e seguintes da LPCG, que deberán ser resoltos, en función do grado de protección do elemento cultural, polo Consello da Xunta de Galicia ou pola persoa titular da consellería competente en materia de patrimonio cultural, segundo os artigos 20.1 e 28.1 da LPCG, respectivamente.

Existe ademais outra vía indirecta para a incorporación dun ben inmoble no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, que é mediante a súa inclusión nun catálogo urbanístico, tal como establece o artigo 30 da Lei. No caso obxecto das queixas, algúns dos xacementos arqueolóxicos aludidos xa aparecen recollidos no Plan básico autonómico de Galicia, aprobado polo Decreto 83/2018, do 26 de xullo, polo que non procedería a tramitación dun procedemento para incluílos no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, xa que gozarían desde ese intre da condición de bens catalogados.

Con todo, segundo datos aportados polo Servizo de Xestión Cultural, dende o ano 2011 ata o 2018 a asociación Mariña Patrimonio remitiulles preto de 65 comunicacións sobre a existencia de presuntos xacementos arqueolóxicos. Deste total de comunicacións os técnicos do Servizo documentaron 31 elementos como probables xacementos arqueolóxicos, mesmo algúns susceptibles de posteriores actuacións para confirmar se son bens arqueolóxicos ou non. En determinados casos considerouse que non se trataba de bens arqueolóxicos, con base na información da que dispoñían nese momento e o que observaron en campo. Conclúe a consellería que a actuación dos técnicos do Servizo perante as pretensións da asociación Mariña Patrimonio no pode ser cualificada como arbitraria ou neglixente.

Polo que atinxe á suposta inacción do Servizo de Xestión Cultural de Lugo perante as denuncias presentadas pola asociación Mariña Patrimonio, reitérase que a presentación dunha denuncia, segundo o artigo 138.3 da LPCG e 62.5 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, non confire ao denunciante a condición de interesado no procedemento. Así pois, como corresponde a un procedemento iniciado de oficio —así o contempla o artigo 63.1 da LPAC—, unha vez postos en coñecemento do Servizo os feitos denunciados, corresponde aos seus técnicos valorar se poden ser constitutivos dunha conduta infractora. En calquera caso, o informe fai unha matización ao sinalar que a actuación dos técnicos do Servizo móvese dentro dun marxe razoable de discrecionalidade que non implica arbitrariedade; e que dentro da Dirección Xeral do Patrimonio Cultural poden existir discrepancias interpretativas entre os arqueólogos actuantes, como corresponde a unha actividade profesional que opera dentro dos límites da discrecionalidade técnica. Por esas mesmas razóns, é posible a discrepancia entre os criterios dos técnicos do Servizo de Xestión Cultural e os dos denunciantes.

Por outra banda, o informe sinala que a maior parte das denuncias por actividades lesivas de elementos arqueolóxicos céntranse nos efectos ocasionados por labores forestais. Ademais, en boa parte dos casos as denuncias parecen estar fundamentadas na comparación de fotos aéreas que non son recentes e non poden ser comprobables no

momento en que se presenta a denuncia. En outras ocasións non queda claro a que se refiren as denuncias cando se solicita a restauración da realidade física alterada ou transformada, particularmente nos casos dunha corta e unha posterior repoboación. Deste xeito, segundo o criterio técnico do órgano competente, as denuncias carecen dos elementos esenciais que require o artigo 138.2 da LPCG, a saber, o relato dos feitos que poderían constituír infracción e, cando sexa posible, a data da súa comisión e a identificación dos presuntos responsables.

A administración alega que, perante o elevado número de denuncias, o Servizo de Xestión Cultural de Lugo non pode tramitalas todas de xeito inmediato xa que os seus medios son limitados e a documentación aportada polos denunciantes é inxente e non sempre permite unha áxil actuación. Esta circunstancia non pode servir, en ningún caso, como unha escusa da falta da preceptiva actividade administrativa. Cómpre indicar que é necesaria a autorización previa da consellería competente en materia de patrimonio cultural para a realización das actividades arqueolóxicas relativas ós labores de protección, acondicionamento, conservación, consolidación e restauración arqueolóxica, entendidas como as intervencións en xacementos arqueolóxicos encamiñadas a favorecer a súa conservación e preservación e que, en consecuencia, permitan o seu desfrute e acceso público e faciliten a súa comprensión e uso social.

> As asociacións e colectivos que actúan en defensa do patrimonio atópanse, en moitos casos, con retrasos nas actuacións ás que está legalmente obrigada a administración aducindo falta de medios ou recursos que en ningún caso se admitirían respecto das persoas privadas titulares, posuidoras e arrendatarias e dos demais titulares de dereitos reais sobre bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia.

Como sinala a propia Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, “en materia de patrimonio cultural se exercen funcións inspiradas en apreciacións técnicas e expertas que corren o risco de arrastrar unha correcta e acoutada discrecionalidade cara a unha indesexable percepción social de arbitrariedade e subxectivismo. É por iso polo que, no exercicio das potestades de autorización e no desempeño da facultade de informar, se fai especial fincapé nos principios de publicidade e seguridade xurídica e, xa que logo, na incorporación de elementos que faciliten o control da discrecionalidade da administración nun ámbito onde a normativa ten por forza que remitirse ao xuízo técnico ou experto e onde é inevitable a formulación e o manexo de múltiples conceptos xurídicos indeterminados”.

Precisamente estes principios considéranse desatendidos na situación referida en relación con posibles afeccións ao Castro da Croa, nos que podía terse producido unha vulneración

do artigo 96 da Lei 5/2016 citada. A asociación ADENCO denunciou que a realización dunha senda fluvial en Ponteareas, desde o lugar de A Freixa (Ribadetea) ate o Cristo do Piñón, na parroquia de Padróns, no mes de setembro de 2013, provocou importantes afeccións a un elemento patrimonial arqueolóxico de enorme interese, o Castro da Croa en Ribadetea. Na información remitida pola consellería no mes de xullo de 2017 sinalábase que se abrira un expediente de dilixencias previas por mor da denuncia formulada por ADENCO relativa á presunta realización de novos movementos de terra na area de protección integral do Castro da Croa, coa finalidade de verificar a realidade dos feitos denunciados.

Na visita realizada en novembro de 2017 por un técnico do equipo de arqueoloxía da consellería, non se constatou a apertura de novos camiños relacionados coa senda, atopándose en uso o sendeiro anterior. Na visita comprobouse tamén a roza dos sendeiros ou camiños no contorno do castro, que xa estaban marcados na ficha do xacemento do ano 2004. O técnico concluíu que non se apreciaban movementos de terra recentes ou novas alteracións sobre o xacemento. Finalmente indicou que non se podía comprobar se as obras relacionadas co proxecto en cuestión se executaran antes de ser autorizadas pola unidade correspondente da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. En consecuencia, a consellería arquivou o expediente de dilixencias previas.

Porén, a asociación que promoveu o expediente de queixa informou a esta institución no mes de abril de 2018 da existencia dun expediente sancionador incoado pola Confederación Hidrográfica Miño-Sil contra o Concello de Ponteareas pola realización de obras sen autorización administrativa previa dese organismo, expediente que lle foi comunicado en outubro de 2017 a Patrimonio e que nin sequera aparecía mencionado no informe achegado pola consellería a esta institución. Por este motivo nos diriximos novamente á anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria co fin de recadar con urxencia información sobre este extremo, é dicir, os motivos polos que non se informou da existencia deste expediente que semellaba seren unha proba manifesta da apertura do camiño á carón do Castro da Croa, na marxe dereita do río Tea e na zona de policía do río.

O informe complementario solicitado no mes de maio tivo que ser requirido en xuño e xullo, realizándolle á consellería un recordatorio dos seus deberes legais e unha advertencia no mes de setembro de 2018. Cómpre salientar a mala praxe da consellería na tramitación deste expediente de queixa polos inxustificables retrasos nas súas actuacións de comprobación e de información. Finalmente, a consellería remitiu o seu informe no que manifestou –con respecto ao feito de non mencionar no anterior informe a existencia do referido expediente sancionador–, que a resolución do dito expediente lle foi remitida a esa consellería polo propio grupo ecoloxista ADENCO a través dun escrito no que achegaba unha copia simple da resolución. Nela, condenábase ao Concello de Ponteareas pola execución das obras e a apertura dun camiño na senda fluvial do río Tea sen a previa autorización da mencionada confederación hidrográfica. A administración con competencias en materia de patrimonio cultural alegou descoñecer oficialmente a existencia deste expediente sancionador, fundamentalmente debido a que non tiña incidencia ningunha nos feitos investigados pola consellería a través do expediente de

dilixencias previas aberto en 2017 e arquivado posteriormente, non tratándose tampouco dunha competencia da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Alégase que a falta de autorizacións sectoriais, como as correspondentes á Confederación Hidrográfica Miño-Sil, non incide no exercicio competencial desa consellería, que concluíu que non concorrían os elementos mínimos para propoñer a incoación dun expediente sancionador, tal como quedou indicado nos informes anteriormente remitidos a esta institución, logo de evacuada a tramitación regulamentaria do expediente e as investigacións realizadas polas persoas técnicas competentes na materia.

Á vista do informado, conclúese que as afeccións eran sancionables ao abeiro da normativa sectorial por incidir na zona de policía da marxe dereita do río e estar tales actuacións tipificadas como infraccións na lexislación do organismo hidrográfico, pero non eran sancionables desde o exercicio das competencias da Consellería de Cultura que tras a tramitación das dilixencias previas, non apreciou elementos para propoñer a incoación dun expediente sancionador.

2. Area de dereitos lingüísticos

As posibles vulneracións do exercicio de dereitos lingüísticos deu lugar a 35 expedientes de queixa neste ano, do total de 69 queixas admitidas a trámite en 2018.

A. Inobservancia da cooficialidade lingüística por parte da AEAT

Como puxemos de manifesto no informe do pasado ano, recibíronse catro queixas que houberon de ser remitidas ao Defensor del Pueblo por afectar a órganos da Administración Xeral do Estado. Tres delas foron presentadas pola Mesa pola Normalización Lingüística e tiñan como obxecto, do mesmo xeito que sucedera en 2016, determinadas actuacións da Axencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) realizadas exclusivamente en castelán: en particular, folletos e carteis só en castelán nas dependencias da AEAT; a recepción de confirmación do borrador da declaración da renda só en castelán; e o servizo telefónico de axuda para a declaración do IRPF, tamén exclusivamente en castelán.

> Sobre estas cuestións, chamamos a atención do Defensor del Pueblo, quen considerou oportuna a apertura dunha actuación de oficio, dada a persistencia de casos de inobservancia, por parte da AEAT, da cooficialidade lingüística.

Nesa investigación de oficio, a Axencia Tributaria manifestou o seu desacordo por entender que o Defensor del Pueblo parecía indicar un incumprimento xeneralizado nas actuacións

da Axencia, aínda que o certo é que centra a súa crítica en argumentos que a Axencia deu en resposta a dous problemas concretos: a tradución do manual de renda e dos modelos de declaracións. A AEAT consideraba que o Defensor del Pueblo extrapolaba eses argumentos concretos a toda a actuación da Axencia Tributaria en materia lingüística, polo que en primeiro lugar entendeu oportuno poñer de relevo as múltiples actuacións que a día de hoxe levan a cabo nas linguas cooficiais, tanto no curso dos procedementos tributarios -con estrita observancia do previsto no artigo 15 da lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas-, como en sinais, folletos e carteis, atención telefónica, servizo de información e asistencia das oficinas, sede electrónica e portal da Axencia Tributaria.

Respecto a dispoñibilidade do manual de renda nunha lingua cooficial, a AEAT informou o Defensor del Pueblo da súa dispoñibilidade, aínda que recibiu do Defensor del Pueblo a seguinte recomendación: "Reducir, ata eliminalo, o lapso de tempo entre a dispoñibilidade da documentación de asistencia tributaria nas linguas cooficiais e a dispoñibilidade en castelán, acometendo as traducións enseguida e sen esperar a ultimar a versión orixinal, sen prexuízo das revisións finais, de conxunto e sistemáticas que sexan precisas para garantir a coherencia e exactitude; e difundir información suficiente sobre os posibles desaxustes nas datas en que as versións vaian atoparse dispoñibles."

Á recomendación a Axencia Tributaria deu contestación o 14 de xuño de 2018, expoñendo o proceso de elaboración do manual de renda e as razóns que explican o desfasamento temporal entre a dispoñibilidade en castelán e nas linguas cooficiais. Concluía sinalando que manter os estándares de calidade que garante actualmente o manual dificulta acurtar os tempos, pero non obstante a Axencia Tributaria comprometeuse a ter en conta a recomendación para as sucesivas campañas.

Respecto da tradución de modelos, a AEAT puxo de manifesto (como xa fixera con anterioridade en diversos informes ao Defensor del Pueblo) que os avances en canto ás formas de presentación dos modelos, coa desaparición do papel pre-impreso pasando a formulario electrónico (ORDE HAP/2194/2013, do 22 de novembro), determinou a necesidade de volver a programar os traballos de tradución. En canto á tradución dos trámites da Sede electrónica, a AEAT, como informou noutras ocasións anteriores, insistiu en que a solución para a tradución aos idiomas cooficiais pasaba por sacar a concurso público a provisión dunha plataforma de tradución automática e dinámica integrada no sistema informático da Axencia Tributaria para a tradución de todos os procedementos e trámites da Sede electrónica, dunha forma gradual, debido a que sería necesario o seu axuste nas aplicacións informáticas. O obxectivo fixouse en lograr a súa implantación e operatividade a principios de 2019, coa súa extensión progresiva a todos os procedementos, aínda que as datas poidan variar en atención aos resultados que se vaian obtendo.

A Axencia reafírmase en que esta será a solución mediante a cal se conseguirá que todos os formularios electrónicos estean dispoñibles no idioma cooficial elixido polos cidadáns ao acceder á Sede electrónica. A estes efectos está a desenvolver agora un proxecto piloto

para a integración dunha plataforma de tradución automática aos idiomas cooficiais dos formularios dinámicos correspondentes aos trámites do procedemento de IVE: G414, "Modelo 303. Autoliquidación". Se os resultados do proxecto piloto son satisfactorios, o seguinte paso será convocar un concurso público para a selección e adxudicación da plataforma definitiva de tradución automática dos formularios electrónicos de todos os trámites da Sede electrónica, co obxectivo de que a principios de 2019 poida estar operativa a plataforma.

A Axencia Tributaria aclara na súa resposta ao Defensor del Pueblo que a tradución dos formularios electrónicos dos trámites da Sede electrónica non é posible levala a cabo mediante a dotación de medios persoais, por moi numerosos ou cualificados que sexan, xa que os formularios son xerados e visualizados na web a través de aplicacións informáticas, polo que a solución soamente pode darse a través de medidas técnicas.

Como consideración final, a Axencia Tributaria puxo de manifesto que non traduce os seus contidos ao eúscaro, dado que o País Vasco non forma parte do territorio fiscal común.

O Defensor del Pueblo concluíu, e así se lle puxo de manifesto á administración, que a Axencia Tributaria persiste na súa concepción do uso das linguas cooficiais como unha cuestión onde o problema eminente é de "tradución", que ha de ser atendido "a través de aplicacións informáticas", e reafírmase a AEAT en que a solución se alcanzará pola vía dos "formularios electrónicos". A tradución obterase "dunha forma gradual"; para a recomendación sobre a dispoñibilidade do manual de renda comprométese a "tela en conta". En fin, considera a AEAT que como o País Vasco non forma parte do territorio fiscal común, a Axencia Tributaria non está obrigada a traducir os seus contidos ao eúscaro, sen considerar que o uso do eúscaro polos contribuíntes pode moi ben vir esixido para o cumprimento de obrigacións fiscais ou para o exercicio de facultades (por exemplo impugnacións) que han de cumprirse ou que poden exercitarse con independencia dos criterios de territorialidade (por exemplo os tributos de carácter persoal que se esixen conforme ao criterio de residencia).

O Defensor del Pueblo veu insistindo desde o principio en que non pode deixar de valorarse o esforzo feito ata agora (actuacións que a día de hoxe poden realizarse nas linguas cooficiais, en procedementos tributarios, sinais, folletos e carteis, atención telefónica, servizo de información e asistencia das oficinas, sede electrónica e portal da Axencia Tributaria). Pero, por outra banda, non é exacto que esta institución indicase que existe un "incumprimento xeneralizado nas actuacións da Axencia", aínda que tampouco o é que o Defensor del Pueblo haxa extrapolado argumentos concretos a toda a actuación da Axencia Tributaria en materia lingüística. Ocorre máis ben o seguinte: non é só que sigan recibíndose queixas por incumprimentos da Axencia, senón que no informe recibido vén a confirmar a sinalada concepción sobre o uso das linguas cooficiais como un problema de tradución, eminentemente informático e electrónico, cuxa solución só obterase gradualmente, tras varias décadas de vixencia das obrigacións correspondentes ao dereito de uso das linguas cooficiais.

Esta actuación de oficio continúa aberta a día de hoxe, en colaboración cos comisionados autonómicos dos territorios con lingua oficial propia distinta do castelán. O problema persiste en Galicia, onde seguiron recibíndose queixas pola imposibilidade de realizar trámites tributarios en galego. Neste punto, é preciso lembrar que o Tribunal Constitucional sempre considerou como contido inherente da oficialidade, entre outros aspectos, o establecemento dos dereitos e deberes lingüísticos dos cidadáns fronte a todas as Administracións Públicas -por exemplo, o dereito para poder dirixirse a elas en calquera das linguas oficiais na Comunidade- e a proclamación da plenitude e igualdade de efectos xurídicos dos documentos redactados en calquera desas linguas (por todas, SSTC 123/1988, fundamento xurídico 5º e 56/1990, fundamento xurídico 40). Máis concretamente, o Tribunal Constitucional ha precisado que as denominadas leis de normalización e en concreto os preceptos que proclaman os referidos dereitos e a igualdade de efectos xurídicos son froito do exercicio destas competencias ou mandatos contidos nos preceptos constitucionais e estatutarios que atribúen ás respectivas Comunidades Autónomas a regulación do carácter oficial das linguas e o fomento das mesmas (SSTC 56/1990, fundamento xurídico 40; 74/1989, fundamento xurídico, 3º e 337/1994, fundamento xurídico 7º). Estas competencias propias das comunidades autónomas con lingua propia oficial distinta do castelán para determinar a igualdade de efectos xurídicos fronte a todas as Administracións Públicas (tamén ante a administración tributaria) do emprego de calquera delas vese claramente obstaculizada cando o uso dunha desas linguas oficiais no territorio de que se trate, neste caso o galego, vese impedido por non existir canles adecuados para o exercicio do dereito. Como declarou o Tribunal Constitucional, o Estado, ao regular o uso da lingua debe evitar que a tradución produza inseguridade e atrasos indebidos, non só para non vulnerar dereitos dos cidadáns que decidiron libremente redactar ou solicitar a redacción dos seus documentos nunha lingua oficial distinta do castelán, senón tamén para evitar posibles efectos disuasorios do uso daquela lingua, (…), que sen dúbida poden derivarse dunha hipotética situación de inseguridade e que serían totalmente contrarios á normalización dese uso (…) que recollen os estatutos de autonomía (Sentenza 87/1997, do 24 de abril, fundamento xurídico 6º).

E advirte o propio Tribunal Constitucional nesa mesma sentenza que se o Estado opta (…) pola tradución dos documentos non redactados en castelán deberá establecer os medios, persoais e materiais, necesarios para que non se produzan nin inseguridade xurídica nin atrasos.

B. A utilización do castelán en documentos que deban producir efecto fóra do territorio da comunidade autónoma

Iniciouse un expediente de queixa como consecuencia dun escrito promovido pola Mesa referente á publicación só en castelán, na páxina web do Concello de Teo, do Plan de Mobilidade Urbana Sustentable.

O concello informou que o Plan de Mobilidade Urbana Sustentable de Teo, de abril do 2018, naquel momento en fase de exposición pública, é un documento que responde á documentación necesaria para a presentación dunha solicitude de subvencións europeas.

O artigo 12 do Real Decreto 616/2017, do 16 de xuño, "polo que se regula a concesión directa de subvencións a proxectos singulares de entidades locais que favorezan o paso a unha economía baixa en carbono no marco do Programa operativo FEDER de crecemento sustentable 2014-2020", publicado no BOE do 17 de xuño de 2017, indica que a solicitude e a documentación para achegar coa mesma deberán presentarse en castelán, excepto a documentación de carácter oficial que poida expedir unha Administración pública en relación coas tramitacións que lle competan, que poderá estar en calquera das linguas cooficiais do Estado no ámbito territorial de exercicio das súas competencias.

En procedementos anteriores tramitados ante o Instituto para a Diversificación e Aforro de Enerxía (IDAE), tamén con fondos europeos, tras preguntar que tipo de documentación de carácter oficial podería ser entregada en galego, o IDAE sinalou que a documentación que debe estar en castelán é aquela que sexa especificamente elaborada para o IDAE, pero os documentos con que se relacione ese concello con terceiros poderán estar na lingua cooficial.

O PMUS é un documento especificamente elaborado para o IDAE, xa que non é considerado un documento normativo nin existe ningún procedemento establecido para a súa exposición pública. O documento trata de xustificar o aforro enerxético previsto tras a actuación e a redución das emisións de dióxido de carbono.

Dada a présa nos prazos por tratarse dunha subvención de concorrencia competitiva con prioridade por orde de rexistro, o documento que sería presentado no IDAE como base da solicitude de subvencións fíxose público na páxina web antes de que se concluíse a súa tradución xa que os documentos basee das medidas de aforro e que xustifican as subvencións deben ser presentados en castelán, a fin da súa correcta valoración polo órgano estatal. En xullo de 2016, o director xeral do IDEA notificara ao concello a resolución de desestimación dunha solicitude de axuda presentada anteriormente porque o informe elaborado pola Intervención local do concello estaba redactado integramente en galego. Ante este precedente, que o propio Concello de Teo censurara, a administración local tomou as precaucións lóxicas para non perder unha nova liña de axudas.

En todo caso, o concello anunciou que o mencionado documento publicaríase na web en galego en canto a empresa redactora facilitase a versión que xa lle foi encargada. O concello actuou observando as prescricións do órgano tramitador das axudas que é unha entidade pública empresarial adscrita ao Ministerio de Industria, Enerxía e Turismo. Forma parte da Administración Xeral do Estado polo que se aplica o artigo 15 da Lei 39/2015, do 1 de outubro que establece que a lingua dos procedementos tramitados pola Administración Xeral do Estado será o castelán. Con todo, os interesados que se dirixan aos órganos da Administración Xeral do Estado con sede no territorio dunha Comunidade Autónoma poderán utilizar tamén a lingua que sexa cooficial nela. Neste suposto, non se trataba de persoas privadas interesadas senón de dúas administracións públicas polo que é de aplicación o apartado 3 deste artigo, que sinala que a Administración Pública instrutora deberá traducir ao castelán os documentos, expedientes ou partes dos mesmos que deban producir efecto fose do territorio da comunidade autónoma. Non se apreciou, por tanto,

ningunha actuación incorrecta do concello respecto do seu deber de utilizar o galego, xa que esta é a lingua que utiliza o Concello de Teo nos procedementos tramitados no ámbito local ou da comunidade autónoma.

C. Uso de topónimos non oficiais

O caso de Ribeira volveu a ser obxecto de reclamacións, pero tamén os da Pobra do Brollón e A Veiga ou Viana do Bolo. En ocasións este uso inadecuado dun nome non oficial prodúcese por parte de servizos ou organismos da Administración Xeral do Estado ou por compañías operadoras de servizos da internet. En todas as ocasións nas que se utilizou un topónimo non oficial instamos a súa corrección.

D. Incumprimento da normativa de uso do galego polas administracións locais

A Mesa pola Normalización Lingüística presentou varias queixas que se recibiron por esta entidade a través da Liña do galego por vulneración da Lei 5/1997, do 22 de xullo, da administración local de Galicia, que especifica que o galego, como lingua propia de Galicia, tamén o é da súa administración local. Nas actuacións derivadas destas queixas comprobouse que, nalgúns casos, os concellos desatenderan esta norma, comprometéndose a corrixir a situación con carácter inmediato. Así sucedeu no Concello de Oleiros por mor da rotulación dos contedores de lixo só en castelán. O propio concello trasladou á directora do Observatorio de Dereitos Lingüísticos a carta dirixida ao presidente do Consorcio de As Mariñas para que, o máis axiña posible, instase á empresa adxudicataria do servizo de recollida de lixo a corrixir a situación e cumprir coa lexislación vixente en materia lingüística. No escrito municipal poñíase de manifesto que a recollida de lixo é un servizo consorciado, e que xa se requiriu ao presidente do consorcio o cumprimento dos artigos 4.1 e 6.3 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, e da Ordenanza municipal de normalización lingüística do Concello de Oleiros para rectificar a rotulación dos colectores.

Tamén A Mesa denunciou ante esta institución e nun escrito ante a Secretaría Xeral de Política Lingüística o uso exclusivo do castelán en relación co Festival do Viño da Ribeira Sacra organizado polo Consello Regulador da D. O. Ribeira Sacra, en colaboración co Concello de Monforte de Lemos, a Xunta de Galicia e as deputacións provinciais de Lugo e Ourense. De acordo co contido da reclamación, na páxina web do Festival, no cartel e en gran parte das comunicacións levadas a cabo no marco do Festival empregouse só o castelán.

A este respecto, débese ter en conta que existe na nosa comunidade autónoma un contexto legal orientado a protexer e promover a lingua galega. A Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, dispón no seu artigo 4 que o galego "é lingua oficial das institucións da Comunidade Autónoma, da súa Administración, da Administración Local e das Entidades Públicas dependentes da Comunidade Autónoma". O artigo 6 adxudica aos poderes públicos de Galicia a función de promover "o uso normal da lingua galega, oralmente e por escrito, nas súas relacións cos cidadáns". A Lei 5/1997, do 22 de xullo, de administración local de Galicia, afirma no seu artigo 7 que "o galego, como lingua propia

de Galicia, o é tamén da súa Administración local", engadindo que todos os actos de carácter público ou administrativo que se realicen por escrito en nome das corporacións locais redactaranse en lingua galega. Neste caso, as administracións públicas vinculadas a esta actividade promocional –o Concello de Monforte de Lemos e a Xunta de Galicia, a través da súa Secretaría Xeral de Política Lingüística– comprobaron a situación denunciada na queixa e adoptaron as medidas precisas para corrixila.

Algunhas das queixas referíanse aos concellos pero as actividades promocionadas dependían exclusivamente de entidades privadas que buscaban, polo xeral, unha difusión publicitaria exterior. Así sucedeu no caso do Concello de Porto do Son que, contra o afirmado no escrito de queixa, non editou nin pagou un tríptico informativo dos actos da Semana Santa de 2018 que se realizaron nese concello, edición da que era responsable unha entidade privada, a Confraría da Paixón de Porto do Son. Trátase, pois, dunha publicación que non foi encargada polo Concello de Porto do Son aínda que figure nela o seu escudo, por tratarse dunha entidade que colabora na celebración dos actos da Semana Santa.

Noutros supostos, a actividade denunciada responde a un erro ou falta de supervisión. Así ocorreu na situación denunciada pola Mesa a causa do emprego, por parte do Concello de Ribeira, de carteis de aviso só en castelán ou mesturando galego e castelán. Desde a alcaldía trasladouse a sorpresa ante esta situación, pois houbo que facer unha pescuda ata confirmar que se publicaron carteis realizados polo Concello de Ribeira só en castelán. No informe realizado por Servizo de Normalización Lingüística, aclarouse que houbo un erro na comunicación e que se pegaron carteis só en castelán, que debían estar xunto a outros co mesmo contido en galego. Esta situación produciuse nunha ocasión, na que se pegaron carteis en castelán nos portais dos garaxes do centro de Ribeira coa recomendación de que os vehículos utilizasen, durante un período de obras, determinados itinerarios. Estes carteis redactáronse en castelán e galego pero, por un erro que finalmente se solucionou, só chegáronse a pegar en castelán.

O concello destacaba no seu informe que o labor de normalización do uso do galego é constante por parte desa institución, e tamén o é por parte de toda a cidadanía de Ribeira. Os departamentos municipais, tanto na comunicación interna como na dirixida á cidadanía, velan por uso do galego en todos os ámbitos.

Na queixa polos carteis sobre as festas de Nadal do Concello de Vigo, no informe sinalábase que nos pregos de prescricións técnicas e administrativas e nas memorias xustificativas dos expedientes de contratación das diferentes actividades previstas para a campaña do Nadal 2018-2019 contemplábase o uso do galego nas rotulaciones programadas. As carencias que puideron producirse debéronse a unha omisión involuntaria do centro xestor do contrato, que xa foi emendada na redacción dos pregos deste ano.

E. Contidos de páxinas web só nunha das linguas oficiais

Recíbense todos os anos queixas polo contido de páxinas web só en castelán ou só en galego, ou por unha inferior calidade de textos e contidos nunha das versións ao ser utilizadas ferramentas de tradución automática sen a necesaria revisión. En ocasións, as queixas preséntanse porque só parte dos contidos, polo xeral de información institucional, están traducidos e son accesibles nas dúas linguas de navegación. En cambio, os contidos máis dinámicos (noticias, axenda, convocatorias…) non se traducen ou se fai unha tradución deficiente.

Así sucedeu en 2018 coa páxina web do Concello de Pontevedra, respecto da que se denunciaba que gran parte dos seus contidos só eran accesibles en galego. Segundo o informe municipal, existen razóns específicas de carácter técnico, material e económico que explican que algúns dos contidos da páxina web municipal estean só na lingua propia de Galicia.

A primeira destas razóns é que resulta practicamente imposible, na situación económica actual, redactar todo o contido da web en dous idiomas. A web institucional do concello conta cun importante número de unidades informativas distintas, entre páxinas, informacións, pop- ups, etc; a tradución a un segundo idioma dos contidos íntegros da páxina web aumentaría os custos de mantemento desta estrutura informativa electrónica, custos que están limitados polas contías aprobadas no orzamento municipal que en moitos casos non permitirían asumir un maior investimento no mantemento da web.

Tendo en conta da limitación dos recursos dos que o concello dispón para a posta en funcionamento dos servizos electrónicos e, por outra banda, da lexislación sobre a oficialidade e uso do galego polos poderes públicos de Galicia, tomouse a decisión de publicar na web só no idioma orixinal de redacción dos documentos, para cumprir a normativa de normalización lingüística que rexen a vida administrativa do Concello de Pontevedra. Incluso algúns contidos publícanse en linguas non oficiais no territorio por ese mesmo motivo.

Desde o punto de vista normativo, tal como indicamos xa neste informe, configúrase o galego como lingua propia da administración local galega, que ten o deber de impulsalo e de que estean redactados nesta lingua todos os documentos públicos e administrativos municipais. Así, en desenvolvemento do Estatuto de Autonomía, a Lei 3/1983, do 15 de xuño de normalización lingüística, ademais de configurar o galego como lingua propia de Galicia e lingua oficial da Administración Local, senta o deber desta de impulsalo, e configura o galego como a lingua usual dos medios de comunicación social das institucións galegas. Esta lei prevé que as corporacións locais, dentro do seu ámbito, fomentarán a normalización do uso do galego nas actividades mercantís, publicitarias, culturais, asociativas, deportivas e outras. En sentido semellante, o fai tamén a Ordenanza municipal vixente. Partindo do cumprimento por parte do concello do seu deber estatutario e legal de impulsar e normalizar o uso do galego, ponderáronse tamén, na toma desta decisión, os índices de coñecemento do idioma galego na sociedade actual, que se aproximan ao

100% da poboación, segundo as estatísticas oportunas. Por outra banda, calquera usuario da web ten ao seu alcance instrumentos automáticos de tradución que lle permiten coñecer calquera contido informativo noutro idioma, a partir dun texto en galego.

Para concluír, o informe manifesta que desde o Concello de Pontevedra quérense ofrecer máis e mellores recursos divulgativos e de información, e por iso, na actualidade atópase en fase de desenvolvemento un instrumento tradutor desde o galego á maioría das linguas do mundo, para instalar en cada páxina da web do Concello, o que solucionará problemas como o que motivou a súa queixa. Neste sentido, sinálase que algúns dos contidos de información electrónica, audiovisual e en papel editados polo Concello de Pontevedra xa están en varios idiomas como galego, español e inglés.

Debemos ter en conta que unha páxina web é un instrumento informativo, non un procedemento en sentido técnico-xurídico. Tal como observa o informe existen ferramentas de tradución automática en liña que facilitan a comprensión de todos os contidos; deben ponderarse tamén as consideracións financeiras sobre os custos de mantemento.

> concellos exista versión en galego e en castelán de tal forma que se poida acceder, nos dous idiomas oficiais de Galicia, a toda a información de carácter administrativo, económico e institucional e realizar en galego e castelán trámites e xestións administrativas.

Noutros casos, trátase de incidencias técnicas puntuais, como sucedeu coa páxina web da Cidade da Cultura respecto da recepción dunha mensaxe automática de confirmación de subscrición ao servizo do boletín de noticias da Cidade da Cultura só en castelán. A Fundación Cidade da Cultura de Galicia expresou tamén no informe o seu compromiso coa defensa e promoción do galego, o cumprimento estrito de toda a lexislación aplicable a esta finalidade e a súa vontade de cooperación con todas as institucións e colectivos que traballan a favor deste compromiso.

Pola contra, comprobouse a carencia de fundamento da suposta falta de opción de navegación en galego nalgunhas webs como a de cita previa do SERGAS, ou a de sanidade exterior. Normalmente, trátase de problemas na configuración dos navegadores do usuario, os propios criterios de indexación de determinados motores de procura que dependen de numerosos factores como o coñecemento do lugar onde se localizan os equipos, de indexacións realizadas hai anos, etc. No caso do SERGAS, comprobouse que, por defecto, a primeira vez que se entra móstrase a páxina na súa versión en galego. Se non se eliminan os datos de navegación, a seguinte vez que se acceda visualizarase a versión (en galego ou en castelán) que quedou activa a última vez que se entrou.

F. Convocatorias para as probas de acreditación de lingua galega Celga

No ano 2013 tiveron entrada nesta institución varios escritos de queixa nos que os reclamantes solicitaban descentralizar a proba do Celga 1, que só se convocaba en Santiago de Compostela, Ponferrada, Madrid e Barcelona, e realizar as probas libres de certificación nas mesmas localidades nas que se celebran os exames dos demais niveis para partir do Celga 2, é dicir, na Coruña, Lugo, Ourense e Vigo. Existía unha demanda potencial de probas de certificación en Vigo que facía entender como razoable unha ampliación das sedes de celebración das probas para obter o Celga 1. A outra petición era recuperar as dúas convocatorias anuais.

En 2014 formulamos á entón Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria a recomendación de que, en función da demanda potencial de alumnado, a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, a través da súa Secretaría Xeral de Política Lingüística, procurase ampliar a convocatoria das probas de certificación de lingua galega do nivel 1 ás mesmas localidades nas que se celebran as probas dos demais niveis 2, 3 e 4, e se é posible, que se convocasen xa ese ano en Vigo, por estar matriculados naquel momento na Escola Oficial de Idiomas de Vigo un número suficiente de alumnos no curso preparatorio para as probas do Celga 1.

Formulamos ademais a suxestión de que se considerase a conveniencia de restituír as dúas convocatorias anuais nas probas para a obtención dos certificados de lingua galega, niveis Celga 1, 2, 3 e 4, co fin de flexibilizar os períodos de tempo necesarios para conseguir os pertinentes certificados, na medida en que os orzamentos da Secretaría Xeral de Política Lingüística permitíseno nos seguintes exercicios económicos xa que, como se indicou, é cada vez maior o número de cursos, probas, concursos-oposición, etc., que establecen un perfil lingüístico determinado como requisito e/ou mérito nas súas convocatorias e as probas libres de nivel son, para moitas persoas, unha vía idónea para obter a certificación das súas competencias.

No informe remitido en resposta á resolución desta institución, a consellería manifestou que a decisión de reducir as localidades nas que se realizan as probas veu motivada polo considerable descenso do número de persoas matriculadas nas probas Celga 1, que pasou de 354 persoas no ano 2011, a 101 persoas no ano 2014 (un 71,5% menos).

En consecuencia, a Consellería, a través da Secretaría Xeral de Política Lingüística, co obxectivo da maior racionalización dos recursos orzamentarios dispoñibles, decidiu realizar as probas para a obtención dos certificados de lingua galega Celga 1, en Santiago de Compostela, Madrid, Barcelona e Ponferrada. No ámbito da nosa comunidade autónoma, realízanse ditas probas unicamente en Santiago de Compostela pola maior cobertura territorial que se ofrece desde a capital de Galicia ao resto da comunidade. Por tanto, á hora de planificar as localidades nas que se realizan as probas de obtención do certificado do nivel Celga 1, valóranse varias circunstancias, en particular, o descenso do número de alumnos matriculados e a necesidade de racionalizar o uso dos recursos públicos.

En relación coa suxestión de valorar a conveniencia de restituír as dúas convocatorias anuais para a obtención dos certificados acreditativos do coñecemento da lingua galega, como se indicou no informe remitido a esta institución en decembro de 2013, o número de convocatorias e o número de cursos determínase en función da demanda real e das distintas necesidades ás que debe facer fronte a consellería, a través da Secretaría Xeral de Política Lingüística. Entre elas, debe atender non só as demandas relacionadas con este ámbito, senón tamén as relacionadas con todos os ámbitos de elaboración e impulso das propostas lexislativas e regulamentarias que potencien a normalización lingüística e o fomento do uso da lingua galega, a programación e a execución de medidas para o fomento do uso do idioma galego nos diferentes campos sociais e económicos de Galicia, a planificación e o desenvolvemento de campañas e medidas de fomento do uso, coñecemento e difusión do galego, a convocatoria e administración das probas e certificados de tradutoras e tradutores e de intérpretes xurados/ as doutras linguas ao galego e viceversa, etc., debendo priorizarse, en cada momento, as necesidades que se consideren máis urxentes, en virtude da Lei 2/2011, do 16 de xuño, de disciplina orzamentaria e sustentabilidade financeira (Diario Oficial de Galicia núm. 124, do 29 de xuño de 2011).

Por tanto, actualmente, a convocatoria para a obtención dos certificados é anual, sen prexuízo de que a situación e o criterio de programación poida variar no futuro, en función das distintas dispoñibilidades e principios orzamentarios, do número de alumnado demandante, que nos últimos anos descendeu de forma significativa, e as prioridades que se determinen en cada momento pola consellería.

Por tanto, a consellería non aceptou nin a recomendación nin a suxestión, baseándose en criterios de eficiencia de recursos e de limitacións orzamentarias, aspectos nos que non cabe impoñer ningunha medida pois dependen estritamente da potestade de cada administración na asignación e execución do gasto que teñan autorizado pola lei de orzamentos xerais da comunidade autónoma. Sobre esta cuestión, esta institución non ten a capacidade de instar de ningunha administración medidas que impliquen compromisos de gasto ou investimento non previstos expresamente na lei ou respecto dos que non se adoptou ningunha decisión por parte da correspondente consellería.

Este ano volvéronse a recibir queixas con idéntico obxecto e comunicouse ás persoas promotoras dos devanditos expedientes que carece de sentido insistir nunha cuestión respecto da que a consellería expresou xa a súa decisión de non introducir, polo momento, ningún cambio, expresando ao mesmo tempo a súa vontade de reconsiderar no futuro a situación e os criterios de programación en función da dispoñibilidade orzamentaria.

3. Area de deportes

Na área de deportes, suscitáronse varias queixas relativas á imposibilidade de cambiar de club por parte de xogadores menores de idade por mor da fusión do club no que tiñan a súa ficha federativa, o C.D. Conxo, con outra entidade. Desde a Secretaría Xeral para o Deporte solicitouse informe á Federación Galega de Fútbol, que reiterou o criterio, xa

coñecido, relativo á duración do compromiso adquirido en relación coas licenzas subscritas polos xogadores de fútbol ao principio de cada tempada, subliñando que a normativa que regula as baixas dos menores establece que o interesado debe manifestar a súa expresa vontade de darse de baixa no club entre o 1 de xullo e o 31 de xullo de cada ano, é dicir ao rematar cada tempada. Conclúe que, por motivos lóxicos de organización da competición durante a tempada, o xogador non pode darse de baixa do seu equipo de xeito unilateral, sen contar co consentimento do seu club para fichar por outro.

Porén, a Federación Galega de Fútbol non fai alusión algunha a unha posible irregularidade da renovación destas licenzas posto que as persoas que promoveron os expedientes de queixa alegaron, entre outras supostas irregularidades destas renovación, o incumprimento do artigo 117 do Regulamento xeral da federación:

> *Artículo 117: Derechos y obligaciones específicos derivados de la suscripción de la licencia*
>
> *1. Son derechos de los futbolistas:*
>
> *a) Los futbolistas tienen derecho a las prestaciones de la Mutualidad de Previsión Social de Futbolistas Españoles u cualquier otro seguro deportivo con el que haya contratado la RFGF, siempre que estén al corriente de sus cuotas.*
>
> *b) En caso de fusión de dos o más clubes, los futbolistas y técnicos inscritos por cualquiera de ellos con licencia aficionado o inferior y, asimismo, de fútbol sala, fútbol femenino y femenino base, quedarán en libertad de continuar o no en el club que resulte de la fusión, opción que podrán ejercer en el plazo de ocho días, a contar de la fecha en que aquélla quede registrada en la RFGF. Los que en el indicado término no hubiesen manifestado su deseo de cambiar de club, así como los profesionales que tuvieran inscritos los fusionados, quedarán adscritos al nuevo club y deberán formalizar licencia por éste, que se subrogará en los derechos y obligaciones del anterior al que el interesado pertenecía. Para la eficacia de lo anteriormente dispuesto, los clubes interesados en la fusión deberán dar a conocer a sus futbolistas y técnicos de aquella clase el texto del apartado precedente, a través de carta certificada, cursada con una antelación mínima de ocho días a la fecha de la comunicación de la fusión a la RFGF. El incumplimiento de esta obligación no enervará el derecho de opción del futbolista.*

Neste caso, en tres das queixas se indicaba non ter recibido a carta certificada, cursada cunha antelación mínima de oito días á data da comunicación da fusión á RFGF. No mes de setembro, as familias foron convocadas para informarlles da fusión entre o CD Conxo e o Santiago FC e nesa reunión preguntouse expresamente que sucedería se un xogador non estaba conforme coas novas circunstancias, distintas da situación da tempada anterior. De xeito inequívoco, afirmouse polos representantes do club que quedarían en liberdade de continuar ou non no club. Porén, non se cumpriu a obriga de notificar expresamente por carta certificada a fusión, polo que cómpre entender que a adscrición automática ao novo club non é eficaz, dado que o regulamento configura a obrigación de notificación por carta

certificada como requisito de eficacia. De feito, salienta que o incumprimento desta obriga non enervará o dereito de opción do futbolista.

Tendo en conta que o Decreto 120/2013, do 24 de xullo, polo que se aproba o Regulamento do Comité Galego de Xustiza Deportiva, establece como competencia propia deste Comité o control administrativo respecto das funcións públicas encomendadas ás federacións (art. 3, d) e que pode terse producido unha vulneración do regulamento no relativo aos futbolistas e ás súas licencias (Título II, Libro II), dímoslle traslado desta situación ao Comité Galego de Xustiza Deportiva por entender que é o órgano competente para resolvela, solicitándolle que nos manteña informados da resolución que finalmente se adopte. É importante indicar que o Comité é o órgano administrativo superior da xurisdición deportiva no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia. Está adscrito ao órgano da Administración autonómica competente en materia de deporte e actúa con total independencia funcional deste e da Administración xeral da Comunidade Autónoma. As súas resolucións son de obrigado cumprimento para as federacións deportivas galegas.

Outras queixas referíanse a deficiencias ou problemas en instalacións deportivas malia que as investigacións levadas a cabo revelaron que non se producira a situación denunciada.

Finalmente, cómpre poñer de manifesto un expediente no que entendemos que se está a producir un incumprimento dunha resolución administrativa firme que impón a unha federación deportiva a emisión de determinados diplomas. A competencia para a emisión dos diplomas, segundo quedou acreditado no curso do procedemento administrativo perante o Comité Galego de Xustiza Deportiva (CGXD) era, naqueles momentos, da Federación Galega de Karate e Disciplinas Asociadas.

Así se argumenta e razoa con toda claridade na resolución do 26 de setembro de 2017 e na segunda resolución do CGXD do 22 de xaneiro de 2018. En ambos os casos, a administración estaba obrigada a decidir ou declarar directamente sobre as cuestións suscitadas no procedemento administrativo por impoñerllo a norma que regula as súas potestades, e así se fixo. Porén, a federación alegou en fase de execución a súa falta de competencia, derivando a cuestión á Real Federación Española de Karate.

Nesta fase, calquera alegación relativa a imposibilidade do seu cumprimento por parte da Federación é extemporánea xa que tivo á súa disposición as vías legais para a súa impugnación. Como é sabido, a decisión administrativa benefíciase dunha "presunción de legalidade". Desta presunción de legalidade extráese como consecuencia que a declaración administrativa que define unha situación xurídica nova crea inmediatamente esa situación, como precisan os artigos 38 e 39 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, dos que resulta que os actos das Administracións Públicas suxeitos ao dereito administrativo serán executivos, presumiranse válidos e producirán efectos desde a data en que se diten.

Esta presunción é, con todo, *iuris tantum,* pero traslada aos administrados a carga de recorrer, primeiro, a través dos recursos administrativos e, unha vez esgotada esta vía, ante os Tribunais da orde xurisdicional contenciosa administrativo. A autotutela declarativa impón o inmediato cumprimento das decisións administrativas e é o particular afectado

por aquelas o que ha de destruír a presunción de legalidade dos actos administrativos mediante a interposición do correspondente recurso. A FGK non recorreu en vía contenciosa ningún dos pronunciamentos do CGXD.

A entidade destinataria das resolucións administrativas firmes que se pronuncian sobre o dereito do reclamante á expedición dos títulos e sobre a competencia da Federación para expedilos é a FGK, ao amparo da normativa aplicable naquel momento; esta cuestión competencial queda resolta polo órgano administrativo superior da xurisdición deportiva no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia en todo o relativo á súa competencia para organizar, impartir e expedir os diplomas de Monitor, Adestrador rexional e Adestrador nacional por tratarse de títulos correspondentes a formación federativa non oficial.

Este pronunciamento sobre a súa competencia non foi impugnado en ningún momento do procedemento e só invócase en fase de execución, utilizando, ademais, un comunicado da RFEK que non foi parte no procedemento e que se refire a outro tipo de titulacións.

A autotutela executiva implica a execución forzosa dos propios actos da Administración, cuxos destinatarios se resistan ao cumprimento constituíndo así o acto administrativo un "título executivo". O artigo 99 da Lei 39/2015 do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas dispón que "a Administración pública, a través dos seus órganos competentes en cada caso, poderá proceder, previo apercibimento, á execución forzosa dos actos administrativos, salvo no suposto que se suspenda a execución de acordo coa Lei ou cando a Constitución ou a lei esixan a intervención un órgano xudicial".

A vinculación da Administración aos seus propios actos declarativos de dereitos impídelle formalmente volver contra eles por outro de signo contrario, a menos que se trate de actos radicalmente nulos nos termos do artigo 106 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, que non é o caso. Tampouco foi solicitada a suspensión da execución; ben ao contrario, esta execución foi instada reiteradamente sen que se obtivo un cumprimento do contido material (a expedición dos títulos) nos seus propios termos.

Por outra parte, o interesado está a sufrir prexuízos no seu ámbito profesional e tamén persoal que poderían derivar noutro tipo de accións. No momento de pechar este informe estamos á espera da resposta a unha recomendación formulada ao CGXD para que, co fin de evitar o incumprimento por parte da Federación Galega de Karate dunha resolución administrativa firme cun concreto contido material (a expedición dos títulos en cuestión) e para a que quedou acreditada a competencia desa federación galega –dada a natureza da formación impartida e a normativa entón vixente–, o Comité Galego de Xustiza Deportiva analice as vías para a execución forzosa da súa resolución administrativa firme do 26 de setembro de 2017 sobre o dereito á expedición de determinados títulos a favor do reclamante, á vista tamén da resolución do 22 de xaneiro de 2018 en canto á inmediata executividade do acordado.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE CULTURA E DEREITOS LINGÜISTICOS					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
	Q/22673/17	Situación derivada da destrución fortuíta dun hórreo	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 20-09-2018	Non aceptada	Q/22673/17
	Q/26329/17 Q/26330/17	Accesibilidade do Castelo do Príncipe	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria 5-03-2018	Non aceptada	Q/26329 E 26330/19
	Q/2402/18	Que utilice a forma legal do seu topónimo en todas as súas actuacións	Concello de Ribeira. 27-06-2018	Parcialmente aceptada	Q/2402/18
	Q/4030/18	Que se garanta o cumprimento da lexislación que dá dereito á libre elección lingüística por parte de todos os usuarios nas súas relacións coa administración sanitaria.	Consellería de Sanidade 19-09-2018	Totalmente aceptada	Q/4030/18
	Q/16878/18	Que se cumpra unha resolución firme do Comité Galego de Xustiza Deportiva sobre a emisión de determinados títulos	Federación Galega de Karate e Disciplinas Asociadas 30-08-2018	Pendente	Q/16878/18

V. Consideracións finais

Seguimos coñecendo queixas nas que se denuncia a desidia dalgunhas administracións locais para protexer o patrimonio cultural no ámbito municipal, tolerando construcións inacabadas, fóra de ordenación, afastadas da tipoloxía construtiva propia da contorna ou con elementos contrarios a un mínimo sentido estético na proximidade de bens de interese cultural ou de bens catalogados. A administración autonómica segue mostrando certa lentitude ou pasividade –xustificada pola falta de medios materiais e humanos–, para impedir a destrución da memoria e da historia de moitos lugares, de maneira moi particular

no ámbito do patrimonio arqueolóxico e do patrimonio natural e ambiental como parte esencial do patrimonio cultural.

Como xa sinalamos en anteriores informes, esta pasividade da administración máis próxima fomenta na sociedade unha cultura de permisividade e tolerancia cara ao "feísmo" construtivo, a desorde e a degradación da contorna que é particularmente aberrante cando é consentida na contorna de bens de valor cultural ou ambiental. É urxente reverter esta situación.

Os obxectivos ambiciosos da nova lexislación de patrimonio cultural e dos programas europeos nos que Galicia participa esixen a implicación da cidadanía na protección e conservación do patrimonio cultural e para isto é necesario un labor previo que non se fixo. Contar coa colaboración e o traballo das persoas e asociacións socio-culturais, de protección do patrimonio, de defensa ambiental… é un paso ineludible, xa que esta tarefa non pode ser, de ningún xeito, impulsada só polas administracións públicas. Para iso, é preciso facilitar o acceso á información pública que obra en poder das administracións, e actuar dun modo transparente na información sobre os proxectos que afectan, dalgunha maneira, ao patrimonio cultural e natural.

É preciso que as administracións con competencias en materia de conservación do patrimonio cultural conten cos medios materiais e persoais que permitan mecanismos máis áxiles e eficaces para salvagardar os bens do patrimonio cultural de Galicia.

En materia de dereitos lingüísticos, a función principal desta institución é garantir a liberdade de elección por parte dos falantes. Non lle corresponde ao Valedor do Pobo a valoración de decisións que leven ao lexislador a adoptar, no seu caso, as adecuadas e proporcionadas medidas de política lingüística tendentes a corrixir, se fose o caso, situacións históricas de desequilibrio dunha das linguas oficiais respecto da outra, emendando así posicións secundarias ou de postergación, nos exactos termos que empregou o Tribunal Constitucional ao referirse a esta cuestión. Como defensor dos dereitos, o Valedor do Pobo debe asegurar que calquera cidadán poida usar libremente a lingua oficial da súa elección en todas as actividades que desenvolva no ámbito territorial da comunidade autónoma, sen prexuízo de normativas sectoriais que determinen o uso preferente ou mesmo xeral dunha das linguas nun ámbito particular, e que só poderían vincular aos funcionarios públicos ou ao persoal laboral dese sector da actividade administrativa, xa que resulta evidente que a oficialidade dunha lingua implica que ninguén pode alegar o seu descoñecemento no ámbito das administracións públicas galegas.

O Valedor do Pobo ten atribuída a facultade específica de defender o dereito a usar o galego e vivir en galego. Todas as administracións públicas tratan de corrixir as disfuncións detectadas no respecto aos dereitos lingüísticos dos cidadáns. Percibimos unha conciencia cada vez maior de que existen dereitos lingüísticos individuais e colectivos e que, con pleno respecto á liberdade de todos os falantes, nunha comunidade autónoma na que o galego é lingua cooficial, debe garantirse o dereito de toda persoa a vivir na lingua propia de

Galicia. É claro que todos os cidadáns en Galicia, calquera deles, ten dereito a que non se lle impoña unha relación cos poderes públicos en castelán.

Trabállase intensamente en defensa do galego desde esta institución e conséguense moitos avances, intervindo mesmo ante empresas e entidades privadas sobre as que non temos competencias de supervisión. Apreciamos un esforzo no sector privado por respectar o dereito dos cidadáns para empregar en todos os ámbitos da súa actividade a lingua oficial da súa elección, procurando ofrecer os seus produtos e servizos en galego e adaptando os seus procedementos de xestión e a súa actividade comercial.

O Valedor do Pobo debe garantir tamén o dereito a usar o castelán. O artigo 3.1 da Constitución configúrao como lingua española oficial do Estado, que inclúe a todos os poderes públicos en España, tamén os autonómicos e locais. Nos territorios dotados dun estatuto de cooficialidade lingüística, o uso polos particulares de calquera lingua oficial ten plena validez xurídica nas relacións que manteñan cos poderes públicos radicados no devandito territorio. Como declarou o Tribunal Constitucional reiteradamente nos problemas de aplicación que suscitaron determinadas regulacións en materia lingüística, "en directa conexión co carácter do castelán como lingua oficial común do Estado español no seu conxunto, está a obrigación que teñen todos os españois de coñecelo, que o distingue das outras linguas españolas que con el son cooficiais nas respectivas Comunidades Autónomas, pero respecto ás cales non se prescribe constitucionalmente tal obrigación. Iso quere dicir que só do castelán establécese constitucionalmente un deber individualizado de coñecemento, e con el, a presunción de que todos os españois coñéceno. Se é inherente á cooficialidade que, nos territorios onde exista, a utilización dunha ou outra lingua por calquera dos poderes públicos neles radicados teña en principio a mesma validez xurídica, a posibilidade de usar só una delas no canto de ambas á vez, e de usalas indistintamente, aparece condicionada, nas relacións cos particulares, polos dereitos que a Constitución e os Estatutos atribúenlles, por canto vimos tamén que o art. 3.1 da Constitución recoñece a todos os españois o dereito a usar o castelán, e os Estatutos de Autonomía,(…) xa sexa dun modo expreso ou implicitamente, o dereito a usar as dúas linguas cooficiais na correspondente Comunidade ou parte de ela".

En canto á toponimia, apréciase boa receptividade entre as administracións galegas e estatais. Non foi rexeitada ningunha das propostas de corrección remitidas pola institución para que a toponimia se axuste á denominación legalmente establecida ante ningunha administración. Existe unha maior sensibilidade sobre a necesidade de adaptar a toponimia ao nomenclátor oficial.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SOCIEDADE DA INFORMACIÓN

I. Introdución

Cada vez son máis os fogares galegos que contan con conexión a Internet. Segundo os datos do Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre o equipamento e uso das tecnoloxías da información en 2018, preto do 86% dos fogares galegos contrataron Internet, o que supón un incremento do 4,8% con respecto a 2017.

Galicia comeza a adquirir velocidade de cruceiro e comeza a pechar a brecha que durante anos mantíñaa moi afastada das comunidades con maior penetración destes servizos. Chama a atención dentro de todas estas cifras o incremento do uso da Rede entre os galegos de entre 65 e 74 anos, máis dun 8,6% respecto do ano anterior. Tamén os nenos de entre 10 e 15 anos (95,3%) empregan Internet, o que sitúa a Galicia como cuarta comunidade con máis usuarios nesa franxa de idade.

A administración electrónica galega é utilizada cada vez máis polas persoas usuarias. O mesmo informe do INE afirma que un 68% dos internautas galegos comunicáronse coas administracións a través de Internet. Creceron un 16,6% no último ano. Galicia superou a media estatal en 2,8 puntos e sitúase na terceira posición na clasificación por comunidades autónomas.

Esta realidade choca coas deficiencias coa cobertura móbil en áreas do territorio que, ano tras ano, faise constar nas queixas. Un estudo da Federación Provincial de Asociacións de Veciños de Lugo evidenciou en 2018 que nesta provincia practicamente só as zonas urbanas dispoñen de bo servizo.

En 2018 concluímos a queixa de 40 persoas dun pequeno núcleo de Folgoso do Courel onde estas deficiencias na cobertura tanto móbil como fixa, condicionaban excesivamente as súas vidas. Aos mozos, polas dificultades de emprender nun territorio onde non é posible acceder a conexións de Internet de calidade e aos maiores, por ver limitada a súa autonomía no acceso a servizos de tele asistencia, por exemplo, que están vinculados a unha liña telefónica.

O ano 2018 supuxo, por outra banda, un impulso para a protección dos dereitos da cidadanía en materia de protección de datos e do recoñecemento dos seus “dereitos dixitais”.

O 25 de maio de 2018 entrou en vigor en Europa o Regulamento Xeral de Protección de Datos que regula o tratamento que realizan persoas, empresas ou organizacións dos datos persoais relacionados con cidadáns na Unión Europea (UE). Esta medida foi adoptada a consecuencia da transformación dixital, que provocou nos últimos anos unha exposición excesiva dos datos persoais. A Unión Europea decidiu deste xeito ampliar a protección dos dereitos individuais.

A nova Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos e Garantía dos Dereitos Dixitais, adaptou o ordenamento español ao Regulamento Xeral de Protección de

Datos e completou as súas disposicións. Un dos saltos cualitativos que supuxo atópase no seu propio obxecto de "garantir os dereitos dixitais da cidadanía conforme ao mandato establecido no artigo 18.4 da Constitución". Esta lei recoñece e garante un elenco de dereitos dixitais dos cidadáns conforme ao mandato establecido na Constitución. Son obxecto particular de regulación os dereitos e liberdades predicables á contorna da Internet; a neutralidade da Rede e o acceso universal; os dereitos á seguridade e educación dixitais e os dereitos ao esquecemento, á portabilidade e ao testamento dixital.

Desde 2018 aparece recoñecido legalmente o dereito á desconexión dixital no marco do dereito á intimidade no uso de dispositivos dixitais no ámbito laboral e a protección dos menores na Internet. Tamén melloráronse as garantías da liberdade de expresión e o dereito á aclaración de informacións en medios de comunicación dixitais.

Neste ámbito de actuación, detectáronse dificultades que as administracións, principalmente a local, teñen á hora de conceder axudas e subvencións públicas con atención ás súas obrigacións de publicidade (vía web) acorde cos mecanismos de protección dos datos persoais das persoas participantes.

II. Datos cuantitativos

A área de Sociedade da Información recibiu no ano 2018 un total de 18 queixas sobre os mesmos asuntos. Soamente unha tivo que ser remitida ao defensor del pueblo por abordar asuntos da súa competencia.

Ao final da anualidade constaban como concluídas todas as queixas menos unha, cuxa entrada foi rexistrada nas últimas semanas de 2018.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	18		18	
Admitidas	17	94 %	17	94 %
Non admitidas	0	0 %	0	0 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	1	6 %	1	6 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	16	94 %	16	94 %
En trámite	1	6 %	1	6 %

Detectouse un descenso importante no número de queixas recibidas, que pasaron de 67 do ano anterior aos 18 rexistradas de entrada pola institución. Así as cousas, a actividade foi equiparable a do ano anterior xa que 45 das queixas quedaron abertas ao remate de 2017 por terse recibido ao final do ano.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual foi a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2017	45	0	45	45	0

Desas 45 queixas resoltas herdadas de 2017, un total de 40 corresponderon a reclamantes de Folgoso do Courel que actuaron en serie ante a institución do Valedor do Pobo en demanda de mellores dotacións de telecomunicacións para a zona.

III. Actividade de supervisión

1. Adaptación de procedementos electrónicos a software libre

A institución do Valedor do Pobo desenvolveu en 2018 unha actuación de oficio porque numerosas aplicacións que a administración autonómica poñía ao servizo da cidadanía funcionaban soamente con *software* que operaba baixo licenza. Esta circunstancia estaba a limitar o acceso de usuarios que empregan o *software* libre nos seus equipos informáticos, a procedementos de concorrencia competitiva, de matrícula nas escolas oficiais de idiomas e a outros trámites que só admitían unha xestión telemática.

En Galicia existe un Plan de Acción *Software* Libre 2017, incorporado á denominada Axenda Dixital de Galicia 2020. Inclúe como un dos principios para a xestión eficiente o impulso do *software* libre e de estándares abertos, así como o fomento da reutilización como "ferramentas para garantir a operatividade dos sistemas informáticos e achegar a tecnoloxía á sociedade, evitando a dependencia de determinados provedores TIC e os custos recorrentes". En 2017 este plan tiña que ter avanzada xa a migración do posto do empregado público á ofimática libre, a publicación e liberación de dúas novas solucións de *software* desenvolvidas pola Xunta de Galicia e a aposta pola reutilización de *software* e contidos, tan necesaria, esta última, para a plena consolidación da transparencia entre as nosas administracións públicas.

O fomento do uso de *software* libre nos novos servizos da administración incluíase entre os eixos de actuación dese plan de acción para o exercicio 2017, como avance para o desenvolvemento da tramitación electrónica integral dos procedementos.

No marco da actuación de oficio, o Valedor do Pobo dirixiuse á AMTEGA, Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, para solicitar datos sobre os servizos que ofrecía a administración autonómica que esixían de sistemas licenciados, sobre as previsións de migración das aplicacións a sistemas libres sen licenza e sobre os criterios para avanzar na tramitación electrónica libre no marco da Axenda Dixital de Galicia 2020.

Co informe, evidenciouse que a Axencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia avanza na súa estratexia de impulso do *software* libre en diferentes ámbitos. Non existían nese momento procedementos alleos aos ofrecidos na Sede Electrónica da administración autonómica que precisasen do uso de aplicacións propietarias.

Informouse de que no ano 2017 culminara, efectivamente, a plena implantación da aplicación ofimática libre ao posto dos empregados públicos. Todos os equipos dispoñían xa dunha versión actualizada e homoxénea do denominado produto *Libre Office*, cuxa incorporación viuse acompañada da formación aos seus usuarios. A pesar diso, nalgúns equipos mantíñase a convivencia cos paquetes previos que operan baixo licenza xa que existían aplicacións ou sistemas que, con carácter excepcional, non funcionaban de maneira adecuada co *LibreOffice*. Este problema afectaba principalmente ás relacións con outras entidades públicas ou a funcionalidades concretas.

Detectouse un problema de compatibilidade da ofimática libre do posto do empregado público nas relacións con outras administracións

Desde 2017 contribuíuse á progresiva liberación de aplicacións desenvolvidas pola administración con novas solucións tecnolóxicas como o *proxecto ANSIBLE* ou o *arquetipo Web Java* no que se basean novas aplicacións web da administración.

Os cambios nas políticas de funcionamento dos navegadores viñan condicionando, por outra banda, a compatibilidade de procesos cos sistemas libres. Facíase pertinente traballar neste campo, principalmente por ter incidencia directa nos servizos ofrecidos á cidadanía por medio da e-administración e da Sede Electrónica.

Os usuarios da Sede Electrónica, posta en marcha pola Xunta de Galicia no ano 2011, poden promover de forma electrónica máis de 1.400 procedementos. Aínda que a Sede Electrónica é compatible con sistemas operativos libres actualizados (como *Debian* e *Ubuntu*), os cambios nas políticas de funcionamento de diversos navegadores de uso estendido condicionaron funcionalidades imprescindibles nas relacións entre administrado e *e.administración* como ocorreu co emprego da sinatura electrónica.

A AMTEGA informou de que os seus traballos centrábanse nese momento na adaptación dos seus formularios para salvar esas dificultades (no mes de xuño de 2018 alcanzouse o 55% de adaptación). A axilidade nesta fase, así como a "priorización" dos procedementos polo seu número de usuarios e a inminencia de convocatoria debería ser atendida neste proceso de adaptación.

Debe priorizarse a adaptación dos procedementos electrónicos con concorrencia competitiva a sistemas libres

Eses flocos pendentes de atención levaron ao Valedor do Pobo a emitir unha recomendación para que desde a Xunta de Galicia se antepuxese a adaptación a *software* libre dos procedementos electrónicos a disposición da cidadanía por medio da Sede Electrónica, en especial os procedementos de concorrencia competitiva e os que soamente admitían unha tramitación electrónica. Tamén se lle instou a axilizar a adaptación dos formularios restantes afectados polas políticas de funcionamento dos navegadores e a promover, ante o resto das administracións, a necesidade de desenvolver sistemas libres compatibles con *LibreOffice* que permitisen abandonar esa convivencia excepcional cos programas de ofimática licenciados.

A AMTEGA anunciou no mes de xuño que a totalidade dos formularios de apertura de novas convocatorias xa estaban a funcionar de maneira apropiada e que se continuaría coa progresiva actualización de formularios non suxeitos a convocatoria, con prioridade para os que tivesen maior nivel de uso e/ou ámbito de aplicación.

2. Emprego excesivo de datos persoais.

En ocasións as esixencias de publicidade de determinados procedementos, principalmente de concesión de axudas públicas, choca coa necesaria protección dos datos persoais da cidadanía. Precisamente este foi un dos asuntos que chegou á oficina do Valedor do Pobo, e que foi obxecto de análise da área de Sociedade da Información, tratando de atopar o criterio que permitise alcanzar ese fráxil equilibrio entre publicidade e transparencia e protección. Non sería posible sen a colaboración da Agencia Española de Protección de Datos.

Conforme á normativa reguladora en materia de subvencións, a concesión de axudas ou subvencións debe suxeitarse aos principios de publicidade, transparencia e concorrencia, e, por tanto, deben ser obxecto de publicación os datos persoais dos beneficiarios, a cantidade concedida e a finalidade ou finalidades das axudas. Esta publicación adoita realizarse por medio de direccións web nas que permanecen os datos por tempo indeterminado.

No caso das persoas físicas, en virtude do principio de "minimización", deben ser obxecto de publicación, a criterio da Agencia de Protección de Datos "os datos personales mínimos imprescindibles para cumplir a finalidade buscada pola norma".

A publicación de datos persoais na concesión de subvencións debe seguir o principio de "minimización": datos mínimos imprescindibles para cumprir coa finalidade

Para un dos casos atendidos, a concesión de axudas municipais ao transporte, este mínimo podería quedar limitado ao nome e apelidos da persoa, as catro últimas cifras do seu DNI, a puntuación final obtida e, en caso de ser beneficiario, a cantidade concedida, tal e como estipula a Disposición Adicional Séptima do Proxecto de Lei Orgánica de Protección de Datos Personais.

En canto ao aspecto temporal, é dicir, sobre canto tempo ha de conservarse a información sobre os procedementos de concesión de axudas públicas ou subvencións nas páxinas web, concluíuse que o tempo que estableza a lei, ou na súa falta, o imprescindible para cumprir coa finalidade da publicación. Así, cando finalice o prazo de reclamación ou de interposición dos correspondentes recursos, os datos de carácter persoal publicados deberán ser borrados dos sitios web institucionais susceptibles de consulta a través da Internet, procedéndose á supresión dos mesmos. Todo isto, de forma evidente, á marxe do exercicio, por parte dos posibles afectados, dos seus dereitos de supresión ou oposición.

A investigación deste caso culminou cunha recomendación que se podería adoptar como criterio por parte das administracións que conceden axudas públicas e máis

particularmente polos concellos de Galicia para que unha vez transcorridos os prazos de reclamación ou de interposición de recursos nas convocatorias de axudas, procédase a borrar e suprimir de oficio os datos persoais publicados.

3. Núcleos con deficientes servizos de telefonía e Internet

A finais de 2017, a institución do Valedor do Pobo iniciou a queixa promovida por 40 veciños dun pequeno núcleo do Concello de Folgoso do Courel sobre o funcionamento deficiente dos servizos de telefonía e da Internet na zona. Aos problemas de cobertura por medio de telefonía móbil ou para instalar Internet sumáronse os da telefonía fixa, sen que os equipos técnicos das compañías lles deran unha solución ou alternativa.

O caso deste pequeno núcleo de O Courel, Ferreirós, é equiparable ao doutros puntos da comunidade onde a orografía e as particularidades do terreo fan moi complicado o achegamento de servizos de telecomunicacións de calidade. Todo iso cun agravante: adoita tratarse de núcleos pouco habitados e con poboación bastante envellecida. Ter teléfono fixo faise imprescindible para acceder a servizos de tele asistencia e Internet ou para poder incentivar aos máis novos a emprender nesas zonas rurais.

Para atender as necesidades destes 40 veciños actuouse en varias frontes. A oficina do Valedor do Pobo dirixiuse nun primeiro momento á Xunta de Galicia que, por medio da Axencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) informou de que establecera contactos coas principais operadoras (Telefónica, Vodafone e Orange) e que ningunha delas mostrara interese en dotar de cobertura móbil a esta zona, aínda que se lles facilitase infraestrutura pública.

O servizo de telefonía móbil non ten na actual lexislación española consideración de servizo universal. Non así a telefonía fixa e a banda larga consideradas “servizo universal” en virtude do artigo 25 da Lei 9/2014 do 9 de maio Xeral de Telecomunicacións. Garantir ese servizo universal correspondía no momento de abrir a investigación ao entón Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. A empresa Telefónica España, pola súa banda, consta como operador designado oficialmente para garantir a prestación do servizo universal de telecomunicacións.

En contacto co Ministerio pola ausencia dese servizo universal en Ferreirós, este derivou responsabilidades a Telefónica España como operador designado para a prestación do servizo, para atender as “peticións razoables” de conexión que lle soliciten os usuarios, independentemente da súa localización. As prestacións mínimas para garantir pasarían por acceso a servizo telefónico, acceso á Internet a 1 megabit por segundo, ou ambas as dúas. O ministerio informou ademais da existencia de plans estatais de apoio ás operadoras para estender a cobertura da banda larga de nova xeración a zonas que non dispoñían dela, nin para as que estaba planificada.

En terceiro lugar, buscáronse respostas ante a Delegación Territorial do Telefónica España. Propiciouse que representantes da empresa desprazásense persoalmente, e por primeira vez, ás dependencias do Valedor do Pobo para informar da situación en Folgoso do Courel.

A pesar da súa dispersión poboacional, informouse de que Galicia conta na actualidade cun 98% de cobertura móbil, que a sitúa entre as comunidades autónomas mellor cubertas.

As opcións tecnolóxicas máis recentes están a apostar pola plena implantación da cobertura móbil en detrimento das liñas fixas, cuxo mantemento resulta máis gravoso en caso de inclemencias ou incendios. Moitos dos servizos vinculados a liñas fixas, por exemplo a tele asistencia, traballan na actualidade para prescindir da súa dependencia coas conexións fixas e substituílas por tecnoloxías móbiles que permiten ofrecer atención de maior calidade e con mellores recursos.

O informe entregado na reunión evidenciou carencias neste núcleo de poboación "moi pequeno e de orografía moi difícil", segundo os responsables de Telefónica. Os accesos fixos estaban a darse por sistemas AFR/TRAC e os parámetros de cobertura de telefonía móbil eran moi deficientes. Neste contexto Telefónica anunciou medidas como a instalación dunha nova Estación Base que dese cobertura móbil aos núcleos afectados, mellorando así mesmo a dotación de telefonía fixa.

Informouse de que, nese momento, en Folgoso do Courel existían 5 estacións basee e 3 repetidores para unha poboación de 1025 habitantes: "Comparativamente é unha das maiores taxas de infraestrutura de telefonía móbil por habitante de Galicia". Un total de 8 núcleos estaban aínda así necesitados de atención xa que os accesos fixos estaban a proporcionarse aos núcleos pequenos vía Telefonía Rural por Acceso Celular (TRAC).

Cunha cobertura móbil de calidade pódense prestar os servizos necesarios para a poboación maior e os mozos que desexan emprender no rural

Telefónica informou dos traballos que estaba a realizar en todos estes lugares para mellorar a cobertura e deu datos específicos para acometer actuacións de futuro. No caso de Ferreirós , que motivara a queixa, os traballos atopábanse moi avanzados coa vantaxe de que a empresa aprobara o orzamento para acometelos. A final de ano estaba a traballarse, en coordinación co concello e coa AMTEGA para buscar a localización idónea para unha nova estación que, unha vez dotada a infraestrutura, cubrise as necesidades demandadas.

A reclamación da cidadanía de Folgoso, a pesar das demoras e das dificultades que toda infraestrutura de telecomunicacións leva, en núcleos con orografía adversa, permitiu á valedoría consolidar vías de colaboración que repercutirán, no curto prazo, á mellora das telecomunicacións na zona.

Cunha cobertura móbil de calidade, a prestación de servizos necesarios para a zona, tanto para a poboación envellecida como para os mozos que desexen instalarse ou activar a economía da comarca, quedaría satisfeita.

4. Obrigación dos empregados públicos de relacionarse por vía telemática

O artigo 14 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas senta as bases para o exercicio do dereito e do deber das persoas para relacionarse coas súas administracións. En virtude do mesmo, as persoas físicas "poderán elixir en todo momento" se se comunican coas Administracións Públicas para o exercicio dos seus dereitos e obrigacións a través de medios electrónicos "salvo que estean obrigadas a relacionarse a través de medios electrónicos coas Administracións Públicas".

O artigo 14.2 menciona expresamente que estarán obrigados a relacionarse a través de medios electrónicos coas Administracións Públicas, "para a realización de calquera trámite dun procedemento administrativo" determinados suxeitos entre os que se inclúen: "os empregados das Administracións Públicas para os trámites e actuacións que realicen con elas por razón da súa condición de empregado público, na forma en que se determine regulamentariamente por cada Administración".

> Os empregados da administración están obrigados a relacionarse por medios electrónicos coas Administracións Públicas para os trámites relacionados coa súa condición de empregado público

Para maior abondar, o artigo 14.3 establece que "regulamentariamente, as Administracións poderán establecer a obrigación de relacionarse con elas a través de medios electrónicos para determinados procedementos e para certos colectivos de persoas físicas que, por razón da súa capacidade económica, técnica, dedicación profesional ou outros motivos quede acreditado que teñen acceso e dispoñibilidade dos medios electrónicos necesarios".

A utilización do rexistro físico por parte dos empregados públicos para a realización de trámites relacionados con esa condición laboral está descartada, partindo desas previsións legais.

Neste marco, estudouse o caso dunha persoa, docente universitaria, que se dirixiu a esta institución tras ver rexeitada unha solicitude de complementos de excelencia curricular á administración competente por presentar a documentación no rexistro físico.

5. Problemas derivados da transición á e-administración local

A simplificación dos procedementos é un dos principios que rexe o salto cara á e-administración na que tanto traballan as entidades locais. Evitar a sobrecarga de documentación ao iniciar calquera tramitación cidadá e interconectar por medio da "consulta autorizada" a información persoal que consta en diferentes administracións é un dos mecanismos que contribúe a esa necesidade.

O artigo 72 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, alude ao principio de "simplificación administrativa" cuxo presunto incumprimento trasladouse por medio das queixas da área en 2018. O artigo indica que de acordo co mesmo "acordaranse nun só acto todos os trámites que, pola súa natureza, admitan un impulso simultáneo e non sexa obrigado o seu cumprimento sucesivo".

A inexistencia de rexistros electrónicos nalgúns concellos imposibilita dar cumprimento ás previsións legais sobre os mesmos. Algunhas persoas dirixíronse precisamente ao Valedor do Pobo ante a obrigatoriedade de entregar documentación física doutras administracións como complemento dos seus procedementos "cando bastaría cunha autorización dos usuarios para requirila internamente". A omisión dese trámite, como a entrega de información fiscal, por exemplo, deixaba sen valor o procedemento, cos consecuentes prexuízos para a cidadanía.

Moitas destas queixas resólvense favorablemente. As administracións locais están a facer un esforzo importante en adaptar os seus sistemas para a plena implantación do rexistro electrónico. Mentres tanto, dirixen aos departamentos responsables instrucións para incorporar a "consulta autorizada" aos procedementos co obxecto de simplificar a tramitación e descargar aos usuarios de burocracia.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN (Administración electrónica, protección de datos)					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
1	Q/2370/18	Recomendación dirixida á Axencia de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA), para que adapte *a software libre* os procedementos electrónicos ao servizo da cidadanía, en especial os procedementos de concorrencia competitiva	Axencia Galega de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) 04/06/2018	ACEPTADA	Q/2370/18

2	Q/4455/18	Suxestión dirixida ao Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra, para que avance na implementación de opcións electrónicas no traslado de documentación administrativa á cidadanía.	Arquivo Histórico de Pontevedra 08/10/2018	ACEPTADA	Q/4455/18
3	Q/18666/18	Recomendacion dirixida ao Concello de Boiro, para que proceda a borrar e suprimir datos personais innecesarios de convocatorias de axudas públicas ao transporte.	Concello de Boiro 02/11/2018	ACEPTADA	Q/18666/18

V. Consideracións finais

Un maior número de fogares dispoñen en Galicia de conexión a Internet. Detectouse (datos do INE) un incremento notable no emprego da Rede por parte das persoas maiores de 65 anos e nas relacións entre administrado e administración. Estas cifras delegan nos poderes públicos a responsabilidade de facilitar estas relacións por medio de sistemas máis intuitivos, simples e compatibles.

A administración debe apostar definitivamente pola implementación de rexistros e sedes electrónicas con sistemas que nunca limiten o acceso por cuestión de licenzas, incompatibilidades cos navegadores ou coas súas diferentes versións. O usuario debe ter garantida a prestación do servizo electrónico independentemente das aplicacións que empregue para o seu acceso, sempre que se trate de ferramentas de ampla implantación.

Desde a Xunta de Galicia aceptouse a recomendación de dar o salto definitivo ao *software* libre tanto na ofimática do empregado público como na necesaria actualización dos formularios, que viñan condicionados polas actualizacións dos navegadores de uso máis estendido. Promovemos desde o Valedor do Pobo o salto a estes sistemas máis democráticos, sobre todo, no caso de procedementos de concorrencia e utilizados por maior número de persoas.

A institución do Valedor do Pobo é consciente das dificultades que unha orografía como a galega supón para que os operadores doten de cobertura telefónica e da Internet a determinados puntos que padecen deficiencias. A actuación positiva no caso de O Courel evidenciou que a coordinación entre empresas de telefonía (deben apostar por estas zonas a pesar de que o investimento non lles resulte rendible) e administracións implicadas pode resultar moi satisfactoria. Ábrese así unha vía de optimismo para actuar noutras localizacións.

A lexislación española (Lei 9/2014 do 9 de maio Xeral de Telecomunicacións) outorga á telefonía fixa a consideración de "servizo universal". A tecnoloxía móbil pode ofrecer, a medio prazo, mellores solucións na prestación de servizos á cidadanía, cun menor custo en

caso de incidencias. Pero non ten esa consideración, polo que, desde o Valedor do Pobo animamos aos lexisladores para valorar a posibilidade de ampliar as garantías na prestación do servizo ás conexións móbiles. Só desta maneira poderíase asegurar a chegada da cobertura de calidade a núcleos con serias dificultades para alcanzala en Galicia e ofrecer así servizos de asistencia á poboación maior residente e animar aos emprendedores para investir en zonas despoboadas. O Valedor do Pobo comunicarase co Defensor del Pueblo nos próximos meses para trasladar as necesidades de Galicia neste ámbito e solicitar a súa intervención ante o Goberno para asegurar os servizos móbiles en zonas poboadas illadas.

A utilización de datos excesivos na difusión de axudas públicas por medio das páxinas web das entidades locais pode entrar en colisión coa protección de datos das persoas participantes en tales procedementos. Con atención ás directrices apuntadas pola Agencia Española de Protección de Datos facemos extensiva a todos os concellos de Galicia esa idea de que se atenda ao principio de “minimización” (publicar os datos imprescindibles para a finalidade da axuda) e se eliminen os datos unha vez conclúan os prazos para a interposición de recursos ou reclamacións ao procedemento en cuestión.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: IGUALDADE DE XÉNERO

I. Introdución

A nosa Constitución protexe especialmente o dereito á igualdade de trato e á non discriminación e o principio de igualdade de oportunidades entre mulleres e homes, ao incorporar este recoñecemento nos artigos 14 e 9.2 do máximo texto normativo español. A partir de aquí, fóronse desenvolvendo diferentes normas que veñen concretar estes dereitos fundamentais para que a garantía e respecto sexa real e efectiva.

A nivel galego, debemos destacar a aprobación do Decreto lexislativo 2/2015, do 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade, elaborado co propósito refundir o conxunto de leis vixentes ata ese momento cuxo obxecto directo era a regulación en materia de igualdade. A importancia deste Decreto lexislativo estriba en que non supón unha mera refundición da normativa anterior nun só texto, senón que implica unha estruturación por contidos de forma sistemática.

O texto comeza por un título preliminar no que se recollen as disposicións xerais, e logo seguen catro títulos máis nos que, respectivamente, se regula a integración transversal do principio de igualdade nas actuacións da Xunta de Galicia e do seu sector público, as condicións de emprego en igualdade na Administración pública galega, as previsións sobre igualdade nas empresas e, finalmente, o apoio á conciliación e á corresponsabilidade.

Hai que mencionar que segue vixente a Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a Prevención e o Tratamento Integral da Violencia, tendo en conta as modificacións realizadas mediante a aprobación da Lei 12/2016 do 22 de xullo. Destaca aquí o Observatorio Galego da Violencia de Xénero, que é un órgano previsto na Lei mencionada de 2007 cuxo encargo é o de estudar, avaliar e realizar o seguimento das políticas contra a terrible secuela da violencia de xénero en Galicia. Este organismo aprobou en xullo de 2017 o Protocolo de coordinación e cooperación institucional fronte á violencia de xénero, con propostas para sensibilizar en violencia de xénero, incluíndo tamén protocolos de actuación en todos os ámbitos, desde o educativo, o sanitario e o xurídico ata o social.
En materia de igualdade tamén hai que mencionar o VII Plan Estratéxico de Galicia para a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes 2017-2020, que constitúe o instrumento a través do que a Xunta de Galicia ten previsto articular as políticas públicas pertinentes para consolidar os avances que a nosa sociedade foi articulando nos últimos tempos en materia de igualdade, co obxectivo de "reforzar as medidas dirixidas á eliminación das distintas brechas de xénero e sentar os cimentos para conseguir novos avances na igualdade entre mulleres e homes; todo co fin de contribuír a un desenvolvemento social e económico de Galicia verdadeiramente democrático, xusto e sustentable."

Ademais, na área de igualdade é preciso ter en conta as medidas específicas que na normativa concreta sobre recursos humanos, aplican as diferentes administracións

públicas para tratar de alcanzar a necesaria conciliación laboral e familiar, permitindo unha equiparación real no desenvolvemento da carreira profesional de homes e mulleres. Esas medidas específicas deben ser obxecto de supervisión en canto á súa aplicación práctica.

Por último, debemos mencionar a aprobación por parte da Xunta de Galicia do Plan Galego de Conciliación e Corresponsabilidade 2018-2021, mediante o que o goberno asume "un firme compromiso coa sociedade galega a favor da igualdade de dereitos e oportunidades entre mulleres e homes, conscientes de que, sen dúbida, un dos grandes retos para os próximos anos é lograr a conciliación corresponsable". Sobre o impulso das iniciativas recollidas neste Plan e a súa concreción real, poderá exercer a súa labor de supervisión o Valedor do Pobo na comprobación efectiva do respecto aos dereitos e liberdades recoñecidos na lexislación vixente.

II. Datos cuantitativos

Durante o ano 2018, foron 14 os expedientes tramitados no Valedor do Pobo en materia de igualdade, todos eles de carácter individual ao non recibirse ningún asunto que afectase a varios asinantes.

Das únicas dúas queixas inadmitidas, unha foi arquivada por non existir actuación administrativa previa e a outra remitiuse ao Defensor del Pueblo por referirse a actuacións da Administración Xeral do Estado.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	14		14	
Admitidas	12	85,72 %	12	85,72 %
Non admitidas	1	7,14 %	1	7,14 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	1	7,14 %	1	7,14 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	8	66,67 %	8	66,67 %

En trámite	4	33,33 %	4	33,33 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2017	2	0	2	2	0

III. Actividades de supervisión

Nesta área específica de igualdade tramítanse queixas cuxo contido principal afecta de forma directa e substancial aos dereitos das mulleres. Con todo, hai que sinalar que, debido á transversalidade desta problemática, poden producirse vulneración de dereitos que, aínda provindo de desigualdades por xénero, analízanse noutras áreas por afectar o asunto a outras cuestións (emprego público, educación, sanidade, etc.), sen restar importancia á perspectiva de xénero que nelas subxace, dado o incuestionable valor que merece a vixilancia das máximas garantías en termos absolutos en materia de igualdade.

1. Vítimas de violencia de xénero

Centrándonos xa nos expedientes tramitados especificamente na área de igualdade, queremos destacar un deles, pola relevancia a efectos de modificación normativa que supón.

A interesada expuña o problema que sofren aquelas mulleres vítimas de violencia de xénero ás que se lles autoriza cambio de identidade, pois vense obrigadas a solicitar a expedición de toda a documentación administrativa necesaria para iniciar unha traxectoria vital cun novo nome (DNI, títulos académicos, etc.) debendo abonar as taxas de todos eles.

A nivel educativo, dirixímonos á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria quen nos remitiu un informe declarando ser consciente das dificultades que xorden cando se produce un cambio de identidade en circunstancias excepcionais, sendo unha das máis dolorosas, a derivada de ter a condición de vítima de violencia de xénero.

Afirmaba a administración educativa que para poder facilitar a normalización da vida diaria das persoas que sofren esta problemática e na parcela das súas competencias, buscouse a forma de habilitar legalmente a nova expedición dos títulos académicos derivada do cambio de identidade. Ante a falta dunha lexislación concreta, a Consellería acudiu á disposición adicional segunda da Lei 3/2007, do 15 de marzo, reguladora da rectificación .

rexistral da mención relativa ao sexo das persoas (Boletín Oficial do Estado, núm. 65, do 16 de marzo), relativa a " Reexpedición de títulos o documentos": "Para os efectos do pago de taxas por reexpedición dos títulos ou documentos, a rectificación da mención do sexo no Rexistro Civil non se considera causa atribuíble á persoa interesada". A Consellería confirmaba que na resolución da expedición do título pola reclamante efectuouse unha interpretación extensiva da mencionada disposición adicional segunda da Lei 3/2007. Así asimilouse o cambio de nome derivado da condición de vítima de violencia de xénero co cambio de nome derivado de cambio de sexo dado que en ambos os casos estase ante un cambio do nome e apelidos por unha causa non atribuíble á persoa interesada.

En canto á solicitude de expedición dun novo DNI, tamén nos diriximos á Delegación do Goberno de Galicia (en aras da cooperación entre as administracións públicas, e coa finalidade de fomentar o cumprimento dos principios de eficacia, eficiencia e mellor servizo público) para coñecer o estado de tramitación dese asunto, a pesar de que a administración afectada é de carácter estatal. O delegado do Goberno na Coruña enviou un documento no que se sinalaba que a Delegación estaba a lle prestar a reclamante, o apoio solicitado ante o Rexistro Civil.

Aínda entendendo que o caso concreto tivo unha resolución favorable, consideramos que dada a transcendencia da problemática a nivel xeral esixía, ademais, unha investigación que fose máis aló do caso concreto, instando unha modificación da normativa actual. Dado que a lexislación aplicable provén de organismos estatais, tendo esta Institución competencia tan só a nivel da Comunidade Autónoma galega, consideramos oportuno remitir estas consideracións ao noso homólogo nacional, o Defensor del Pueblo, para que inste ao Ministerio correspondente a posibilidade de adecuar a exención de taxas na expedición de documentación con motivo de cambio de identidade por razóns de violencia de xénero. Desde a defensoría estatal comunicóusenos que se remitiría ao Ministerio de Justicia unha serie de recomendacións para garantir os diferentes aspectos burocráticos que a tramitación dun cambio de identidade lle supón a unha vítima de violencia de xénero, que, involuntariamente, se ve obrigada a realizar xestións administrativas imprescindibles para salvagardar a súa propia seguridade persoal.

Antes da data de peche deste informe, recibimos xa un escrito do Defensor del Pueblo confirmando a aceptación das recomendacións anteditas por parte da Secretaría de Estado de Justicia. O Ministerio indica que, entre as súas prioridades atópase a loita contra a violencia de xénero e a erradicación da mesma, estando actualmente dedicado a dar cumprimento ás Medidas previstas no Pacto de Estado contra a Violencia de xénero. Partindo da orixe do devandito Pacto, indícase que o Pleno do Congreso de los Diputados, na súa sesión do día 15 de novembro de 2016, con motivo do debate acumulado da Proposición non de Lei do Grupo Parlamentario Popular no Congreso, relativa a mellorar e actualizar a Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero, e da Proposición non de Lei do Grupo Parlamentario Socialista, relativa a promover un Pacto Social, Político e Institucional que recupere o espírito de consenso da Lei Orgánica 1/2004, vinculando a todos os partidos políticos, poderes do Estado e

sociedade civil nun compromiso firme en prol dunha política sostida para a erradicación da violencia de xénero, acorda un texto transaccional no que o Congreso insta o Goberno a levar a cabo unha serie de actuacións de especial relevancia en materia de loita contra a violencia de xénero.

O Congreso de los Diputados acorda crear unha Subcomisión no seo da Comisión de Igualdad da devandita Cámara, co fin de articular o devandito Pacto de Estado. Así mesmo, o Senado acorda crear outra Subcomisión no seo da Comisión de Igualdad da referida Cámara. Finalmente, tras os traballos realizados durante varios meses por ambas as comisións, lévase a cabo a elaboración de dous Informes finais: O Informe da Subcomisión do Congreso, que recolle 214 Medidas, tras a comparecencia de 66 expertos na materia, e o Informe da Subcomisión do Senado, que recolle 267 Medidas, tras a comparecencia de 52 expertos.

Do resultado final dos Informes da Subcomisión do Congreso e do Senado, xorden un total de 481 Medidas (moitas delas coincidentes nos dous informes), sendo así que case un total de 100 Medidas afectan o ámbito da Xustiza, e unha porcentaxe importante ao Ministerio de Justicia.

En canto ao ámbito de actuación do Ministerio de Justicia no que atinxe á cuestión exposta, indícase que a Medida 191 do informe do Congreso de los Diputados, recolle expresamente: "Modificar a Lei Orgánica 19/1994, do 23 de decembro, de protección a testemuñas e peritos en causas criminais, para mellorar a protección de vítimas, testemuñas e denunciantes do delito de trata".

Neste sentido, a Medida 212 do informe do Senado, refire: "Asegurar a Protección de Datos de carácter persoal. Faise necesario asegurar a exención de constancia de datos da vítima no expediente xudicial. Poderíase estudar a posibilidade de abrir unha peza separada de carácter secreto no procedemento xudicial. Na medida en que han de constar os datos das vítimas no proceso penal, resulta necesario adoptar as medidas que garantan a preservación deses datos durante a tramitación do proceso, especialmente naqueles supostos nos que exista risco para a vítima. Para ese efecto, a reforma da Lei Orgánica 19/1994, do 23 de decembro, de Protección de Testemuñas e Peritos en Causas Criminais. Aínda que o art. 2.A) da Lei de protección de testemuñas prevé a dita posibilidade, con todo, é necesario mellorar o seu réxime de aplicación.

Non existindo unha exención específica de non facilitar datos en casos de Violencia de Xénero, debería contemplarse para preservar a identidade das vítimas. Por exemplo, en canto ao seu domicilio a efectos de notificacións e a súa dirección de correo electrónico que agora consta nos procedementos se a vítima desexa ser alí notificada. A integridade física das vítimas pode correr perigo se o acusado pode acceder aos seus datos no expediente xudicial.

Queda constancia, por tanto, de que o Ministerio está a traballar no cumprimento e abordaxe das Medidas previstas no Pacto de Estado, ten tamén entre as súas previsións

abordar as referidas Medidas de ambos os informes e polo tanto a modificación da Lei Orgánica 19/1994, do 23 de decembro, de Protección a Testemuñas e Peritos.

Sinálase tamén que non é esta a única vía na que se expuxo ao Ministerio a mencionada reforma, senón que, no seo do Comité Técnico de Unidades de Policía Judicial, do que forma parte o devandito Ministerio, levouse a cabo a creación dun grupo de traballo, co obxectivo de abordar a reforma da devandita Lei.

En conclusión, queda confirmado que, desde o Ministerio de Justicia, se aceptan as Recomendacións formuladas, e que xa se está traballando sobre as mesmas.

2. Medidas de conciliación laboral e familiar

As reivindicacións en materia de conciliación son outro aspecto relevante pola importancia que a efectividade das mesmas vén a condicionar a carreira profesional e a vida familiar das mulleres traballadoras. Neste sentido hai que sinalar que os avances aquí son importantes, aínda que non obsta para seguir vixiando o seu estrito seguimento e cantas melloras sexan necesarias para alcanzar a plena equiparación de dereitos.

Aínda que non se apreciou ningunha vulneración de dereitos en temas de conciliación no exercicio obxecto de análise, si resulta interesante mencionar un expediente no que unha traballadora da Xunta de Galicia, con redución de xornada por coidado de fillos, consideraba discriminatorio que durante os tres meses de verán, nos que a xornada común se reduce a seis horas, ela ten que seguir facendo o seu horario habitual, dado que, ao seu xuízo, o horario de verán só beneficia aos traballadores sen redución.

Tras pedir informe á Consellería de Facenda e analizar a normativa vixente, e valorar os obxectivos primordiais de procura efectiva da igualdade laboral, non atopamos base para entender que se estaba a producir discriminación ningunha. Nas instrucións vixentes contidas na resolución do 20 de xuño de 2013 sobre a xornada de traballo de verán do persoal da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia indícase que, durante a tempada estival, establécese de maneira xeral unha xornada intensiva de traballo (cuxas datas concretas varían en anos posteriores), cuxa esencia se atopa no feito de traballar seis horas continuadas que poderán desenvolverse entre as 8.00 h e as 15.00 h, de luns a venres. Na devandita Instrución especifícase que esta xornada intensiva non supón diminución do horario respecto do persoal ao cal non se lle aplica a xornada de verán (traballadores con redución, horarios especiais ou a quendas), recollendo expresamente que "a adaptación horaria producida con ocasión da xornada de verán recuperarase na forma que se estableza no correspondente calendario laboral, respectando en todo caso a duración mínima da xornada en cómputo anual."

Tal regulación significa que o cálculo da xornada para realizar polos traballadores realízase en cómputo anual, é dicir, todos os empregados realizan o mesmo número de horas (igualmente aqueles que teñen redución de xornada polas causas legais

establecidas, que o fan na porcentaxe concedida). No horario de verán, o menor número de horas efectivamente realizadas desde a segunda quincena de xuño ata a primeira de setembro, deben ser compensadas ao longo do ano para conseguir o total das horas que implica traballar de luns a venres sete horas de promedio. No caso de esta muller, ese cómputo xa está repartido de forma similar e proporcional ao longo de todos os meses do ano, sen que debe compensar as horas de diminución non realizadas durante o horario de verán. Por tanto, trátase aquí dun problema de distribución da xornada, que a traballadora realiza de forma regular de xaneiro a decembro, mentres que os seus compañeiros que gozan da xornada continuada no verán, realízana de maneira irregular, debendo traballar as horas de menos realizadas do 15 de xuño ao 15 de setembro durante os restantes meses do ano.

Por tal motivo, como xa dixemos, non podemos apreciar que exista desigualdade ou discriminación na formulación que realiza a Administración Pública sobre o horario daqueles traballadores que se acolleron á redución de xornada para coidado de fillos. A explicación atópase na compensación de horas e no cómputo anual de xornada.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Non se formulou ningunha recomendación ou suxestión nesta área.

V. Consideracións finais

Na institución do Valedor do Pobo temos por labor protexer con carácter xeral os dereitos das persoas. Neste sentido, cobra singular relevancia a función de asegurar o cumprimento do principio constitucional de igualdade de mulleres e homes (artigo 14 CE). Para iso esiximos a todos os poderes públicos galegos que articulen as medidas necesarias para que o devandito principio de igualdade e non discriminación por razón de sexo non se limite a ser un postulado formal, senón que se materialice de maneira real e efectiva, removendo activamente para iso os obstáculos que dificulten o devandito obxectivo (artigo 9.2 CE).

Na nosa función de supervisar os actos administrativos e contribuír entre todos a un tempo a unha mellor administración, é conveniente tratar os problemas, que así o requiran, desde unha perspectiva de xénero. Neste sentido, estamos implicados no control das actuacións, ou no seu caso a inactividade, das administracións públicas polo que respecta a calquera conculcación do dereito de igualdade e non discriminación por razón de sexo, tanto desde unha perspectiva formal como material. Os dereitos da muller son un asunto de primeira orde que rexen todas e cada unha das actuacións despregadas por esta defensoría.

As políticas públicas deben ter en conta a igualdade en todas as súas vertentes. Instamos as administracións galegas a incorporar esta perspectiva á hora de regular e

promover calquera acción tanto no ámbito do emprego, como da sanidade, da educación, da dependencia, etc. Moitas veces percibimos que detrás dos grandes problemas atópanse como afectadas as mulleres.

Por suposto, con especial énfase hai que tratar o grave problema que supón a violencia de xénero, adoptando medidas específicas que aborden de forma integral as dificultades ás que se enfronta unha vítima de violencia de xénero, pero tamén implantando cantas pautas sexan necesarias para erradicar da nosa sociedade accións que vulneren o benestar físico, psíquico ou relacional dunha persoa debido ao seu sexo ou identidade de xénero.

É necesario insistir, traballar e reforzar as medidas incluídas no Pacto de Estado en materia de violencia de xénero: sensibilización e prevención; mellora da resposta institucional; perfeccionamento da asistencia das vítimas, protección dos menores, impulso da formación dos axentes implicados, mellora do coñecemento deste fenómeno, atención a outras formas de violencia contra a muller, compromiso económico e seguimento do pacto.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: TRANSPARENCIA

I. Introdución

A convicción social sobre a necesidade dunha transparencia ampla e garantida é hoxe moito máis xeral que a que existía no pasado. Trátase dun dereito ínsito á democracia, debido a que non hai democracia sen unha adecuada garantía do acceso á información pública por parte de toda a cidadanía. Ese libre acceso fortalece as institucións democráticas co fomento da participación e é condición previa para o exercicio do dereito a unha boa administración. Ademais, fai diminuír o risco de xeneralización de condutas delituosas, ilegais, irregulares ou de malas prácticas administrativas.

O Valedor do Pobo é unha institución de garantía dos dereitos. Entre eles destaca o dereito fundamental ao acceso á información pública, que se relaciona directamente co dereito a recibir libremente información (art. 20.1. d) CE). Debe resaltarse o carácter fundamental deste dereito, tal e como destacamos todos os defensores do pobo (XXXII Xornadas de Coordinación dos Defensores do Pobo, Santiago de Compostela, 2017). Da súa consideración como dereito fundamental derívanse importantes consecuencias.

Anteriormente a administración concibía a información de forma erroneamente patrimonial. Non eran infrecuentes a falta de resposta ou a resposta negativa. Pero a aprobación das leis de transparencia cambiou o panorama; ampliáronse o dereito a coñecer a información pública e as súas garantías.

Ás funcións ordinarias da institución sumáronse outras específicas no ámbito da transparencia. Para iso tívose en conta a independencia e a experiencia do Valedor do Pobo no control da transparencia. As novas funcións atribuídas en materia de transparencia deron lugar a un significativo aumento da actividade de control da institución. Ás funcións clásicas agora únense a actividade da Comisión da Transparencia, adscrita ao Valedor, e as que realiza como Comisionado da Transparencia.

Nesta área trátanse as queixas relacionadas directamente coa transparencia, isto é, as derivadas de denegacións -expresas ou presuntas- de solicitudes de información pública ou de carencias en materia de publicidade activa ou de oficio. Noutras áreas trátanse as queixas por falta de información pública en materias con regulación específica (medio ambiente, corporacións locais…).

No Capítulo III deste informe analizamos a actuación da institución do Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia e da Comisión da Transparencia, adscrita ao Valedor. Tamén tratamos a transparencia da propia institución e o Informe da Xunta de Galicia sobre transparencia.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	75		75	
Admitidas	69	92%	69	92%
Non admitidas	6	8%	6	8%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0%	0	0%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	60	86,96%	60	86,96%
En trámite	9	13,04%	9	13,04%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2017	27	0	27	27	0

III. Actividades de supervisión

A maior parte das queixas relacionadas coa transparencia refiren falta de resposta ás solicitudes de información pública e carencias da publicidade activa ou de oficio. Moitas delas confirmáronse, aínda que coa tramitación da queixa a maioría das administracións corrixiron a súa actuación e finalmente notificaron a resposta pendente ou corrixiron as

súas webs para incorporar a información que antes non se atopaba dispoñible. Tamén son abundantes as queixas por desacordo coa resposta dada.

1. A publicidade activa

Con carácter xeral cúmprense as obrigacións de publicidade activa ou de oficio a través de webs ou portais de transparencia. As queixas recibidas por incumprimentos nesta materia refírense sobre todo a concellos e foron corrixidas en todos os supostos.

> As queixas por incumprimentos da publicidade activa refírense sobre todo a concellos e foron corrixidas

No caso de Marín reclamouse debido ás dificultades para consultar a web do concello. A información non estaba dispoñible, a pesar de que técnica e xuridicamente debía estalo. O reclamante consideraba que a web municipal tiña graves deficiencias (información atrasada ou sen contido, imposibilidade de acceso…), e que non era un elemento de participación e información. O concello recoñeceu as deficiencias e sinalou que era certo que non estaba ao día, "xa que se prioriza a actualización das partes máis solicitadas polos veciños". Estaba a traballar para mellorar o acceso a toda a documentación. Indicamos que as corporacións locais están afectadas polas leis de transparencia, que prevén a publicación "*de forma periódica e actualizada da información cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública*". Concretan o que debe publicarse sen necesidade de que medie petición. O obxectivo é "*ampliar e reforzar a transparencia da actividade pública*". A priorización alegada non xustificaba a falta de información, polo que recomendamos ao Concello de Marín que cumprise as leis de transparencia, "de forma que sexa accesible, como publicidade activa, toda a información cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade, especialmente a prevista nos artigos 6, 7 e 8 da lei 19/2013, e especificamente o que se menciona na queixa (anexo de persoal, memoria do orzamento, informe de intervención, aprobación do orzamento, e relación de postos de traballo con informes). O Concello de Marín aceptou a recomendación.

Recibíronse queixas por carencias noutros concellos (Salceda de Caselas, Porto do Son, Mugardos e Padrón). En Padrón reclamouse por falta de publicidade dos contratos menores. Recomendamos que se cumprise a lei neste aspecto, o que o concello aceptou. En Salceda de Caselas a queixa referíase á falta das actas plenarias; o concello respondeu que a web municipal daba publicidade ás actas dos plenos "unha vez aprobadas no seguinte pleno", cada dous meses. E engadía que desde marzo puxo en marcha a sede electrónica, a través de cuxa pestana de transparencia se pode atopar a información. O mesmo sucedía en Porto do Son; o concello respondeu que en xaneiro actualizara a información da web municipal relativa ás sesións plenarias, incluíndo as últimas actas aprobadas das sesións

dese órgano. En Mugardos a queixa estaba motivada pola falta de declaracións de bens e intereses. O concello sinalou que a funcionaria encargada da actualización da información se atopaba de baixa, pero coa súa reincorporación publicaría a información actualizada, o que fixo, segundo confirmamos.

Noutro caso a falta de publicidade activa atribuíase a unha fundación na que participan administracións, entre elas a Deputación Provincial de Lugo. No relativo ás obrigacións de publicidade activa indicamos que se nun prazo prudencial non se corrixían as carencias interviriamos de novo.

Recibiuse outra queixa pola publicidade activa do Colexio Oficial de Enfermería de Pontevedra. Recomendouse que a web do colexio permitise coñecer a convocatoria da xunta extraordinaria de eleccións nos termos previstos nos seus estatutos e a normativa xeral das corporacións. O colexio aceptou a recomendación e comprometeuse a dar a coñecer por medio da súa web a convocatoria da xunta extraordinaria de eleccións nos termos previstos nos seus estatutos e na normativa das corporacións de dereito público.

2. As solicitudes de información pública

Con carácter xeral as queixas promóvense como consecuencia da falta de resposta a solicitudes de información pública. Cando se comproban xeralmente corríxense mediante o primeiro informe das administracións ou despois de formular unha recomendación.

As queixas por falta de resposta a solicitudes de información pública xeralmente corríxense co seu trámite

Unha das queixas referíase á falta de resposta por parte do Consorcio de Servizos Sociais a solicitudes do comité de empresa provincial da Coruña. Algunhas das solicitudes eran de información pública, polo que recomendamos á Consellería de Política Social que as tramitase de forma urxente. A consellería aceptou a recomendación e deu resposta ás solicitudes de información pública.

Noutro caso a Consellería do Medio Rural non respondera a unha solicitude relacionada con traballos nun monte en man común. Formulouse unha recomendación para que se facilitase e respondeuse positivamente. A consellería enviou a información e unha ligazón para a súa descarga, co que entendemos que se deu cumprimento ao recomendado.

Noutra ocasión a solicitude de información dirixiuse á Axencia Galega de Infraestruturas, á que recomendamos que formalizase o acceso solicitado de forma comprensible. A axencia aceptouno e comprometeuse a cumprir co recomendado.

Noutra ocasión a queixa dirixiuse contra a Deputación Provincial de Lugo por falta de resposta a diversas cuestións relacionadas cun hospital veterinario xestionado por unha fundación na que participa. Recomendamos que respondese e a deputación aceptouno.

Outra referíase á falta de resposta a unha solicitude sobre a comisión creada para coñecer a xestión da piscina da Mancomunidade do Val Miñor. Recomendouse dar resposta ao solicitado polo grupo de persoas usuarias, eliminando os datos de carácter persoal. A mancomunidade sinalou que informara ao representante das actuacións realizadas. Así pois, a mancomunidade aceptou a recomendación e xa lle dera cumprimento.

No caso dunha solicitude dirixida ao Concello de Curtis foi preciso formular unha recomendación, que aceptou. Noutro a solicitude dirixíase ao Concello de Cervo, en relación cunha avaría na piscina municipal. Recomendouse que as solicitudes de acceso á información pública se tramitasen de conformidade co disposto na lei de transparencia e que se dese resposta directa á persoa que a solicitaba. O concello respondeu aceptándoo.

Outra queixa tiña o seu motivo na falta de resposta a unha solicitude de información relativa ao servizo municipal de augas de Vigo. Reclamouse información relacionada con augas turbias, posiblemente non aptas para o consumo e/ou aseo (análise de auga, interrupción do servizo sen notificacións previas…). No informe non se indicaba que se dera resposta á solicitude, polo que reclamamos información complementaria, que ao peche do informe está pendente. Ao reclamante indicámoslle tamén que a institución formulara unha recomendación ao Concello de Vigo nos seguintes termos: “para garantir a potabilidade da auga destinada ao consumo cidadán en Vigo, a empresa concesionaria do servizo de abastecemento e saneamento de Vigo e o laboratorio municipal deben adoptar as medidas preventivas e correctoras establecidas de acordo cos criterios sanitarios establecidos no Real Decreto 104/2003, do 7 de febreiro”.

Un colexio profesional solicitara información ao Concello de Cedeira sobre o expediente de orzamentos para 2018. Confirmamos o atraso na resposta, pero tamén que xa se respondeu. En Padrón recomendamos que se respondese ás solicitudes, o que o concello aceptou. Tamén se coñeceron queixas por falta de resposta de concellos como Valga ou Cangas.

Outra queixa referíase á falta de resposta a unha solicitude de información sobre convocatorias e actas de dous claustros celebrados no IES Rafael Puga Ramón, dependente da Deputación Provincial da Coruña. Esta sinalou que non apreciaba motivo para que non se dese a información, o que trasladaba á dirección do centro, onde debe obrar a información. O reclamante informou de que non recibira a información, polo que insistimos no seu envío. Despois de recibida non daba resposta a todo o solicitado, polo que continuamos co trámite da queixa.

En ocasións as solicitudes de información realízanse por persoas que alegan unha posición particular, por exemplo, representantes dos traballadores. Así sucedeu coa delegación de persoal, que reclamaba o acceso a información sobre a situación dos usuarios do Hospital

Psiquiátrico de Conxo, en Santiago de Compostela. Como resposta ás queixas a Consellería de Sanidade achegou un cadro con toda a información, aínda que disociando -correctamente- os datos especialmente protexidos. Sinalou os traslados realizados e a atención que agora se presta aos usuarios. Coa información achegada puidéronse coñecer os datos reclamados.

3. A falta de cumprimento das resolucións da Comisión da Transparencia

Tamén se recibiron queixas referidas á falta de execución ou cumprimento das resolucións emanadas da Comisión da Transparencia. Constatamos a necesidade de habilitar medios de execución forzosa das resolucións. Insistimos na obrigación legal de cumprir o resolto pola comisión.

Recibíronse queixas por este motivo en relación con resolucións que afectaban ao Concello de Begonte, ao Instituto Galego da Vivenda e Solo, á Consellería de Economía, Emprego e Industria, á Mancomunidade de Santa Águeda, e á Dirección Xeral de Función Pública. Neste último caso anunciouse a interposición dun recurso contencioso-administrativo contra a resolución da Comisión da Transparencia.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS ÁREA DE TRANSPARENCIA					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
1	Q/28182/17	Accesibilidade a toda información relevante, en especial orzamentaria e de persoal	Concello de Marín 17/04/2018	Aceptada	Q/28182/17
2	Q/13257/17a Q/13638/17.	Inmediata convocatoria de eleccións e difusión da convocatoria na páxina web do colexio	Colexio Oficial de Enfermería de Pontevedra 23/04/2018	Aceptada	Q/13257/17 a Q/13638/17
3	Q/29018/17	Dereito de acceso á información por un cargo público representativo	Concello de Padrón 23/04/2018	Aceptada	Q/29018/17
4	Q/2111/18	Acceso á información do Concello de Cervo sobre unha carpa de entroido	Concello de Cervo 04/05/2018	Aceptada	Q/2111/18
5	Q/2112/18	Acceso á información do Concello de Cervo sobre unha avaría da piscina municipal	Concello de Cervo 04/05/2018	Aceptada	Q/2112/18
6	Q/362/18	Solicitude de resposta ás cuestións que dirixe a cidadanía	Concello de Curtis 14/05/2018	Aceptada	Q/362/18

7	Q/377/18	Protocolo de resposta para as solicitudes que lles dirixan os cidadáns	Deputación Provincial Lugo 05/06/2018	Aceptada	Q/377/18
8	Q/29190/17	Resposta aos escritos sindicais no Consorcio Galego de Servizos dá Igualdade e Benestar	Consellería de Política Social 06/06/2018	Aceptada	Q/29190/17
9	Q/859/18	Acceso á información pública solicitada da forma máis autónoma posible	Axencia Galega de Infraestruturas 07/06/2018	Aceptada	Q/859/18
10	Q/28204/17 A Q/29017/17	Queixas dos usuarios da piscina de Val Miñor	Mancomunidade do Val Miñor 26/06/2018	Aceptada	Q/28204/17 a Q/29017/17
11	Q/29209/17	Falta de información sobre traballos que desenvolve a Xunta no monte veciñal de Nocelo da Pena e As Mercedes	Consellería do Medio Rural 17/07/2018	Aceptada	Q/29209/17
12	Q/29222/17	Solicitude de información a esa consellería sobre traballos forestais	Consellería do Medio Rural 17/07/2018	Aceptada	Q/29222/17

V. Consideracións finais

Con carácter xeral respéctase a normativa en materia de transparencia. Se se comproba algunha irregularidade o normal é que se corrixa a través dos eficaces mecanismos para garantila. Neles xoga un papel relevante o Valedor do Pobo, que á súa vez é Comisionado da Transparencia e no que se integra a Comisión da Transparencia.

As queixas da área de transparencia refírense a carencias da publicidade activa, a falta de resposta ás solicitudes de información pública, a desacordos coas respostas recibidas, e á falta de cumprimento dalgunhas resolucións da Comisión da Transparencia.

Confirmáronse queixas por carencias na publicidade activa, especialmente nas webs dos concellos. Con todo, foron corrixidas en todos os casos. As carencias municipais adoitan ter a súa causa na escaseza de medios persoais e materiais, aínda que na actualidade existen mecanismos de colaboración, polo que non deberían producirse.

Tamén se confirmaron moitas das queixas por falta de resposta no prazo dun mes, aspecto no que aínda debe mellorarse. Despois da súa tramitación a maior parte corrixíronse mediante a resposta pendente.

As queixas tamén poden referirse a desacordos coas respostas, pero nestes casos a maior parte da actividade supervisora realízase a través da Comisión da Transparencia, que coñece os recursos administrativos contra as resolucións.

Tamén se coñecen queixas por falta de cumprimento das resolucións da Comisión da Transparencia. Estas queixas son admitidas a trámite como consecuencia da separación de funcións do Valedor e da Comisión. As queixas coñécense sen prexuízo das actuacións que corresponden á propia Comisión para facer cumprir o resolto por ela.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS

I. Introdución

Tal e como viñemos poñendo de manifesto nos últimos informes anuais presentados ao Parlamento de Galicia, o acceso a unha vivenda digna continúa sendo un motivo de preocupación que a cidadanía galega traslada ao Valedor do Pobo a través dos seus escritos de queixa.

Esta área de vivenda e desafiuzamentos non experimentou grandes novidades con respecto a exercicios pasados sobre as cuestións máis relevantes coñecidas en forma de queixa ou consulta. O acceso á vivenda de protección pública así como as controversias entre as persoas arrendatarias ou propietarias coa administración arrendadora ou promotora comprenden o maior número de reclamacións.

A crise económica padecida determinou que un número significativo de fogares tivesen problemas severos tanto para acceder a unha vivenda como, e especialmente nos últimos anos, para manter a vivenda que viña constituíndo o seu fogar, de modo que se desprazou ao sistema público a atención a unha demanda crecente de vivenda que non se puido atender na súa totalidade.

Como tivemos ocasión de sinalar xa en informes precedentes, as políticas públicas de vivenda que noutro tempo estiveron centradas fundamentalmente en facilitar o acceso á vivenda en propiedade, han de focalizarse en construír un parque público de vivendas coa capacidade suficiente para atender tanto a demanda dos sectores máis desfavorecidos da poboación como a demanda potencial que puidese producirse en caso dunha situación sobrevinda de pobreza e vulnerabilidade social como a que trouxo consigo a crise económica.

Consideramos que a política de vivenda ha de ser concibida como un servizo de interese xeral, de modo que corresponde ás administracións públicas adoptar con dilixencia e dentro dos límites dos recursos dispoñibles segundo as partidas orzamentarias destinadas a vivenda, todas aquelas medidas que sexan precisas para lograr progresivamente e por todos os medios apropiados a plena efectividade do dereito á vivenda.

Se se concibe o dereito á vivenda como un dereito da cidadanía para gozar dunha vivenda digna e alcanzable, o correlativo deber de garantir a efectiva satisfacción dese dereito corresponderá ás Administracións públicas. Así, a administración autonómica e as administracións locais han de poñer a disposición das persoas que o soliciten unha vivenda ou alternativa habitacional que cumpra as condicións para garantir o libre

desenvolvemento da personalidade, o seu dereito á intimidade e o resto dos dereitos vinculados á vivenda.

É entón que o establecemento dun mecanismo subsidiario de satisfacción deste dereito á vivenda, consistente no recoñecemento dunha axuda ao alugueiro para aqueles casos de vulnerabilidade social, como é o Bono de Alugueiro Social implantado na nosa comunidade fai xa catro anos merece ser mencionado.

A este respecto queremos sinalar que recentemente se incrementaron os importes deste bono destinado a paliar os efectos dos desafiuzamentos cando as persoas inquilinas carecen de recursos para facer fronte á renda mensual dun contrato de arrendamento de vivenda no mercado libre. (Orde do 18 de decembro de 2018)

Dependendo do municipio de residencia as axudas oscilaban entre os 150, os 175 e os 200 euros ao mes, pero co incremento actual as contías subirán un 12 %, de forma que quedan fixadas en 175, 200 e 225 euros. Ademais introduciuse outro cambio como é ampliar o rango do importe dos alugueiros con dereito a recibir esta axuda económica.

Así, antes a renda máxima estaba fixada en 400 euros ao mes para vivendas situadas en concellos da Coruña, Ferrol, Santiago, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo, pero agora elévase a 450 euros.

Nos concellos de tamaño medio, o alugueiro pode chegar a 400 euros ao mes cando en anteriores convocatorias era 50 euros inferior. No resto dos municipios as rendas máximas pasan de 300 a 350 euros.

Todas estas contías poderán ser incrementadas ata un 20% no caso de que as persoas arrendatarias sexan integrantes dunha unidade de convivencia que necesiten unha vivenda adaptada para algún dos seus membros.

Agora, para o caso das cidades (A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo) o bono de alugueiro social alcanza os 225 euros mensuais, para os concellos medianos sitúase en 200 euros e para os concellos pequenos a contía sobe ata os 175 euros.

Resta sinalar que estas axudas se conceden por un ano, prorrogable outros dous e páganse en 12 mensualidades. Coa modificación que se acaba de implantar á vez que se redacta este informe tamén como novidade configúrase unha prórroga extraordinaria doutro trienio, que deberá ser renovada anualmente. Ademais este

programa de Bono de Alugueiro Social tamén contempla unha axuda única de 600 euros para afrontar os gastos derivados da formalización dun novo contrato de arrendamento ou para atender as obrigacións derivadas da constitución da fianza e altas de subministracións.

Finalmente debemos destacar con respecto ás novidades introducidas, que se incorpora ás axudas un novo colectivo de beneficiarios: aquelas familias que sendo residentes en vivendas de entidades financeiras ou da Sociedad de Gestión de Activos procedentes de Reestruturación Bancaria (SAREB) en virtude dos convenios de colaboración subscritos coa Xunta de Galicia, finalizasen a vixencia do seu contrato de arrendamento dentro dos seis meses anteriores á data de presentación da súa solicitude de subvención do Programa do Bono de Alugueiro Social. Resta mencionar que o prazo de presentación de solicitudes está aberto e terminará cando se esgote a partida orzamentaria da convocatoria e en todo caso o 13 de decembro de 2019.

Convén subliñar, que a cidadanía que se dirixe a esta institución describe a desesperación que viven ao ter coñecemento de que en data próxima, serán desaloxados xunto ás súas unidades familiares das súas vivendas actuais sen dispoñer doutro aloxamento ou alternativa habitacional algunha, o que continúa motivando un ano máis a tramitación prioritaria e urxente deste tipo de queixas.

En ocasións son as propias familias as que solicitan a intervención do Valedor do Pobo, noutras queixas preséntanse a través de plataformas de afectados ou asociacións veciñais.

Que o desafiuzamento constitúe, en si mesmo unha situación de emerxencia social parece indubitado e que as necesidades de vivenda da cidadanía superan as posibilidades de calquera administración autonómica tamén. Aínda así, é xusto mencionar que nas queixas tramitadas durante este ano, finalmente e tras as actuacións practicadas, en todo caso atopouse vivenda alternativa ou se tramitaron e concederon coa presteza debida axudas económicas como o bono de alugueiro social. Todo iso, coa colaboración dos servizos sociais municipais que en pouco tempo nos trasladaron os correspondentes informes.

Sinalaremos que no mes de outubro renovábase o acordo de colaboración rubricado co Instituto Galego de Vivenda e Solo para intercambiar información con relación ás persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias así como tamén por problemáticas de desafiuzamentos por falta de pagamento de rendas de alugueiro. Das queixas resoltas satisfactoriamente ao amparo do referido acordo informaremos máis adiante no apartado III.

A continuación insírese a ligazón ao acordo de colaboración asinado entre a institución e o IGVS.:

https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2019/01/Acordo-colaboracion-IGVS-2018.pdf

Resulta unha circunstancia especialmente preocupante cando existen desaloxos de unidades familiares na que existen menores de idade. Nos casos en que actuamos durante o ano sobre o que informamos, priorizamos sobre calquera outra queixa a pronta resolución da problemática que afectaba a estas familias.

Tal e como xa manifestamos en reiteradas ocasións, incidiremos un ano máis en que a política social de vivenda ha de favorecer aos sectores da poboación máis necesitados. A xuízo desta institución, a necesidade de vivenda para unha familia con menores de idade, que se atoparía na rúa como consecuencia dun desaloxo, sen dispoñer de aloxamento alternativo nin medios económicos suficientes para poder acceder a unha vivenda, é un feito diferenciador respecto do resto de situacións, polo que deben ser considerados como un grupo preferente á hora de beneficiarse das axudas en materia de vivenda.

Segundo ditaminou o Tribunal Constitucional na súa Sentencia 55/1994, do 24 de febreiro, «a idade é un feito obxectivo ao que o lexislador pode anudar determinadas consecuencias xurídicas que non se producen se non se ten esa idade, sen que esa diferenciación de trato teña ou poida ter a consideración de discriminación, é dicir, sen que sexa contraria ao contido do art. 14 C.E.»

Tampouco debemos ignorar que a Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor determina que as autoridades e servizos públicos terán a obrigación de prestar a atención inmediata que precise calquera menor e de actuar se corresponde ao seu ámbito de competencias. Neste sentido, hai que lembrar a Observación xeral nº 14, do 29 de maio de 2013 do Comité de Nacións Unidas de Dereitos do neno, que establece que o interese superior do dereito do neno sexa unha consideración primordial.

Así mesmo, temos que lembrar que Nacións Unidas indicou ao Estado español, a través do Comité de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais, que debe prestar especial atención nos casos que os desaloxos afecten a mulleres, menores, persoas maiores, persoas con discapacidade; así como outras persoas ou grupos que sufran discriminación sistémica ou estean nunha situación de vulnerabilidade.

Entre as recomendacións formuladas no seu ditame aprobado polo Comité no seu 61º período de sesións, destaca a contemplada no artigo 21.c «Adoptar medidas necesarias para asegurarse de que os desaloxos que afecten a persoas sen recursos para procurarse unha vivenda alternativa, só se executen despois de que houbese unha consulta xenuína e efectiva con estas persoas e de que o Estado parte realizase todos os pasos indispensables, ata o máximo dos seus recursos dispoñibles, para que as persoas desaloxadas teñan unha vivenda alternativa, en especial naqueles casos que involucran a familias, persoas maiores, nenos/as e/ou outras persoas en situación de vulnerabilidade».

Neste sentido, debemos lembrar o mencionado Ditame do Comité de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais do Consello Económico e Social de Nacións Unidas, adoptado o 20 de xuño de 2017 no que, entre outros aspectos, instábase ao Goberno de España a asegurar que a súa lexislación e a súa aplicación sexa conforme coas obrigacións establecidas no Pacto Internacional de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais. E, en particular, sinalaba a obrigación de adoptar as medidas necesarias para superar os problemas de falta de coordinación entre as decisións xudiciais e as accións dos servizos sociais nos procedementos de desafiuzamento da vivenda habitual cando afecta a fogares especialmente vulnerables.

Resulta necesario pois, asegurar o cumprimento dos nosos compromisos cos acordos internacionais sobre dereitos sociais nunha materia que non pode permitirse demoras.

Como novidades normativas de ámbito estatal, sinalaremos en primeiro lugar que o 10 de marzo de 2018 publicouse non Boletín Oficial del Estado o Real decreto 106/2018, do 9 de marzo, polo que se regula o Plan Estatal de Vivienda 2018 - 2021.

A implantación deste plan non é automática, debido a que a súa execución require a firma dun convenio de colaboración entre o Ministerio de Fomento e cada unha das comunidades autónomas e a posterior publicación das correspondentes convocatorias de cada programa de axudas ou a firma de acordos específicos, segundo o correspondente programa.

Este plan contempla os seguintes programas de axudas:

1. Programa de subsidiación de préstamos convidos.
2. Programa de axuda ao alugueiro de vivenda.
3. Programa de axuda a persoas en situación de desafiuzamento ou lanzamento da súa vivenda habitual.

4. Programa de fomento do parque de vivenda en alugueiro.
5. Programa de fomento de mellora da eficiencia enerxética e sustentabilidade en vivendas.
6. Programa de fomento da conservación, da mellora da seguridade de utilización e da accesibilidade en vivendas.
7. Programa de fomento da rexeneración e renovación urbana e rural.
8. Programa de axuda á mocidade.
9. Programa de fomento de vivendas para persoas maiores e persoas con discapacidade.

O 30 de xullo de 2018 asinouse o convenio entre o Ministerio de Fomento e a Comunidade Autónoma de Galicia para a súa execución. Resta que se publique no DOG a convocatoria para a apertura do prazo de solicitude de axudas de cada programa.

O 12 de xuño publicaba o BOE a Lei 5/2018 modificando a Lei 1/2000 do 7 de xaneiro de Axuizamento Civil en relación á ocupación ilegal de vivendas.

Como consecuencia da complexa e dura realidade socioeconómica, viñéronse producindo nos últimos anos un considerable número de desafiuzamentos de persoas e familias en sobrevida situación de vulnerabilidade económica e de exclusión residencial.

De forma case simultánea, e na maior parte dos casos sen que exista relación con situacións de extrema necesidade, apareceron tamén fenómenos de ocupación ilegal premeditada, con finalidade lucrativa, que, aproveitando de forma moi reprobable a situación de necesidade de persoas e familias vulnerables, amparáronse na alta sensibilidade social sobre o seu problema para disfrazar actuacións ilegais por motivacións diversas, poucas veces respondendo á extrema necesidade. Mesmo chegáronse a ocupar ilegalmente vivendas de alugueiro social de persoas en situación económica moi precaria ou propiedade de anciáns con poucos recursos e para abandonalas esixíuselles o pago de cantidades a cambio dun teito inmediato, ou extorsionouse ao propietario ou posuidor lexítimo da vivenda para obter unha compensación económica como condición para recuperar a vivenda da súa propiedade ou que lexitimamente viña posuíndo.

Por outra banda, ningunha das canles legais actualmente previstas na vía civil, para procurar o desaloxo da ocupación pola forza de inmobles, resulta plenamente satisfactoria e, en todo caso, demórase temporalmente de forma extraordinaria, cos consecuentes prexuízos dos lexítimos posuidores da vivenda, en moitos casos tamén cunha difícil situación económica, persoal ou familiar.

A ocupación ilegal, isto é, a ocupación non consentida nin tolerada, non é título de acceso á posesión dunha vivenda nin atopa amparo no dereito constitucional a gozar dunha vivenda digna.

Por todo iso, ante a demanda crecente de respostas áxiles e eficaces sen ter que recorrer ás penais, expúxose esta reforma na que se adecúa e actualiza o tradicional interdito de recobrar a posesión para unha recuperación inmediata da vivenda ocupada ilegalmente previsto no artigo 250.4.º da Lei 1/2000, do 7 de xaneiro, de Axuizamento Civil, mediante o procedemento desenvolvido nos artigos 437, 441 e 444 da mesma.

No novo apartado 1 bis do artigo 441, en previsión de que o ocupante ilegal se atopase en situación de vulnerabilidade social, regúlase a obrigación de trasladar aos servizos públicos competentes comunicación sobre a situación do mesmo por se procedese a súa actuación, sempre que outorgara consentimento. Así mesmo, xeneralízase a regulación desta comunicación incorporando un novo apartado 4 ao artigo 150, en todos aqueles procedementos nos que a correspondente resolución sinale o lanzamento dunha vivenda de quen a ocupe, sexa cal for a causa pola que se atopasen na devandita situación, para dar coñecemento aos servizos públicos competentes en materia de política social, por se procedese a súa actuación, buscando así unha rápida resposta dos poderes públicos cando se detecten situacións de especial vulnerabilidade.

Do mesmo xeito, a disposición adicional desta lei establece medidas de coordinación e cooperación das Administracións públicas competentes para que resulten eficaces estas comunicacións.

Finalmente sinalaremos que o 18 de decembro o BOE publicaba o Real Decreto-lei 21/2018, do 14 de decembro, de Medidas Urxentes en Materia de Vivenda e Alugueiro.

Actualmente moitos arrendatarios de vivenda como residencia habitual atópanse nunha posición de debilidade que non responde as condicións mínimas de estabilidade e seguridade coas que se debe dotar ao inquilino dunha vivenda en posesión de xusto título. Neste contexto, o Estado a fin de reforzar a cooperación coas Administracións territoriais que considera que teñen a responsabilidade de exercer nos seus respectivos ámbitos a competencia directa en materia de vivenda, deben adoptar unha serie de medidas urxentes que contribúan a mellorar o marco normativo para aumentar a oferta de vivenda en alugueiro, equilibrando a posición xurídica do propietario e o inquilino na relación arrendaticia, establecendo os necesarios estímulos económicos e fiscais, e tendo a meta de garantir o exercicio do dereito constitucional á vivenda.

Xustifícase o requisito de extraordinaria necesidade e a urxencia da medida na grave situación de vulnerabilidade económica e social dun gran número de familias e fogares para afrontar os pagos dunha vivenda no mercado libre. O outro motivo que xustifica a urxencia e necesidade das medidas é a escaseza do parque de vivenda social, que en España ofrece cobertura a menos do 2,5% dos fogares, unha cifra que contrasta coas porcentaxes sensiblemente superiores ao 15% rexistrados nalgúns dos principais países da nosa contorna, como Francia, Reino Unido, Suecia, Países Baixos, Austria ou Dinamarca. Iso débese a diferentes causas, entre as que se atopa a orientación, durante décadas e case en exclusiva, das políticas públicas cara a modelos de vivenda protexida en réxime de propiedade. Neste escenario, é urxente reverter esta dinámica e eliminar determinadas barreiras normativas e de financiamento que dificultan o desenvolvemento de promocións de vivenda en alugueiro social por parte das distintas Administracións Públicas, con obxecto de dotar ao conxunto da sociedade dun instrumento ao servizo do cumprimento efectivo do dereito constitucional á vivenda, que é especialmente necesario para aquelas persoas e fogares que teñen máis dificultades para acceder ao mercado polos seus escasos medios económicos.

O título I introduce a necesaria reforma da regulación dos contratos de arrendamento de vivenda, a través de distintas modificacións da Lei 29/1994, do 24 de novembro, de Arrendamentos Urbanos entre as que destaca a extensión dos prazos da prórroga obrigatoria e a prórroga tácita dos contratos de arrendamento de vivenda. Recupéranse os prazos establecidos con anterioridade á reforma liberalizadora operada pola Lei 4/2013, do 4 de xuño, de Medidas de Flexibilización e Fomento do Mercado do Alugueiro de Vivendas. Desta maneira, establécese en cinco anos o período de prórroga obrigatoria, salvo no caso de que o arrendador sexa persoa xurídica, suposto en que se fixa un prazo de sete anos, respondendo así as diferenzas que tanto desde o punto de vista do tratamento fiscal, como da realidade e características da relación arrendaticia e do desenvolvemento da actividade, poden existir na práctica. En canto á prórroga tácita, establécese que, chegada a data de vencemento do contrato ou de calquera das súas prórrogas, e unha vez transcorrido o período de prórroga obrigatoria, se non existe comunicación dalgunha das partes na que se estableza a vontade de non renovalo, prorrogarase o contrato durante tres anos máis, co que se dota ao inquilino dunha maior estabilidade que deixa de estar exposto á prórroga anual establecida en 2013.

Por unha banda, fíxase en dúas mensualidades de renda a contía máxima das garantías adicionais á fianza que poden esixirse ao arrendatario, xa sexa a través de depósito ou de aval bancario, e salvo que se trate de contratos de longa duración. E, doutra banda, establécese por Lei que os gastos de xestión inmobiliaria e de formalización do contrato

serán a cargo do arrendador, cando este sexa persoa xurídica, exceptuando aqueles servizos que fosen contratados por iniciativa directa do arrendatario.

Pola súa banda, o título III incorpora unha modificación do procedemento de desafiuzamento de vivenda cando afecte a fogares vulnerables, establecendo que a determinación da situación de vulnerabilidade producirá a suspensión do procedemento ata que se adopten as medidas que os servizos sociais estimen oportunas por un prazo máximo dun mes, ou de dous meses cando o demandante sexa persoa xurídica.

O título IV, que recolle as medidas en materia económica e fiscal, inclúe en primeiro lugar a modificación do texto refundido da Lei Reguladora das Facendas Locais, aprobado por Real Decreto Lexislativo 2/2004, do 5 de marzo, introducindo tres medidas no imposto sobre bens inmobles. En primeiro lugar, exceptúase da obrigación de repercutir o imposto ao arrendatario cando o arrendador sexa un ente público nos supostos de alugueiro de inmoble de uso residencial con renda limitada por unha norma xurídica. En segundo lugar, modifícase a regulación da recarga prevista para os inmobles de uso residencial desocupados con carácter permanente, mediante a súa remisión á correspondente normativa sectorial de vivenda, autonómica ou estatal, con rango de lei, ao obxecto de que poida ser aplicado polos concellos mediante a aprobación da correspondente ordenanza fiscal. E, por último, créase unha bonificación potestativa de ata o 95 por cento para os inmobles destinados a alugueiro de vivenda con renda limitada por unha norma xurídica.

A data de redacción deste informe coñecemos que o BOE do 24 de xaneiro do ano en curso publica a Resolución do 22 de xaneiro de 2019, do Congreso de los Deputados, pola que se ordena a publicación do Acordo de derrogación do Real Decreto-lei 21/2018, do 14 de decembro, de Medidas Urxentes en Materia de Vivenda e Alugueiro.

A nivel autonómico hai que sinalar que o DOG de 27 de setembro de 2018 publicaba o Decreto 88/2018 do 26 de setembro polo que se establecía a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, de modo que a materia tratada nesta área correspondería desde entón á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e non á Consellería de Infraestruturas e Vivenda.

O DOG do 5 de outubro publicaba o decreto 106/2018 do 4 de outubro polo que se modificaba parcialmente o Decreto 177/2016 do 15 de decembro. De acordo con esa modificación, o organismo autónomo Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS) incluíase nos órganos de dirección da nova Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

Está pendente de publicación no DOG a convocatoria en relación co Programa de Vivendas Baleiras, de acordo coa orde do 20 de decembro de 2018 pola que se modifica a anterior do 14 de marzo de 2018 sobre bases reguladoras das subvencións do Pograma Rehaluga dirixidas a persoas propietarias ou usufrutuarias de vivendas en trámite de incorporación ao Programa de Vivendas Baleiras. Increméntase o importe máximo da subvención para a rehabilitación de vivendas, pasando de ser de 4.000 a 5.500 euros nos casos de vivendas en edificios ou vivendas unifamiliares respectivamente a 8.000 euros en todos os casos.

II. Datos cuantitativos

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2018, sitúase na cifra de 55 expedientes. De modo que nos atopamos cun número de expedientes moi similar aos rexistrados no anterior exercicio de 2017.

Concluíronse un 84,78 % delas e continúan en tramitación no peche de exercicio 7 expedientes, todos eles correspondentes maioritariamente a queixas presentadas no último cuadrimestre do ano sobre o que se informa.

Inadmitíronse 9 queixas e non houbo que remitir este ano nesta área ningún expediente ao Defensor del Pueblo. As causas de non admisión obedeceron como vén sendo habitual nesta área a que se trataban de asuntos de natureza privada ou nos que non se produciu unha actuación administrativa previa.

As queixas relativas a outros anos que se tramitaron durante o ano 2017 supoñen un total de 12. Cifra que co seu descenso, un ano máis desde o 2015, confirma a regularización na tramitación de expedientes pendentes de resolución relativos a anos precedentes, e que os tempos de resolución se acurtaron significativamente.

Aínda que no informe correspondente a 2016, un 42% das queixas tramitadas correspondían a expedientes de anos anteriores que se atopaban pendentes de resolución, no ano 2017, soamente 17 corresponderon a expedientes dos anos 2013 a 2016 e no 2018 tan só foron 11 os expedientes tramitados relativos a anos precedentes.

A tipoloxía das queixas deste ámbito caracterízase unha vez máis pola súa diversidade. Tramitáronse queixas relativas a lanzamentos de vivenda habitual promovidos por entidades bancarias, do mesmo xeito que desafiuzamentos por falta de pago de rendas de aluguer derivadas de contratos de arrendamento; tamén se repetiron expedientes de

queixas sobre defectos ou deficiencias en vivendas de protección pública, ben autonómica ou local.

Considerando que nesta área non se computan queixas que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflíctense de modo sinxelo.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	55		55	
Admitidas	46	83,64 %	46	83,64 %
Inadmitidas	9	16,36 %	9	16,36 %
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0	0	0	0

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	39	84,78 %	39	84,78 %
En trámite	7	15,22 %	7	15,22 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2009	0	1	1	1	0
2017	5	5	10	10	0

III. Actividade de supervisión

Atendendo á clasificación das distintas materias que se inclúen na área de vivenda, a continuación expóñense as principais cuestións que foron obxecto de reclamación cidadá.

Repetíronse consultas nas que as persoas manifestan precisar con carácter urxente unha vivenda de alugueiro social e que consideran que o departamento autonómico correspondente non responde satisfactoriamente á súa demanda. Nas conversacións mantidas poñen de manifesto que aínda que leven en ocasións moitos anos inscritas no Rexistro Único de Demandantes de Vivenda non resultaron adxudicatarias de vivenda protexida e que os seus escasos ingresos económicos non lles permiten aboar os altos prezos dos arrendamentos do mercado libre.

Ás veces, ao analizar as respostas proporcionadas polas áreas provinciais do IGVS (Instituto Galego de Vivenda e Solo), considerouse que estas eran conformes coa normativa reguladora dos procedementos para a adxudicación de vivendas de protección pública, pero o que realmente evidenciaban era que o número de vivendas públicas de que dispón a administración é moi inferior ao da demanda cidadá. Sobre este extremo versarán parte das consideracións finais que expoñeremos ao finalizar está área no apartado V.

1. Desafiuzamentos en vivenda habitual

A. Mediación con entidades bancarias

Con frecuencia, ante situacións en que as persoas titulares de préstamos hipotecarios están en risco de perder a vivenda que constitúe a súa residencia habitual, ben directamente ou a través dalgunha plataforma cidadá formulan consultas de modo telefónico ou presencial, solicitan entrevista de asesoramento ou presentan queixas.

Adoita ocorrer que as queixas mostran poucos datos, escasa documentación ou en ocasións ningunha, o que motiva que como primeiro trámite se axilicen cantas xestións sexan precisas tanto coa parte promotora do expediente de queixa como coa entidade bancaria afectada pola problemática, a fin de obter os mesmos coa celeridade que requiren este tipo de expedientes.

Como elemento común da práctica totalidade destas queixas, convén subliñar que xeralmente as persoas afectadas, acoden a esta institución “in extremis”, cando as datas

de lanzamento son inminentes e por tanto o tempo de que se dispón para a súa tramitación é certamente breve.

Nestes casos, unha vez analizada a problemática e tras as entrevistas persoais ou telefónicas mantidas, iníciase de inmediato interlocución a fin de conseguir a colaboración das entidades financeiras e así lograr aproximar posicións para favorecer unha negociación que poida conducir a un resultado satisfactorio. O obxectivo principal é conseguir, en primeiro lugar, un adiamento do lanzamento, para a continuación abrir canles de comunicación cun interlocutor que designe a entidade para ese caso concreto, co obxecto de que unha vez valoradas a singularidade e as circunstancias concorrentes, se ofrezan alternativas viables que permitan continuar co uso da vivenda.

Como exemplo deste tipo de intervencións poderíase indicar unha queixa que coñecemos no mes de maio na que o portavoz da plataforma Stop Desahucios do Barbanza, trasladaba a problemática que afectaba ao seu representado en relación cuns autos de execución hipotecaria que se seguían no Xulgado número 2 de Ribeira desde o ano 2017.

Segundo referían tratábase dunha persoa atravesando unha situación de vulnerabilidade, motivada esencialmente por unha situación de incapacidade laboral. Así interesamos á entidade, que previa a tramitación correspondente e unha vez documentados e acreditados os extremos pertinentes, valorasen as posibilidades de ofrecer unha proposta negociada e consensuada que sendo viable xuridicamente puidese contribuír a mitigar a problemática que afectaba ao representado pola citada plataforma e que dificultaba o pago mensual da actual cota hipotecaria.

Tras a apertura de diálogo con responsables territoriais da entidade bancaria conseguimos, en breve prazo de tempo, que designasen un xestor na zona para que estudada e valorada a problemática se lle ofrecesen as vías de solución adecuadas, logo de manter cantas reunións foron precisas coa parte demandada nos referidos autos. Así pois estudaron e valoraron a aplicación do código de boas prácticas, a concesión dunha moratoria e tamén a opción de concederlle un alugueiro social.

No mes de xuño, noutra queixa, compareceu solicitando a intervención do Valedor do Pobo o portavoz dunha plataforma antidesafiuzamentos en representación dunha familia de Vilagarcía de Arousa.

No escrito de queixa manifestábase que se seguían autos de execución hipotecaria no Xulgado número 3 de Vilagarcía de Arousa desde o ano 2013. A dilixencia de toma de posesión da vivenda estaba sinalada para tan só sete días despois.

Tratábase dunha nai dun menor de pouca idade atravesando unha situación de vulnerabilidade, motivada esencialmente por unha situación de desemprego de longa duración o que dificultaba o pago mensual da actual cota hipotecaria.

Ante a inminencia da data do desafiuzamento, solicitamos á entidade que en atención ás circunstancias do caso valorasen a conveniencia de solicitar a suspensión da toma de posesión da vivenda habitual no Xulgado en tanto se puidesen estudar as diferentes medidas de protección tendentes a paliar a problemática que afectaba a esta unidade familiar.

Con presteza recibimos comunicación da entidade bancaria informando á institución de que se alcanzou un acordo coa parte debedora polo que xa solicitaran a suspensión do lanzamento sinalado no xulgado de autos, co compromiso da parte demandada de entregar a vivenda pacificamente dous meses despois e da entidade de condonar a restante débeda remanente.

Conseguimos que un desafiuzamento inminente se paralizase ao lograr que a entidade bancaria solicitase ao Xulgado de Vilagarcía de Arousa a suspensión do lanzamento e acordase coa parte debedora unha solución.

No mes de novembro, a Plataforma de Afectados pola Hipoteca Vigo-Tui contacta por medio de correo electrónico coa institución poñendo en coñecemento que unha muller con tres menores a cargo ía ser desaloxada dentro de dous días da súa vivenda habitual na cidade de Vigo.

De inmediato tivemos que contactar telefonicamente coa remitente, portavoz da PAH Vigo, a fin de pescudar os datos esenciais relativos ao caso e mantivemos tamén a primeira entrevista telefónica coa afectada, quen referiu estar na vivenda previo acordo verbal co propietario do inmoble.

Unha vez coñecido que o lanzamento estaba sinalado polo Xulgado de Primeira Instancia número 13 de Vigo para o día 7 de novembro, é dicir dous días despois, iniciamos pola vía

de urxencia contactos co Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS). Tratábase dun procedemento de execución de títulos xudiciais.

Avanzando na procura dunha pronta solución que permitise ás administracións, de acordo cos recursos públicos existentes proporcionar alternativa habitacional para a unidade de convivencia afectada, logramos establecer comunicación coa representación xurídica da xestora inmobiliaria desa carteira de créditos no seu momento cedida pola entidade bancaria a un fondo estranxeiro.

Froito destas actuacións, logramos que ese mesmo día, o 5 de novembro, a propietaria da vivenda de litis, parte demandante no procedemento xudicial, instase de forma excepcional a suspensión do lanzamento sinalado para o día 7, polo prazo dun mes, a fin de que entre tanto se puidese proporcionar algunha solución habitacional para as persoas afectadas.

A xestora inmobiliaria dun fondo estranxeiro insta no Xulgado de forma excepcional a suspensión do lanzamento en tanto as administracións proporcionen á demandada unha alternativa habitacional para ela e os menores.

Continuando coa tramitación do expediente novamente nos diriximos ao IGVS a fin de que informasen sobre as posibles vivendas que desen solución á problemática, tendo en conta que o concello de Vigo non aceptara a recomendación que no seu momento lle dirixira esta institución ao obxecto de que se adherise ao Programa de Vivendas Baleiras autonómico.

Coñecida a renuncia da afectada a unha vivenda no municipio do Porriño, e non habendo outra en Vigo que ese organismo lle puidese proporcionar, finalmente o IGVS ao amparo do convenio subscrito con entidades financeiras, propúxolle vivenda en Cambados de modo que o 3 de decembro, tras visitar a mesma, a afectada asinou a conformidade.

Previo informe social, o 10 de decembro asinouse a adxudicación directa da vivenda en réxime de alugueiro cunha renda mensual de 70, 90 euros.

O IGVS adxudica de modo directo unha vivenda en réxime de alugueiro cunha renda mensual de 70,90 euros.

B. Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro.

No marco deste acordo foron variadas as problemáticas que se lograron solucionar.

Nunha delas, o portavoz dunha plataforma presentaba unha queixa que afectaba a unha muller de Ribeira. Indicaba que se seguía Xuízo Verbal de desafiuzamento no Xulgado número 2 de Ribeira, por falta de pago do alugueiro. Segundo informaba a avogada de oficio, estaba sinalada a toma de posesión da vivenda dous días despois. Presentouse no Xulgado un escrito de adiamento polo prazo dun mes, para dispoñer de tempo para atopar outra vivenda adecuada e solicitar o bono de alugueiro social, pero ao parecer éralle denegado o adiamento.

A familia, que quería presentar queixa na institución, constaba de tres membros, a muller en situación de desemprego e sen prestación, un fillo estudando e o pai deste de baixa por enfermidade. Precisaban ser reacollidos con celeridade ou dispoñer de tempo con que tramitar cantas axudas lle puidesen corresponder.

Tras as actuacións practicadas de inmediato tanto co IGVS como cos servizos sociais municipais, puidemos coñecer que non se conseguiu achegar o certificado de estar ao corrente coa Agencia Tributaria dun dos membros da unidade de convivencia nin que os afectados solicitasen un fraccionamento da débeda, polo que a solicitude do bono de alugueiro social non se concedería.

A colaboración do órgano local a través dos servizos sociais municipais propiciou un realoxamento privado urxente e a almacenaxe temporal do enxoval da familia. Así mesmo, co asesoramento municipal tramitouse a inscrición no Rexistro Único de Demandantes de Vivenda da Comunidade Autónoma de Galicia.

C. Paralización de desafiuzamento de vivenda arrendada ao IGVS

O promotor deste expediente relacionado coa notificación do acordo de incoación do procedemento de desafiuzamento dunha vivenda de protección oficial situada no Poboado mineiro de Fontao , Vila de Cruces, solicitaba a intervención desta institución para que se mediase ante o IGVS a fin de que este organismo aceptase un compromiso de pago para así saldar a débeda contraída, ao non aboar ningunha mensualidade en concepto de renda desde a data en que se lle adxudicou a citada vivenda de titularidade autonómica.

O 2 de agosto de 2013 o promotor da queixa e a súa esposa asinaran un contrato de arrendamento de vivenda. Contrato que na súa cláusula décimo cuarta establecía como condición resolutoria expresa a falta de pago do alugueiro e demais cantidades que lle corresponda pagar ao adxudicatario.

Ata a data en que se solicitou o informe, non constaba feito ningún ingreso desde o inicio da facturación da vivenda, constando no expediente reiterados requirimentos de pago, desde febreiro do 2014 ata maio de 2018, que sempre foron recollidos polos interesados, pero que nunca foron atendidos, incrementándose por este motivo continuamente a débeda. Tamén figuraban reiterados compromisos de pago que nunca foran cumpridos polo arrendatario.

Tras a mediación efectuada, o 5 de novembro a Xefatura da Área Provincial do IGVS de Pontevedra comunicoulle a aceptación da nova proposta de pago que, de momento, paralizaba o desafiuzamento, todo iso condicionado ao cumprimento do compromiso de pago de aboar dous recibos ao mes para partir do 1 de decembro de 2018.

2. Deficiencias en vivendas de titularidade municipal e autonómica

A reparación das deficiencias construtivas que se manifestan nas vivendas de promoción pública é outro dos asuntos polo que habitualmente reclaman as persoas adxudicatarias de vivendas protexidas, ben sexan en réxime de propiedade ou de arrendamento. Expoñerase a continuación e a título exemplificativo queixas de ambos os supostos.

As reclamacións estudadas, principalmente, refírense a defectos construtivos que teñen a súa orixe en elementos comúns dos inmobles e que terminaron por afectar á utilización normal dalgunha das estancias da vivenda.

En ocasións, ante a falta de resposta da administración autonómica ou local ás reclamacións formuladas sobre danos en vivendas, as persoas propietarias ou arrendatarias formulan queixa confiando en que a intervención do Valedor do Pobo proporcione unha solución.

Como mostra, sinalarase unha queixa sobre unha vivenda municipal en réxime de alugueiro no Concello de Ferrol. A promotora do expediente, arrendataria da vivenda, acode á institución, tras efectuar reiteradas reclamacións ao órgano local, sen resposta favorable. Refería mesmo, que ante a desesperación, adoptara a decisión de non aboar a correspondente renda mensual, tendo en conta que consideraba que a vivenda no estado que presentaba non era habitable.

A promotora da queixa trasladouse desde Ferrol para manter consulta na institución co obxecto de expoñer e documentar toda a problemática, tras o cal solicitouse informe sobre os feitos expostos ao concello con competencias no asunto. Ao recibir o informe requirido comprobamos que o concello efectuara diversas reparacións no edificio onde se situaba a vivenda ao longo dos últimos anos. Achegábanse mesmo datos concretos dos traballos de mantemento efectuados en cada anualidade cos seus correspondentes importes.

Ao coñecer a través da promotora do expediente que con posterioridade á incoación da investigación por parte desta institución, técnicos de urbanismo e de obras xiraran visita de inspección ao interior da vivenda, de novo solicitouse informe aclaratorio e complementario ao Concello de Ferrol para que nos dese conta da acta ou informe técnico desa inspección.

Valorada esta información técnica, novamente diriximos comunicación ao Concello de Ferrol a fin de que este informase de cantas actuacións tivese previsto practicar ao obxecto de corrixir o mal estado que presentaba a vivenda.

Finalmente o preceptivo informe incorporouse ao expediente, no que se facía constar que xiradas as visitas de inspección ao interior da vivenda unha vez que se investigou a problemática polo Valedor do Pobo adoptaríanse as medidas adecuadas para resolvela. En concreto manifestábase que se repararán e pintarán paredes e teito, prepararase e limpará a carpintería, comprobaríanse as instalacións eléctricas e de fontanería e cambiaríase a bañeira por ducha no baño.

O Concello de Ferrol, actúa e acomete as reparacións necesarias nunha vivenda pública en réxime de alugueiro a fin de solucionar o deficiente estado da mesma

Noutro expediente relativo a vivendas en Boiro, dous propietarios queixábanse de danos e deficiencias construtivas nas vivendas do IGVS en Escarabote. Xa se dirixiran en diferentes ocasións a ese organismo sen éxito.

Os promotores do expediente eran titulares de vivendas de promoción pública en réxime de compra-venda con subrogación en préstamo hipotecario desde o ano 2005. Tras a investigación, con presteza acordouse efectuar visitas de inspección por parte da área provincial de vivenda da Coruña para determinar as deficiencias de cada unha das vivendas afectadas e os traballos e reparacións a efectuar.

Conseguiuse tras a investigación efectuada no tempo de tramitación da queixa, que o IGVS, despois das inspeccións polo persoal técnico, solicitase orzamento para emendar e corrixir todas as deficiencias existentes nas vivendas dos reclamantes.

3. Expedientes de responsabilidade patrimonial

A arrendataria dunha vivenda do IGVS en Narón, queixábase de que ese organismo non lle contestaba á súa solicitude de responsabilidade patrimonial polos danos sufridos na vivenda en cociña, dormitorio, salón e parte do enxoval doméstico.

Xa dirixira escritos á compañía de seguros da comunidade, e á propia aseguradora da vivenda. En ambos os casos as respostas proporcionadas indicaban que os danos padecidos obedecían a deficiencias construtivas.

Ao non obter resposta do IGVS sobre o estado de tramitación da súa reclamación, solicitaba a intervención da institución.

Neste caso dábanse os requisitos para que, segundo a xurisprudencia, xurda a responsabilidade patrimonial e que poden sintetizarse nos seguintes: primeiro, a existencia dun dano real, efectivo, individualizado e ponderable economicamente que a interesada non teña o deber de soportar; segundo, que o dano resulte imputable á Administración como consecuencia do funcionamento normal ou anormal dos servizos públicos en relación directa e inmediata de causa a efecto, sen

incidencia de forza maior, intervención dun terceiro ou a propia conduta do prexudicado que alteren o devandito nexo causal; e terceiro, que se esixa dentro do prazo dun ano sinalado pola lei. Ao verificarse que a empresa construtora do inmoble estaba incursa nun procedemento concursal, practicáronse todas as actuacións precisas para que finalmente o IGVS asumise subsidiariamente a responsabilidade de indemnizar á arrendataria.

No curso da investigación púidose coñecer que xa durante o prazo de garantía se recibiron reclamacións diversas dos usuarios que manifestaban a existencia de vicios ocultos na obra que entre outros extremos se evidenciaban nas filtracións de auga cara ao interior do edificio.

En resumo, quedou acreditado que a reclamante sufriu os danos polos que reclamaba e que estes foron provocados polos vicios ocultos na construción das vivendas segundo o artigo 1.553 en relación co 1.484 e seguintes do Código Civil e que mentres non se suprimiu a causa pola que entraba a humidade na súa vivenda, deixou de gozar de parte da superficie útil da mesma que tiña arrendada ao IGVS, o que lle dá dereito a unha redución da renda que paga pola mesma.

Ao estar a empresa construtora en quebra concursal, o IGVS indemniza a unha arrendataria con 761,15 euros polos danos sufridos na vivenda por mor dos vicios ocultos e os danos padecidos no enxoval doméstico polas filtracións de auga.

Noutro caso, un veciño de Oleiros reclamaba no mes de maio o pago dunha indemnización correspondente aos danos causados na súa vivenda con ocasión das obras de construción da Vía Ártabra. Documentaba a través de certo número de escritos dirixirse xa á administración desde o ano 2017, cando se estimou parcialmente a súa reclamación e determinouse a obrigación de indemnizalo coa cantidade de 7.880,45 euros. A causa do atraso segundo manifestaba a Consellería de Infraestruturas e Vivenda era que ao tratarse dun expediente de responsabilidade patrimonial esa administración tiña subscrita unha póliza de seguros e que era esta a que se demoraba.

Un mes despois da presentación da queixa a compañía aseguradora aboa 7.880,45 euros ao propietario dunha vivenda como indemnización polos danos causados durante as obras de construción da Vía Ártabra.

4. Actuacións de oficio

Aínda que as actuacións de oficio son obxecto de análise no capítulo 2 deste informe, queremos significar que se incoou unha queixa de oficio ao ter coñecemento da preocupante situación na que se atopaban unha vintena de familias do municipio coruñés de Cambre, arrendatarias de vivendas no edificio A Patiña .

A xestora de actividades financeiras e inmobiliarias Altamira, acabara de notificar ás persoas arrendatarias que o contrato de arrendamento que no seu momento asinaran ía expirar proximamente, polo que deberían abandonar as vivendas tendo en conta que o contrato non se renovaría.

Ante a situación descrita, lembramos que moitas das persoas afectadas por esta problemática atravesaban situacións de emerxencia social e precariedade económica, percibindo nalgúns casos rendas ou axudas que non superarían os 400 euros mensuais.

Así, contactamos coa entidade bancaria lembrando que tanto a Declaración Universal de Dereitos Humanos do 10 de decembro de 1948 (artigo 25.1 como o Pacto Internacional de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais do 16 de decembro de 1966 (artigo 11.1, ou a Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea (aprobada o 7 de decembro do 2000, artigo 34.3), coinciden en resaltar a dimensión social da vivenda, vinculada á mellora das condicións de existencia das persoas.

Como esta institución non pode ser allea nin ás especiais situacións de vulnerabilidade de moitas das familias afectadas nin aos prexuízos que lles comportaría a perda das súas vivendas habituais que o son desde hai xa moitos anos, comunicamos á Alcaldía do Concello de Cambre, municipio onde se sitúan as vivendas a incoación da actuación de oficio iniciada.

Con celeridade puidemos trasladar ao órgano local, e para tranquilidade das familias, que se logrou da entidade o compromiso de non efectuar lanzamento das vivendas, pero queremos sinalar, que na data de redacción deste escrito aínda continuamos practicando actuacións que contribúan a unha solución definitiva da problemática que

contemple a singularidade e as circunstancias concorrentes en cada unha das unidades de convivencia que son parte arrendataria.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Para a tramitación das queixas incluídas nesta área durante o exercicio obxecto de informe, non foi necesario que se impulsase a súa resolución mediante recomendacións, suxestións ou a formulación de recordatorios de deberes legais.

V. Consideracións finais

Ao afrontar novamente o deber de dar conta da realidade que afectou durante o ano 2018 á cidadanía de Galicia, daranse por reproducidas cada unha das consideracións finais efectuadas nos informes precedentes que vimos realizando desde o ano 2015.

En canto á necesidade de vivenda, o panorama detectado a través das queixas que se recibiron nesta institución continúa sendo desolador. O drama dos desafiuzamentos e lanzamentos de vivenda, ben como consecuencia de execución hipotecaria, ben por falta de pagamento de rendas de alugueiro, converteuse nun problema dunha grave dimensión social e con complexa solución.

En relación cos desafiuzamentos, a cidadanía que se dirixe a esta institución afectada por esa problemática, describe a desesperación que viven ao ter coñecemento de que, en data próxima, serán desaloxados xunto ás súas unidades familiares das súas vivendas habituais sen dispoñer doutro aloxamento. Cando existen menores, a gravidade da situación elévase.

Seguimos coñecendo casos de persoas con serios problemas habitacionais, sen recursos económicos e en risco ou grave risco de exclusión social. Temos que sinalar que nas ocasións nas que se actuou, lográronse alcanzar solucións óptimas, pero é agora que máis aló de considerar as axudas económicas que a nivel autonómico se concederon ás familias afectadas por problemáticas de desafiuzamento, incluso as vivendas públicas arrendadas ou as axudas de emerxencia das administracións locais, cuxos recursos son escasos e por tanto préstanse de modo puntual, que desexariamos reflexionar sobre unhas cifras: as que ofrece o Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia consultadas o 24 de xaneiro de 2019.

É grande o número de persoas que levan solicitando unha vivenda protexida pública durante anos, persoas que cumpren cos requisitos esixidos legalmente, unidades familiares con persoas menores, maiores ou discapacitados, sectores que demandan unha maior protección por parte dos poderes públicos e que con todo, non ven satisfeito o seu dereito para gozar dunha vivenda digna.

A Lei 18/2008 de Vivenda de Galicia contempla no seu artigo 50 o **Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia**, que entrou en funcionamento no 2010 coa pretensión de mellorar o procedemento de adxudicación das vivendas, respectando a capacidade de elección das persoas solicitantes e garantindo a igualdade de posibilidades no acceso ás vivendas dos demandantes inscritos.

Así mesmo, configurábase como un instrumento válido e veraz para ter datos fiables sobre a demanda real de vivenda protexida en cada localidade, ao coñecer o número de demandantes existentes para cada réxime de vivenda. É precisamente iso o que motiva que expoñamos a continuación unha análise das estatísticas ofrecidas.

De acordo con este rexistro, actualmente habería en Galicia **13.426 solicitantes de vivenda protexida** nalgunha das modalidades: vivenda de protección oficial de promoción pública, vivenda de promoción pública en núcleos rurais e centros históricos e vivenda de promoción privada de réxime especial, xeral ou concertado. Algúns dos inscritos son perceptores de axudas autonómicas ou estatais ao pagamento da sua vivenda.

Na provincia da Coruña rexístranse 5.197 solicitantes, en Lugo 1.471, en Ourense 542 e en Pontevedra 6.216. Centrarémonos de entre todos os datos, nas cifras que arroxan os solicitantes inscritos que optan polo réxime de vivenda en alugueiro, pois presentan incidencia maioritaria sobre esta modalidade.

Así, na provincia da Coruña optan por solicitar vivenda protexida en alugueiro 3.495, isto é un 67 % dos inscritos; en Lugo 1.018, un 69 %; en Ourense 473 que representa un 87 % e na provincia de Pontevedra inscríbense solicitando alugueiro de vivenda protexida a maior cifra rexistrada en Galicia, 4.146 que supón un 66 %.

Ao deternos nas cifras do rexistro xa a nivel cidades observamos que na Coruña, das 2.313 solicitudes, 1.458 o son de vivenda en alugueiro, isto é un 63 %; en Ferrol rexístranse 667 solicitudes, 528 de alugueiro é dicir un 79 %; en Santiago de Compostela 797 inscricións, 523 de alugueiro, un 65 % sobre o total; na cidade de Lugo 897 inscritos, 602 de aluguer, isto é un 67 %; en Ourense 254 inscritos, 216 de alugueiro o que representa un 85 % do total;

Pontevedra cidade 814 solicitantes de vivenda protexida, dos cales 646 corresponden a vivendas de alugueiro é dicir un 79 %; e finalmente en Vigo, rexístrase a cifra maior de solicitantes de vivenda protexida en Galicia chegando ás 4.472 inscricións, entre as cales 2.785 optan por réxime de alugueiro é dicir un 62 %.

Fronte a esta realidade, as administracións públicas han de sentir a obrigación de poñer en práctica as medidas necesarias que garantan á cidadanía unha vivenda digna. Obsérvase que a demanda de vivenda en réxime de alugueiro, presenta un panorama que a xulgar polas cifras, caracterízase pola existencia dun sector importante da poboación que a pesar da súa situación económica, non van poder ver satisfeito a súa expectativa de acceder a unha vivenda digna e adecuada provista polas administracións públicas.

Antóllase pois, que potenciar o mercado dos arrendamentos urbanos co fin de dinamizar a oferta de vivenda en alugueiro, sería unha peza crave nunha política de vivenda orientada polo mandato constitucional consagrado no artigo 47 da Constitución.

Obsérvase polas queixas e consultas efectuadas ao longo do ano, que a política de vivenda debera ter máis presente que hai un sector de poboación cunha economía precaria que o que demanda, á vista dos datos mostrados polo Rexistro Único de Demandantes de Vivenda, é fundamentalmente unha vivenda protexida en réxime de alugueiro, especialmente un alugueiro social cunha renda compatible cos seus recursos. A pesar disto, evidénciase que non existen vivendas protexidas públicas suficientes destinadas a ese sector, capaces de dar satisfacción á totalidade da demanda existente.

Entendemos desde esta institución que as administracións públicas con competencias en materia de vivenda, non deberían limitarse a xustificar a imposibilidade para atender ao total dos casos que se expoñen, apoiándose na inexistencia de vivendas, senón que correspondería adoptar políticas activas e efectivas en materia de vivenda que dalgunha forma incrementen o parque público de vivendas. Talvez, cando se van cumprir 10 anos desde a implantación do Rexistro Único de Demandantes de Vivenda sexa o momento de continuar avanzando e mellorar así as carencias que se puideron detectar, a teor dos datos da demanda real de vivenda protexida en cada localidade de Galicia.

En suma, á vista do progresivo incremento de solicitudes de acceso a vivenda protexidas especialmente en réxime de alugueiro, apréciase a conveniencia de que as administracións públicas dentro das restricións orzamentarias existentes habiliten os recursos oportunos para que, á marxe da atención a outras situacións de emerxencia habitacional, se poida materializar e lograr que as vivendas de alugueiro social se adecúen ás necesidades das persoas e familias

arrendatarias. Quizais corresponda bosquexar unha eventual reformulación da política de vivenda guiada polo mandato constitucional.

Se certamente en Galicia existen demandantes de vivenda protexida cuxos ingresos non lles permiten acceder ao mercado libre, estes acudirán á vivenda de alugueiro, o que acabará repercutindo na alza dos prezos. Ademais, ao ser a taxa de vivenda de protección oficial tan baixa, déixase de exercer o papel de regulador do prezo do mercado libre. Parece indubitado que a existencia dun menor parque de vivenda de prezo limitado, provoca unha maior tensión de prezos, tanto de venda como de alugueiro.

Neste sentido, cabe lembrar que o artigo 47 da Constitución Española proclama o dereito a gozar dunha vivenda digna e adecuada e, a nivel internacional, a Declaración Universal de Dereitos Humanos de Nacións Unidas no seu artigo 25 sitúa a vivenda como obxecto dun dereito fundamental das persoas, tan elemental e básico como o alimento, o vestido ou a asistencia médica.

Reiterar con todo, unha vez máis, que sobre os casos tratados este ano nesta materia de desafiuzamentos, logrouse resolución satisfactoria, pero as carencias habitacionais da poboación galega van máis aló das queixas coñecidas por esta institución.

Polo que respecta a deficiencias construtivas en vivendas, do exame das queixas analizadas durante este ano, corresponde insistir na necesidade de que as administracións públicas respondan en prazo e con dilixencia as reclamacións por defectos construtivos que presentan as persoas propietarias ou usuarias de vivendas protexidas, para que ditas vivendas recuperen, canto antes, a calidade e habitabilidade que debe caracterizalas e para evitar, dese modo tamén, a xudicialización das reclamacións e o atraso que iso pode supoñer na corrección das deficiencias construtivas.

Que a crise económica afectou especialmente ao dereito á vivenda parece innegable, e que o dereito a unha vivenda digna non debe confundirse co dereito de propiedade do artigo 33 CE, polo que non se esgota con facilitar o acceso a unha vivenda en propiedade, tamén. É por iso que a protección ha de alcanzar tamén o uso e goce, con independencia do título xurídico que o fundamente.

En definitiva, estudadas e analizadas as queixas recibidas nesta institución e tendo en conta os datos que citamos, conclúese a escaseza ou falta de vivendas sociais en réxime de alugueiro. É por iso que incidiremos un ano máis en que todos os Concellos de Galicia xunto coa Comunidade Autónoma deberían avanzar en **coordinación**, **cooperando**

e colaborando mutuamente na tarefa de revisar e actualizar os censos de vivenda en réxime de alugueiro e propiedade, así como comprobando o estado de conservación das mesmas.

A problemática dos desafiuzamentos que entrou de cheo na axenda pública en plena crise segue tendo relevancia social na actualidade. A tarefa de repensar a resposta á problemática do acceso á vivenda, polo momento atópase incompleta polo que se afrontan retos importantes nesta materia que, na actualidade, se deben de ligar, de maneira especial, á dificultade do acceso á mesma en réxime de alugueiro.

É de xustiza recoñecer que nos últimos anos se intensificaron os esforzos das distintas Administracións públicas por prover de vivendas ás persoas en situación de vulnerabilidade que carecen de recursos suficientes para acceder ao mercado libre. Con todo, a constatación da existencia de certos sectores sociais sen posibilidades reais de acceder a unha vivenda adecuada explica e xustifica a necesidade de que se incrementen e se desenvolvan.

Esta institución considera que o dereito á vivenda ha de entenderse como un auténtico dereito subxectivo cuxa satisfacción debe ser garantida polos poderes públicos**.** A consecución deste obxectivo certamente consome recursos, motivo polo cal detraelos doutras asignacións que quizais puidesen estar máis relacionadas coa eficiencia constitúe evidentemente unha elección de carácter político.

Antóllase necesario pois, que o Estado e as Comunidades Autónomas, aínda que certamente non poidan proporcionar unha resposta adecuada para todos e cada un dos casos respecto ao dereito da cidadanía para acceder a unha vivenda digna, continúen adoptando todas as medidas necesarias dirixidas a tal fin, en coherencia co recoñecemento autonómico, constitucional e internacional deste dereito.

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL

I. Introdución

Dentro da área denominada "Interior, seguridade cidadá e protección civil", sen dúbida é a subárea de Interior a destinataria da gran maioría das queixas presentadas, todas elas relacionadas con materias vinculadas á Seguridade Viaria: sancións de tráfico, procedementos de notificación, delimitación de zonas de estacionamento, regulación semafórica, etc. sendo, como é habitual, as máis numerosas as que teñen relación coas sancións de tráfico.

Dentro da subárea de "Seguridade Cidadá" presentáronse tres queixas por un sindicato policial, catro relacionadas con diversas actuacións policiais e unha por incumprimento da normativa en materia de espectáculos públicos.

Finalmente na área de Protección civil presentáronse tres queixas.

Durante o ano 2018 iniciamos dúas queixas de oficio, unha con motivo da explosión provocada por un almacén clandestino de pirotecnia en Tui e outra en relación aos Plans de Autoprotección nos centros docentes.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	69		69	
Admitidas	48	69,57%	48	69,57%
Non admitidas	17	24,64%	17	24,64%
Remitidas ao Defensor do Pobo	4	5,8%	4	5,8%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	40	83,33%	40	83,33%
En trámite	8	16,67%	8	16,67%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2018, a situación actual é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2017	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2018
2017	0	1	1	1	0

Remitíronse ao Defensor del Pueblo catro queixas ao considerar que expuñan cuestións relacionadas con organismos dependentes da Administración General do Estado.

Non se admitiron 27 queixas polos seguintes motivos: carecer de fundamento, relacións xurídico privadas, non existir actuación administrativa previa ou por ser competencia xudicial

III. Actividades de supervisión

Das 48 queixas presentadas 40 concluíronse durante o ano 2018.

Seguridade Viaria.

Dentro deste apartado son varias as causas que motivan a presentación das queixas. As máis numerosas teñen relación coas sancións de tráfico e dentro destas, as que se relacionan coa notificación e tramitación do expediente sancionador.

Nas nosas actuacións comprobamos que xeralmente as sancións notifícanse e tramítanse correctamente, aínda que nalgúns casos non o apreciamos así polo que se tomaron as medidas oportunas para solucionar o problema que nos expuñan. Neste sentido comentamos dúas queixas. Nunha delas comprobamos que a denuncia non se notificou correctamente. Tentouse notificar no domicilio do interesado nunha única ocasión sen tentalo unha segunda vez en diferente horario e nos tres días seguintes. Remitiuse directamente ao taboleiro electrónico da Dirección Xeral de Tráfico TESTRA (Taboleiro Electrónico de Sancións de Tráfico). Postos en contacto coa empresa responsable da xestión de multas do concello esta suxírenos recomendar ao interesado que presente un recurso extraordinario de revisión que sería tramitado favorablemente.

Noutra queixa indícasenos a desconformidade co procedemento de tramitación das multas ao remitir un “aviso”, por correo postal ordinario, da comisión dunha infracción de tráfico,

sen que fose unha notificación por correo certificado e con acuse de recibo. Isto orixina problemas á hora do cómputo do prazo dos 20 días para a redución do 50% do importe. Non se advertía que simplemente tiña carácter de "aviso" e que se no prazo de 20 días non se efectuaba o pago remitiríaselle a notificación por correo certificado, e a partir da recepción do mesmo comezaría a contar o prazo para a bonificación ou a presentación de alegacións. Postos en contacto co concello adóptase o acordo de que pola Unidade Administrativa de Sancións se tomen as oportunas medidas para que no envío de denuncias que se realizan aos infractores por correo ordinario quede suficientemente claro que o documento que se remite non se trata dunha notificación, senón simplemente un "aviso" de denuncia e que se no prazo de 20 días naturais non se aboa a mesma coa redución do 50% ou non se formulan alegacións, remitiráselle posteriormente ao seu domicilio por correo certificado a notificación correspondente. O sistema de avisos anterior ocasionaba prexuízos aos sancionados porque descoñecían a data de chegada do aviso, en moitos casos por estar ausentes dos seus domicilios, e descoñecían a data de inicio do prazo dos 20 días. Coa fórmula pactada resólvese o problema.

Existen tamén outras causas que motivan as queixas. Comentamos brevemente algunhas delas. Infórmasenos que foi sancionado por estacionar en zona sinalada para uso exclusivo de discapacitados e que na denuncia a matrícula que figura non se correspondía coa matrícula do seu coche. Presentou alegacións e desestimáronse. Unha vez solicitada información indícannos que efectivamente a matrícula que figuraba na denuncia non se corresponde coa matrícula do seu coche por un erro do axente, ratificándose este na denuncia. Coincide que na mesma data, hora e no mesmo sitio hai dous vehículos da mesma marca, modelo e cor aparcados en zona reservada a discapacitados. O axente equivocouse ao colocar no parabrisas o boletín correspondente ao outro vehículo. Achéganse fotografías nas que se comproba que o vehículo estaba aparcado á beira do reclamante. O erro fora corrixido, notificouse a denuncia correctamente e o expediente tramitouse, na nosa opinión, de forma correcta.

Noutro escrito indícasenos que foi sancionado por aparcar o seu vehículo nun vao de máis de quince metros, sen estar rebaixado o bordo e sen estar pintado de amarelo os extremos do vao. Presentou alegacións e non foron respondidas. Non puidemos intervir nesta cuestión pois o concello infórmanos que unha vez notificado o expediente sancionador presenta alegacións e ao mesmo tempo aboa a sanción co desconto do 50%, o que provocou o arquivo do expediente por cobro. Efectivamente o artigo 94 do Real Decreto 6/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Texto refundido da lei sobre Tráfico, Circulación, Vehículos a motor e Seguridade Viario, establece que o aboamento da sanción coa redución do 50%, implica a renuncia para formular alegacións e no caso que se formulen teranse por non presentadas finalizándose a tramitación do procedemento, sen necesidade de ditar resolución expresa, o día en que se realiza o pago, esgotándose a vía administrativa e sendo recorrible unicamente ante a orde xurisdicional contenciosa-administrativa.

Noutro caso preséntasenos a queixa antes de que se resolvese o expediente atopándose en período de solicitude de probas. Ao comunicalo así ao interesado infórmanos que coa queixa só pretendía saber o que tiña que facer en caso de resolución desfavorable.

Noutra queixa confúndese a zona habilitada polo concello diante dos colexios para que os pais poidan deixar e recoller aos seus fillos, cunha zona de aparcadoiro para os pais dispoñible a calquera hora do día ou da noite . Neste sentido preséntasenos unha queixa por ser sancionado ao estacionar o seu vehículo considerando que forma parte dos usuarios para os que está reservado o estacionamento. O coche estaba alí estacionado fóra das horas de inicio e saída das clases e o domicilio da denunciante está próximo ao centro escolar. O expediente tramitouse respectando todos os trámites legais e regulamentarios establecidos.

Dentro desta subarea ademais dos asuntos de tráfico presentáronse queixas que fan referencia a cuestións que ilustramos cos comentarios dalgunhas queixas.

Nun caso indícasenos que se dirixiu ao concello solicitando a habilitación dunha zona de carga-descarga nunha zona determinada, sen que polo concello se lle contestase. Postos en contacto co concello este responde ao interesado informándolle que a petición debe dirixila a Portos de Galicia por ser este organismo propietario do terreo afectado.

Noutra queixa expónsenos que tenta dar de baixa, e non lle é posible, dous coches propiedade do seu irmán, que se atopa en paradoiro descoñecido, para evitar que lle sigan pasando ao cobro o Imposto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM). Postos en contacto coa Xefatura Provincial de Tráfico infórmanos que efectivamente existen a nome desa persoa dous vehículos dados de alta e que en consecuencia o concello emite e pon ao cobro ao propietario titular o IVTM correspondente. Informámoslle que a única forma de dalos de baixa é que así o solicite o titular do vehículo na Xefatura de Tráfico ou ben calquera outra persoa autorizada por escrito, coa presentación do DNI do titular ou fotocopia compulsada.

Noutra queixa infórmasenos que solicitara ao concello a colocación dun sinal de prohibido aparcar nun camiño veciñal no que os vehículos estacionados obstaculizaban o paso de vehículos e peóns, sen que o concello respondese. Iniciada a investigación o concello comunícanos que se procedeu a colocar o sinal de prohibido aparcar solicitada.

Para finalizar este apartado comentamos outra queixa na que se nos informa que existe un camión abandonado desde hai tempo na vía pública, sen que o concello proceda á súa

retirada. Postos en contacto co concello infórmanos que están a realizar os trámites para a retirada do vehículo sobre o que pesan varias ordes de embargo anotadas no Rexistro de Bens Mobles da Coruña por orde da AEAT. O vehículo atópase estacionado nunha zona ampla, de gran visibilidade, perfectamente iluminada pola noite, fóra da calzada, e nun lugar cunha ampla capacidade de aparcadoiro, non ocasionando problemas de tráfico nin de seguridade.

Seguridade Cidadá.

Nesta subarea presentáronse, como xa indicamos, tres queixas formuladas por un sindicato de policía, catro por actuacións policiais e unha por incumprimento da normativa en materia de espectáculos.

En relación ás queixas presentadas por un sindicato de policía, nun dos casos infórmasenos que, a pesar dos escritos, e-mails, chamadas telefónicas e negociacións celebradas, non reciben resposta por parte da Xunta de Galicia sobre a modificación que se solicita do Decreto 84/2014, do 10 de xullo, polo que se concede a Medalla de Galicia na súa categoría de ouro. Recibimos a información da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza dándonos conta da información que se lles trasladou e comunícanos que se celebrará unha reunión nas próximas datas co sindicato para falar sobre o problema que orixinou a queixa.

Noutra das queixas fai referencia á falta de resposta aos escritos remitidos á Consellería do Medio Rural solicitando a nosa mediación. Finalizamos o expediente coa convocatoria dunha reunión entre o sindicato e a Dirección Xeral de Ordenación Forestal.

A terceira queixa remitida por este sindicato facía referencia a falta de pago de produtividade dos policías nacionais destinados nos Xulgados, que se deriva do Convenio de colaboración e coordinación entre o Ministerio de Xustiza e a Xunta de Galicia en materia de seguridade nos edificios da Administración de Xustiza en Galicia, asinado o día 26 de decembro de 2017.

Recibíronse tamén queixas en relación con distintas actuacións policiais que nalgún caso non tiñan sustento, respondendo máis a un desafogo que a unha queixa en sentido estrito. Pedimos que nos amplíen a información para poder decidir sobre a súa admisión a trámite e enfocar a investigación concedéndolle un prazo para iso, procedendo ao arquivo do expediente despois de que transcorresen varios meses sen que recibísemos ningún tipo de información adicional. Noutra reclamábase máis presenza policial nunha rotonda para controlar as infraccións de tráfico. O concello responde que non é un problema de actitude policial nin de inactividade, simplemente da utilización dos medios persoais da forma máis eficaz e oportuna indicando que non é posible a presenza constante da policía na rotonda.

Noutra queixa indícase que na publicidade da feira taurina de Pontevedra incúmprese o artigo 20 da lei 10/2017, do 27 de decembro, de Espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia. Presentou unha denuncia administrativa ante Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza se ter resposta.

Solicitada información o Director Xeral de Emerxencias e Interior infórmanos que con data 11/04/2018 a Xefa Territorial de Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza á vista da denuncia presentada incoou o procedemento sancionador 1/18ET.

Efectivamente na cartelería oficial da Feira Taurina non indicaba a prohibición de acceso ás persoas menores de doce anos, nin os datos indicativos da dirección, teléfono e correo electrónico da entidade organizadora, tal como recolle o artigo 20 da lei 10/2017.

Fainos constar tamén que non se respondeu ao interesado por non ostentar a condición de interesado debido a que non presenta ningún dereito subxectivo, ou interese lexítimo, nos termos previstos no artigo 4 da lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento administrativo común das administracións públicas (LPACA), e que no artigo 65 prevese expresamente que "a presentación dunha denuncia non confire, por se soa, a condición de interesado no procedemento".

Protección Civil

En relación a Protección Civil presentáronse tres queixas. Nunha delas faise referencia a ameazas e comentarios homófobos e agresivos nas redes sociais por parte do presidente dunha Agrupación de Voluntarios de Protección civil. Iniciada a investigación o concello por acordo da Xunta de Goberno incoa un expediente sancionador que finaliza coa expulsión da Agrupación de Voluntarios e o seu cesamento como presidente dando traslado da resolución ao Rexistro de Agrupacións de Voluntarios de Protección Civil.

Noutra queixa expónsenos o cobro de peaxe na A9 a un voluntario dunha agrupación de Protección Civil cando acudía a un curso de formación á Academia Galega de Seguridade Pública (AGASP). Presentou unha denuncia ante o Director Xeral de AUDASA e non está de acordo coa resposta ao entender que ten dereito a que non se lle cobre a peaxe. Entendemos que a resposta de AUDASA é correcta tendo en conta o establecido no artigo 23 da lei 37/2015, do 29 de setembro, de Estradas e no "Acordo de interpretación dos contratos de concesión de autoestradas de peaxe adxudicadas con anterioridade á entrada en vigor da lei 37/2015, de Estradas", aprobado por acordo do Consejo de Ministros de data 24 de agosto de 2018.

En relación coa aplicación do artigo 23 da citada lei, tanto a lei como o acordo de interpretación distinguen entre vehículos non obrigados ao aboamento da

peaxe, non é este o caso, e aqueles que estarían exentos de aboalo, entre os que estarían os de Protección Civil, "cando estean a cumprir as súas respectivas funcións específicas, o que deberá sempre xustificarse documentalmente, salvo as funcións que se desenvolvan na propia vía". O acudir a un curso de formación non pode entenderse como cumprimento das funcións específicas de Protección Civil, aínda que sen dúbida contribúe a mellorar esas funcións.

A terceira das queixas relacionadas con Protección Civil preséntaa un voluntario dunha agrupación e ten relación coa presentada e comentada no informe do ano 2017. O máis importante dela, as outras cuestións xa se contestan no ano 2017, fai referencia á non convocatoria por parte do Presidente da Agrupación da moción de confianza prevista no art. 13 do regulamento da Agrupación. O concello respóndenos que se non se convoca no prazo previsto, o interesado "pode dirixirse á Concellería de Seguridade e Mobilidade poñendo de manifesto este feito e solicitando a intervención da mesma para que se convoque en prazo e forma a moción de confianza

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

RESOLUCIÓNS DA ÁREA DE SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL					
Nº	EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
	Q/13533/16	Tramitación dun expediente sancionador de tráfico	Concello de Santiago de Compostela 08-01-2018	ACEPTADA	Q/13533/19
	Q/63786/16	Sinalización dunha zona continua a un vao	Concello de Monforte de Lemos. 16-01-2018	NON ACEPTADA	Q/63786/16
	Q/24113/17	Sinalización da zona destinada a carga e descarga	Concello de Moaña 28-02-2018	ACEPTADA	Q/24113/17
	Q/810/18	Constitución dun Tribunal Médico que estude a solicitude dun funcionario de pasar a 2ª actividade	Concello de Neda 20-04-2018	ACEPTADA	Q/810/18
	Q/5666/18	Adopción de Plan de Autoprotección nos Centros Docentes obrigados a iso	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional 08-11-2018	PENDENTE RESPOSTA	Q/5666/18

Con respecto á primeira recomendación fáiselle chegar ao concello de Santiago de Compostela polo escrito no que se nos informaba que tentando estacionar unha das rodas tocou o bordo da beirarrúa e que debido a que se atopa excesivamente afiado provocou que esta rebentase. Chamada a Policía Local, unha vez alí notificáronlle o inicio dun

procedemento sancionador por "*conducir sen a dilixencia e non distracción necesarias para evitar todo dano propio e alleo*". Na recomendación indícase:

"Que, previos os trámites legais que resulten preceptivos, se proceda a deixar sen efecto a sanción imposta ao titular do vehículo sancionado, ao non quedar probada a comisión de infracción por existir dúbida razoable no nexo causal entre os indicios probados e a conduta infractora alegada polo axente de tráfico."

A segunda recomendación realízase ao Concello de Monforte de Lemos polo escrito no que se nos pon de manifesto o problema que existe en relación cun vao pois de forma continuada aparcan coches que impiden a entrada e saída do mesmo. Na recomendación indícaselle:

"Proceder á revisión e análise do uso dos espazos á beira do vao que motiva este expediente de queixa, co fin de conseguir unha regulación viaria idónea e minorar o máximo posible as infraccións de carácter reiterado"

Con respecto á terceira recomendación trátase dun expediente iniciado con motivo dunha queixa presentada con data 29/09/2017 por unha sanción imposta polo Concello de Moaña. Considera a interesada que a zona onde se produciu a infracción estaba mal sinalizada. Ao comprobar, pola resposta remitida polo concello, que a sinalización estaba pouco clara e que pode levar á confusión dos condutores, aínda sendo certo que estes deben de ter unha dilixencia media para observar os sinais de regulación do aparcadoiro que aínda que deficientes existen. Recoñecendo que a tramitación fora correcta e que se beneficiou da bonificación do 50% co que o procedemento é firme, consideramos realizar a seguinte recomendación:

"Que se clarifique a sinalización da zona reservada para carga e descarga no sentido que determina o apartado a) do artigo 171 do Real Decreto Lei 1428/2003, do 21 de novembro, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Circulación"

A cuarta recomendación fai referencia ao concello de Neda. Con data 07/03/2018 recibimos escrito de queixa onde se nos informa que se solicitou en maio de 2017 a convocatoria dun Tribunal Médico que analice a súa situación provocada por unha enfermidade e considérase a posibilidade de pasar á segunda actividade.

Despois de varios escritos dirixidos ao concello e recibidas e analizadas as súas respostas, ao entender que o artigo 65.1 da Lei de Coordinación de Policías Locais de Galicia o ampara na súa pretensión de convocatoria do Tribunal Médico que valore a súa solicitude de pasar á segunda actividade e cuxo trámite o concello ten paralizado ao considerar que a baixa médica de longa duración que ten o interesado pode derivar nunha incapacidade permanente absoluta, realizamos a seguinte recomendación:

"Recomendamos ao Concello de Neda o inicio, ou a continuación, do procedemento para constituír o Tribunal Médico que estude e valore a solicitude de don …… de pasar á segunda actividade"

A recomendación foi aceptada pospoñendo a tramitación do procedemento á modificación da Relación de Postos de Traballo (RPT), ao considerar o concello necesario modificar antes a RPT porque na vixente non se contempla ningún posto susceptible de ser provisto por persoa que pase a segunda actividade,.

Como os meses pasaban e polo concello non se iniciaba a modificación da RPT fixemos outra segunda recomendación:

"O concello de Neda debe iniciar o procedemento de pase a segunda actividade solicitada por D. …… co nomeamento do Tribunal Médico que ditaminará se existe ou non diminución de aptitudes físicas, psíquicas ou sensoriais; se a citada diminución prevese, ou non, con carácter permanente, se a insuficiencia nas aptitudes afecta ou non a función e actividades desempeñadas polo interesado e sobre a pertinencia ou non do pase a segunda actividade."

Comunicóuselle así mesmo que o Tribunal Médico vinculará ao órgano competente para declarar a situación de segunda actividade.

A quinta recomendación realízase con motivo dunha queixa de oficio tramitada nesta Institución referente á existencia de Plans de Autoprotección nos centros docentes da nosa Comunidade, o que nos levou a realizar a seguinte recomendación:

"Que por parte da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional se poñan en marcha os procedementos necesarios para dotar dun PAU, debidamente rexistrado, a todos os centros docentes obrigados, se manteñan actualizados e se realicen os simulacros previstos así como a formación necesaria para que en caso de emerxencia ou sinistro se poida actuar con rapidez e eficacia.

E a seguinte suxestión:

Que as xefaturas territoriais da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional adopten as medidas precisas para que as xefaturas de inspección educativa inclúan entre os aspectos que deben supervisar a conveniencia de contar cun Plan de Autoprotección naqueles centros educativos que non están legalmente obrigados pero que polas súas circunstancias de localización, accesos, proximidade de instalacións potencialmente perigosas, ou outras, fagan adecuada a implantación dun PAU."

Queixas de Oficio

En aplicación ao disposto no artigo 16 da lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, iniciáronse dúas actuacións de oficio.

Unha iniciada o 29 de xuño ante as queixas expresadas polos afectados nos medios de comunicación social e ao entender que pasara xa un tempo prudencial desde que o 23 de maio a explosión dunha nave clandestina de material pirotécnico no concello de Tui

provocase o falecemento de dúas persoas deixando 37 feridos, afectando a 692 persoas, con graves danos materiais, con 26 casas destruídas e 92 con danos.

Iniciouse de oficio ao ter coñecemento das queixas expresadas polos afectados reclamando ás administracións as axudas que permitisen recuperar as vivendas e a zona afectada centrándose fundamentalmente as demandas na declaración de zona catastrófica por parte do Goberno de España, acordo adoptado posteriormente polo Consejo de Ministros de data 7 de setembro de 2018.

Comprobamos tamén as axudas adoptadas pola administración galega e a queixa foi arquivada con data 16/10/2018 ao entender que as medidas adoptadas eran correctas, que o acordo do Consello de Ministros desbloqueaba as últimas reclamacións paralizadas pendentes desta decisión e ao non ver nos medios de comunicación protesta ou queixa por parte dos afectados.

A outra queixa iniciada de oficio realizouse sobre os Plans de Autoprotección nos centros docentes da nosa Comunidade. Iniciámola solicitando información á Dirección Xeral de Emerxencias e Interior sobre: Os centros docentes que constan no rexistro de Plans de Autoprotección e os centros docentes que teñen o plan de autoprotección implantado, e á entón Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria solicitando a relación de centros que están suxeitos a esta obrigación e aqueles que efectivamente realizaron o rexistro dos plans de autoprotección tal como se regula no Decreto 171/2010, do 1 de outubro, sobre Plans de Autoprotección na Comunidade Autónoma de Galicia. Tamén lle solicitamos información sobre a planificación de emerxencias que todos os centros docentes teñen que ter obrigatoriamente.

Esta queixa finalizou cunha recomendación e unha suxestión da que demos conta no apartado IV Resolucións do Valedor do Pobo deste informe. Estas recomendacións fixéronse con data 8 de novembro de 2018 á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional, reiteradas con datas 11/12/2018; 11/01/2019 e 12/02/2019 sen que obtivésemos ningunha resposta por parte da mesma.

V. Consideracións finais

- A maior parte das queixas que se recibiron relaciónanse coas sancións de tráfico e a comprobación por parte do Valedor do respecto efectivo das garantías procedimentais esixido en todo proceso sancionador.

- Na maior parte dos casos comprobamos que tanto as notificacións como a tramitación dos expediente realízanse de forma correcta respectando a normativa.

- Detectamos en dous casos erros nas notificacións que foron corrixidos pola administración unha vez advertida.

- No labor de supervisión efectuado nesta área en xeral non atopamos irregularidades na tramitación dos expedientes

Capítulo 2

RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS: DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

I. Introdución

O 10 de outubro de 2018, o Consello da Xunta aprobou o Decreto 131/2018, polo que se crea e regula o Observatorio galego contra a discriminación por razón da orientación sexual e identidade de xénero (DOG do 22 de outubro de 2018). Trátase dun compromiso derivado da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e non discriminación de Lesbianas, Gais, Bisexuais, Transexuais e Intersexuais, norma que faculta á institución do Valedor do Pobo como autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación por razón das causas previstas nesa lei, tanto no sector público como no privado.

O Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero configúrase como un órgano colexiado de asesoramento, colaboración institucional e participación social en materia de diversidade de orientación sexual e de xénero. Os fins do Observatorio galego son a promoción da igualdade real e efectiva das persoas LGTBI e contribuír ao coñecemento da realidade da diversidade de orientación sexual e de identidade de xénero co obxecto de identificar as necesidades e barreiras que impiden o pleno desenvolvemento dos seus dereitos e o seu cumprimento. Así mesmo, servirá de foro de diálogo permanente entre a Administración autonómica e o movemento asociativo que teña como obxecto a defensa dos dereitos das persoas LGTBI.

O Observatorio galego terá como funcións, entre outras, analizar os principais problemas para o recoñecemento, restablecemento e garantía dos dereitos das persoas LGBTI; realizar propostas e recomendacións en materia de normas e políticas públicas para a garantía dos dereitos das persoas LGBTI na Comunidade Autónoma de Galicia e coñecer, con carácter previo, os anteproxectos de lei ou os proxectos de normas regulamentarias de desenvolvemento de normas legais, así como recibir información sobre os plans, os programas e as actuacións, en relación coas materias da súa competencia; promover a realización de campañas de sensibilización e visibilización sobre a diversidade sexual e identidade de xénero; propoñer a realización de investigacións e estudos específicos que resulten de interese para o coñecemento da situación das persoas LGTBI na Comunidade Autónoma de Galicia; identificar as iniciativas, experiencias, proxectos piloto, recursos e programas de referencia en materia de dereitos das persoas LGTBI, tanto no ámbito da Comunidade Autónoma, como no do Estado, da Unión Europea e das distintas axencias das Nacións Unidas, facilitando a súa divulgación e promoción; ou promover foros de discusión e debate que, nos seus diferentes formatos, permitan o encontro e a reflexión das diferentes entidades e axentes sociais e económicos involucrados na defensa dos dereitos das persoas LGTBI.

Para iso, unha das principais vantaxes do Observatorio é a presenza activa na súa composición de persoas que actúan en representación das asociacións, organizacións e colectivos LGTBI e doutras entidades relacionadas coa defensa dos dereitos das persoas LGTBI e que ocuparán, tras a correspondente elección, a vicepresidencia deste órgano colexiado. Deste xeito establécese unha canle directa para a presentación, por parte destes

colectivos, de propostas que promovan a transversalidade do enfoque dos dereitos das persoas LGTBI na formulación, posta en marcha, seguimento e avaliación das políticas públicas sectoriais. E, o que é máis importante, as entidades relacionadas coa defensa dos dereitos das persoas LGBTI contan cunha vía adecuada para propoñer e participar na elaboración de criterios, directrices e liñas xerais de actuación, así como propoñer ao Consello da Xunta de Galicia, a través da consellería competente por razón da materia, a adopción de iniciativas lexislativas ou de actuacións concretas que estimen convenientes nas materias da súa competencia.

O camiño para evitar a discriminación e a violencia contra as persoas por razón da súa orientación sexual ou a súa identidade de xénero estivo cheo de dificultades. O Día Internacional contra a Homofobia, a Transfobia e a Bifobia celébrase en todo o mundo o 17 de maio para conmemorar a eliminación da homosexualidade da lista de enfermidades mentais por parte da Asemblea Xeral da Organización Mundial da Saúde (OMS), que tivo lugar o 17 de maio de 1990. É evidente que no noso país e na nosa comunidade avanzouse moito en materia de dereitos e para alcanzar unha igualdade real e efectiva do colectivo LGTBI+. Con todo, do mesmo xeito que sucede coa igualdade entre homes e mulleres, seguen a darse resistencias e seguimos observando na nosa sociedade casos de discriminación, bullying e LGTBI+fobia, actitudes de intolerancia que van desde a linguaxe ata o acoso.

O 1 de marzo de 2018, Parlamento Europeo aprobou o Informe sobre os dereitos fundamentais na Unión Europea en 2016 (accesible na ligazón http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/a-8-2018-0025_É.html? redirect).

Nel faise referencia á situación das persoas LGTBI+ e se insta aos países membros da Unión a que apliquen as medidas oportunas para acabar coa discriminación. Anima a incluír a educación sobre os valores da tolerancia nos plans de estudos escolares para dar aos nenos os instrumentos que necesitan para identificar todas as formas de discriminación, con independencia de que se dirixa contra as persoas LGBTI ou contra calquera outra minoría; pide á Comisión que comparta as mellores prácticas dos Estados membros para abordar os estereotipos de xénero na escola. O Informe lamenta que as persoas LGBTI sexan vítimas de acoso e intimidación e sufran discriminación en diferentes aspectos das súas vidas; condena todas as formas de discriminación contra as persoas LGBTI; anima aos Estados membros a que adopten leis e políticas de loita contra a homofobia e a transfobia; e anima tamén á Comisión Europea a que presente un programa que garanta a igualdade de dereitos e oportunidades de todos os cidadáns respectando as competencias dos Estados membros, e a que supervise unha transposición e aplicación adecuadas da lexislación da Unión relativa ás persoas LGBTI; insta á Comisión e aos Estados membros a que traballen en estreita cooperación coas organizacións da sociedade civil que traballan a favor dos dereitos das persoas LGBTI.

O Informe do Parlamento Europeo lamenta que as persoas transxénero sigan sendo consideradas enfermas mentais na maioría dos Estados membros e pide a estes Estados que revisen as súas clasificacións nacionais dos trastornos mentais e que desenvolvan

modelos alternativos de acceso exentos de estigma, garantindo ao mesmo tempo que todas as persoas transexuais poidan acceder ao tratamento médico necesario; lamenta o feito de que, na actualidade, varios Estados membros sigan impoñendo ás persoas transxénero requisitos tales como a intervención médica para que se recoñeza o seu cambio de xénero (tamén nos pasaportes e documentos de identidade oficiais) e a esterilización forzosa como condición para a reasignación de xénero; sinala que estes requisitos constitúen claramente violacións dos dereitos humanos; pide á Comisión que oriente aos Estados membros sobre os mellores modelos de lexislación en materia de recoñecemento do xénero de Europa; pide aos Estados membros que recoñezan o cambio de xénero e faciliten o acceso a procedementos de recoñecemento legal de xénero rápidos, accesibles e transparentes, sen requisitos médicos como a cirurxía, a esterilización ou o consentimento psiquiátrico.

Cabe mencionar neste punto a iniciativa demostrada pola Comisión ao promover que a identidade transxénero deixe de considerarse unha patoloxía no marco da revisión da Clasificación Internacional de Enfermidades (CIE) da Organización Mundial da Saúde.

Nesta liña, o Parlamento Europeo ten pedido á Comisión que redobre os esforzos dirixidos a evitar que a desconformidade de xénero na infancia convértase nun novo diagnóstico da CIE, e que recompile datos sobre as violacións dos dereitos humanos ás que se enfrontan as persoas intersexuais en todas as esferas da vida, orientando aos Estados membros sobre as mellores prácticas para protexer os dereitos fundamentais destas persoas; é de lamentar que siga practicándose a cirurxía de «normalización» xenital en nenos intersexuais nos Estados membros da Unión Europea a pesar de non ser necesaria desde o punto de vista médico e a que os procedementos médicos en nenos lles causan un trauma psicolóxico a longo prazo.

Este informe confirma a orientación marcada polos principios de Yogyakarta do 2006 e a Declaración conxunta da ONU do 2015 convocando aos Estados para actuar urxentemente para acabar coa violencia e a discriminación contra os adultos, adolescentes e nenos LGBTI.

Unha das funcións do Observatorio galego que implica a esta institución é actuar como órgano de denuncia en materia de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero. Debemos lembrar que a Lei 2/2014 confire ao Valedor do Pobo como defensor das persoas e institución de garantía dos dereitos humanos a tarefa de prestar apoio ás persoas que puidesen sufrir discriminación para a tramitación das súas queixas ou reclamacións. Pode, co consentimento expreso das partes, constituírse en órgano de mediación ou conciliación entre elas, en relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, excepto coas que teñan contido penal ou laboral.

Correspóndelle ao Valedor do Pobo iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan

unha especial gravidade ou relevancia, excepto as que revistan carácter de infracción penal, nese caso deberá remitir o investigado á Fiscalía ou á autoridade xudicial.

Desde as funcións legais do Valedor do Pobo, o Observatorio galego configúrase como unha excelente ferramenta para que o Valedor poida instar a actuación das administracións públicas que correspondan para sancionar as accións ou omisións que poidan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdade de trato e non discriminación.

En definitiva, créase unha nova ferramenta para seguir avanzando en promover a igualdade real e efectiva entre as persoas LGTBI, identificar as barreiras que aínda atopan e previr e eliminar contra episodios de intolerancia.

II. Datos cuantitativos

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	7		7	
Admitidas	5	71,43%	5	71,43%
Non admitidas	2	28,57%	2	28,57%
Remitidas ao Defensor del Pueblo	0		0	

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	7	100%	7	100%
En trámite	0		0	

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores, non hai queixas pendentes de resolución en 2018.

Foi inadmitida unha queixa presentada por unha ONG Lgbt constituída como unha organización de defensa dos dereitos humanos e do colectivo LGBTIQ. Entre as distintas actividades que recollen os seus estatutos atópase a promoción e produción de proxectos

audiovisuais de impacto social en prol da non violencia, de carácter educativo e cultural, orientados a mellorar as condicións de vida de colectivos vulnerables.

Contando coa colaboración dun amplo grupo de profesionais en psicoloxía, educación, literatura, música e cinema articulouse un ambicioso proxecto audiovisual, socio-educativo e cultural, sobre a violencia de xénero e o bullying por LGTBIfobia, que foi presentado á Axencia Galega de Industrias Culturais (AGADIC).

Con todo, por tratarse dunha organización sen ánimo de lucro, estaba excluída das axudas/subvenciones para a produción de proxectos audiovisuais, polo que non podían acceder a este tipo de subvencións.

As convocatorias de axudas ou subvencións non teñen sempre o mesmo perfil de beneficiarios. A propia Lei 38/2003, do 17 de novembro, Xeneral de Subvencións, establece no seu artigo 11 que terá a consideración de beneficiario de subvencións a persoa que teña que realizar a actividade que fundamentou o seu outorgamento ou que se atope na situación que lexitima a súa concesión. Cando o beneficiario sexa unha persoa xurídica, e sempre que así se prevexa nas bases reguladoras, os membros asociados do beneficiario que se comprometan a efectuar a totalidade ou parte das actividades que fundamentan a concesión da subvención en nome e por conta do primeiro terán igualmente a consideración de beneficiarios.

Cando se prevexa expresamente nas bases reguladoras, poderán acceder á condición de beneficiario as agrupacións de persoas físicas ou xurídicas, públicas ou privadas, as comunidades de bens ou calquera outro tipo de unidade económica ou patrimonio separado que, aínda carecendo de personalidade xurídica, poidan levar a cabo os proxectos, actividades ou comportamentos ou se atopen na situación que motiva a concesión da subvención.

Por tanto, a existencia ou non de ánimo de lucro na entidade solicitante non é un requisito esencial para concorrer a axudas ou subvencións. O elemento fundamental que debe analizarse é o contido das bases reguladoras. De feito, con carácter previo ao outorgamento das subvencións, deberán aprobarse as normas que establezan as bases reguladoras de concesión nos termos establecidos na lei. As bases reguladoras de cada tipo de subvención publícanse no Boletín Oficial do Estado ou no diario oficial correspondente. Adicionalmente, o outorgamento dunha subvención debe cumprir os seguintes requisitos:

a) A competencia do órgano administrativo concedente.

b) A existencia de crédito adecuado e suficiente para atender as obrigacións de contido económico que se derivan da concesión da subvención.

c) A tramitación do procedemento de concesión de acordo coas normas que resulten de aplicación.

d) A fiscalización previa dos actos administrativos de contido económico, nos termos previstos nas leis.

e) A aprobación do gasto polo órgano competente para iso.

É perfectamente legal que AGADIC convoque axudas ou subvencións ás que só poidan concorrer empresas, do mesmo xeito que outros moitos organismos convocan axudas ou subvencións ás que só poden acudir asociacións ou fundacións sen ánimo de lucro. Por esta razón, non pode compartirse o argumento reflectido no escrito de queixa de que adxudicar axudas públicas para promoción ou acción cultural a empresas é unha decisión especulativa ou que constitúa, en si mesma, un menosprezo ou unha medida discriminatoria. Existen moitas axudas públicas a entidades sen ánimo de lucro polo que cada organización deste sector debe examinar a que tipo de entidades van dirixidas determinadas liñas de axuda e ver se o proxecto e as características da entidade solicitante s e axustan ás bases reguladoras, como en calquera procedemento de concorrencia competitiva.

III. Actividade de supervisión

Os expedientes tramitados e concluídos en 2018 tiveron como obxecto os seguintes asuntos.

1. Aplicación do requisito da data de finalización de estudos nas convocatorias de axudas predoutorais

Neste caso, o reclamante invocaba unha presunta discriminación das persoas transexuais sobre a aplicación do requisito da data de finalización de estudos na convocatoria de axudas predoutorais da Consellería de Economía, Emprego e Industria e da Secretaría Xeral de universidades da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (Orde de 31 de decembro de 2107) e de axudas á investigación da Universidade de Vigo. En síntese, manifestábase que as terapias médicas e os procesos cirúrxicos que se afrontan na transexualidade impiden, en moitos casos, a continuidade dos estudos de postgrao e, xa que logo, cumprir os prazos entre a data da obtención do grao e o inicio de estudos predoutorais.

Cómpre salientar a sensibilidade amosada nesta situación pola Universidade de Vigo e a súa clara disposición a ter en conta en futuras convocatorias das axudas predoutorais determinadas circunstancias persoais como a que nos ocupa. Compartimos o criterio desa Secretaría Xeral sobre a imposibilidade de modificar os termos dunha convocatoria aberta, nun procedemento de concorrencia competitiva, para alterar os requisitos que deben darse nos solicitantes e, polo tanto, estimamos correcta a actuación da Universidade de Vigo sobre as axudas que estaban daquela pendentes de resolución.

Por este motivo, consideramos oportuna a disposición da Universidade de Vigo a ampliar os motivos médicos (máis alá da enfermidade grave) que poden amparar unha ampliación

do prazo de finalización dos estudos, ou que poden supoñer un lapso temporal –xustificado por razóns clínicas ou cirúrxicas– entre a obtención do título universitario de licenciatura, grao ou equivalente e a matrícula no programa de doutoramento que habilite para a solicitude das axudas á investigación convocadas pola universidade.

En todo caso, esta circunstancia debía ser considerada noutras convocatorias de similar finalidade, polo que agardamos a recibir o informe da Secretaría Xeral de Universidades que comunicou o seguinte:

"A Orde do 31 de decembro de 2017, conxunta da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e da Consellería de Economía, Emprego e Industria, pola que se establecen as bases para a concesión, en réxime de concorrencia competitiva, das axudas de apoio á etapa predoutoral nas universidades do SUG, nos organismos públicos de investigación de Galicia e noutras entidades do Sistema galego de I+D+i, cofinanciadas parcialmente polo programa operativo FSE Galicia 2014-2020, e se procede á súa convocatoria para o exercicio 2018 (Diario Oficial de Galicia núm. 26, do 6 de febreiro do 2018), establece como requisitos exixidos para seren persoas candidatas a ser destinatarias das axudas os establecidos no artigo 2.2 da mencionada Orde, que non foi recorrida en vía administrativa.

Así, o apartado c) do mencionado artigo 2.2 determina "Que a data de obtención do título universitario de licenciatura, grao ou equivalente empregado para formalizar a matrícula no programa de doutoramento correspondente sexa igual ou posterior ao 1 de xaneiro de 2014. Enténdese como data de finalización destes estudos a de superación da última materia para os completar".

Este requisito esíxese en todas as convocatorias similares, tanto doutras comunidades autónomas como estatais, debido a que se pretende garantir que, agás nos casos de titulacións moi específicas, así como por motivos de conciliación, discapacidade ou enfermidade, o tempo transcorrido entre a finalización dos estudos e a lectura da tese non supere os 4 anos.

En calquera caso, este requisito non é unha novidade na convocatoria da Orde do 31 de decembro de 2017. Así se vén exixindo desde a primeira convocatoria destas axudas, publicada no ano 2011. A súa inclusión tenta garantir que os proxectos de teses financiados con fondos públicos sexan desenvoltos por persoal investigador que estea nas etapas iniciais da súa carreira investigadora, obxectivo principal destas convocatorias, tal e como recolle a súa exposición de motivos ("a contratación de persoal nas súas etapas iniciais").

Malia isto, e tentando flexibilizar o máximo posible as condicións de participación, na última convocatoria introduciuse unha nova excepción ás condicións para solicitar estas axudas dentro das previstas no artigo 2.2 c) e que permiten que data de finalización dos estudos sexa igual ou posterior ao 1 de xaneiro de 2011: "4°. As persoas que acrediten fidedignamente que interromperon os estudos a causa dunha enfermidade grave ou que se dedicaron á atención de persoas maiores da familia en primeira liña parental".

Malia que o reclamante estaba, en calquera caso, fóra da data límite, considerouse que, se ben a administración encadra baixo o suposto xenérico de enfermidade grave algunha situación de saúde que non é, en sentido propio unha enfermidade –como sucede coa que era obxecto da queixa–, podería entenderse que, por implicar actos médicos ou intervencións cirúrxicas, quedaría amparada nesa excepción xenérica dos motivos de saúde, como a propia consellería interpreta. Xa que logo, este tipo de situacións quedarían recollidas na norma como excepción ao prazo de catro anos.

Porén, a exclusión do reclamante derivou do incumprimento doutro requisito que foi ter superado o prazo máximo legal establecido para ás situacións de excepcionalidade previstas no artigo 2.c) 4, xa que a data de finalización dos seus estudos, certificada pola UVIGO, foi no curso 2009/2010, anterior á exixida para estes supostos no artigo 2.2.c da convocatoria (igual ou posterior ao 1 de xaneiro de 2011).

En conclusión, a administración ten en conta as situacións excepcionais que prorrogarían a data máxima de finalización de estudos. Como é lóxico, e así se aplica en todas as convocatorias públicas de axudas de apoio á etapa predoutoral, débese establecer un prazo máximo entre a finalización dos estudos e a dedicación efectiva á investigación previa ao doutoramento porque é, precisamente, a razón de ser destas axudas que non se dotan para persoas con traxectorias profesionais consolidadas que se propoñen acadar un doutorado senón para egresados recentes que precisan apoio económico na etapa final da súa formación académica.

2. Falta da preceptiva remisión pola administración do informe trianual da Lei 2/2014

A Disposición adicional da Lei 2/2014, do 14 de abril, establece a obriga de que a Xunta de Galicia lle remita ao Parlamento de Galicia, con carácter trianual, un informe sobre a aplicación desta lei.

A queixa indicaba que non se presentara dito informe. Tras a tramitación do expediente, a Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza informou que o 28 de xuño de 2018, a Dirección Xeral de Relacións Institucionais e Parlamentarias remitiu ao Parlamento de Galicia o dito informe.

Entendemos esencial a avaliación periódica da aplicación da lei para seguir mellorando na igualdade de trato.

3. Carácter homófobo de determinadas agresións

En dous expedientes investigamos o carácter homófobo de actos de agresión. Un deles, chegara á vía xudicial, onde non quedara acreditado que o comportamento de dous vixiantes de seguridade privada dun centro comercial respondera a actitudes de homofobia senón que actuaran no exercicio das súas funcións sen extralimitacións. Noutro caso, abriuse unha queixa de oficio por mor dunhas pintadas con expresións

despectivas no local de hostelería dunha persoa, queixa que foi arquivada tras trasladarnos o concello no que se produciran os feitos a vontade da persoa afectada de non proseguir a investigación.

IV. Resolucións do Valedor do Pobo

Non se emitiron resolucións nesta área no ano 2018.

V. Consideracións finais

Unha das funcións do Observatorio galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero que implica a esta institución é actuar como órgano de denuncia en materia de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero. Debemos lembrar que a Lei 2/2014 confire ao Valedor do Pobo como defensor das persoas e institución de garantía dos dereitos humanos a tarefa de prestar apoio ás persoas que puidesen sufrir discriminación para a tramitación das súas queixas ou reclamacións. Pode, co consentimento expreso das partes, constituírse en órgano de mediación ou conciliación entre elas, en relación con violacións do dereito de igualdade de trato e non discriminación, excepto coas que teñan contido penal ou laboral.

Correspóndelle ao Valedor do Pobo iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia, excepto as que revistan carácter de infracción penal, nese caso deberá remitir o investigado á Fiscalía ou á autoridade xudicial.

Desde as funcións legais do Valedor do Pobo, o Observatorio galego configúrase como unha excelente ferramenta para que o Valedor poida instar a actuación das administracións públicas que correspondan para sancionar as accións ou omisións que poidan ser constitutivas de infracción administrativa en materia de igualdade de trato e non discriminación.

En definitiva, créase unha nova ferramenta para seguir avanzando en promover a igualdade real e efectiva entre as persoas LGTBI, identificar as barreiras que aínda atopan e previr e eliminar os episodios de intolerancia

Capítulo 2.1

QUEIXAS DE OFICIO

CAPÍTULO 2.1
QUEIXAS DE OFICIO

Nº Queixa	Asuntos	Administración / Entidade	Estado
ÁREA DE MEDIO AMBIENTE			
Q/4473/18	Uso de glifosatos na prevención de incendios	Consellería do Medio Rural	Concluída
ÁREA EDUCACIÓN			
Q/67/18	Situación de profesorado acreditado das universidades galegas e problemas por falta de cobertura de prazas de docentes	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Concluída
Q/4153/18	Aplicación da D.T. Única da norma que regula a ABAU	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Concluída
ÁREA DE AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA			
Q/18761/18	Situación da pesca do cerco	Consellería do Mar	Concluída
Q/18899/18	Medidas adoptadas ou comprometidas pola Administración Autonómica en relación aos incendios forestais de outubro de 2017	Consellería do Medio Rural	Pendente
ÁREA DE SERVIZOS SOCIAIS			
Q/4059/18	Retirada da Risga a unha familia por atopar traballo de 120 euros ao mes	Consellería de Política Social	Concluída
Q/4154/18	Atraso no recoñecemento do grao de discapacidade	Consellería de Política Social	Concluída
Q/5644/18	Denegación a un mariscador de Malpica do traslado á Coruña para atender ao seu fillo con discapacidade	Consellería do Mar	Concluída
Q/18793/18	Embargo dunha Risga por unha entidade bancaria	Deputación Provincial Pontevedra	Concluída
Q/18868/18	Denegación dun vao permanente a dúas persoas con discapacidade no Concello da Coruña	Concello da Coruña	Concluída
Q/19372/18	Problemas de accesibilidade no Hospital de Verín para as persoas con discapacidade	Consellería de Sanidade	Pendente
Q/19404/18	Problemas de accesibilidade á vivenda por parte das persoas con discapacidade	Consellería de Sanidade	Concluída
Q/20699/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (A Coruña)	Consellería de Política Social	Concluída

Nº Queixa	Asuntos	Administración / Entidade	Estado
Q/20700/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (Lugo)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20701/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (Ourense)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20702/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (Pontevedra)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20703/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (Santiago)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20704/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (Vigo)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20705/18	Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas (Ferrol)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20706/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas (A Coruña)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20707/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas (Lugo)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20708/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas Ourense)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20709/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas (Pontevedra)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20710/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas (Santiago)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20711/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas (Vigo)	Consellería de Política Social	Concluída
Q/20712/18	Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas (Ferrol)	Consellería de Política Social	Concluída
ÁREA DE SANIDADE			

CAPÍTULO 2.1
QUEIXAS DE OFICIO

Nº Queixa	Asuntos	Administración / Entidade	Estado
Q/2404/18	Demoras no servizo de radioloxía do CHUO - Complexo Hospitalario Universitario de Ourense	Consellería de Sanidade	Pendente
Q/5630/18	Incidencias nos resaltes situados nos accesos aos centros hospitalarios	Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP)	Concluída
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES			
Q/3996/18	Atrasos na remisión das reclamacións ao Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Galicia (TEAR)	Consellería de Facenda	Concluída
Q/4123/18	Transporte público de Tomiño ao Hospital Álvaro Cunqueiro	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Concluída
Q/18712/18	Bonificación e descontos no transporte público autonómico	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Concluída
ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS			
Q/3995/18	Atascos de tráfico na AP-9	Delegación do Goberno en Galicia	Concluída
Q/4124/18	Uso de glifosatos nas estradas PO 552, PO 350, PO 344 e PO 195	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Concluída
ÁREA DE CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS			
Q/317/18	Rúas sen nome e edificios sen numeración no Concello de Valdoviño	Concello de Valdoviño	Concluída
Q/944/18	Falta de reparacións na estrada principal de acceso ao pobo de Paredes (O Páramo-Lugo)	Concello do Páramo	Concluída
ÁREA DE SOCIEDADE DA INFORMACIÓN			
Q/2370/18	Software libre en aplicación da Administración autonómica	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)	Concluída
Q/4122/18	Non funcionamento do xestor de incidencias da páxina web do Concello de Tomiño	Concello de Tomiño	Concluída
ÁREA DE IGUALDADE DE XÉNERO			
Q/2394/18	Mulleres investigadoras	Universidades galegas	Concluída
Q/3746/18	Posible conculcación de dereitos nunha confraría	Confraría de Pescadores de Carril	Concluída
ÁREA DE VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS			
Q/18858/18	Alugueiros sociais no edificio A Patiña no Concello de Cambre	Banco Santander	Pendente
ÁREA DE SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL			

Nº Queixa	Asuntos	Administración / Entidade	Estado
Q/5666/18	Plans de autoprotección nos centros docentes	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Pendente
Q/12246/18	Explosión nunha pirotecnia no Concello de Tui	Vicepresidencia e Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Concluída
ÁREA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO			
Q/18730/18	Ataques homófobos no Concello da Laracha	Concello da Laracha	Concluída

I. Área de medio ambiente

Q/4473/18 — **Utilización de glifosatos en labores de prevención de incendios**

Ao ter coñecemento sobre o posible emprego do produto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida na eliminación das coñecidas como "malas herbas" nas diferentes actuacións de mantemento da rede viaria en tarefas de prevención de incendios forestais, iniciouse unha investigación de oficio sobre a problemática que se dirixiu á Rural.

Máis aló de que polo impacto dos herbicidas derivados dos glifosatos resultase aconsellable a substitución destes produtos por métodos mecánicos, térmicos ou biolóxicos non contaminantes en evitación dos potenciais danos tanto para a saúde como para o medio; e de que o Real Decreto 1311/2012, do 14 de setembro, que establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos non químicos; parecía conveniente iniciar unha investigación, que se dirixiu á Consellería do Medio Rural á que se lle trasladou un informe da Policía Local de Tomiño que procedera a identificar a unhas persoas que se atopaban efectuando labores de fumigación con glifosatos nunhas vías de titularidade autonómica nas proximidades dun río que discorría por ese municipio.

Esta institución é sensible co uso xeneralizado de produtos herbicidas fitosanitarios con glifosatos, tanto polos seus potenciais efectos sobre os ecosistemas, biodiversidade e medio ambiente, como sobre os posibles efectos prexudiciais na saúde das persoas.

O uso de produtos dese tipo hase de supeditar a criterios de racionalización e sustentabilidade, pois só deste xeito se logrará a redución dos riscos e efectos do uso deses praguicidas tanto na saúde das persoas como no medio ambiente.

A resposta da Consellería do Medio Rural, polo seu interese para a totalidade dos municipios de Galicia transcribiuse na súa literalidade na área de Medio Ambiente deste informe.

Ao saber que os municipios, no ámbito das súas competencias teñen potestade para restrinxir ou prohibir o uso deste tipo de materias activas en todos os lugares de titularidade pública, como poden ser parques, xardíns e vías da súa titularidade, e coñecer que as empresas que o estaban empregando deran cumprimento ás esixencias que a normativa de aplicación impón, finalizou a investigación.

II. Área de educación

Q/67/18	**Situación do profesorado acreditado das universidades galegas e problemas por falta de cobertura de prazas de docentes** Esta queixa foi aberta de oficio por mor da situación do profesorado acreditado e a falta de concursos de prazas de profesorado nas universidades do SUG. No ano 2018 produciuse un cambio nos equipos reitorais das universidades de Santiago de Compostela e de Vigo. En ambas as dúas institucións realizáronse novas convocatorias de prazas e non se dirixiu a esta institución ningún profesor acreditado ou colectivo manifestando o seu desacordo cos criterios establecidos. Xa que logo, considerouse prudente agardar un tempo prudencial para verificar os avances neste eido, incluídos en ambos os dous programas de goberno e no do reitor da Universidade de A Coruña, que tomou posesión a principios de 2017.

Q/4153/18	**Aplicación da disposición transitoria única da norma que regula a ABAU** Nesta institución iniciouse este expediente de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, tras ter coñecemento de que a CiUG publicou o día 7 de febreiro de 2018 unha nota informativa na que que manifestaba que o alumnado en posesión do título de Bacharelato do sistema educativo español obtido no curso 2015/16 que non accedese á universidade (D.T. única da Orde ECD/1491/2016 de 22 decembro) así como o alumnado que tendo cursado con anterioridade 2º de bacharelato e que fose proposto para o título no curso 2016/17, ao que tamén se refire esa disposición transitoria, mantén o seu dereito de acceso á universidade sen necesidade de superar as probas de Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade. En contra desta afirmación, a mesma CiUG fixo público o 14 de maio de 2018 (menos dun mes antes da celebración das primeiras

probas da ABAU) un aviso urxente no que indicaba a este alumnado que, para acceder á universidade, tiñan a obrigación de realizar e superar as probas da ABAU, tanto da fase obrigatoria como, no seu caso, a fase voluntaria.

Ademais disto, a propia CIUG empregou a técnica da corrección de erros na publicación da convocatoria de matrícula da proba de ABAU, non para emendar erros de edición, senón para alterar de forma expresa o contido efectivo da normativa reguladora da matrícula. De feito, a CiUG motiva esa corrección na comunicación recibida desde o MECD aclarando o sentido desa exención na disposición transitoria única da Orde ECD/1941/2016, de 22 de decembro. Isto supón unha grave irregularidade que pode determinar importantes consecuencias para a vixencia das normas, e da que poden ademais derivarse responsabilidades.

O certo é que con esa nota informativa da CiUG do 7 de febreiro, creouse un signo externo producido pola Administración o suficientemente concluínte como para inducir razoablemente a confiar na legalidade da actuación administrativa, unido a que o tempo transcorrido entre esa nota informativa e a súa rectificación, de case tres meses e medio, fai imposible calquera recondución da situación creada respecto deste alumnado cara á realización dunha proba da que se lles asegurou que estaban exentos.

Na data do 25 de xuño de 2018 tivo entrada no rexistro desta institución o informe da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria no que, en síntese, se sinala que tendo en conta as circunstancias, o principio de boa fe das persoas afectadas e a necesidade de garantir unha situación de seguridade xurídica para o alumnado afectado, estableceuse que, por medio da CIUG, se trasladara o seguinte acordo textual, en aras do superior interese público do caso, do respecto do principio de boa fe e dentro das competencias que a normativa estatal outorgaba ás administracións educativas:

"Vista a problemática xerada pola interpretación relativa á aplicación da exención de ter que realizar as probas de Avaliación de Bacharelato para o Acceso á Universidade polo alumnado ao que facía referencia a Disposición Transitoria Única da Orde ECD/1941/2016, de 22 de decembro; e logo da reunión mantida entre representantes da Secretaría Xeral de Universidades, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria da Xunta de Galicia e os delegados na CiUG das tres universidades do SUG, acórdase que a nota de acceso á Universidade conseguida no curso 2016-2017 será válida para

	acceder aos estudos universitarios oficiais de Grao ofertados polas universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia no curso 2017-2018." Este acordo foi publicado o 05/06/2018 na páxina web da Universidade de Santiago de Compostela (USC), no apartado de Probas ABAU 2018. En conclusión, a administración educativa considera que actuou dun xeito prudente e proporcionado diante dunha cuestión que suscitaba dúbidas na súa interpretación e que lle correspondía aclarar á administración estatal competente. Esta interpretación concretouse nun tempo moi avanzado do proceso e a contestación remitiuse á literalidade da Orde ECD/1941/2016, cando xa se preestablecera por medio dunha nota informativa unha expectativa no mantemento da situación establecida na ABAU do curso 2016/2017 para o colectivo de alumnado encadrado na disposición transitoria única da citada orde, o que puido xerar unha situación contraria á boa fe e afectar ao principio de seguridade xurídica. O informe conclúe manifestando que diante desta situación, adoptouse, de xeito puntual, circunscrito ao SUG e dentro da marxe de competencia desta administración educativa, unha vía interpretativa que, xunto coa normativa básica, non menoscabara a citada situación de boa fe e de afectado.

III. Área de agricultura, gandería e pesca

Q/18761/18	**Situación da pesca do cerco** O ditame presentado polo Presidente da Xunta de Galicia ante o Pleno do Comité das Rexións, o pasado mes de maio de 2018, tiña por obxecto a mellora dos fondos pesqueiros destinados polo orzamento comunitario para as frotas e actividades pesqueiras. A súa importancia para a pesca en Galicia, e de forma especial para a pesca de cerco, suscitou a necesidade de impulsar a citada queixa de oficio. A información obtida foi moi favorable para Galicia, xa que, pola aprobación unánime dos 350 membros do Comité das Rexións, o orzamento comunitario destinado a pesca, pasou de 0,53 a 1%. A resposta da consellería do 2 de novembro de 2018, pode consultarse no citado expediente Q/18761/18.

Q/18899/18	**Medidas adoptadas ou comprometidas pola Administración Autonómica en relación aos incendios forestais de outubro de 2017** Os múltiples incendios forestais acontecidos no mes de outubro de 2017 en Galicia, ocasionaron a perda de catro vidas humanas e produciron importantes danos en 137 concellos, desaloxos de persoas e perdas no ámbito agropecuario e forestal, así como nos bancos marisqueiros. A apertura da citada queixa de oficio tiña como obxecto prioritario, coñecer as medidas adoptadas para reparar os danos e perdas ocasionadas. Ao parecer das 30 medidas previstas, 22 foron cumpridas e 8 están pendentes de execución. Para coñecer o estado destas últimas promoveuse a citada queixa de oficio, aínda non respondida ao peche do exercicio 2018.

IV. Área de servizos sociais

Q/4059/18	**Retirada da Risga a una familia por atopar traballo de 120 euros ao mes** Iniciouse ao coñecer a retirada da risga a unha familia por actividades laborais minimamente remuneradas. Indicamos á Consellería de Política Social que a suspensión das risgas nos casos de traballos pouco remunerados é un problema relevante. Xa antes reclamaramos que se revisase esa forma de proceder e a consellería respondera que estudaba modificar alternativas no futuro decreto de inclusión social. Con todo, indicamos que se a consellería entendía que a actual lei non permite aplicar o que recomendamos, entón o regulamento tampouco podería. En realidade a consellería entendía que podía manter as risgas cando se recibían soldos por debaixo da prestación, pero en cambio non podía conceder risgas nesas mesmas condicións. Formulamos unha recomendación para que con carácter xeral se modificase a normativa e se establecese a posibilidade que tratamos, e para que tamén se revisase a resolución de suspensión da risga no caso examinado. A consellería respondeu de forma afirmativa. O borrador do decreto prevía corrixir a carencia apuntada; pero ademais de tramitar tal modificación por vía de decreto "vai tramitar esta disposición como unha modificación legal", na liña do argumentado na actuación de oficio e na recomendación. A consellería sinalou que "deste xeito se garantirá que as persoas con empregos precarios ou a tempo parcial, con ingresos inferiores ao importe da risga que lles correspondería, poidan acceder á

prestación".
No que se refire ao caso concreto a consellería respondeu que suspendeu a risga debido á comunicación de alta en autónomos de dous membros da unidade familiar e á non especificación dos ingresos. Cando coñeceu a contía dos ingresos iniciou o trámite para emendar a retirada íntegra da risga e non esixir o reintegro de ingresos indebidos que resolvera.
En casos como este non deberían darse os problemas que apreciamos; con todo, comprobamos suspensións de prestacións e posteriores comprobacións para reinicialas e pagar os atrasos. Esta forma de proceder non parece adecuada en prestacións como a risga.

Q/4154/18

Retraso no recoñecemento do grao de discapacidade

Iniciamos unha actuación de oficio debido ao atraso da valoración de discapacidade dunha persoa gravemente enferma. Recomendamos á Consellería de Política Social que "con urxencia se incorporen as enfermidades graves ás causas de resolución urxente das solicitudes de valoración ou revisión do grao de discapacidade". Aceptou a recomendación e agora dá prioridade e valora no prazo máximo dun mes ás persoas con enfermidades graves e rapidamente progresivas, entre elas a que afecta á persoa que motivou esta actuación. Ademais, a tramitación urxente pódese estender a persoas con patoloxías con características semellantes.

Q/5644/18

Denegación a un mariscador de Malpica do traslado a A Coruña para atender ao seu fillo con discapacidade

Iniciamos esta actuación por unha noticia na que se facía referencia á denegación do cambio de confraría para poder trasladarse de domicilio e atender mellor a un fillo de 5 anos con discapacidade do 41 % e dependencia en grao III. A Consellería do Mar respondeu que non se cumprían as condicións para o cambio debido a que en realidade non se produciría ningún cambio de domicilio, debido a que xa antes era o que figuraba como suposto cambio. Puidemos poñernos en contacto co interesado, ao que indicamos que se aclaraba ese extremo poderíase reclamar o informe da confraría de destino e terminar o procedemento.

Q/18793/18

Embargo dunha Risga por unha entidade bancaria

Atopamos embargos de risgas, algo non permitido por lei. Iniciamos unha investigación ao coñecer un realizado pola Deputación Provincial de Pontevedra. Os servizos sociais do Concello de Vilagarcía de Arousa fixeran xestións para que se levantase, o que a deputación fixo. Con todo, indicou que era previsible que se realizase novamente por descoñecemento de posibles modificacións das circunstancias do afectado. A deputación confirmou que cada certo tempo envía os embargos á espera da reacción dos afectados, pero retrocédeos se seguen as mesmas circunstancias. Faino así por non contar con información sobre rendas inembargables. Reclamará da Xunta que facilite o acceso á listaxe de persoas con risga inembargable e aos cambios das situacións. Con iso pretende contar cun medio para poder evitar os embargos das risgas.

Q/18868/18

Denegación dun vao permanente a dúas persoas con discapacidade no Concello da Coruña

Iniciamos unha investigación pola negativa do Concello da Coruña a conceder un vao en beneficio de dúas persoas con discapacidade e dependencia acusada. O solicitante ten ao seu cargo dúas persoas con mobilidade reducida. O concello sinalou que esa casuística non está incluída na súa ordenanza e propuxo un vao nocturno ou unha reserva de mobilidade reducida. Indicamos que a ordenanza debía interpretarse de acordo coa normativa de protección dos dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social, isto é, de tal forma que habilite medidas positivas para que as persoas con discapacidade poidan ter acceso a condicións de vida adaptadas ás súas circunstancias. Trasladamos ao ente local que neste caso concorría a utilidade pública prevista na ordenanza e que a solución reclamada era máis adecuada que a concedida. O concello respondeu que acordara conceder licenza de vao permanente, de acordo co criterio expresado polo Valedor do Pobo.

Q/19372/18

Problemas de accesibilidade no Hospital de Verín para as persoas con discapacidade

O motivo desta actuación foron as noticias relativas a problemas de accesibilidade do Hospital de Verín. Os integrantes dunha

asociación de persoas con discapacidade concentráronse para urxir melloras. A Consellería de Sanidade comunicou melloras e proxectos nos aseos, pero non mencionou o resto das circunstancias relacionadas coa accesibilidade do centro, especialmente os accesos. Ao peche do informe estamos á espera do informe complementario requirido á consellería.

Q/19404/18

Problemas de accesibilidade á vivenda por parte das persoas con discapacidade

Comezamos unha actuación de oficio na que sinalamos que as organizacións de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade reclaman a modificación da normativa para facilitar a accesibilidade das vivendas. Non se garante a realización de obras de accesibilidade nos domicilios privados. Piden que sexa obrigado realizar traballos de adaptación nos inmobles onde residen persoas con mobilidade reducida. Tamén solicitan axudas para que as comunidades poidan afrontar este tipo de actuacións.

A lei de propiedade horizontal establece a necesidade de solicitar as adaptacións por un propietario para o uso da vivenda por persoas con discapacidade ou maiores de 70 anos. A falta de solicitude previa dificulta a xeneralización da accesibilidade e por tanto reduce as posibilidades de acceso a vivendas xa adaptadas. Ademais, o sistema de acordos nas comunidades non é adecuado; as adaptacións para a accesibilidade universal son obrigatorias cando o importe -descontadas as axudas públicas- non exceda de 12 cotas mensuais, e se supera esas 12 mensualidades a xunta decide por maioría, aínda que en caso de negativa os solicitantes poden pagar a diferenza -desde as 12 mensualidades-. Este sistema fai que en moitas ocasións as decisións terminen nos tribunais. Ademais, as axudas recíbense con atraso ou non se reciben, polo que os afectados reclaman xeneralizar os incentivos mediante a diminución de impostos como o IVE e o ICIO.

O Comité Español de Representantes de Persoas con Discapacidade considera necesario o cambio da lei de propiedade horizontal por contradicir a de dereitos de persoas con discapacidade e a súa inclusión social. Poucas vivendas de propiedade horizontal se atopan adaptadas e son accesibles, polo que moitas persoas con discapacidade perciben a súa situación como discriminatoria.

Solicitamos información ás Consellerías de Política Social e de Infraestruturas e Vivenda e á Delegación do Goberno. Os informes dos departamentos da Xunta deron conta dun amplo programa de

axudas autonómicas para fomentar as obras de accesibilidade. Pola súa banda a Administración Xeral do Estado informou das modificacións legais realizadas, en especial da aprobación do Real Decreto-lei 21/2018, que modifica a lei de propiedade horizontal para favorecer obras de accesibilidade en edificios de propiedade horizontal. Agora permítese que o fondo de reserva se poida destinar á realización de obras de accesibilidade de carácter obrigatorio, e amplíase a súa contía económica, que pasa do 5% ao 10% do orzamento; e establécese a obrigación de realizar obras de accesibilidade con independencia do seu custo cando as axudas públicas alcancen o 75% do importe. Anteriormente estableceuse a posibilidade de que os concellos cedan gratuitamente o solo de espazos libres ou de dominio público preciso para instalar ascensores ou ramplas.

O informe recoñece que as modificacións seguen sen satisfacer as demandas das entidades de defensa dos dereitos das persoas con discapacidade, en especial o CERMI, que reclama a eliminación do límite orzamentario das 12 cotas mensuais para que a obra sexa obrigatoria, debido a que considera que as actuacións han de levarse a cabo con independencia do seu custo cando as pida un veciño con discapacidade ou maior de 70 anos. O decreto-lei podería tramitarse como proxecto de lei e o CERMI anunciou que pediría aos grupos parlamentarios que se tramite como iniciativa ordinaria e que se presenten emendas para que finalmente se aprobe o que reclama.

Ao peche do informe o Real Decreto lei 21/2018 resultou derrogado.

Q/20699/18-Q/20705/18

Evolución da valoración da discapacidade nos equipos das cidades galegas

Iniciamos sete queixas de oficio co fin de coñecer o estado das listas de espera nas diferentes localidades nas que traballan equipos de valoración de discapacidade. O obxectivo era coñecer os tempos de espera por localidades e o cumprimento da última parte das nosas recomendacións ("que se comprobe que as medidas (adoptadas) tiveron efecto e corrixiron a situación ata facer cumprir os prazos").

A consellería sinalou que a creación de 14 novos equipos completos de valoración incrementou nun 74% o número de unidades técnicas valoradoras. A maior parte de equipos creáronse en Pontevedra e Vigo, onde as listas eran máis acusadas. En

Pontevedra creáronse 6 e en Vigo 4. Tamén se creou un equipo en cada unha das seguintes localidades: A Coruña, Ferrol, Lugo e Ourense. O resultado foi, de acordo co informado pola consellería, "moi positivo, cumprindo ou mesmo superando as expectativas iniciais". Ao peche do informe os novos equipos e profesionais de valoración resolveron preto de 9.500 expedientes, case un 30% dos totais, "reducindo directamente a lista de espera nesta contía". A resolución de expedientes de valoración de grao de discapacidade aumentou en 2018 un 43,86% coas medidas postas en marcha desde mediados de ano. "Os expedientes iniciais incrementáronse nun 52,06% e os de revisión un 32,77%". En Pontevedra o número de resolucións incrementouse nun 70%. O 82% dos expedientes resoltos polos novos equipos foron de expedientes sen prioridade (de "prioridade estándar", sinala a consellería), os que teñen maiores esperas, "polo que a medida contribuíu de maneira importante a reducir o tempo de atención e a lista de espera para a valoración e recoñecementos das situacións de discapacidade".
Por tanto, entendemos que as recomendacións de carácter xeral foron aceptadas e cumpridas, pero aínda son precisas melloras para resolver en prazo.

Q/20706/18-Q/20712/18

Evolución da valoración da dependencia nos equipos das cidades galegas

Iniciamos sete queixas de oficio para coñecer a evolución das valoracións de dependencia. A consellería concretou as medidas que adoptara, basicamente unha simplificación administrativa, a mellora da xestión e notificación das citas, a potenciación da utilización da historia social única, a priorización de determinadas patoloxías, a modificación da orde dos programas de asignación de recursos, e un reforzo de persoal.

V. Área de sanidade

Q/2404/18

Demoras no servizo de radioloxía do CHUO

Na área de sanidade iniciouse unha queixa de oficio por mor das reiteradas queixas recibidas sobre demoras no Servizo de Radioloxía do Complexo Hospitalario de Ourense. A problemática céntrase fundamentalmente en pacientes de oncoloxía, que sofren atrasos na realización dos TAC' s de valoración solicitados polo seu

especialista.

Nun primeiro escrito enviado pola Consellería de Sanidade indicábase que os TAC's se levan a cabo dentro dunhas marxes de tempo de espera razoables, e que, coa finalidade de optimizar estes tramos de espera, actualmente traballa conxuntamente co Servizo de Oncoloxía Médica, para elaborar vías clínicas que axilicen e melloren os tempos de resposta, axustados por prioridades. Ademais, detallábanse os recursos existentes e a súa dispoñibilidade segundo o tipo de paciente e xornada, e destacábase que o incremento de pacientes preferentes nos últimos anos, aumentara a actividade.

A consellería afirmaba tamén que os TAC's urxentes se realizan inmediatamente, e que tampouco hai demora nos TAC's para cirurxía ou cambio de tratamento. Nos casos de TAC's de control, despois da valoración do radiólogo, prográmanse para unha data aproximada á recomendada e sempre dentro dunhas marxes razoables.

Tras a análise da información anterior, volvemos dirixirnos a Sanidade, trasladándolle que o Valedor do Pobo non cuestiona a urxencia ou preferencia do TAC de control, e que, efectivamente, débese atender ao criterio dos profesionais médicos que determinan cales son eses prazos razoables. Pero admitido isto, non cabe dúbida de que son demasiado numerosos os casos de enfermos oncolóxicos que, angustiados pola súa enfermidade, a evolución da mesma, e as consecuencias que posibles demoras poden ter sobre a deriva das células cancerígenas, acoden a esta institución desesperados ante a falta de data para realizar esta proba. Resulta significativo o número de expedientes iniciado por tal motivo, máis de 50 no ano 2018.

Á vista de tales números, consideramos imprescindible insistir na análise de certas cuestións, ao entender que fronte a unha situación xa de seu traumática e preocupante como é o padecemento dunha enfermidade como o cancro, os pacientes entenden que de forma reiterada se producen demoras no seguimento do tratamento. Por iso, é preciso realizar unha investigación ampla dos factores que poden estar a determinar un atraso continuo nese servizo do CHOU.

Á data de peche deste informe, aínda se estaba pendente de recibir a documentación de Sanidade na que se concrete unha revisión da situación e unha aclaración da previsión de recursos e reforzos reais e actuais destinados a afrontar esta problemática.

Q/5630/18	**Incidencias por resaltes situados nos accesos a centros hospitalarios** Tras chegar ao noso coñecemento as incidencias que, a xuízo dalgúns usuarios de ambulancias, provocan os resaltes situados nos accesos aos centros hospitalarios, solicitamos de oficio un informe á Federación Galega de Municipios e Provincias, dado que esta problemática podería afectar a varios concellos galegos e ás deputacións provinciais. A FEGAMP remitiu un informe no que se indicaba que esta problemática se levou á Comisión Executiva da Federación celebrada no mes de xullo de 2018 para o seu estudo e debate entre os membros. As conclusións, que foron trasladas ao Valedor do Pobo, concrétanse en que a existencia de resaltes, non só nas vías públicas de titularidade municipal, senón tamén nas provinciais, autonómicas e estatais reguladas na normativa vixente, non é máis que un medio para garantir as debidas medidas de seguridade viaria que son imprescindibles para evitar situacións que poden converterse en moi graves se non existisen estes instrumentos, e que en moitos casos son demandados expresamente polos propios cidadáns. Ademais, a FEGAMP sinalaba que os concellos que teñen grandes centros hospitalarios habilitan circuítos específicos na súa contorna para os vehículos de transporte urxente sanitario nos que non existen resaltes para precisamente evitar a problemática que dá orixe a este expediente. En todo caso, a FEGAMP afirma ser sensibles a este problema; con todo, como federación carece de competencias para acometer esta regulación. Aínda entendendo que podería analizarse a forma de paliar os efectos negativos que esta circunstancia ten sobre os pacientes que se trasladan en ambulancias, estas teñen que ser sempre compatibles cos imprescindibles instrumentos de seguridade das nosas estradas e que evitan moitos accidentes. Con esta información, e tendo en conta a existencia de circuítos específicos en determinados centros hospitalarios, o Valedor do Pobo entende que o máis adecuado sería formular a problemática de forma concreta por cada centro hospitalario, a fin de valorar, con carácter particular, as características de acceso a cada un deles, traballo que se realizará no próximo exercicio.

VI. Área de administración económica e transporte

Q/3996/18

Retrasos na remisión das reclamacións ao Tribunal Económico Administrativo Rexional de Galicia (TEAR)

Iniciouse esta queixa de oficio á Consellería de Facenda sobre os tempos de remisión de expedientes ao Tribunal Económico-Administrativo Rexional de Galicia (TEAR). As relacións entre os contribuíntes e a administración e as problemáticas que xorden no ámbito das relacións xurídico-tributarias, motivan en ocasións, a formulación de consultas e a presentación de diferentes queixas nesta institución.

O espírito da Lei Xeral Tributaria, como eixe central do ordenamento tributario onde se recollen os principios esenciais e se regulan as relacións entre a Administración tributaria e os contribuíntes, prevé o reforzamento dos dereitos substantivos destes e a mellora das garantías no seo dos distintos procedementos tributarios. Os esforzos revisores do lexislador son boa mostra de que o sistema tributario evolucionou moito nos últimos anos, de modo que se antolla innegable a conveniencia de adecuar o funcionamento da Administración ás novas tecnoloxías, modernizando os procedementos tributarios.

Tívose coñecemento a través de consultas e tamén queixas que a cidadanía refería certa problemática en relación a que cando na vía administrativa de revisión impugnan actos de xestión, inspección ou recadación dos tributos cedidos á Comunidade Autónoma de Galicia e formulan a reclamación económico-administrativa, o procedemento prolóngase excesivamente no tempo.

Máis aló de que desde a institución se resolve de maneira individualizada o caso concreto formulado en cada queixa, observábase con certa frecuencia, que é común a moitas delas, que desde que a persoa interesada ou lexitimada na reclamación económico-administrativa, formula escrito de interposición ao órgano administrativo que ditou o acto e este remíteo ao tribunal (TEAR), transcorre un excesivo prazo de tempo que supera ás veces os cinco meses.

Por iso, ademais das modificacións necesarias para a adecuación das normas ao contexto actual do sistema tributario, e de que en paralelo aos dereitos e garantías das persoas obrigadas tributarias se entendan as obrigacións e deberes dos entes públicos, o artigo 235.3 da Lei Xeral Tributaria dispón que unha vez dirixido o escrito de interposición da reclamación económico-administrativa ao órgano que ditara o acto reclamable, este remitirao ao tribunal

competente no prazo dun mes xunto co expediente, no seu caso electrónico, ao que se poderá incorporar un informe.
Nese contexto incardinouse a investigación de oficio, a fin de coñecer as causas da demora na remisión das reclamacións económico-administrativas ao tribunal (TEAR) e no seu caso, das actuacións ou medidas previstas, a fin de minimizar a problemática que tales atrasos lle comportan ás persoas obrigadas tributarias.
A resposta da Consellería de Facenda dáse por reproducida tendo en conta que se transcribiu integramente na área de Administración Económica. En esencia indicábase que o aumento do prazo medio de remisión ao TEAR obedecía fundamentalmente a que coa creación da ATRIGA en 2013, traspasáronse a esa axencia as funcións que viñan desenvolvendo por encomenda as oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (OLDH) de Ourense, Lugo e Pontevedra. Tamén sinalaba o informe que se detectaron demoras excepcionais froito de situacións puntuais por incapacidades temporais do persoal. Tendo en conta que se estaban emprendendo unha serie de actuacións conducentes á implementación dun uso intensivo das TIC´ S que culminarán coa posta en marcha do expediente tributario electrónico no 2019, de modo que coa interoperatibilidad dos sistemas farase efectiva a remisión dos expedientes vía electrónica ao TEAR, co que as incidencias detectadas quedarán superadas, concluíuse a investigación.

Q/4123/18

Transporte Público de Tomiño ao Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo

Con motivo da visita institucional e o encontro coa cidadanía que tiveron lugar no Concello de Tomiño, tanto a alcaldesa como a veciñanza trasladaron a súa preocupación sobre o transporte público desde ese concello ata o Hospital Álvaro Cunqueiro da cidade de Vigo e especialmente sobre a duración da viaxe que se aproximaría aos 90 minutos. Igualmente, sobre a conveniencia de mellorar o transporte por Gondomar. Por ese motivo, en maio iniciouse unha queixa de oficio para coñecer detalles que aclarasen a problemática.
O DOG acababa de anunciar o 30 abril a elaboración do documento base do Plan de Transporte Público de Galicia (PTPG), que acometería a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade segundo dispoñía o artigo 2.3 da Lei 10/2016 de medidas urxentes para a actualización do sistema de transporte público na nosa

comunidade.
Ao coñecer que a tramitación do Plan de Transporte Público de Galicia estaba en marcha e de que ese proxecto de reorganización completo do transporte por estrada supón unha oportunidade para dar resposta con eficacia ás necesidades actuais, tanto en contornos urbanos como rurais, desde esta institución, considerouse preciso iniciar unha investigación de oficio, en aplicación do disposto nos artigos 13 e 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo.
A consellería respondeu do teor que se transcribiu na área de Administración Económica e Transporte, na liña de que se considerará especialmente o acceso a centros sanitarios e que os traxectos deseñados no seu momento poderían optimizarse para axustalos mellor ás necesidades dos usuarios.
Así, nos traballos que se desenvolverán como consecuencia da segunda fase de implantación do PTPG van combinar criterios de cobertura e criterios de eficiencia, de maneira que se poida proporcionar servizo ao maior número de poboacións, pero que tamén se proporcionen servizos que sexan eficientes. A introdución dos servizos de transporte baixo demanda é unha das fórmulas que se vai a empregar con este obxectivo, para proporcionar servizo a poboacións do rural cando sexa preciso (cando o demanden os usuarios) e combinar estes servizos con outros nos que se realicen percorridos máis eficientes empregando as novas infraestruturas existentes e facilitando aos usuarios un transporte público máis rápido e, por tanto, máis eficiente.

Q/18712/18 **Bonificacións e descontos no transporte autonómico**

Ao ter coñecemento a través de consultas telefónicas e tamén queixas da problemática dos prezos, a ausencia de descontos e a perda de bonificacións incoouse unha queixa de oficio sobre aplicación de condicións tarifarias especiais a certas categorías de viaxeiros habituais.
A revisión en profundidade do mapa de servizos de transporte público, a planificación e o novo deseño dos servizos para adaptarse á realidade actual de Galicia, constitúe un reto, polo que o Plan de Transporte Público de Galicia, tería a oportunidade de conseguir non só xuntar a mellora do sistema de transporte público nos ámbitos comarcais e rurais levando liñas a máis localidades senón conseguilo optimizando os recursos públicos e cuns prezos alcanzables para as persoas usuarias recorrentes. Ha de

conseguirse conxugar a dotación do servizo de transporte en condicións adecuadas de regularidade, frecuencia e horarios axustando a súa prestación a criterios de eficiencia e maximizando o control por parte da Administración para asegurar a calidade do servizo acorde ás condicións tarifarias que correspondan.
O novo mapa de servizos de transporte público ha de responder a unha dobre necesidade: garantir por unha banda unha maior cobertura territorial e por outra, ofrecer satisfacción aos desprazamentos constantes e recorrentes a espazos cada vez máis poboados. A resposta da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade sinalaba a intención de que co Plan de Transporte Público de Galicia se estendan as bonificacións aos menores de 19 anos e ás familias numerosas de todo o ámbito de Galicia. Tamén está previsto, segundo se sinalaba no informe, que nos Pregos e Proxectos de Explotación que se redacten se estenda a obrigación de que os operadores comercialicen abonos multiviaxe ás relacións de tráfico nas que actualmente se carece deles.
Aínda que se entendeu aceptada a recomendación formulada, está pendente de efectividade. A institución permanecerá a atenta e vixiante á súa efectividade.

VII. Área de obras públicas e expropiacións

Q/3995/18

Deficiencias de servizo na AP-9

Este ano a institución inicio unha nova actuación de oficio como consecuencia das noticias aparecidas en distintos xornais en relación cos atascos da AP-9 no contorno de Vigo. Nas noticias sinalábase que os condutores que se dirixían a Vigo atopáronse coa desagradable e habitual sorpresa dun atasco quilométrico.
Solicitamos a colaboración informativa da Delegación do Goberno en Galicia e de AUDASA. A Delegación sinalou que "no relativo á posible supresión ou rebaixa de peaxe, as autoestradas están reguladas por unha normativa específica que forma parte dos contratos de concesión subscritos polas respectivas sociedades concesionarias e a Administración Xeral do Estado. O contrato de concesión non contempla en ningún caso a supresión ou rebaixa da devandita peaxe, e en particular durante a execución de obras". A concesionaria non achegou ningunha alegación, polo que proseguimos a queixa sen ela.
Mostramos o desacordo desta institución co criterio exposto, en especial no relativo ao non levantamento das barreiras cando os

atascos son considerables. Como xa sinalamos na anterior actuación de oficio (Q/16382/17) e no Informe ao Parlamento de Galicia de 2017, non se ten en conta que se trata dunha autoestrada de peaxe e que o servizo ten que ser óptimo de forma permanente. No caso de que non sexa así non ten sentido o seu uso como alternativa máis rápida e segura que a vía convencional.

Indicamos que o criterio de que os usuarios deben sufrir as consecuencias das obras de mantemento e melloras, aplicable con carácter xeral a todas as obras públicas, non pode aplicarse no mesmo sentido e co mesmo alcance ás autoestradas de peaxe. Cando se fan obras con importantes consecuencias prexudiciais para o servizo debería preverse a compensación pola non prestación do servizo óptimo. Cando os tempos da viaxe aumentan de forma significativa respecto dos comúns a consecuencia lóxica debería ser a exoneración do pago da peaxe, e no caso de que isto non se faga de forma voluntaria, a devolución.

Este criterio trasladámolo á Delegación do Goberno en Galicia, a AUDASA e ao Defensor del Pueblo. Reclamamos que se corrixise o tratamento que se estaba dando á cuestión desde a administración competente, a Xeral do Estado. Como xa sinalamos, a Delegación do Goberno en Galicia trasladou un criterio contrario ao levantamento das barreiras ou á compensación do cobrado. E engadiu que "desde 2006 o tráfico entre Vigo e O Morrazo, que é o maioritario na ponte de Rande, é libre de peaxe para o usuario". Con todo, proponse a compensación do que se segue esixindo, non dos tramos libres de peaxe, como é lóxico.

Con posterioridade a Fiscalía Provincial de Pontevedra iniciou accións civís polos prexuízos ocasionados. Solicitou o auxilio da institución para coñecer o contido das dúas queixas de oficio tramitadas este ano e o anterior (Q/16382/17 e Q/3995/18). Remitimos á fiscalía o contido íntegro das dúas actuacións e o comentario sobre a cuestión feito no Informe Anual de 2017. Así mesmo indicámoslle que ademais das queixas de oficio tamén coñecemos queixas a instancia de parte polo mesmo asunto (por exemplo, Q/4031/18 e Q/4443/18), e que os prexudicados poderían dirixirse á fiscalía. Finalmente indicamos ao Ministerio Público "a relevancia do asunto en canto ao labor institucional do Valedor do Pobo, debido a que se trata de problemas que se ocasionan de forma continuada e que non recibiron unha resposta adecuada pola concesionaria e a administración competente".

A fiscalía de Pontevedra reprochou á concesionaria que manteña as tarifas a pesar das restricións permanentes polas obras na ponte de Rande. Por iso demandou o reintegro das peaxes pagadas polos

usuarios entre 2015 e 2018 e unha indemnización aos que acrediten sufrir retencións superiores a 10 minutos. Por tanto, existe plena coincidencia entre o criterio desta institución e o da fiscalía á hora de motivar a súa demanda colectiva. Esta sinala que "o pago da peaxe ten o carácter de contraprestación porque se entrega a cambio de recibir unha prestación, que é o uso en perfectas condicións de fluidez, velocidade e seguridade dunha vía de alta capacidade". Cando non é así, é dicir, cando non se ofrece o servizo en condicións satisfactorias, o cobro que non se modere ou elimine debe considerarse abusivo por non respectar o criterio de reciprocidade e non manter o equilibrio das prestacións.

Q/4124/18

Utilización de glifosatos en estradas autonómicas

En Tomiño, a alcaldesa e a veciñanza trasladaran con motivo da visita institucional e o encontro coa cidadanía, certa preocupación sobre o uso do produto fitosanitario denominado glifosato como herbicida de acción rápida na eliminación das chamadas malas herbas en diferentes actuacións de mantemento de espazos, especialmente no tratamento das cunetas da rede viaria, das estradas: PO-344, PO-552, PO-350 e PO-195.

O uso deste tipo de herbicida químico podería ocasionar riscos para a saúde e o medio ambiente polos seus efectos potencialmente tóxicos. O glifosato infíltrase no chan, sendo moi soluble na auga de modo que ocasionaría contaminación en acuíferos, resultando tóxico tamén para a fauna acuática, animais domésticos e gando. Ademais, os preparados herbicidas que conteñen glifosato, virían acompañados doutras substancias que facilitan a súa absorción e multiplicarían a súa toxicidade. Por iso, a aplicación deste herbicida en espazos públicos constituiría un risco ao que estaría exposta a poboación, o gando, a flora, a fauna, o solo e as augas.

Por conseguinte, máis aló de que polo impacto dos herbicidas derivados dos glifosatos resultase aconsellable a substitución destes produtos por métodos mecánicos, térmicos ou biolóxicos non contaminantes a fin de evitar os potenciais danos tanto para a saúde como para o medio ambiente; e de que o Real Decreto 1311/2012 do 14 de setembro, que establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios formule técnicas alternativas como métodos non químicos; antollábase oportuno incoar unha investigación de oficio.

O principio de cautela ha de guiar a cada administración na limitación ou mesmo a prohibición do uso destes produtos en zonas ou circunstancias específicas. Pártese da consideración de que o uso destes praguicidas ha de obedecer a criterios de

racionalización e sustentabilidade, pois só deste xeito lograrase a redución dos riscos e efectos do uso dos produtos fitosanitarios tanto na saúde humana como no medio ambiente.
Solicitado informe á Consellería de Infraestucturas e Vivenda e á Consellería de Medio Ambiente, recibíronse as contestacións reproducidas na área de Infraestruturas. En esencia, verificouse que a empresa encargada de efectuar os labores de roza, remitira ao Concello de Tomiño o Plan de Traballo e o Documento de Asesoramento con dez días de antelación, como era o seu deber e con todo o concello non informara sobre os riscos fundados dentro do ámbito das súas competencias.

VIII. Área de corporacións locais e servizos municipais

Q/317/18

Rúas sen nome e edificios sen numeración no Concello de Valdoviño

Na visita realizada pola valedora ao Concello de Valdoviño o 14 de febreiro de 2018, e na reunión posterior, que tivo lugar cos veciños dese termo municipal, coñeceuse a situación existente nas proximidades da Avenida de Valdoviño a Vilalba.
Á vista das declaracións recollidas neste acto comunitario, tívose constancia de que existían vías e edificios sen denominación nin numeración. Por este motivo abriuse de oficio, a referenciada queixa o 19 de febreiro e recomendouse ao concello a reparación desta situación. A aceptación desta proposta foi aprobada polo Pleno municipal o 16 de marzo de 2018, e iniciáronse os trámites de execución que finalizaron o 21 de agosto.

Q/944/18

Falta de reparacións na estrada principal de acceso ao pobo de Paredes

A través de varios medios de comunicación, aos que se engadiu unha queixa dunha veciña non identificada, tívose coñecemento da falta de reparación da vía principal de acceso ao pobo de Paredes, Concello do Páramo (Lugo).
Pola motivación exposta, abriuse de oficio o 28 de marzo a queixa procedente, achegando fotografías da gravidade da situación comunicada para unha normal circulación pola vía denunciada.
Incluída a obra no Plan provincial de cooperación de obras e servizos, o 17 de agosto, o Sr. Alcalde dá conta da reparación das

	vías de acceso a O Courel (Parroquia de Saa) e a Barreiro (Parroquia de Paredes), finalizando a intervención desta Institución.

IX. Área de sociedade da información

Q/2370/18	Promoción do software libre na administración galega A institución iniciou actuación de oficio tras ter coñecemento de que numerosas aplicacións que a administración autonómica poñía a disposición da cidadanía funcionaban soamente con software que operaba baixo licenza. En contacto coa Axencia Galega de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) evidenciouse que a administración autonómica estaba a avanzar na súa estratexia de impulso de software libre en diferentes ámbitos, con certas dificultades relacionadas con cambios das políticas de funcionamento dos navegadores que condicionaban a compatibilidade dalgúns procesos cos sistemas libres. A necesidade de traballar neste campo, principalmente por ter incidencia directa nos servizos ofrecidos á cidadanía por medio da e-administración e da Sede electrónica, así como de adaptar os formularios para salvar as dificultades, conduciu ao Valedor do Pobo a realizar unha recomendación para que desde a Axencia se priorizase "a adaptación a software libre dos procedementos electrónicos a disposición da cidadanía por medio da Sede electrónica, en especial os procedementos de concorrencia competitiva e os que soamente admitan unha tramitación electrónica", así como para que se axilizase "a adaptación do 45% dos formularios restantes afectados polas políticas de funcionamento dos navegadores". A mesma recomendación incidiu en que se promovese ante o resto das administracións o desenvolvemento de sistemas libres compatibles con LibreOffice que permitisen abandonar a "convivencia excepcional" deste cos programas de ofimática licenciados. A AMTEGA anunciou que continuaría co plan de traballo de actualización de formularios con atención aos criterios de priorización da actualización progresiva dos que correspondesen a procedementos non suxeitos a convocatoria, adiantando os de maior nivel de uso e ámbito de aplicación. En segundo termo informouse de que a totalidade dos forumularios correspondentes á apertura de novas convocatorias xa se estaban realizando conforme a ese criterio. O Valedor do Pobo deu por aceptada a recomendación realizada.

Q/4122/18	**Posta en marcha dun xestor de incidencias na web municipal de Tomiño** A institución abriu un expediente de oficio tras unha visita institucional a Tomiño na que un grupo de cidadáns denunciou a inexistencia dun xestor de incidencias na web municipal. Da documentación remitida polo Concello púidose deducir que se estaba traballando na posta en marcha inmediata do xestor de incidentes da páxina web do Concello que levaba un ano e medio anunciado no espazo virtual do Concello sen funcionar. No momento de elaboración do presente Informe Anual, o xestor permanece activo e ben publicitado no sitio web do concello.

X. Área de igualdade de xénero

Q/2394/18	**Desigualdades na carreira das mulleres investigadoras** Como consecuencia de determinadas noticias en relación coa situación do persoal investigador e en particular sobre a repercusión que a maternidade ten na carreira investigadora das mulleres científicas, o Valedor do Pobo dirixiuse de oficio ás Universidades de Santiago, A Coruña e Vigo co fin de analizar se as investigadoras destes organismos non poden competir en condicións de igualdade en convocatorias ou avaliacións de proxectos científicos pola falta de inclusión do factor de corrección polas baixas de maternidade. Requiriuse ás tres Universidades información sobre o persoal investigador (datos estatísticos por sexo, idade e por departamento ou instituto no que desenvolve a súa actividade), as actuacións que para a implantación da igualdade foron desenvolvidas por cada unha no últimos cinco anos; e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa. Como resposta, recibimos documentación na que constan os datos en relación á igualdade no ámbito da investigación científica e das actuacións realizadas nos últimos anos para a implantación efectiva da igualdade no ámbito laboral do sector universitario, así como estatísticas e medidas de implantación efectiva dos avances nesta materia, medidas de conciliación, protocolos de actuación e formación continua en perspectiva de xénero e posta en marcha de

plans de igualdade.
Dada a importancia desta materia, no 2019 profundarase nesta problemática para afondar máis aló das reflexións documentais e comprobar a súa efectividade real, polo que se continuará coa tramitación desta problemática.

Q/3746/18

Denuncia por vulneración de dereitos nunha confraría

Por mor da noticia sobre unha traballadora bióloga dunha confraría, na que se denunciaba vulneración dos seus dereitos laborais e de igualdade de xénero, iniciamos unha investigación para comprobar a realidade dos feitos. Finalmente, tívose que concluír o expediente dado que se iniciou a vía xudicial para o esclarecemento da problemática.

XI. Área de vivenda e desafiuzamentos

Q/18858/18

Problemática alugueiros de vivendas no edificio "A Patiña" en Cambre

Incoouse unha queixa de oficio ao ter coñecemento da preocupante situación na que se atopaban unha vintena de familias do municipio coruñés de Cambre, arrendatarias de vivendas no edificio A Patiña. A xestora de actividades financeiras e inmobiliarias Altamira, acabada de notificar ás persoas arrendatarias que o contrato de arrendamento que no seu momento asinaran ía expirar proximamente, polo que deberían abandonar as vivendas tendo en conta que o renovaría.
Moitas das persoas afectadas por esta problemática atravesaban situacións de emerxencia social e precariedade económica, percibindo nalgúns casos rendas ou axudas que non 400 euros mensuais.
Estableceuse contacto coa entidade bancaria lembrando que tanto a Declaración Universal de Dereitos Humanos do 10 de decembro de 1948 (artigo 25.1) como o Pacto Internacional de Dereitos Económicos, Sociais e Culturais do 16 de decembro de 1966 (artigo 11.1), ou a Carta dos Dereitos Fundamentais da Unión Europea (aprobada o 7 de decembro do 2000, (artigo 34.3), coinciden en resaltar a dimensión social da vivenda, vinculada á mellora das

condicións de existencia das persoas.
Como esta institución non é allea nin ás especiais situacións de vulnerabilidade de moitas das familias afectadas nin aos prexuízos que lles comportaría a perda das súas vivendas habituais que o son desde hai xa moitos anos, comunicouse á Alcaldía do Concello de Cambre, municipio onde se sitúan as actuación de oficio iniciada.
Con celeridade púidose trasladar ao órgano local, e para tranquilidade das familias, que se logrou da entidade o compromiso de non efectuar lanzamento ningún das vivendas. Na data de redacción deste escrito aínda se practican actuacións co obxectivo de lograr unha solución definitiva da problemática que contemple a singularidade e as circunstancias concorrentes en cada unha das unidades de convivencia que son parte arrendataria.

XII. Área de interior, seguridade cidadá e protección civil

Q/5666/18

Plans de autoprotección nos centros docentes

Con data 20 de xuño de 2018 iníciase queixa de oficio para coñecer a situación dos Plans de Autoprotección (PAU) nos centros docentes da nosa Comunidade.
Para iso dirixímonos tanto á Dirección Xeral de Emerxencias, responsable do Rexistro de Plans de Autoprotección, REGAPE, que se regula no artigo 5º do decreto 17/2010 e creado pola Orde do 27 de febreiro de 2012, como á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional.
Solicitámoslles no primeiro caso información sobre os centros docentes que constan no REGAPE e os que teñen o plan implementado e á consellería a relación dos centros que están suxeitos a esta obrigación e os que efectivamente rexistran o PAU.
A inscrición no REGAPE é obrigatoria para todos os "establecementos de uso docente especialmente destinados a persoas discapacitadas física ou psíquicas ou a outras persoas que non poidan realizar unha evacuación polos seus propios medios" e "calquera centro de uso docente sempre que dispoña dunha altura de evacuación igual ou superior a 28 metros ou dunha ocupación superior a 1000 persoas".
Pola Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional coñecemos que os centros que non teñen o deber xenérico de dispoñer dun PAU son os seguintes:

PROVINCIA	CONCELLO	CENTRO
A Coruña	Arteixo	CEIP Ponte dos Brozos

	Betanzos	CEIP Francisco Vales Villamarín
	A Coruña	CEE Nosa Señora do Rosario
		CEE María Mariño
		CIFP Someso
		CIFP Anxel Casal-Monte Alto
		IES Plurilingüe Eusebio da Guarda
		IES Fernando Wirtz SáSSuárezSuárez
	Ferrol	CEE Terra de Ferrol
	Santiago de Compostela	CEE Manuel López Navalón
		CEE A Barcia
		CEE O Pedroso

		IES Plurilingüe Rosana de Castro
Lugo	Lugo	CEE Santa María
	Monforte de	CEE Infanta Elena
Ourense	Ourense	CEE Miño
		CEE O Pino
Pontevedra	Cangar	IES de Rodeira
	Pontevedra	IES Sánchez Cantón
		IES Frei Martín Sarmiento
	Nigrán	CEE de Panxón
	Vigo	IES Politécnico de Vigo
		CEE Saladino Cortizo
		CIFP Manuel Antonio
		IES Ricardo Mella
		IES de Teis
		EPAPU Berbés
	Vilagarcía de Arousa	CEE de Vilagarcía de Arousa
		IES Armando Cotarelo Valledor

Pola Dirección Xeral de Emerxencias coñecemos que a situación é a seguinte:

- Centros con PAU rexistrado no REGAPE:

PROVINCIA	CONCELLO	CENTRO	DATA REXISTRO REGAPE
		CEE María Mariño	28-06-2013

		CIFP Someso	2012 (*) Fallo informático
		CIFP Ánxel Casal-	04-08-2013
	Ferrol	CEE Terra de Ferrol	27-11-2017
	Santiago de Compostela	CEE Manuel López	14-10-2014
		CEE A Barcia	28-06-2013
		IES Plurilingüe Rosalía de Castro	04-11-2013
Pontevedra	Cangas	IES de Rodeira	27-05-2015
	Vigo	IES Ricardo Mella	09-05-2017

- Centros que están en fase de rexistro:

PROVINCIA	CONCELLO	CENTRO	INFORMACIÓN REGAPE
A Coruña	Betanzos	CEIP Francisco Vales Villamarín	Só teñen solicitado o usuario
	A Coruña	CEE Nosa Señora do Rosario	Só teñen solicitado o usuario
Ourense	Ourense	CEE O Pino	Só teñen creado o titular
Pontevedra	Vigo	CIFP Manuel Antonio	Falta certificado de implantación. Reclamado o 04/07/2013, o 05/07/2013, o03/12/2013 e o 07/12/2017

- Centros sen datos no REGAPE:

PROVINCIA	CONCELLO	CENTRO	REXISTRO REGAPE
A Coruña	Arteixo	CEIP Ponte dos Brozos	Sen datos
	A Coruña	IES Plurilingüe Eusebio da Garda	Sen datos
		IES Fernando Wirtz	Sen datos
	Santiago de Compostela	CEE O Pedroso	Sen datos
Lugo	Lugo	CEE Santa María	Sen datos
	Monforte de Lemos	CEE Infanta Elena	Sen datos

Ourense	Ourense	CEE Miño	Sen datos
Pontevedra	Pontevedra	IES Sánchez Cantón	Sen datos
		IES Frei Martín Sarmiento	Sen datos
	Nigrán	CEE de Panxón	Sen datos
	Vigo	IES Politécnico de Vigo	Sen datos
		CEE Saladino Cortizo	Sen datos
		IES de Teis	Sen datos
		EPAPU Berbés	Sen datos
	Vilagarcía de Arousa	CEE de Vílagarcía de Arousa	Sen datos
		IES Armando Cotarelo Valledor	Sen datos

Aínda tendo en conta os cursos que en materia preventiva a consellería inclúe dentro da planificación anual informativa e formativa dos seus traballadores que se desenvolven desde o ano 2014 a través da Plataforma de Teleformación de Galicia (PLATEGA) e dos cursos presenciais que se imparten sobre prevención de riscos laborais, primeiros auxilios, alerxias, intolerancias alimentarias, etc. dentro da campaña de vixilancia da saúde, tanto para o persoal docente como non docente, consideramos oportuno facer unha recomendación e unha suxestión á Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional nos seguintes termos:

Que por parte da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional se poñan en marcha os procedementos necesarios para dotar dun PAU, debidamente rexistrado, a todos os centros docentes obrigados, se manteñan actualizados e se realicen os simulacros previstos así como a formación necesaria para que en caso de emerxencia ou sinistro se poida actuar con rapidez e eficacia.

E a seguinte suxestión:

Que as xefaturas territoriais da Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional adopten as medidas precisas para que as xefaturas de inspección educativa inclúan entre os aspectos que deben supervisar a conveniencia de contar cun Plan

de Autoprotección naqueles centros educativos que non están legalmente obrigados pero que polas súas circunstancias de localización, accesos, proximidade de instalacións potencialmente perigosas, ou outras, fagan adecuada a implantación dun PAU.
A pesar de que a recomendación e a suxestión se realizaron con data 8 de novembro de 2018 e se reiteraron 3 veces non recibimos ningunha resposta por parte da consellería.

Q/12246/18

Axudas con motivo da explosión dunha pirotecnia en Tui.

Iniciada o 29 de xuño ante as queixas expresadas polos afectados nos medios de comunicación social e ao entender que pasara xa un tempo prudencial desde que o 23 de maio a explosión dunha nave clandestina de material pirotécnico no concello de Tui provocase o falecemento de dúas persoas deixando 37 feridos, afectando a 692 persoas, con graves danos materiais, con 26 casas destruídas e 92 con danos.
Iniciouse de oficio ao ter coñecemento das queixas expresadas polos afectados reclamando ás administracións as axudas que permitisen recuperar as vivendas e a zona afectada centrándose fundamentalmente nas demandas na declaración de zona catastrófica por parte do Goberno de España, acordo adoptado posteriormente polo Consello de de 2018.
Comprobamos tamén as axudas adoptadas pola administración galega, polo que a queixa foi arquivada con data 16/10/2018 ao entender que as medidas adoptadas eran correctas, que o acordo do Consello de Ministros desbloqueaba as últimas reclamacións paralizadas pendentes desta decisión e ao non ver nos medios de comunicación protesta ou queixa por parte dos afectados

XIII. Área de discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero

Q/18730/18

Ataques homófobos no Concello da Laracha

Como consecuencia da noticia aparecida no diario *La Voz de Galicia* o día 3 de outubro en relación con ataques homófobos producidos nunha vivenda nun local de hostelería de Paiosaco, na parroquia de Lestón, abriuse unha investigación de oficio. O propietario do negocio fora vítima dun ataque absolutamente inxustificado na súa intimidade persoal e de danos materiais no seu local e vivenda, con pintadas insultantes na fachada do seu bar-restaurante e na casa da súa avoa, á carón do local.

Dirixímonos ao Concello da Laracha, comunicándolle que esa administración local debía poñer todos os medios para esclarecer a autoría dos feitos e determinar, no seu caso, a natureza desa acción sancionable; e para que nos facilitase información, no ámbito das súas competencias, sobre as comprobacións realizadas en relación cos feitos sinalados, no caso de confirmarse; sobre se foron adoptadas medidas para evitar que se repita unha clara violación dos dereitos fundamentais deste veciño por motivos homófobos inaceptables na nosa sociedade; sobre as medidas que se adoptaron ou se adoptarían, no caso de confirmarse a reiteración dos ataques ao día seguinte; e sobre as demais circunstancias que se considerasen relevantes para a completa valoración do obxecto da queixa.

No informe remitido a esta institución, o alcalde comunicou que non constaba nas dependencias municipais dese concello ningunha denuncia en relación a este tema por parte do interesado. Asemade, mantívose unha comunicación co afectado onde se puxo de manifesto a esa alcaldía que o seu interese era deixar pasar a situación e non darlle máis publicidade ao ocorrido nin que se actuase en ningún sentido. Polo anterior, houbo que arquivar o expediente.

Capítulo 3

INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. Introdución

Como tivemos a oportunidade de subliñar en diferentes ocasións, a transparencia é clave en calquera sistema democrático. Un déficit de transparencia desvaloriza a democracia, debido a que a información pública é do cidadán, non da administración.

A lei galega de transparencia e bo goberno prevé a creación de dous órganos incardinados no Valedor do Pobo; un destinado ao control do cumprimento das obrigacións xerais da lei, o Comisionado da Transparencia, e outro para a resolución dos recursos derivados das solicitudes de acceso á información pública, a Comisión da Transparencia.

A lei separa as funcións do comisionado e da comisión das propias do Valedor do Pobo, fundamentalmente coñecer as queixas e publicar o seu resultado máis destacado mediante informes ao Parlamento de Galicia.

As queixas en materia de transparencia desenvólvense na correspondente área do capítulo II deste informe. Pola súa banda, as actuacións do comisionado e da comisión son tratadas no presente Capítulo III, xunto co labor de transparencia (publicidade activa e respostas a solicitudes de información pública) da propia institución.

Ademais, a lei galega prevé que o Valedor do Pobo inclúa no seu informe anual ante o Parlamento de Galicia un epígrafe relativo ao grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia, na cal recollerá, en todo caso, os criterios interpretativos e recomendacións, a relación de reclamacións, a actividade de asesoramento, os requirimentos efectuados e a avaliación do grao de cumprimento dos deberes de publicidade activa por parte dos suxeitos afectados.

II. O Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia

Con carácter xeral apréciase o cumprimento das obrigacións de publicidade activa que afectan a todas as administracións e a outros suxeitos afectados polas obrigacións legais de transparencia. As súas webs ou portais dedicados á transparencia recollen a práctica totalidade dos contidos previstos nas leis, aínda que nalgún caso se aprecian incumprimentos puntuais, informacións incompletas, ou que a información se pon a disposición dunha forma mellorable a través doutra sistemática.

O Comisionado da Transparencia está a realizar comprobacións de oficio para coñecer as posibles carencias ou a necesidade de aplicar mellores prácticas na posta a disposición da información pública. Materializarémolo por fases; nun primeiro momento analizaremos a información que corresponde achegar á administración autonómica, e posteriormente analizaremos a que afecta ao resto das administracións galegas ou aos suxeitos privados aos que afectan as previsións de publicidade activa. A primeira fase atópase avanzada e en breve poderá comezarse a fase de alegacións e eventuais requirimentos de emenda e corrección. Entre tanto tramitamos as denuncias por incumprimentos e as peticións de

inclusión de determinados contidos como publicidade activa para fomentar a súa difusión cando se considere de interese para a cidadanía.

Algúns concellos pretenden xustificar determinadas carencias na súa falta de recursos persoais e materiais. Con todo, na actualidade existen suficientes mecanismos de colaboración, polo que esas carencias deberían corrixirse.

1. Reclamacións por incumprimentos en materia de publicidade activa

- Como xa mencionamos no pasado informe, realizouse un requirimento de emenda de incumprimentos en materia de publicidade activa dirixido á Universidade de Santiago de Compostela. Non publicara o regulamento de asignación de prazas de catedrático/a de universidade pola quenda de promoción interna.

- Recibiuse comunicación do Consello de Contas de Galicia na que sinalaba que o seu pleno acordou arquivar unha comunicación en relación á Fundación Eduardo Pondal por non afectar ao ámbito de actuacións previstas no vixente plan de traballo aprobado polo pleno, e notificar ese acordo de resolución ao reclamante e ao Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia.

Pola información proporcionada a fundación era beneficiaria de dúas subvencións da Deputación Provincial da Coruña, polo que se estes importes constituísen polo menos o 40% dos ingresos da fundación, estaría obrigada a proporcionar publicidade activa (sen necesidade de petición previa).

Dirixímonos á fundación para requirir que achegase datos sobre a cuestión e, no seu caso, a xustificación do cumprimento do deber de publicidade activa, de acordo coa normativa básica e autonómica de transparencia.

Ao peche do presente informe aínda non recibimos a preceptiva resposta da fundación, polo que reiteramos o requirimento e advertimos á fundación que en caso de persistir a falta de resposta procederemos de acordo co previsto na Lei de transparencia de Galicia, que indica que o Comisionado da Transparencia efectuará requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigacións establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei (art. 32.3.e)).

2. Consultas

Este ano recibiuse unha única consulta ao Comisionado da Transparencia de Galicia, a remitida pola Secretaría do Concello de Poio sobre a cesión da identidade do denunciante en procedementos sancionadores nos que exerza a acción pública en materia urbanística ou ambiental, finalizados, non finalizados e nos que o denunciante sexa interesado. Respondémola da seguinte forma:

"Contido da consulta

O 20 de abril de 2018 a secretaria do Concello de Poio solicita do Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia, que coa finalidade de achegar maior seguridade xurídica ás peticións de acceso á información, facilite o seu parecer técnico en relación coa "cesión do dato da identidade do denunciante nos diferentes expedientes sancionadores, relativos ao exercicio da acción pública en materia de urbanismo ou medio ambiental". Tamén en relación coa "transmisión de tal información no caso de que se trate dun expediente non terminado, no que o/a denunciante ostenta ademais a condición de interesado/a nos termos da Lei 39/2015".

Competencias do Comisionado da Transparencia

O artigo 32 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, sinala o seguinte: "1. Créase o Comisionado da Transparencia e atribúenselle as súas funcións ao Valedor do Pobo. 2. O Comisionado da Transparencia é o órgano independente de control do cumprimento das obrigas comprendidas neste título por parte dos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación. 3. O Comisionado da Transparencia exercerá as seguintes funcións: a) Responder ás consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei …".

As administracións locais non están entre as afectadas pola citada lei autonómica. Unicamente lles concirne o relativo á posibilidade de que contra as súas resolucións de acceso á información pública se promova o recurso administrativo substitutivo previsto na lei. Ese recurso non se coñece polo Comisionado, senón pola Comisión da Transparencia, un órgano colexiado adscrito ao Valedor do Pobo. Porén, dada esta adscrición e tendo en conta que calquera outra administración pública ou suxeito afectado pode precisar criterio sobre a materia, a comisionada considera conveniente dar resposta á cuestión.

Normativa sobre transparencia

A Lei 1/2016, de 18 de xaneiro, recoñece, no seu art. 24, o dereito de todas as persoas a acceder á información pública, entendida como os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que consten en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei e que fosen elaborados ou adquiridos en exercicio das súas funcións; é a mesma definición da información pública que se contén no art. 13 da Lei 19/2013, de 9 de decembro (básica).

O concepto de información pública e o dereito de acceso á mesma configúranse de forma ampla na normativa autonómica e estatal. Os titulares do dereito son todas as persoas e o solicitante non está obrigado a motivar a súa solicitude de acceso á información (art. 26.4 Lei 1/2016, de 18 de xaneiro).

A Lei 19/2013, de 9 de decembro, ten por obxecto "ampliar e reforzar a transparencia da actividade pública" e "regular e garantir o dereito de acceso a información relativa a aquela actividade" (art. 1). No seu preámbulo sinala que "a transparencia, o acceso á información pública e as normas de bo goberno deben ser os eixos fundamentais de toda acción política. Só cando a acción dos responsables públicos sométese a escrutinio, cando os cidadáns poden coñecer como se toman as decisións que lles afectan, como se

manexan os fondos públicos ou baixo que criterios actúan as nosas institucións poderemos falar do inicio dun proceso no que os poderes públicos comezan a responder a unha sociedade que é crítica, esixente e que demanda participación dos poderes públicos".

A Lei galega 1/2016, de 18 de xaneiro, sinala na súa Exposición de Motivos que "a crecente exixencia cidadá de control público da actuación das administracións" aconsella a aprobación do texto, e resalta a superación dos anteriores estándares ("avanzar nos pasos dados pola lexislación previa e de os superar"), o que se concreta nun texto legal que establece esixencias engadidas de transparencia e acceso á información pública.

Límites da transparencia e aplicación ao caso

O que se consulta é a aplicación do límite da protección de datos de carácter persoal ás solicitudes para coñecer a identidade dun denunciante cando a súa denuncia se tivera en conta para a iniciación de oficio dun expediente sancionador, a influencia que niso pode ter a consideración do denunciante como interesado, e a influencia do estado do procedemento (en curso ou finalizado).

Os límites para o acceso regúlanse nos artigos 14, 15 e 18 da Lei 19/2013, de 9 de decembro, á que se remite á autonómica. A consulta refírese aos límites relativos á protección dos datos de carácter persoal. Ao respecto o artigo 15 da lei sinala:

"1. Se a información solicitada contivese datos especialmente protexidos aos que se refire o apartado 2 do artigo 7 da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal, o acceso unicamente poderase autorizar no caso de que se contase co consentimento expreso e por escrito do afectado, a menos que devandito afectado fixese manifestamente públicos os datos con anterioridade a que se solicitase o acceso. Se a información incluíse datos especialmente protexidos aos que se refire o apartado 3 do artigo 7 da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, ou datos relativos á comisión de infraccións penais ou administrativas que non levasen a amoestación pública ao infractor, o acceso só se poderá autorizar no caso de que se conte co consentimento expreso do afectado ou se aquel estivese amparado por unha norma con rango de Lei. 2. Con carácter xeral, e salvo que no caso concreto prevaleza a protección de datos persoais ou outros dereitos constitucionalmente protexidos sobre o interese público na divulgación que o impida, concederase o acceso a información que conteña datos meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade pública do órgano. 3. Cando a información solicitada non contivese datos especialmente protexidos, o órgano ao que se dirixa a solicitude concederá o acceso previa ponderación suficientemente razoada do interese público na divulgación da información e os dereitos dos afectados cuxos datos aparezan na información solicitada, en particular o seu dereito fundamental á protección de datos de carácter persoal (...) 4. Non será aplicable o establecido nos apartados anteriores se o acceso efectúase previa disociación dos datos de carácter persoal de modo que se impida a identificación das persoas afectadas. 5. A normativa de protección de datos persoais será de aplicación ao posterior dos obtidos a través do exercicio do dereito de acceso".

O dato que tratamos non é especialmente protexido (ideoloxía, afiliación sindical, relixión ou crenzas, orixe racial, saúde, vida sexual, ou infraccións que non conleven amoestación pública). Tampouco é un dato meramente identificativo relacionado coa organización, funcionamento ou actividade pública, en cuxo caso o acceso concédese con carácter xeral. Dado que non estamos nin ante datos especialmente protexidos nin ante datos organizativos ou de funcionamento, para avaliar o acceso realizarase a ponderación do interese na divulgación e os dereitos dos que aparezan como afectados, en especial o dereito a protección de datos. Esta ponderación realizáse mediante o chamado test do dano (aos posibles dereitos afectados) e do interese (no acceso á información).

En calquera caso o prexuízo enténdese sempre descartado coa disociación dos datos persoais; non se aplica o establecido nos apartados anteriores (respecto dos límites para a protección de datos de carácter persoal) se o acceso se efectúa previa disociación dos datos de carácter persoal, de modo que se impida a identificación das persoas afectadas (art. 15.4 da lei 19/2013). É dicir, a normativa de transparencia asegura a protección dos datos mediante a disociación do dato persoal e a entrega do resto da información (entrega disociada ou anónima). Pero neste suposto, dado que o único dato que se pide é a propia identificación, de negarse esta xa non existiría información parcial á que acceder.

Para a aplicación de límites relacionados coa protección dos datos de carácter persoal a disposición adicional quinta da Lei 19/2013 sinala (colaboración coa Axencia Española de Protección de Datos) que "o Consello de Transparencia e Bo Goberno e a Axencia Española de Protección de Datos adoptarán conxuntamente os criterios de aplicación, no seu ámbito de actuación, das regras contidas no artigo 15 desta lei, en particular no que respecta á ponderación do interese público no acceso á información e a garantía dos dereitos dos interesados cuxos datos se contiveren na mesma, de conformidade co disposto nesta Lei e na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro".

A falta de criterio conxunto coñecido debe terse en conta o sinalado pola Axencia Española de Protección de Datos. Esta cuestión foi tratada pola axencia na súa consulta 214/2009. Os seus criterios (como o de todas as entidades autonómicas competentes) teñen relevancia como fonte para coñecer o tratamento administrativo da protección dos datos persoais como límite da transparencia. Ademais, a protección dos datos de carácter persoal é o límite máis frecuente e con maiores repercusións na transparencia.

A consulta examina a legalidade da cesión ao denunciado do nome da persoa que presenta a denuncia á luz da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal. A axencia sinala que xa se pronunciara no informe do 25 de xullo de 2007. Indicou que a comunicación dese dato constitúe, conforme ao artigo 3 i) da Lei Orgánica 15/1999, unha cesión de datos de carácter persoal. E en aplicación do artigo 11.1 só poden ser comunicados a un terceiro para o cumprimento de fins directamente relacionados coas funcións lexítimas do cedente e do cesionario co previo consentimento do interesado, coa excepción daqueles casos en que o prevexa unha lei.

A transmisión ao denunciado implicaría a súa revelación a unha persoa distinta e unha cesión ou comunicación que non atoparía amparo nos supostos previstos na lei.

A cuestión tamén pode analizarse no relativo ao dereito de acceso á documentación do procedemento para os interesados, segundo o concepto destes na normativa de procedemento administrativo. É claro que aquel fronte a quen se dirixe o procedemento sancionador (presunto infractor) é interesado nel. Os interesados teñen dereito a coñecer en calquera momento o estado da tramitación dos procedementos e a obter copias de documentos contidos neles. Así, o procedemento sancionador desenvólvese de acordo co principio de acceso permanente, o que significa que en calquera momento o interesado ten dereito a coñecer o curso da tramitación e a obter copias.

Porén, nalgúns procedementos sancionadores a denuncia non forma parte do expediente administrativo, polo que nese caso non é preciso poñer en coñecemento do denunciado nin a existencia da denuncia nin a identidade do denunciante. E con carácter xeral o procedemento sancionador se inicia de oficio, non a instancia de parte, aínda que teña a condición de interesada. A denuncia so pon en coñecemento do órgano competente a existencia dun feito que pode constituír infracción administrativa, sen que iso supoña a obriga de incoar un expediente sancionador. Unha vez iniciado o procedemento desenvolverase de acordo co principio de acceso permanente, polo que o presunto responsable pode coñecer en calquera momento o estado do procedemento e obter copias.

Este dereito ten as excepcións legalmente previstas, como as relativas á intimidade das persoas ou aos documentos de carácter nominativo, segundo indica a consulta da Axencia Española de Protección de Datos. Sinala que "se o denunciante manifestou expresamente o seu desexo de confidencialidade ou a xuízo da unidade que deba resolver enténdese a necesidade de garantir a identidade do denunciante en condicións de confidencialidade, poderá denegarse o acceso solicitado mediante resolución debidamente motivada do órgano que deba resolver. E en todo caso… o solicitante deberá acreditar "un interese lexítimo e directo" que xustifique a cesión, a xuízo da unidade responsable de resolver…".

O mesmo criterio é o que recollen a Lei 19/2013, d 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e Bo Goberno, e a Lei galega 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno. Nelas establécese como posible límite ao dereito de acceso á información, entre outras circunstancias, a prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios. A aplicación dos límites non é automática e debe ter carácter restritivo. E debe facerse mediante a ponderación que sinalamos, para a que haberá que ter especialmente en conta o criterio expresado pola Axencia Española de Protección de Datos.

Conclusión

Os interesados teñen dereito a coñecer en calquera momento o estado de tramitación dos procedementos e a obter copias dos seus documentos, tamén nos procedementos

sancionadores, nos que rexe o principio de acceso permanente. Neses procedementos o denunciado é sempre interesado no caso de que se inicie contra el un procedemento sancionador.

Nalgúns procedementos sancionadores a denuncia non forma parte do expediente (por exemplo, nos tributarios). Con carácter xeral estes procedementos inícianse de oficio, non a instancia de parte. Iso fai que as circunstancias do caso deban ser ponderadas para decidir sobre o acceso ao dato persoal solicitado. Pode xustificarse a denegación do acceso á identidade do denunciante pola aplicación do límite ao acceso relacionado cos expedientes sancionadores previsto no artigo 14 da Lei 19/2013.

Ese xuízo de ponderación debe facelo cada administración ou órgano en función do caso concreto de que se trate. Como premisa, se o denunciante manifestou expresamente o seu desexo de confidencialidade, ou se entendese a necesidade de garantir a identidade do denunciante en condicións de confidencialidade, entón debe negarse o acceso mediante resolución motivada por medio da ponderación á que se refire a lei de transparencia. A lei posibilita a cesión cando na ponderación deban prevalecer o interese público ou privado no acceso (art. 14.2 da lei 19/2013).

No anterior non influirá a condición de interesado tanto do denunciante como do denunciado. Dende a perspectiva do denunciante, que este teña ou non a consideración de interesado non inflúe nas consideracións que tratamos, posto que tamén neste caso haberá que ponderar a necesidade ou conveniencia da confidencialidade. En calquera caso o denunciante pode ver afectados os seus dereitos e intereses, polo que a administración debe darlle audiencia por un prazo de 15 días (art. 19.3 da lei 19/2013).

Si influirá o estado no que se atope o procedemento. Se o denunciado reclama a información co procedemento en curso a resolución debe producirse como incidente do procedemento principal, e non como solicitude de información pública (disposición adicional primeira da Lei 19/2013). En calquera caso o dereito material a aplicar será o citado. E se o procedemento se atopa pechado aplicaranse directamente todas as normas de transparencia e protección de datos, tanto as materiais como as formais.

O anterior criterio exponse sen prexuízo de calquera outro mellor fundado."

III. A transparencia da institución do Valedor do Pobo

O art. 3.1.d) da lei galega de transparencia establece que se aplica ao Valedor do Pobo "en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos de persoal e contratación".

A promoción da transparencia é unha das principais actividades da institución. A web do Valedor do Pobo permite informar de todas as obrigacións legais en materia de transparencia. Nesa web existe un Portal de Transparencia no que se incorpora toda a

publicidade activa e progresivamente inclúense os asuntos consultados máis frecuentemente.

A Asociación Transparencia Pública, que aplica un ránking dinámico de transparencia, recoñece ao Valedor do Pobo como a defensoría máis transparente de España. A institución foi cualificada desa forma desde a posta en marcha do ránking e segue sendo a máis transparente.

POSICIÓN	ENTIDAD	ÍNDICE	PORCENTAJE
1	Valedor do Pobo Galego	66 de 79 indicadores	83.54%
2	Ararteko	59 de 79 indicadores	74.68%
3	Defensor del Pueblo	39 de 79 indicadores	49.37%
4	Defensor del Pueblo Andaluz	36 de 79 indicadores	45.57%
5	Síndic de Greuges de Catalunya	32 de 79 indicadores	40.51%
5	Diputado del Común de Canarias	32 de 79 indicadores	40.51%
7	Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	31 de 79 indicadores	39.24%
8	Justicia de Aragón	30 de 79 indicadores	37.97%
9	Defensor del Pueblo de Navarra	27 de 79 indicadores	34.18%
10	Procurador del Común de Castilla y León	20 de 79 indicadores	25.32%

Fonte: *DYNTRA*

Esta avaliación recoñece o compromiso do Valedor coa transparencia, reforzado coa entrada en vigor da lei galega de transparencia, que lle atribuíu novas funcións nesta materia. Seguimos incorporando outras informacións previstas nos criterios engadidos polas entidades avaliadoras co fin de mellorar o nivel de transparencia da institución.

Ademais dos contidos previstos na lei, todas as resolucións da valedora (recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións) e o seu resultado (aceptadas ou rexeitadas) publícanse na web, de igual maneira que os documentos, actividades e axenda da valedora. Ademais, todas as resolucións da Comisión da Transparencia e do Comisionado da Transparencia foron publicadas puntualmente nas webs do Valedor e da Comisión da Transparencia.

Creouse unha unidade especializada para orientar e dar resposta ás solicitudes de información e para a ampliación e actualización da publicidade activa a través do noso Portal de Transparencia.

Polo que se refire ás solicitudes de información pública, este ano recibíronse oito.

-Sobre queixas relacionadas co Concello de Pazos de Borbén durante os últimos oito anos. Pedíase facendo alusión á condición de concelleira do concello. Enviouse a relación de queixas que afectaban a ese concello.

-Sobre se se resolvera a praza de xefe de servizo II do Valedor do Pobo. Informouse da data da resolución e da súa publicación no DOG.

-Sobre consorcios provinciais contra incendios e emerxencias en Ourense, Lugo e A Coruña. Indicouse o nome e dirección dos consorcios.

-Sobre resolución da valedora referente aos requisitos para impartir docencia e formar parte das listas para cubrir prazas de profesores nos institutos náutico-pesqueiros. Remitiuse a ligazón directa no que se atopa a recomendación dirixida á Consellería de Facenda para actualizar a convocatoria de contratación temporal nos institutos marítimo-pesqueiros, formulada con ocasión dunha queixa.

- Sobre a praza de xefe de servizo afectada pola sentenza 327/2018 da Sala do contencioso-administrativo do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. Respondeuse que se presentou un recurso.

- Sobre persoal técnico do Valedor do Pobo con licenciatura ou grao en dereito e colexiación como exercente ou non exercente. Respondeuse achegando esa información.

- Sobre entidades non colaboradoras ou entorpecedoras do labor do Valedor do Pobo. Remitiuse unha listaxe das mesmas e informouse de que desde 2007 non se realizaron novas declaracións de hostilidade e entorpecemento. Con todo, as advertencias de posible declaración, que se realizan despois de 3 requirimentos da información, publícanse anualmente nos Informes ao Parlamento de Galicia.

- Sobre gastos en campañas de publicidade da Xunta de Galicia e entes dependentes. Respondeuse que debía pedirse a quen ten a información, a propia Xunta, e que se non recibía resposta ou fora negativa, entón podería recorrer á Comisión da Transparencia.

IV. A actividade da comisión da transparencia

1. Datos estatísticos da Comisión da Transparencia

ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA ANO 2018			
Nº SESIÓNS	**10**		
RECLAMACIÓNS			
PRESENTADAS ano 2018			**148**
RESOLTAS			**175**
	Expedientes **2017**	Expedientes **2018**	**TOTAL**
Estimadas	19	64	**83**
Estimación total	6	50	**56**
Estimación parcial	5	3	**8**
Estimación por motivos formais	3	11	**14**
Estimación para retroacción do expediente	5	0	**5**
Desestimadas	5	16	**21**
Arquivo	8	10	**18**

Por desistencia	6	7	**13**
Dilixencia de arquivo	2	3	**5**
Inadmitidas[1]	15	38	**53**
TOTAL	*47*	*128*	175
PENDENTES DE RESOLUCIÓN		**20**	
EXPEDIENTES SOBRE DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA			
Presentados		**1**	
Resoltos		**1**	
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS			
En trámite		**1[2]**	
Finalizado por sentenza (STSXG 212/2018)		**1[3]**	

RECLAMACIÓNS INADMITIDAS[1]

• *Inadmisión: falta de competencia da Comisión –Art. 116 a) LPAC-*	5
• *Inadmisión: acto non susceptible de recurso –Art. 116 c) LPAC-*	3
• *Inadmisión: carencia de fundamento –Art. 116 e) LPAC-*	7
• *Inadmisión: solicitude repetitiva ou abusiva –Art. 18 e) Lei 19/2013-*	2
• *Inadmisión: procedemento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 da Lei 19/2013*	4
• *Inadmisión: réxime xurídico específico de acceso á información -Disp. Adicional 1ª.2 da Lei 19/2013*	16
• *Inadmisión por solicitude extemporánea -Art. 20.1 da Lei 19/2013)*	5
• *Inadmisión por non ser o asunto susceptible de recurso en materia de información pública –Art. 28.1 Lei 1/2016*	11
TOTAL	**53**

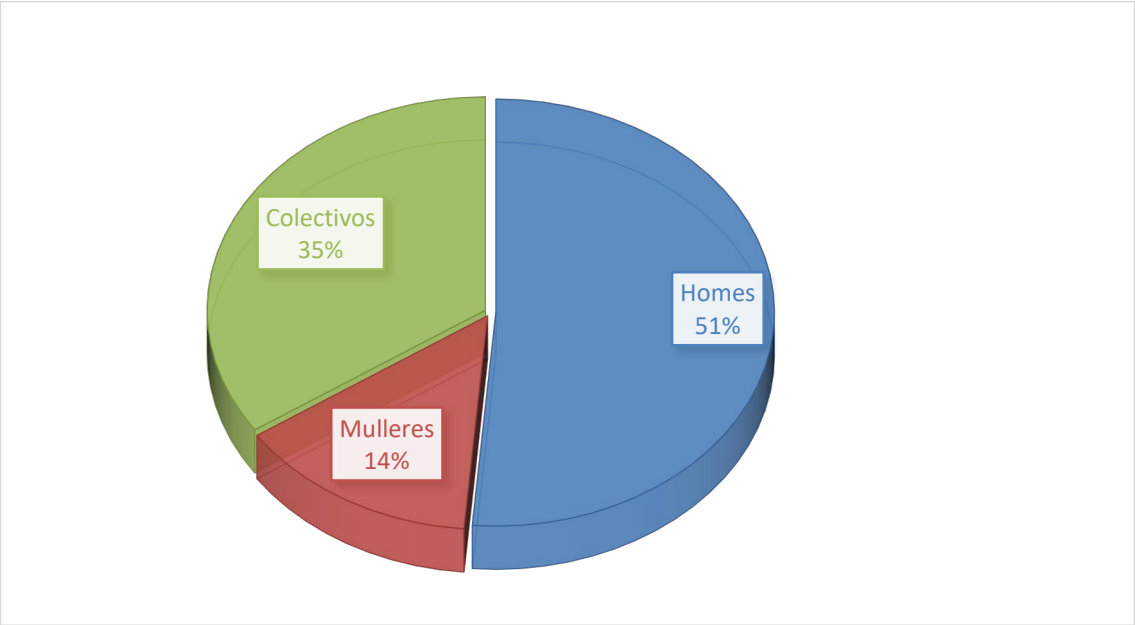
[1] Ver seguinte cadro

[2] Corresponde a un expediente tramitado no ano 2017

[3] Corresponde a un expediente tramitado no ano 2016

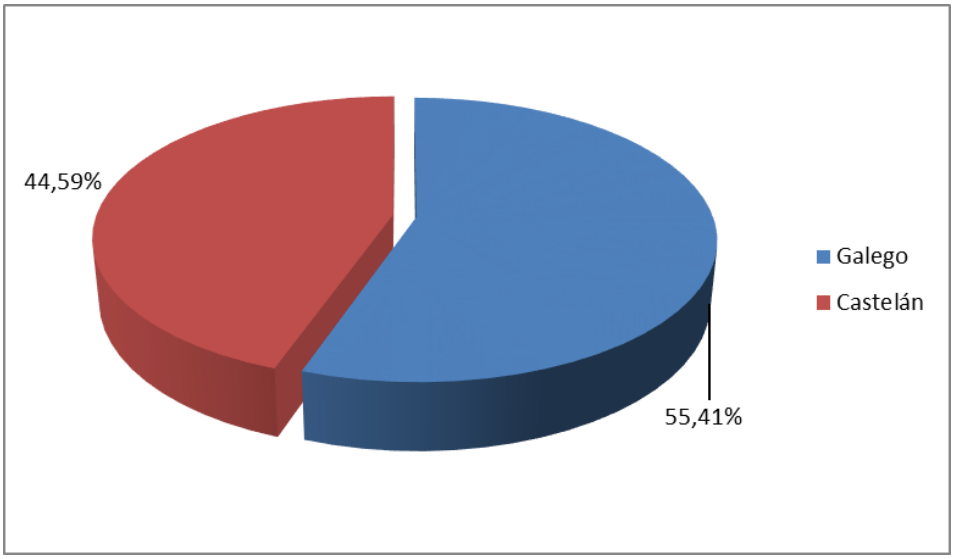
XÉNERO DOS RECLAMANTES:

Homes	76
Mulleres	21
Colectivos	51



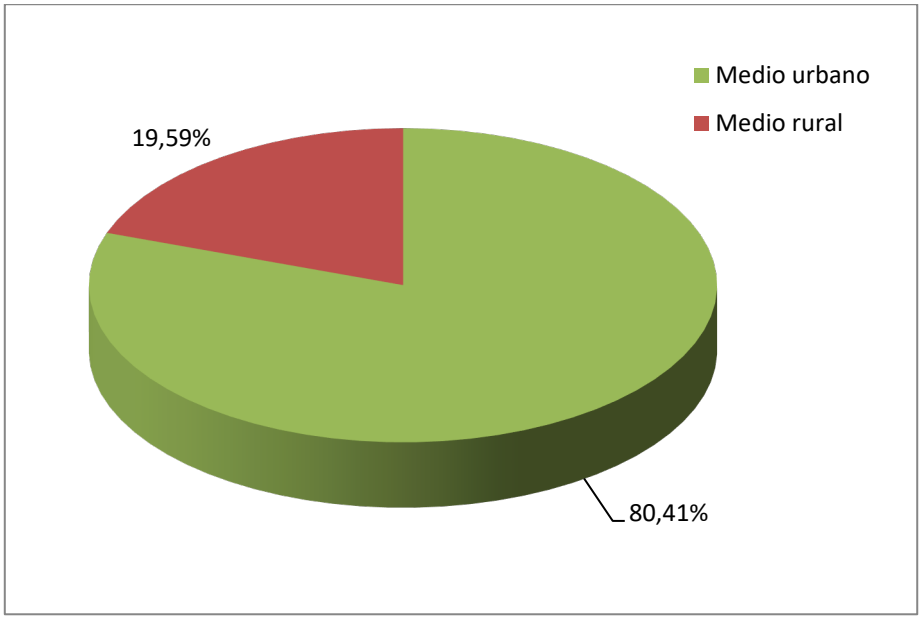
IDIOMA:

Galego	82
Castelán	66



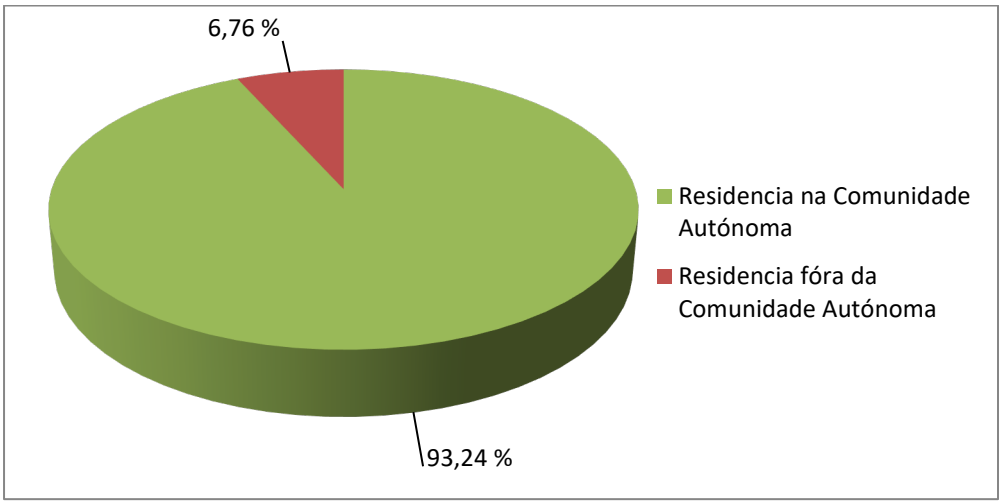
MEDIO DO RECLAMANTE:

Medio urbano	119
Medio rural	29



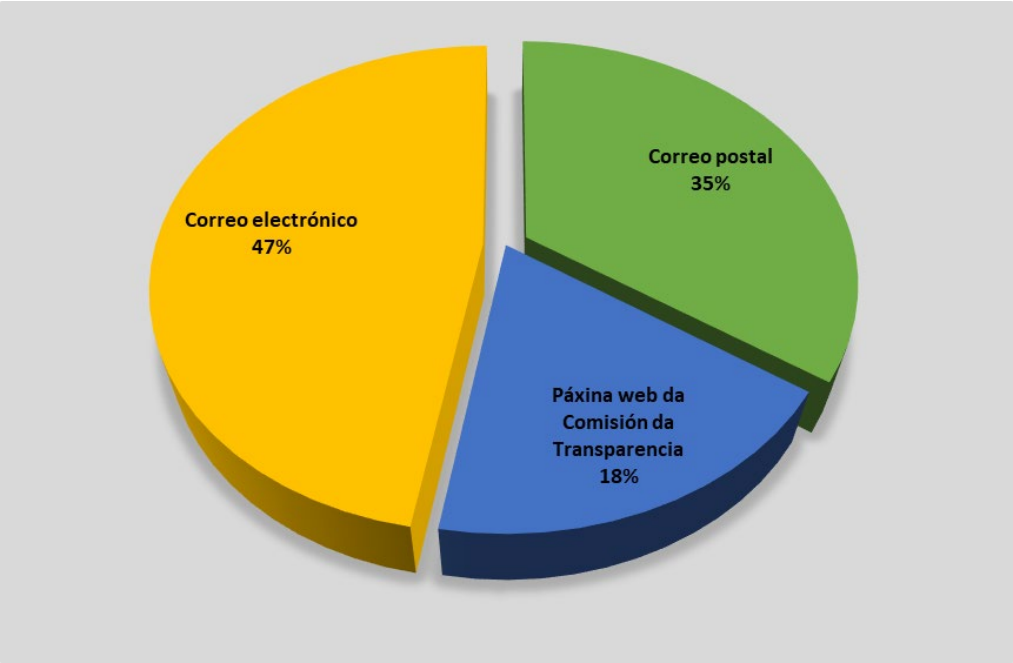
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

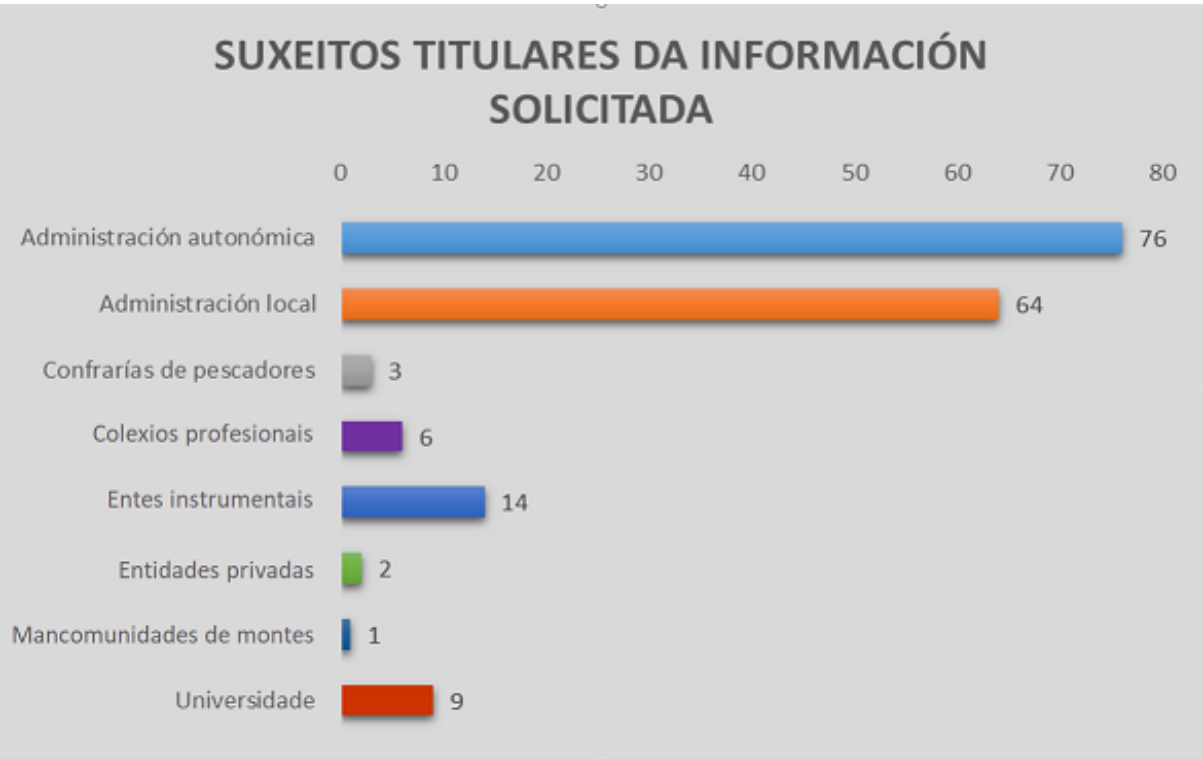
Residencia na Comunidade Autónoma	138
Residencia fóra da Comunidade Autónoma	10

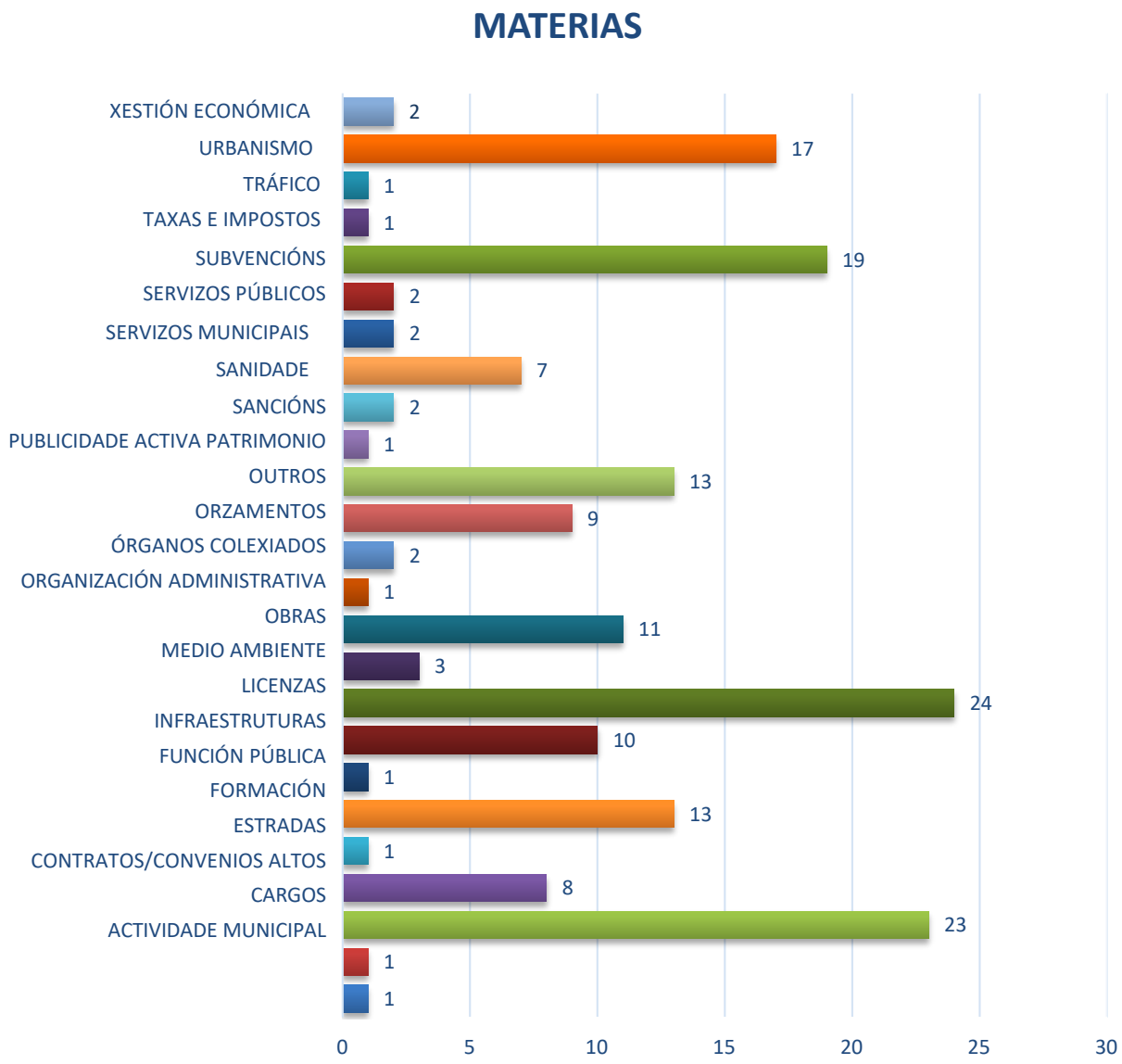


MODO DE PRESENTACIÓN DAS RECLAMACIÓNS:

Correo postal	51
Páxina web da Comisión da Transparencia	27
Correo electrónico	70

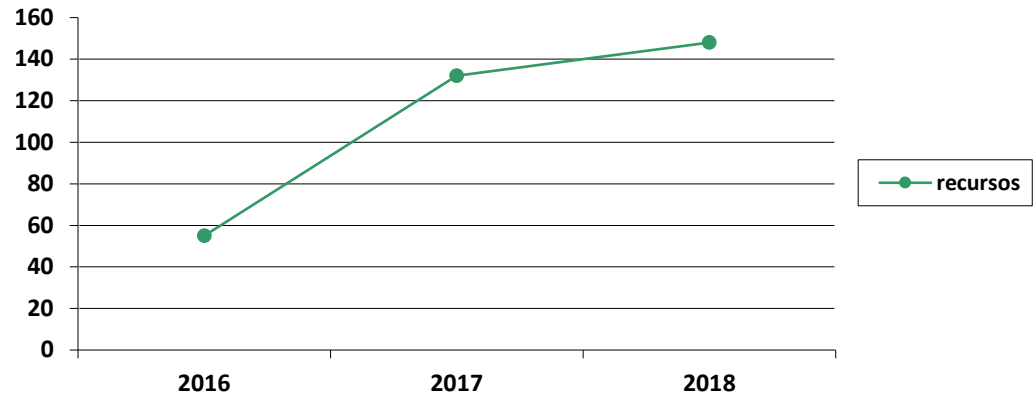





MATERIAS
XESTIÓN ECONÓMICA 2
URBANISMO 17
TRÁFICO 1
TAXAS E IMPOSTOS 1
SUBVENCIÓNS 19
SERVIZOS PÚBLICOS 2
SERVIZOS MUNICIPAIS 2
SANIDADE 7
SANCIÓNS 2
PUBLICIDADE ACTIVA PATRIMONIO 1
OUTROS 13
ORZAMENTOS 9
ÓRGANOS COLEXIADOS 2
ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA 1
OBRAS 11
MEDIO AMBIENTE 3
LICENZAS 24
INFRAESTRUTURAS 10
FUNCIÓN PÚBLICA 1
FORMACIÓN 13
ESTRADAS 1
CONTRATOS/CONVENIOS ALTOS 8
CARGOS 23
ACTIVIDADE MUNICIPAL 1
1
0 5 10 15 20 25 30

2. A evolución dos recursos da Comisión da Transparencia

En 2016 a Comisión coñeceu 55 recursos; en 2017, 132; e o ano que analizamos, 2018, 148 recursos. Como vemos, nestes anos produciuse un incremento de recursos, posiblemente polo mellor coñecemento do dereito de acceso á información pública por parte da cidadanía.



A cidadanía reclama información sobre asuntos de indubidable interese público, como os relacionados co manexo do diñeiro público ou coa forma de actuar das administracións.

A Comisión da Transparencia respondeu en prazo á práctica totalidade das reclamacións recibidas, a pesar do incremento da carga de traballo.

3. Criterios da Comisión da Transparencia

Con carácter xeral podemos resaltar os seguintes criterios:

-Gratuidade do acceso: *a esixencia do pago de taxas para achegar información non é adecuada se non se xustifica expresamente. A Lei 19/2013 prevé que "o acceso á información será gratuíto…" (art. 22.4). Por tanto, o criterio xeral debe ser a gratuidade. A entrega poderá condicionarse ao previo pago de taxas se a información non se atopa en formato dixital, posto que iso obriga a facer copias ou a modificar o formato* (art. 22.4 Lei 19/2013).

-Aplicación restritiva dos límites legais de acceso: *para aplicar calquera límite non é suficiente que o solicitado se inclúa no ámbito material do límite. Tamén é preciso que o acceso á información prexudique o ben xurídico protexido co límite. Nese caso debe realizarse unha ponderación respecto dese prexuízo e da posible prevalencia do interese público (ou privado) no acceso, aínda no caso de prexuízo para o límite. Así, a aplicación dos límites será xustificada e proporcionada ao seu obxecto e finalidade de protección e atenderá ás circunstancias do caso concreto, especialmente á concorrencia dun interese público ou privado superior que xustifique o acceso (art. 14.2 lei básica). As restricións ao*

acceso non se aplican automaticamente, senón que precisan xustificación e ponderación. O prexuízo debe concorrer en concreto, non de forma xenérica, e debe indicarse a que parte da información afecta (non pode estenderse á totalidade). Debe mencionarse como se fixo a ponderación e as causas polas que non prevalece o interese público ou privado en favor do acceso. Esta tarefa realízase a través dos tests do dano e do interese. A avaliación debe constar na motivación do resolto. O límite aplicarase de forma estrita, non ampla e sen xustificar.

-Documentos propios e documentación recibida: *os documentos das administracións (informes, notas internas, resolucións, acordos…) veranse minimamente afectados polos límites previstos na lei básica (arts. 14 e 15) e con carácter xeral deben ser entregados (polo menos parcialmente, coas disociacións necesarias e xustificadas). Os documentos achegados por entidades privadas si poden conter aspectos que xustifiquen a limitación ou a denegación do acceso. Pero non todos os documentos dos expedientes achegados por empresas poden considerarse afectados por límites tales como o segredo profesional e propiedade intelectual e industrial (art. 14.1. j da lei básica), senón que moitos deben ser accesibles por conformar parte das condicións dos permisos ou doutros controis públicos e encaixar no concepto legal de información pública. Determinados documentos achegados por entidades privadas eran e son obxecto de consulta pública. A normativa de transparencia supón unha ampliación do concepto de información pública, o recoñecemento dun dereito subxectivo para o seu acceso e un maior control e garantía da súa efectividade.*

-Acceso parcial: *cando o acceso se denegue de forma xustificada é preciso proporcionar a parte non afectada pola limitación. Nesa parte prevalece o interese público en favor do acceso (acceso parcial). Os documentos poden ser disociados na parte que poida prexudicar ao límite, o que permite dar acceso ao resto. Este acceso parcial prevese no art. 16 da lei básica.*

A continuación expoñemos determinados criterios expostos en resolucións da Comisión da Transparencia:

-Non é necesario ser interesado para ter dereito de acceso á información pública: *… A presenza dese interese ten que ver coa consideración especial da persoa nun procedemento (interesado), pero non inflúe en nada nos procedementos de solicitude de información pública, nos que esa condición específica non inflúe. A única excepción é a prevista na Disposición adicional 1ª da Lei 19/2013, que prevé que se aplique a normativa reguladora do correspondente procedemento para o acceso das persoas que teñan a condición de interesado nos procedementos en curso (R 37/17).*

-Dereito de acceso de concelleiros: *… a solicitude… fíxose con base no dereito de acceso á información pública... O Concello non pode, por tanto, pretender facerlle exercitar un dereito non requirido a un solicitante… Cando un cidadán presenta unha solicitude é porque está a alegar o exercicio dun dereito en concreto. Se o solicitante tivese interese en usar*

esta vía (solicitude de información regulada de forma específica para os concelleiros) teríao indicado, pero non o fixo (R 1/217).

-Dereito de acceso de concelleiros que reclaman no exercicio das súas funcións como tales: *…Non se lle proporciona a información que de forma reiterada solicita na súa condición de concelleira… O concelleiro basea a súa solicitude no dereito que lle concede o artigo 9.1 do Regulamento orgánico de goberno e organización do pleno e a comisión especial de suxestións e reclamacións…, así como o artigo 77 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local e o Real Decreto 2568/1986, do 28 de novembro, polo que se aproba o Regulamento de Organización, Funcionamento e Réxime Xurídico das Entidades Locais… Por tanto estamos ante un procedemento específico de acceso á información por parte dos concelleiros no exercicio da súa función, no exercicio dun dereito fundamental. No presente caso, a solicitude de acceso á información faise en condición de concelleira da reclamante, polo que de acordo coa disposición adicional primeira da Lei 19/2013, que establece que se rexerán pola súa normativa específica aquelas materias que previsen un réxime xurídico específico de acceso á información, non cabe senón inadmitir a reclamación presentada.*

-Concepto de información pública: *… A solicitude versa sobre unhas obras…, obras que sexan realizadas como obra pública ou por un particular deben contar con licenza ou expediente do concello (expropiación, contrato de obras para reparación ou instalación de servizos públicos, etc.), por tanto, a documentación solicitada entra dentro do concepto de información pública ao tratarse de contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que consten en poder do concello e que fosen elaborados ou adquiridos en exercicio das súas funcións* (R 86/17).

-Información que debe ser obxecto de publicidade activa: *…O concello manifesta no seu informe que, por ser o solicitado pola demandante o contido dos deberes de publicidade activa do concello, non requiría unha contestación específica, e que se deron os pasos necesarios para emendar ou minimizar as deficiencias de publicidade activa na web de transparencia municipal. Non pode aceptarse… que a solicitude non requirise unha contestación expresa; ante unha solicitude de acceso a unha información que o concello tiña o deber de ter publicada no seu portal de transparencia, debería responder no prazo que establece o artigo 27.4 da Lei 1/2016, ben remitíndolle a información ou ben indicándolle a dirección web específica na que pode acceder a todos e cada un dos bloques de información solicitados* (R 108/18).

-Requirimento de emenda da solicitude: *…se un solicitante require certa información aos suxeitos obrigados pola LTAIBG como é unha administración local, e a súa solicitude non é*

correcta ou é incompleta, estes teñen que darlle un prazo de 10 días para emendala. Se se emenda, débese entrar a coñecer o fondo da petición (R 49/17).

-Concepto de información pública: *…determinada documentación referente ás relacións xurídico-administrativas e económicas do Concello… coa empresa…, documentación que está en poder da referida Administración e que foi adquirida ou elaborada no exercicio das súas funcións… Por ser a solicitude da empresa… unha solicitude de acceso a información e documentación que ten indubidablemente o carácter de información pública, procede a estimación do presente recurso, por ter o solicitante… dereito ao acceso á mesma, mediante a súa remisión ou indicación dos links concretos nos que a dita información se atopa na web do concello (R 104/18).*

-Título que ampara o uso de local destinado a servizos municipais: *…O informe do Concello… constata que o Concello ocupa o local en virtude de cesión realizada pola propiedade sen que conste no Concello documentación que ampare a dita ocupación, é dicir, non existe… contrato de alugueiro, contrato de cesión nin calquera outro título que ampare a ocupación, polo que non é posible remitir ao solicitante un documento inexistente. Con base no anterior, e sen entrar a valorar, por non ser competencia da Comisión da Transparencia, o feito de que unha Administración ocupe un local para a prestación de servizos do que careza de título para a súa ocupación, constitúe información pública amparada pola normativa en materia de transparencia, coñecer, tal e como solicitou o interesado, os gastos que orixina a ocupación do inmoble, tales como contraprestacións que poida recibir o titular do inmoble, gastos de mantemento, gastos de subministracións ou reparacións, dos que o Concello non remitiu información.*

-Non necesidade de interese lexítimo: *…non é necesario que o solicitante de información pública teña relación coa información ou co expediente do que solicita a información, ou co lugar de residencia. O dereito de acceso á información pública non vén determinado polo feito dun interese concreto, xa que a normativa en materia de transparencia, implanta no ordenamento xurídico o dereito da cidadanía para solicitar dos gobernantes, no sentido máis amplo, calquera información pública que xulgue oportuna, e sobre todo aquela cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública, tal como o expresa o artigo 5 da Lei 19/2013, do 9 de decembro (R 8/18).*

-Datos sobre letrados dun concello: *…A petición formulada ao concello consiste na relación completa e actualizada dos integrantes do corpo de letrados indicando aqueles que están en activo, excedencia e con especial indicación de quen ten concedida a compatibilidade, indicando a data e os asuntos para as que se concedeu. … non son de aplicación os límites do artigo 14. En relación ao artigo 15 hai que destacar que o solicitado non inclúe ningún*

dato especialmente protexido, pero si é de aplicación o punto 2 do artigo 15, que di que procede dar o acceso á información que conteña datos meramente identificativos relacionados coa organización, funcionamento ou actividade público do órgano… por tanto, hai que entender que facilitar os datos do corpo de letrados é importante para a transparencia das institucións… o concello non concedeu compatibilidades que teñan que ser obxecto de publicación. De todas as maneiras esta información ten que ser facilitada polo concello directamente ao solicitante... , agás se existe algún dato relevante que non fose manifestado á Comisión (protección de datos de carácter persoal ante situación de violencia de xénero, etc.) (R 18/17).

-Solicitude de publicidade activa: *…A denuncia refírese á falta en xeral de publicidade activa do concello. As reclamacións ao concello fixéronse por medio de intervencións (preguntas) no pleno municipal por parte do reclamante. A resposta que di que recibiu foi que "se estaba niso". Certo é que a publicidade activa e a pasiva están directamente relacionadas e non son compartimentos estancos… Con todo, no caso que coñecemos non se solicitou a información, senón que se reclamou (mediante preguntas no pleno) polo incumprimento dos deberes xerais de publicidade activa. Así, o escrito do reclamante cualificouse erroneamente como recurso substitutivo, cando en realidade debería cualificarse como queixa contra o concello ante a falta de publicidade activa... (R 056/17).*

-Falta de actuación ante unha denuncia*: O reclamante… solicita que se inste ao Concello… á resolución dunha denuncia... Non existe por tanto unha solicitude de acceso á información pública non atendida polo concello, senón unha solicitude de que o concello leve a cabo unha determinada actuación, polo que non procede a admisión da reclamación…, dado que non se dan os requisitos para a admisión da reclamación, de conformidade co disposto no artigo 28 da Lei 1/2016 (R 98/18).*

-Valoración dunha decisión administrativa: *A interesado demanda... un pronunciamento acerca do cumprimento dos principios de idoneidade e proporcionalidade e do deber de informar, en zonas municipais vídeo vixiadas. O obxecto da solicitude de información pública non coincide neste particular co propio concepto de información pública… O interesado está a solicitar unha valoración xurídica sobre o axuste dunha decisión administrativa a principios xerais do ordenamento xurídico. Esa valoración non se axusta a esta definición, ao non poder ser considerada nin un contido nin un documento elaborado ou adquirido para o exercicio das funcións dos suxeitos sometidos á transparencia.*

-Inadmisión porque a reclamación carece de fundamento: *…fíxose unha comunicación informal, que carece do mínimo rexistro de acceso no concello.*

-Prazo de interposición de recurso: *…de acordo con reiterada doutrina xurisprudencial e coas previsións normativas contidas nos artigos 122 e 124 da Lei 39/2015, poderanse*

interpoñer recursos de alzada e reposición, respectivamente, respecto de resolucións presuntas en calquera momento fronte a actos que non sexan expresos. De acordo co anterior, e dado que no presente caso a Administración non resolveu expresamente, debe admitirse a reclamación presentada por estar en prazo (R 86/2018).

-As declaracións dun alcalde non son información pública: *… as declaracións realizadas pola alcaldía no pleno de control non teñen natureza resolutoria nin transcendencia administrativa externa, todo o máis deixa constancia de que a declaración -carente xuridicamente de forza vinculante obrigatoria...* (R 54/16).

-Prazo de interposición do recurso antes de que transcorra un mes desde a solicitude: *…non transcorreu o prazo dun mes que establece o artigo 27.4 da Lei 1/2016, desde a recepción da solicitude… ata a interposición da reclamación polo interesado, procedendo en consecuencia a inadmisión da reclamación...* (RSCTG 94/18).

-Inadmisión por ser interesado: *… presenta reclamación contra a denegación… da súa solicitude de información sobre o estado de tramitación do procedemento de incorporación dunha parcela da súa propiedade por algún sistema de actuación asistemático no Plan Xeral de Ordenación Urbana... non presenta reclamación ante esta Comisión por non obter contestación a unha solicitude de información pública, senón por non obter información dun expediente no que é interesado… De acordo co establecido na Disposición adicional primeira da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, a normativa reguladora do correspondente procedemento administrativo será a aplicable ao acceso aos documentos públicos que o integren por parte de quen teña a condición de interesado no procedemento administrativo en curso. Por tanto, dado que no presente caso, a reclamación de información é referente a un expediente en curso, debe ser a normativa reguladora do devandito procedemento, e non a normativa de transparencia, a que se aplique ao acceso á mesma* (R 50/18).

- Inadmisión por ter condición de interesado: *… a documentación solicitada remitíuselle á interesada no marco das probas de selección temporal de persoal nas que a reclamante participou… non se exercitou ante o concello o dereito de acceso á información pública, pois non o cita nos seus escritos ante o concello e as cuestións demandadas están relacionadas coa maneira de desenvolvemento das devanditas probas, a puntuación e os parámetros utilizados e non coa ausencia ou non de contidos ou documentos elaborados ou adquiridos polo concello no exercicio das súas funcións* (R 78/18).

-As resolucións da Comisión non son recorribles en vía administrativa: *… (xa) deu lugar ao expediente desta Comisión R 78/2017, no que a Comisión acordou, con data de 20 de decembro de 2017, inadmitir a reclamación presentada polos motivos expresados no acordo. Contra o devandito acordo, que é firme en vía administrativa, unicamente pode*

interpoñerse, en tempo e forma, recurso contencioso-administrativo, sen que sexa posible a admisión dunha nova reclamación contra a desestimación dunha solicitude de igual contido (R 19/18).

-Inadmisión por presentación de reclamación antes de prazo da Administración para resolver: *…O recurso… foi presentado… antes do transcurso do prazo dun mes de que dispón o órgano competente para resolver sobre a petición e notificala… debe ser inadmitido por non esgotarse o prazo máximo conferido a administración municipal para resolver sobre a concesión ou denegación do acceso* (R 75/17).

-Petición de certificación: *…a solicitude non é o exercicio dun dereito de acceso á información, tanto porque non houbo unha solicitude de acceso á información, como polo feito de que o que se solicita non é un documento ou contido en poder do concello elaborado ou adquirido no exercicio das súas funcións, senón que se pretende unha certificación que xa foi notificado que era inadmisible, sen que o interesado interpuxese un recurso e que por tanto deveu firme* (R 73/17).

-Solicitude de informe sobre se cámaras de vídeo-vixilancia cumpren a normativa: *…estamos ante unha petición de valoración xurídica sobre o axuste dunha decisión administrativa a principios xerais do ordenamento xurídico, que non garda relación do dereito de acceso á información pública. Esa valoración non se pode considerar contido, nin documento elaborado ou adquirido para o exercicio das funcións dos suxeitos sometidos á transparencia, definición recollida na normativa básica de transparencia* (R 54/16).

-Elaboración de informe*: A petición non se pode considerar unha solicitude de acceso á información pública, senón que debe considerarse unha solicitude ao concello de que se pronuncie, mediante a emisión dun informe, sobre se as actuacións realizadas pola empresa concesionaria da auga, e en concreto o cobro realizado e xustificante do pago, son conformes coa ordenanza fiscal que é de aplicación…* (R 69/18).

-Protección de datos e concepto de interesado: *…Non é necesario que o solicitante de información pública teña relación coa información ou co expediente do que solicita a información, coa materia da que solicita información, ou co lugar de residencia. O dereito de acceso á información pública non vén determinado polo feito dun interese concreto, xa que a normativa en materia de transparencia, implanta no ordenamento xurídico o dereito da cidadanía para solicitar dos gobernantes, no sentido máis amplo, calquera información pública que xulgue oportuna, e sobre todo aquela cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública, tal como o expresa o artigo 5 da Lei 19/2013, do 9 de decembro. …O recorrente alega que no expediente de referencia constan datos de carácter persoal e información de contido económico e comercial da empresa á que representa, que non debe*

estar a disposición de terceiros. … No expediente tívose en conta a normativa de protección de datos de carácter persoal e o dereito dos cidadáns ao acceso á información pública, motivo polo cal na mesma se fai unha razoada ponderación, convenientemente xustificada, entre o dereito a protección de datos persoais e o dereito a información pública da seguinte maneira: no expediente non existen datos especialmente protexidos nos termos do artigo 7.2 e 7.2 da LOPD, senón unicamente datos meramente identificativos das persoas intervenientes nas actuacións (nome e apelidos, direccións...) e datos económicos dos que o seu coñecemento non é relevante para os efectos e alcanzar o obxectivo de transparencia, polo que se cumpren ambas as normativas, e por tanto respéctanse os dereitos das partes no expediente disociándose a dita información e facilitándose o acceso parcial. O anterior razoamento é conforme co disposto nos artigos 14 e 15 da Lei 9/2013, constando ademais no expediente que o 18 de maio de 2017, outorgóuselle a… un prazo de audiencia de quince días para que fixese as alegacións que considerase oportunas con respecto á solicitude de copia do expediente (R 93/17).

4. Recursos contenciosos

o Recurso ordinario 115/2017.

Finalizado con sentenza 212/2018, do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, Sala do contencioso-administrativo, Sección 1ª.

A demanda impugnaba a resolución da Comisión da Transparencia do 22 de novembro de 2016 na que se acordou arquivar a reclamación presentada contra a resolución da Consellería de Política Social por entender que esta remitira a información solicitada. Solicitábase información sobre os programas de acollida temporal de menores rusos promovidos por unha asociación, en concreto copia dos programas promovidos pola asociación nos anos 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014.

A sentenza estima o recurso e anula o acto impugnado, e recoñece o dereito da actora a que a administración autonómica (Consellería de Política Social) remita a información solicitada no exercicio do dereito de acceso á información pública.

-Recurso ordinario 164/2017.

Promovido pola Xunta de Galicia contra a resolución da Comisión da Transparencia do 28 de febreiro de 2018 pola que se estima a reclamación dunha asociación e se insta á Dirección Xeral de Función Pública a que no prazo de 15 días se responda á petición de información solicitada, respectando os límites dos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, e que remita á Comisión copia do envío e recepción da información solicitada.

O recurso promoveuse ante un Xulgado do Contencioso-Administrativo de Santiago de Compostela. A Comisión de Transparencia promoveu unha cuestión de competencia, xa resolta coa remisión do recurso ao Tribunal Superior de Xustiza de Galicia.

V. O informe da Xunta de Galicia sobre transparencia

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou ao Valedor do Pobo o informe que menciona o art. 35.2 da lei galega de transparencia. Transcribimos o seu contido.

"MARCO NORMATIVO

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno dispón no seu artigo 5.2 que a Xunta de Galicia fará público anualmente no Portal de transparencia e goberno aberto un informe aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación que analizará e expoñerá, como mínimo, os seguintes aspectos:

a) As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, con inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar.

b) Os datos sobre a información máis consultada no Portal de transparencia e goberno aberto e sobre a máis solicitada a través do exercicio do dereito de acceso.

O artigo 35.2 da citada Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, establece que a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitirá ao Valedor do Pobo o informe referido no artigo 5.

Así pois, constitúe o obxecto deste informe dar a coñecer o balance global anual relativo ás estatísticas relativas ás visitas ao Portal de transparencia e goberno aberto como respecto da tramitación das solicitudes de acceso á información pública relativas ao funcionamento do sector publico autonómico correspondente ao ano 2018.

O presente informe, aprobado pola Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación na súa reunión do 4 de febreiro de 2019, será remitido á institución do Valedor do Pobo e estará a disposición da cidadanía no Portal de transparencia e goberno aberto no seguinte enderezo web:

http://transparencia.xunta.gal/portada

PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO

Con data do 7 de marzo de 2016 entrou en vigor a Lei galega 1/12016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, co obxectivo fundamental de facilitar á cidadanía unha maior cantidade de información da que dispoñían e máis da que establece a lexislación básica estatal. Deste xeito, Galicia converteuse na comunidade autónoma do conxunto do Estado español que máis obrigas asumiu a través da súa propia normativa autonómica.

Coincidindo coa entrada en vigor da nova lei, púxose en funcionamento o Portal de transparencia e goberno aberto da Xunta de Galicia, co obxecto de dar cumprimento, entre outras, ás obrigas de publicidade activa previstas na normativa en materia de transparencia.

Desde a súa apertura o 7 de marzo de 2016, e ata o 31 de decembro e 2018, o Portal recibiu **305.630 visitas,** nas cales foron **consultadas 1.253.872 páxinas.** Por tanto, en cada consulta, **visitouse unha media de 4,10 páxinas**. Dos accesos realizados, 173.718 son visitantes distintos.

O Portal de transparencia contén máis de 950 páxinas web en que se poden visualizar máis de 2.400 documentos. As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Altos cargos da Administración xeral	51.160
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases): - En prazo de envío de suxestións - Pendente de aprobación - Aprobada e publicada no DOG	 37.919 33.908 13.292
Contías das retribucións do persoal	32.175
Axenda institucional de altos cargos	29.440
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	18.657
Contratación pública	17.818
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	15.533
Ofertas públicas de emprego	10.609
Contratos menores	9.390
Relacións de postos de traballo	7.433
Orzamentos da Comunidade Autónoma	6.954



En relación cos dispositivos desde os cales se accede aos contidos do Portal, cómpre destacar que o deseño responsive do Portal é compatible coa navegación desde dispositivos móbiles, tal e como amosa a seguinte gráfica:



Ademais, e canto a accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.

Evolución do número de visitas no período 2016-2017-2018:

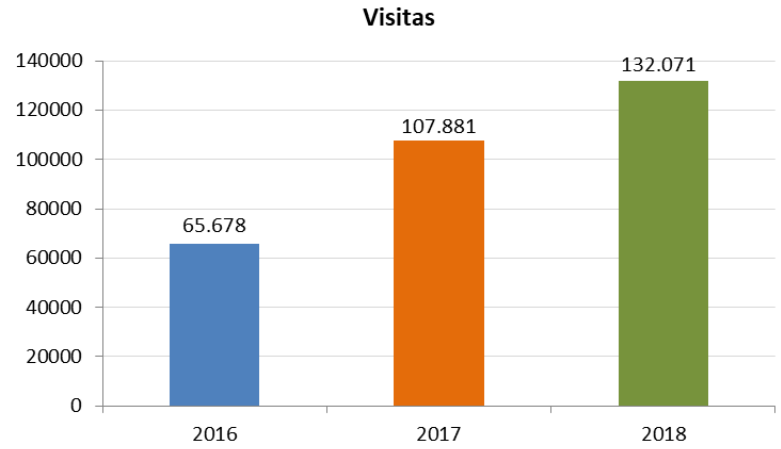
DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA	NÚMERO			
	2016(1)	2017(2)	2018(3)	TOTAL
Visitas	65.678	107.881	132.071	305.630
Páxinas vistas	383.333	402.121	468.418	1.253.872

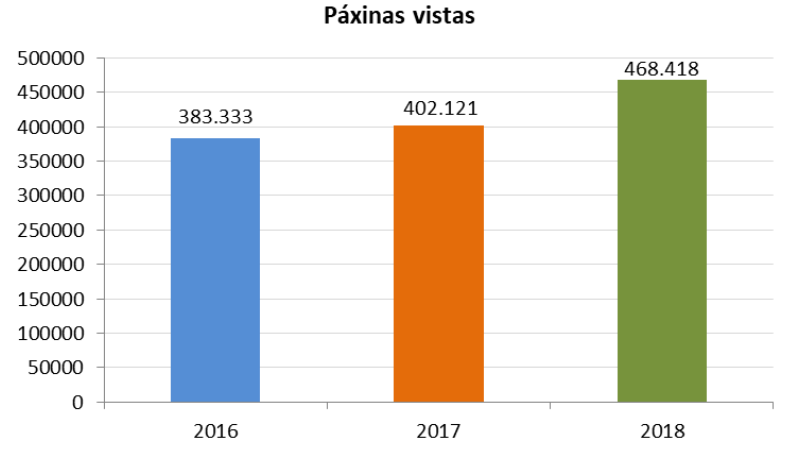
(1) Datos do período comprendido entre o 7 de marzo de 2016 e o 31 decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 decembro de 2017.

(3) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2018 e o 31 decembro de 2018.

O número estimado de visitas ao mes no ano 2016 foi de 7.298, no ano 2017, 8.990, e no ano 2018 incrementouse en 11.006 a media das visitas ao mes.





COMPARATIVA PÁXINAS MAIS VISTAS NOS ANOS 2016/2017/2018	NÚMERO DE VISITAS		
	2016	2017	2018
Altos cargos da Administración xeral	17.592	15.726	17.842
Contías das retribucións do persoal	7.416	7.394	17.365
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):			
- En prazo de envío de suxestións	11.101	13.221	13.597
- Pendente de aprobación	9.404	11.219	13.285
- Aprobada e publicada no DOG	3.883	4.410	4.999
- Consultas abertas*	-	-	5.514
Axenda institucional de altos cargos	6.710	11.349	11.381
Contratación pública	7.387	4.442	6.259
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861	5.226	5.570
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000	6.829	5.075
Ofertas públicas de emprego	2.828	3.536	4,245
Relacións de postos de traballo	2.455	2.244	2.734
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433	2.168	2.353

(*) A consulta pública previa, no procedemento de elaboración de normativa, é un trámite posto en funcionamento a través do Portal de transparencia e goberno aberto en maio de 2017.

Dunha análise comparativa da evolución das visitas ao Portal de transparencia, nos anos 2016, 2017 e 2018 é de salientar o seguinte:

A páxina Altos cargos da Administración xeral segue a ser a máis visitada do Portal. A segunda páxina máis visitada é a de Contías das retribucións do persoal; as visitas a esta páxina aumentaron en 2018 con respecto a 2017 nun 135 %. Cómpre indicar que se mantén constante nos tres anos o número de visitas das páxinas Normativa aprobada e publicada no DOG, Relacións de postos de traballo e Orzamentos da Comunidade Autónoma e nos dous últimos anos mantense constante o número de visitas á páxina Axenda institucional de altos cargos. As consultas ao apartado Ofertas públicas de emprego aumentaron progresivamente durante o período obxecto de análise. A páxina Contratación pública aumentou en 2018 o número de visitas nun 41% con respecto ao ano 2017.

SOLICITUDES DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

Con respecto ás peticións de acceso á información pública, desde o 10 de decembro de 2015, data da entrada en vigor da Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, ata o 31 de decembro de 2018 recibíronse 1.752 solicitudes de acceso a información pública: 233 no ano 2016, 796 no ano 2017 e 723 no ano 2018; mantense entón constante o número de solicitudes de acceso nos dous últimos anos.

A súa desagregación por departamentos e anos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS				
	2016	2017	2018	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia (1)	10	9	9	28	1,60
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	33	543	318	894	51,03
Consellería de Facenda	10	7	10	27	1,54
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda (2)	11	16	41	68	3,88
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (3)	12	42	59	113	6,45
Consellería de Economía, Emprego e Industria	10	6	33	49	2,80
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria (4)	44	54	21	119	6,79
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional (5)	---	---	6	6	0,34
Consellería de Cultura e Turismo (6)	---	---	8	8	0,46
Consellería de Sanidade	16	12	38	66	3,77
Consellería de Política Social	6	5	29	40	2,28
Consellería do Medio Rural	13	17	62	92	5,25
Consellería do Mar	68	85	89	242	13,81
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**1.752**	**100**

(1) A partir do 5 de outubro de 2018 a Axencia de Turismo de Galicia deixa de depender da Presidencia e pasa a depender da Consellería de Cultura e Turismo.

(2) A antiga Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio pasa a denominarse Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir do 5 de outubro de 2018 o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo atópase adscrito a esta consellería. Ata esa data tiña adscrita a entidade pública empresarial Augas de Galicia, que pasa a depender da nova Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

(3) A antiga Consellería de Infraestruturas e Vivenda pasa a denominarse Consellería de Infraestruturas e Mobilidade tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro.

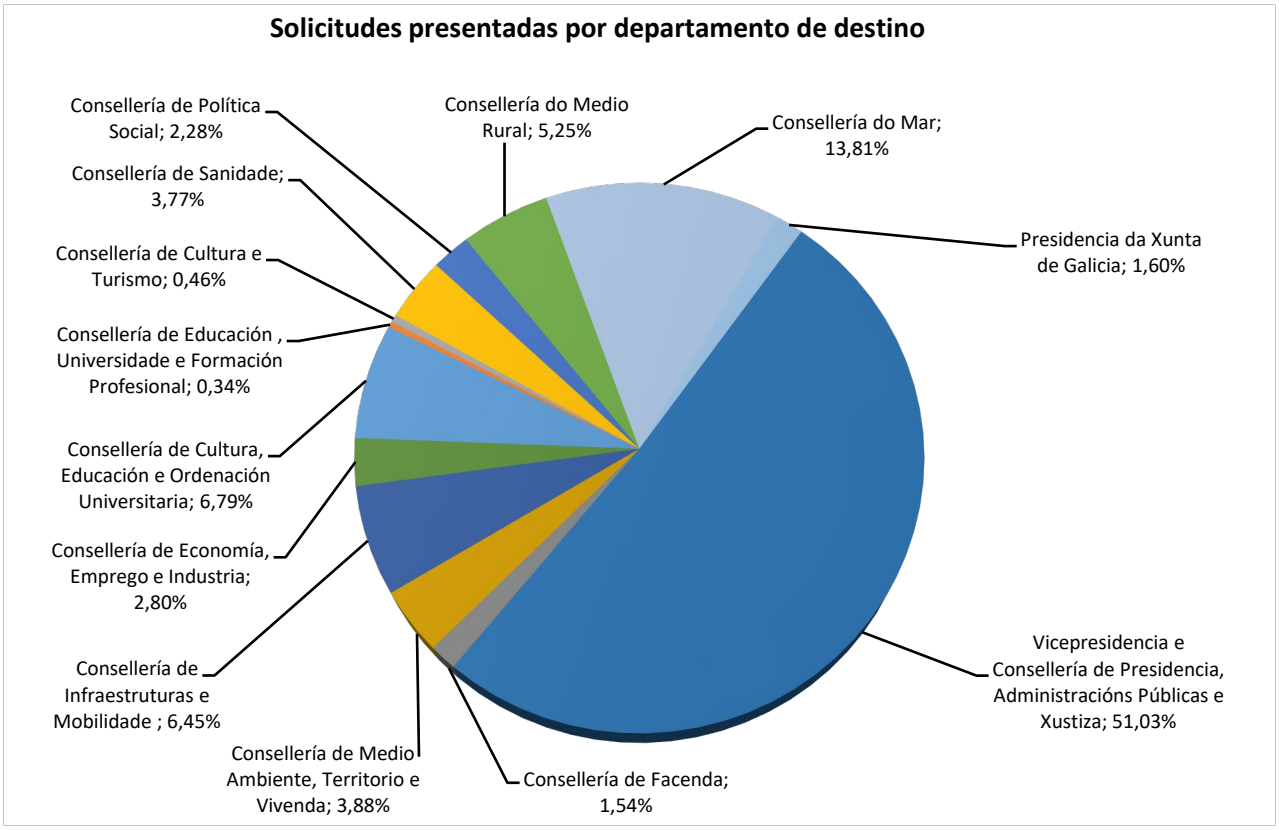
A partir do 5 de outubro de 2018 a entidade pública empresarial Augas de Galicia atópase adscrita a esta consellería. Ata esa data tiña adscrito o organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo, que pasa a depender da nova Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

(4) A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria extínguese para reordenarse en dúas novas consellerías tras a aprobación do Decreto 88/2018, de 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica de la Xunta de Galicia.

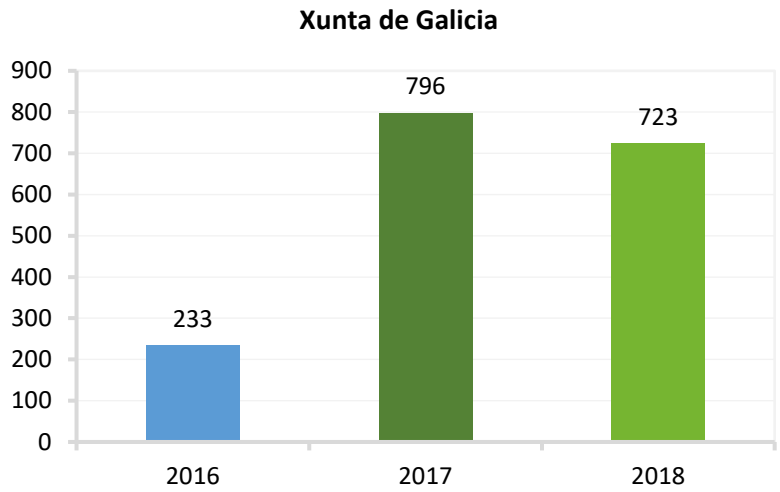
(5) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro.

(6) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, que integra a Axencia de Turismo de Galicia.

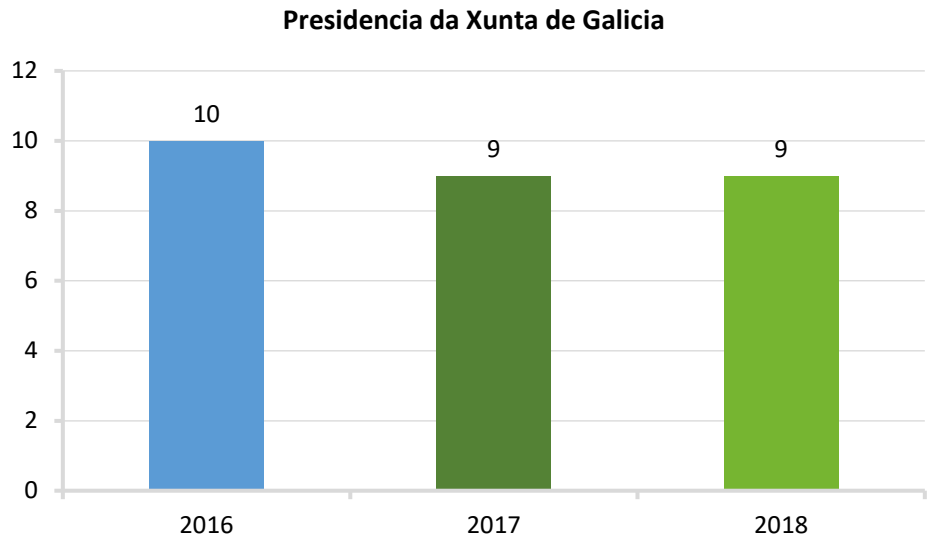
Por departamentos competentes para resolver as solicitudes de información pública, cómpre indicar que en cómputo global nos 3 últimos anos o maior número de solicitudes foi recibido na Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 894 (51,03%), seguida da Consellería do Mar: 242 (13,81%), Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 119 (6,79%), Consellería de Infraestruturas e Mobilidade: 113 (6,45%); Consellería do Medio Rural: 92 (5,25%); Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda: 68 (3,88%); Consellería de Sanidade: 66 (3,77%); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 49 (2,80%); Consellería de Política Social: 40 (2,28%); Presidencia: 28 (1,60%); Consellería de Facenda: 27 (1,54%); Consellería de Cultura e Turismo: 8 (0,46%) e, por último, a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional: 6 (0,34%).

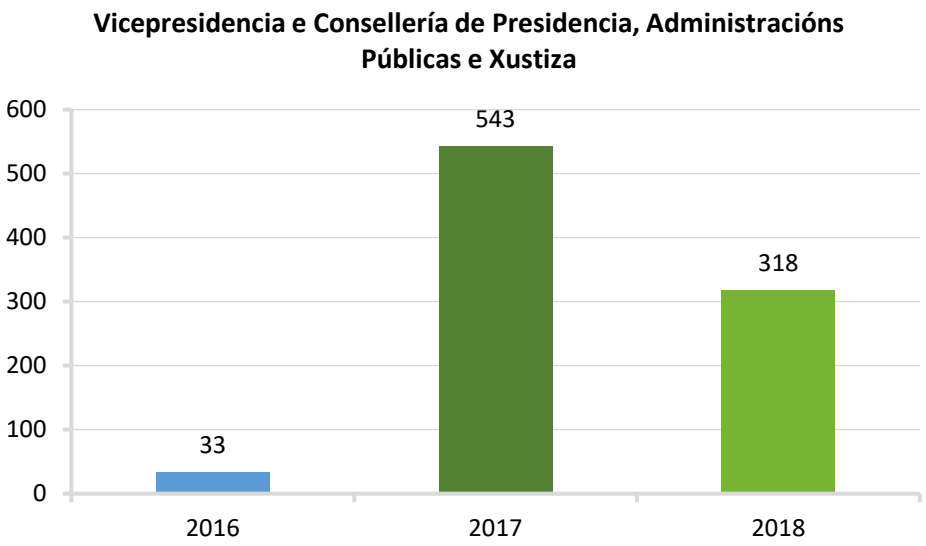

Solicitudes presentadas por departamento de destino
Consellería de Política Social; 2,28%
Consellería do Medio Rural; 5,25%
Consellería do Mar; 13,81%
Consellería de Sanidade; 3,77%
Presidencia da Xunta de Galicia; 1,60%
Consellería de Cultura e Turismo; 0,46%
Consellería de Educación , Universidade e Formación Profesional; 0,34%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria; 6,79%
Consellería de Economía, Emprego e Industria; 2,80%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza; 51,03%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade ; 6,45%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda; 3,88%
Consellería de Facenda; 1,54%

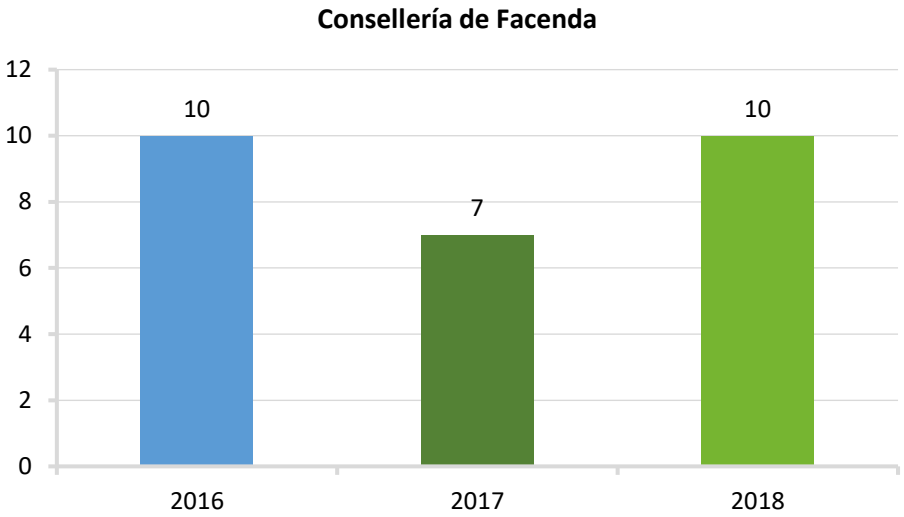
Evolución global das solicitudes presentadas:

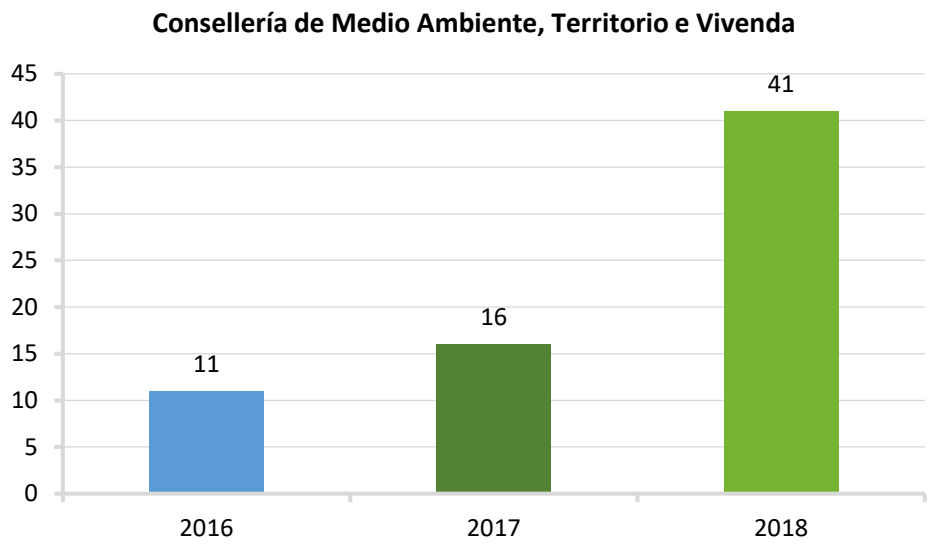


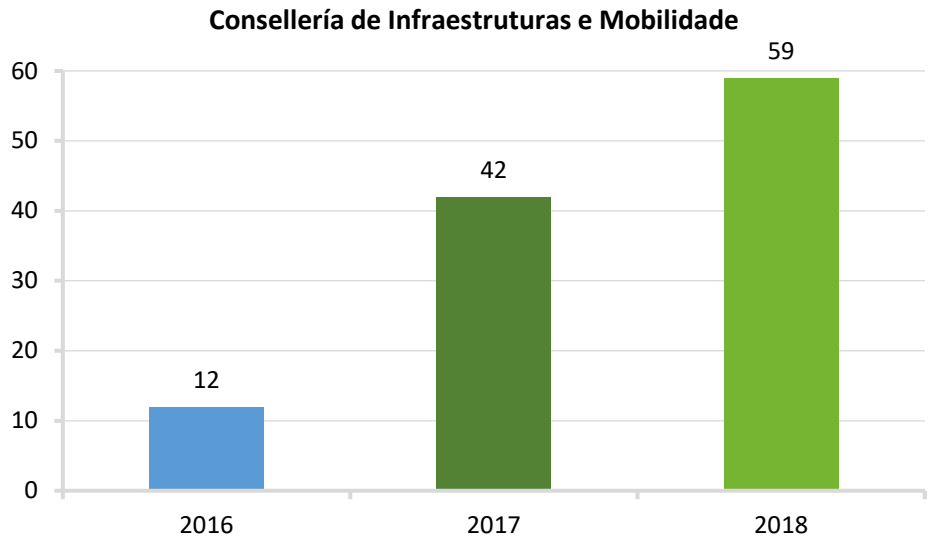
Evolución das solicitudes presentadas por departamentos:

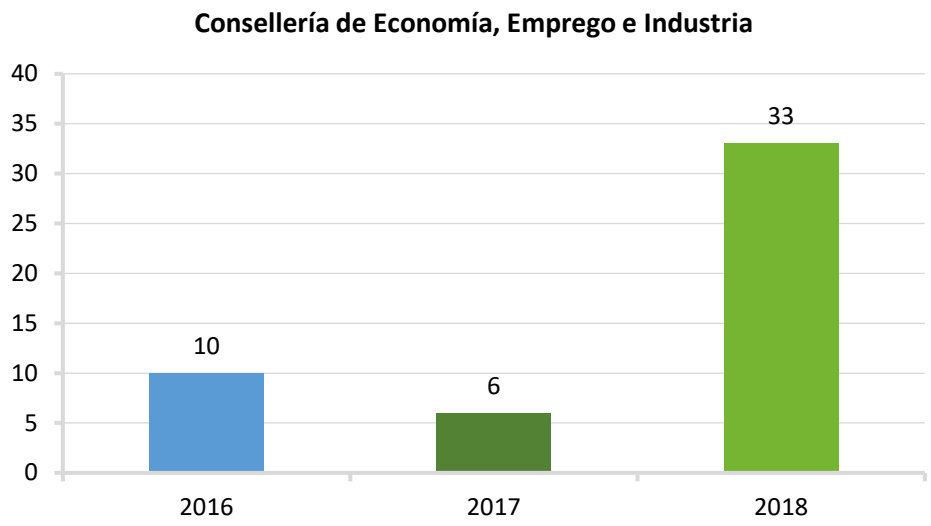


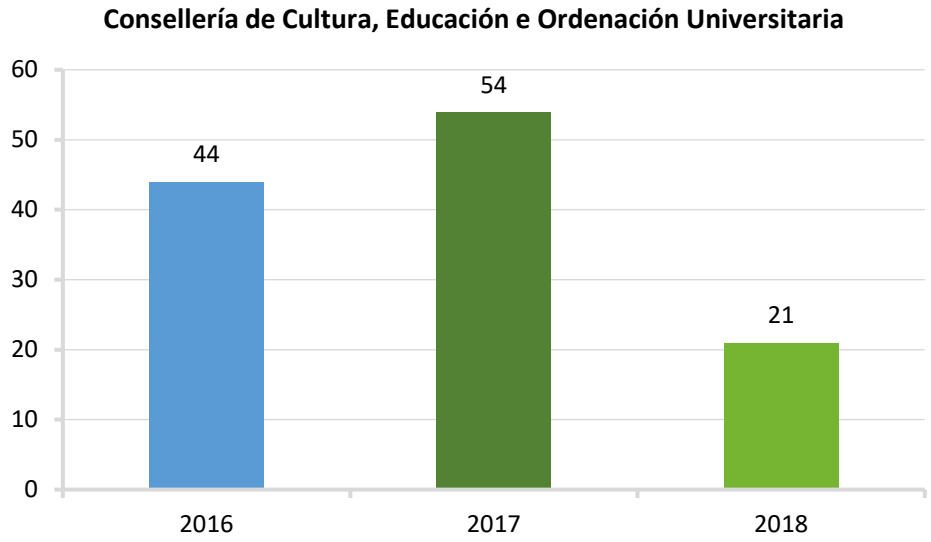

Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza
600
500
400
300
200
100
0
543
318
33
2016
2017
2018

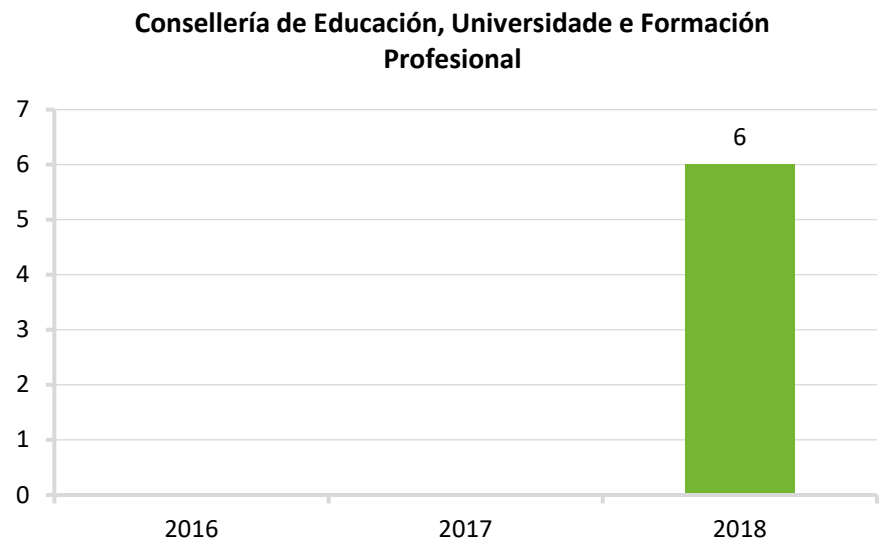

Consellería de Facenda
12
10
8
6
4
2
0
10
7
10
2016
2017
2018

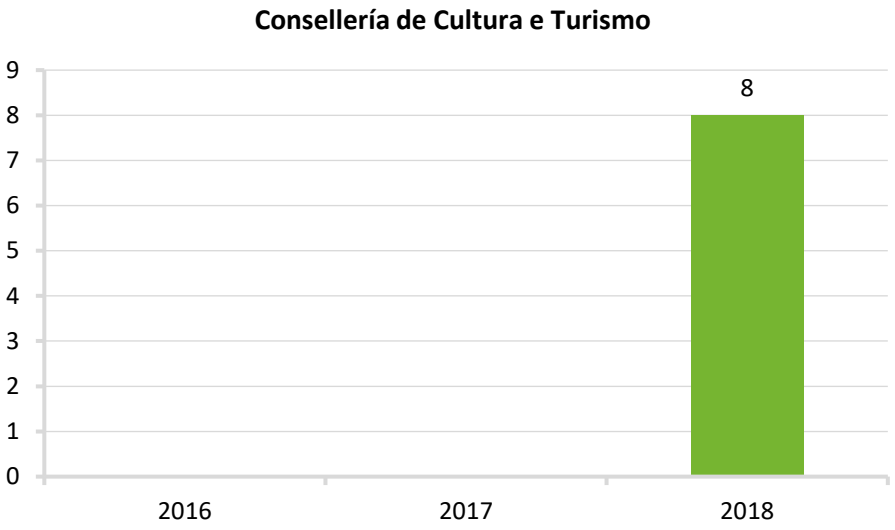

Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
11
16
41
2016
2017
2018

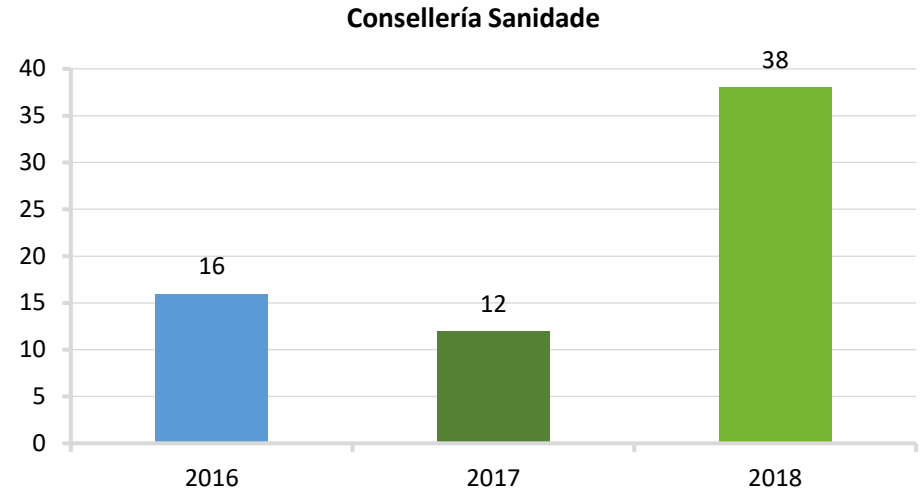

Consellería de Infraestruturas e Mobilidade
60
50
40
30
20
10
0
12
42
59
2016
2017
2018

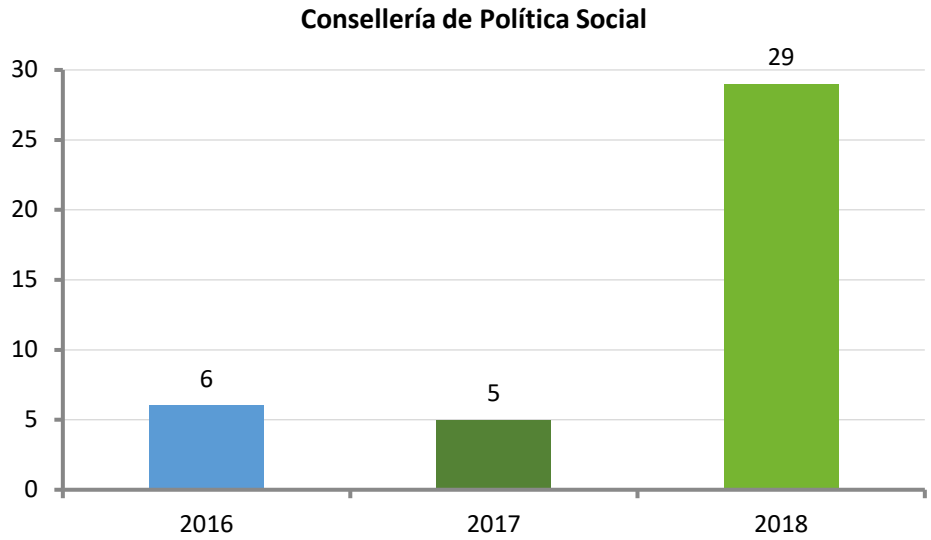

Consellería de Economía, Emprego e Industria
40
35
30
25
20
15
10
5
0
10
6
33
2016
2017
2018

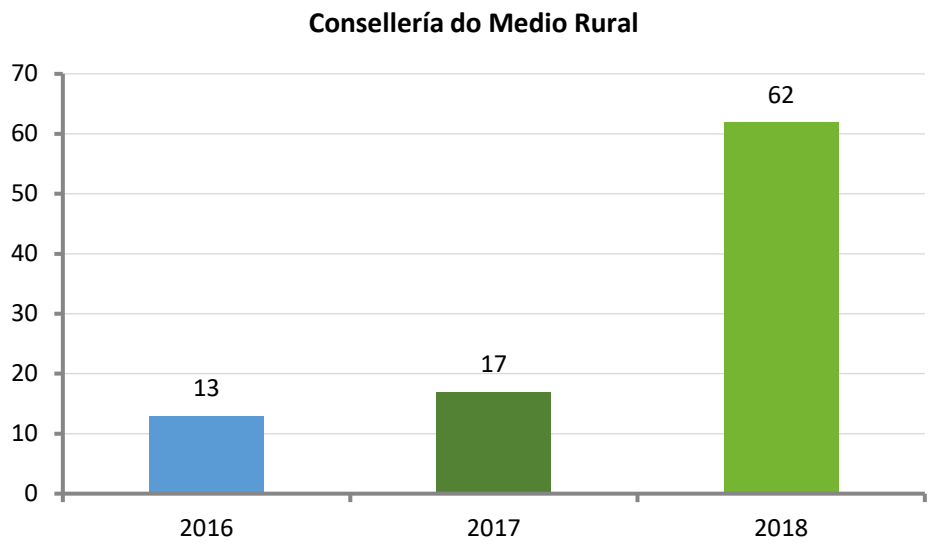

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria
60
50
40
30
20
10
0
44
54
21
2016
2017
2018

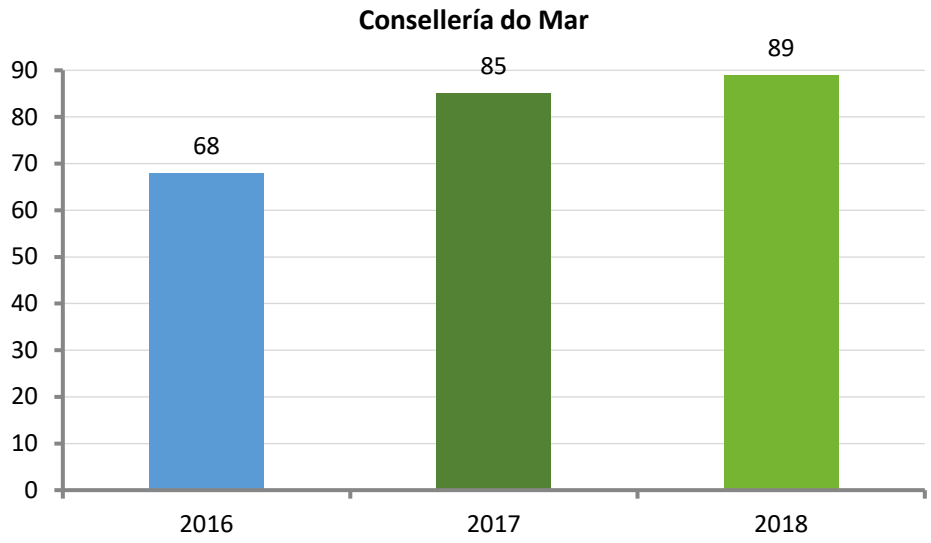

Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional
7
6
5
4
3
2
1
0
6
2016
2017
2018


Consellería de Cultura e Turismo
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
8
2016
2017
2018


Consellería Sanidade
40
35
30
25
20
15
10
5
0
16
12
38
2016
2017
2018

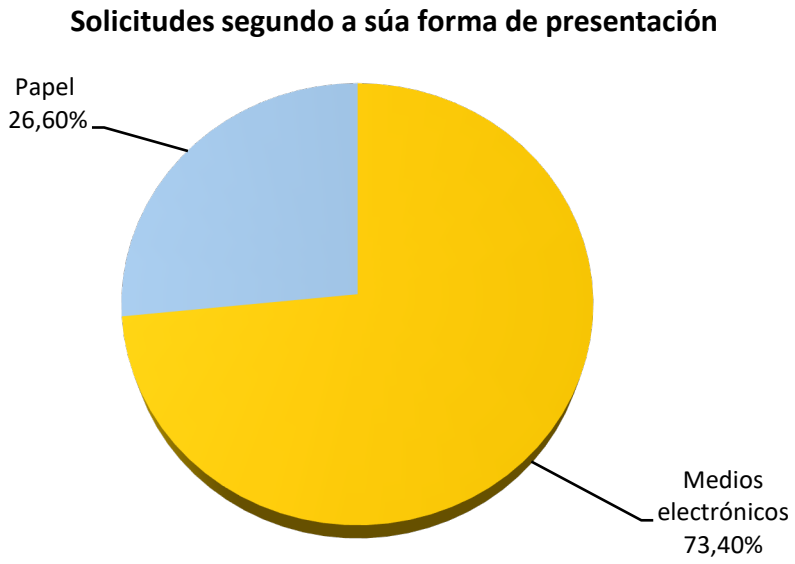

Consellería de Política Social
30
25
20
15
10
5
0
6
5
29
2016
2017
2018


Consellería do Medio Rural
70
60
50
40
30
20
10
0
13
17
62
2016
2017
2018


Consellería do Mar
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
68
85
89
2016
2017
2018

Forma de presentación:

FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	572	1286
Acceso en papel	145	170	151	466
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**1.752**



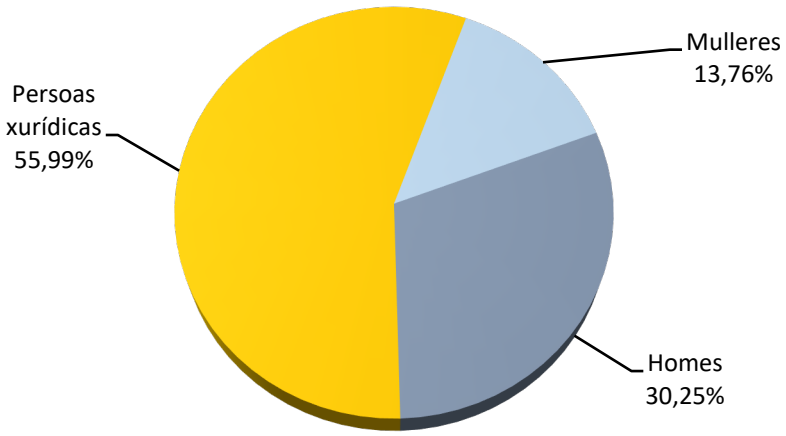
Do total das 1.752 solicitudes cómpre salientar que o 73,40% foron presentadas por medios electrónicos.

En concreto, no ano 2018, das 723 solicitudes recibidas, case o 80% (79,11%) foron presentadas de xeito electrónico polo que se pon de manifesto a clara preferencia da cidadanía pola utilización desta canle nas súas relacións coa Administración.

Segundo a persoa solicitante de información:

PERSOA SOLICITANTE	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
Mulleres	45	63	133	241
Homes	133	183	214	530
Persoas xurídicas	55	550	376	981
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**1.752**

Solicitudes segundo a persoa solicitante da información

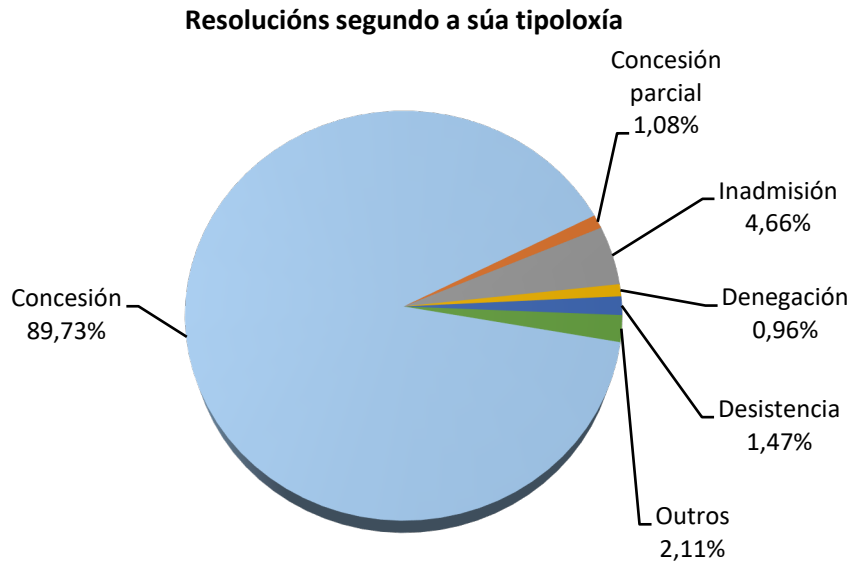


Do total das 1.752 solicitudes máis da metade, o 55,99%, foron presentadas por persoas xurídicas.

En concreto, no ano 2018 as porcentaxes foron as seguintes: persoas xurídicas 52,01%, homes 29,60% e mulleres 18,40%.

Número de resolucións segundo a súa tipoloxía:

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
Concesión	156	707	543	1.406
Concesión parcial	7	9	1	17
Inadmisión	23	25	25	73
Denegación	4	10	1	15
Desistencia	5	9	9	23
Outros (regulación especial: disp. adicional 1. Lei 19/2013)	3	2	28	33
TOTAL	**198**	**762**	**607**	**1.567**



Do total de 1.752 solicitudes presentadas no sector público autonómico de Galicia, 1.567 foron xa resoltas, o que supón case un 90% (89,44%).

A mesma porcentaxe se mantén no ano 2018, en que foron resoltas 607 das 723 solicitudes presentadas.

Das solicitudes resoltas, 1.406 foron estimadas permitindo o acceso total á información solicitada.

En 17 supostos resolveuse conceder o acceso de xeito parcial á información, e en 73 supostos o dito acceso foi inadmitido por algún dos seguintes motivos previstos no artigo 18 da Lei 19/2013, do 9 de decembro:

- Por referirse a información que estea en curso de elaboración ou de publicación xeral.
- Por referirse a información que teña carácter auxiliar ou de apoio.
- Relativas a información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración.
- Dirixidas a un órgano en cuxo poder non conste a información, cando se descoñeza o competente.
- Que sexan manifestamente repetitivas ou teñan un carácter abusivo non xustificado coa finalidade de transparencia da Lei 19/2013, do 9 de decembro.

Do total de peticións de información, 15 foron desestimadas con base nos motivos previstos nos artigos 14 e 15 da Lei 19/213, do 9 de decembro:

- A prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios.
- A igualdade das partes nos procesos xudiciais e a tutela xudicial efectiva.
- Os intereses económicos e comerciais.
- O segredo profesional e a propiedade intelectual e industrial.
- Protección de datos de carácter persoal.

Canto ás desistencias, un total de 23 solicitantes desistiron das súas peticións de información, 5 no ano 2016, 9 no ano 2017 e 9 no ano 2018.

Aumentou o número de solicitudes presentadas que teñen unha regulación especial do dereito de acceso á información pública e que, por tanto, se rexen pola súa propia normativa. Os ditos supostos atópanse previstos na disposición adicional primeira da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, por exemplo, as solicitudes de acceso á información ambiental.

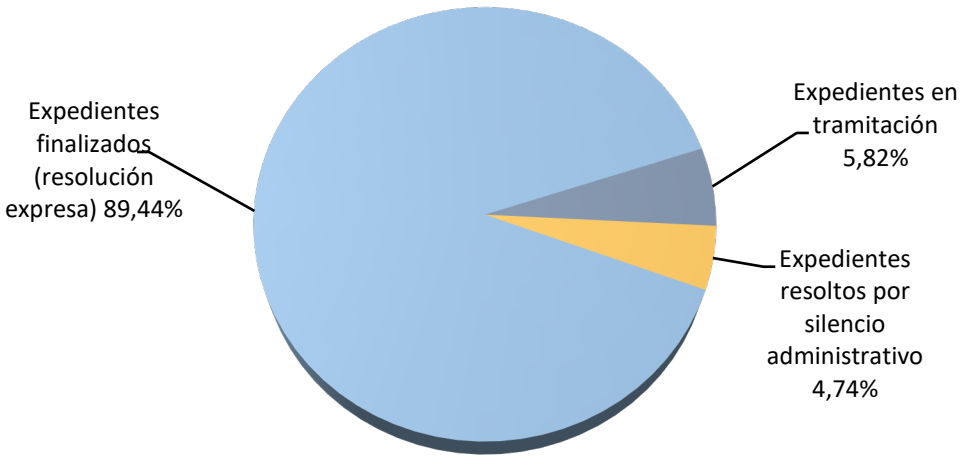
Número de expedientes segundo o seu estado de tramitación:

Canto ao seu estado de tramitación, a situación é a seguinte:

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	607	1567
Expedientes en tramitación	1	19	82	102
Expedientes resoltos por silencio administrativo	34	15	34	83

ESTADO DE TRAMITACIÓN	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
TOTAL	233	796	723	1.752

Expedientes segundo o seu estado de tramitación



Tipo de información solicitada:

A información solicitada é de distinta natureza e pode clasificarse nas seguintes áreas temáticas:

TIPO DE INFORMACIÓN	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
Información institucional, organizativa e de planificación	20	13	28	61
Información sobre relacións coa cidadanía	1	5	4	10
Información de relevancia xurídica	30	22	7	59
Información en materia de persoal	38	22	13	73
Retribucións de altos cargos	0	1	0	1
Retribucións de funcionarios	0	0	1	1
Información económica, estatística e orzamentaria	8	10	31	49
Información en materia patrimonial	1	17	10	28

TIPO DE INFORMACIÓN	NÚMERO			
	2016	2017	2018	TOTAL
Información en materia de contratación pública	14	21	33	68
Información sobre convenios	6	10	8	24
Información sobre encomendas de xestión	0	0	1	1
Información sobre subvencións e axudas	16	23	72	111
Información sobre ordenación do territorio e do ambiente	44	62	160	266
Información en materia de xogo	0	531	290	821
Bo goberno (relativa ás materias do título II Lei 1/2016)	0	0	3	3
Outra información	55	59	62	176
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**1.752**

VI. Consideracións finais

Con carácter xeral as diferentes administracións galegas desenvolveron adecuadamente as súas obrigacións de publicidade activa a través de webs ou portais de transparencia.

As carencias en determinados ámbitos, sobre todo nas administracións locais, explícanse pola falta ou a insuficiencia de recursos persoais e materiais. Con todo, existen medios de colaboración que facilitan o cumprimento das obrigacións legais.

A maior parte das queixas por deficiencias na publicidade activa corrixíronse adecuadamente, como desenvolvemos na área de transparencia do Capítulo II do presente informe.

Polo que se refire á Comisión dá Transparencia, en 2018 aumentaron lixeiramente as reclamacións ante ela. Con carácter xeral as resolucións dos recursos notifícanse en prazo.

As resolucións da Comisión da Transparencia cúmprense adecuadamente, aínda que nalgúns casos foi preciso reiterar a resolución. Apréciase a necesidade de habilitar medios para a execución forzosa do resolto.

A Comisión da Transparencia resolve de acordo con criterios xa asentados, especialmente os relativos ao concepto de información pública, ao interese público no acceso á información, á preservación de procedementos especiais -especialmente o de acceso á información ambiental-, á gratuidade do acceso e á aplicación restritiva dos límites legais.

O Valedor do Pobo, como Comisionado da Transparencia, levou a cabo as tarefas de control do cumprimento das obrigacións da administración galega en materia de transparencia.

Os suxeitos afectados pola lei galega de transparencia prestaron a colaboración necesaria para o correcto desenvolvemento das funcións da Comisión da Transparencia e do Comisionado da Transparencia.

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou ao Valedor do Pobo o seu informe de transparencia.

O Valedor do Pobo mantén un alto índice de publicidade activa e resolveu positivamente todas as solicitudes de información recibidas en 2018. Como sinalamos, as queixas relativas a cuestións de transparencia desenvólvense nunha área do Capítulo II.

Capítulo 4

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

I. O deber legal de colaboración nas investigacións da institución

1. O deber de colaboración en xeral

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias do Valedor do Pobo é fundamental a prestación dunha leal e rápida colaboración por parte das administracións obxecto de supervisión. Por esta razón o artigo 26.1 da Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece que *"os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados polo Valedor do Pobo nas súas investigacións e actuacións".*

Para os supostos máis graves de desatención ao deber legal de colaboración coas investigacións, o artigo 22.2 da Lei 6/84, do Valedor do Pobo, prevé a declaración de hostilidade e entorpecemento do seu labor. Este artigo preceptúa que *"a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se fose o caso, ao Parlamento. Tamén poñerá os devanditos feitos en coñecemento do seu superior xerárquico, informando sobre o seu comportamento por se fose susceptible de corrección disciplinaria".*

En 2018 non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Non obstante, si tivemos que facer non poucos recordatorios de deberes legais e advertencias de declaración de hostilidade.

A continuación ofrecemos un resumo dos niveis de colaboración das administracións públicas galegas coa institución durante 2018. Achegamos unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso lembrar formalmente o seu deber de colaborar en prazo coa institución e advertilos da posible declaración de hostilidade e entorpecemento da súa actitude con respecto a unha ou varias concretas investigacións. Por último, ofrécese unha listaxe das administracións ou órganos aos que foi preciso reiterar ata en dúas ocasións a solicitude de informe, xunto co número de casos (ou queixas) en que foi preciso facer estas reiteracións.

2. As advertencias de resposta urxente

Como xa sinalamos, ás veces é preciso facer advertencias especialmente enérxicas para obter a colaboración demandada, advertencias ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. Sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que o Valedor requira informe sobre a tramitación das queixas a

obrigación de remitilos "no prazo de quince días". Ademais, o apartado 2 do mesmo artigo engade que "a negativa ou neglixencia de calquera organismo, funcionario ou dos seus superiores responsables ao envío dos informes solicitados poderá ser considerada polo Valedor do Pobo de Galicia como hostil e entorpecedora das súas funcións, facéndoa pública de inmediato e destacando tal cualificación no seu informe anual ou especial, se é o caso, ao Parlamento."

No caso de non recibirse a correspondente resposta no prazo de 5 días entenderase rexeitado o recordatorio de deberes legais citado.

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que foi preciso facer este tipo de advertencia.

Administración Autonómica

Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*, 34 veces
Q/28175/17, Q/196/18, Q/21564/17, Q/21576/17, Q/24057/17, Q/24061/17, Q/24128/17, Q/24129/17, Q/24130/17, Q/24131/17,Q/24132/17, Q/24133/17, Q/24134/17 Q/24135/17, Q/24136/17, Q/24137/17, Q/24138/17, Q/24139/17, Q/24140/17 Q/24141/17, Q/24040/17, Q/22554/14, Q/22434/17, Q/29027/17, Q/29291/17 Q/29020/17, Q/470/16, Q/14397/17, Q/14432/17, Q/25781/17, Q/32/18, Q/1542/18, Q/11464/18 e Q/18582/18

*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

Consellería de Cultura e Turismo, 1 vez
Q/12254/18 a Q/13501/18
Consellería de Economía, Emprego e Industria, 38 veces
Q/22180/17, Q/22712/17, Q/22713/17, Q/22714/17, Q/23880/17, Q/24048/17, Q/23932/17, Q/22749/17, Q/22259/17, Q/2606/18, Q/2607/18, Q/2709/18, Q/2710/18, Q/2711/18, Q/2712/18, Q/2722/18, Q/2724/18, Q/3757/18, Q/3758/18, Q/3791/18, Q/3793/18, Q/3795/18, Q/26022/17, Q/13365/16, Q/25789/17, Q/29164/17, Q/35/18 Q/21/18, Q/384/18, Q/1509/18, Q/5667/18, Q/5668/18, Q/5560/18, Q/16887/18, Q/17088/18, Q/22735/17, Q/1535/18, Q/23864/17

Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, 1 vez
Q/16988/18

Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio, 7 veces
Q/169/18, Q/22744/17, Q/23880/17, Q/23932/17, Q/315/18, Q/315/18, Q/106/16

Consellería de Política Social, 5 veces
Q/216/18, Q/956/18, Q/969/18, Q/16982/18, Q/24142/17

Consellería de Sanidade, 1 vez
Q/4030/18

Consellería do Medio Rural, 9 veces
Q/22490/17, Q/25785/17, Q/22448/17, Q/4477/18, Q/12250/18, Q/17085/18, Q/1528/18, Q/4080/18, Q/3939/18

Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU), 1 vez
Q/932/18

Secretaría Xeral de Política Lingüística, 1 vez
Q/28175/17

Instituto Galego de Consumo e da Competencia, 1 vez
Q/4066/18

Directora Xeral de Patrimonio Cultural, 1 vez
Q/29020/17

Administración Local

Provincia da Coruña

Concello da Coruña	1	Q/576/18
Concello da Pobra	2	Q/23241/14 Q/4237/18 a Q/4411/18
Concello de Bergondo	1	Q/55/17
Concello de Boiro	3	Q/16873/18, Q/812/18 Q/22731/17
Concello de Cabanas	1	Q/29041/17
Concello de Camariñas	1	Q/16946/18
Concello de Carballo	2	Q/55/18 Q/828/18
Concello de Coristanco	1	Q/63892/16
Concello de Ferrol	2	Q/3797/18 Q/14440/17
Concello de Lousame	1	Q/22450/17
Concello de O Pino	1	Q/18505/18
Concello de Oleiros	1	Q/4460/18
Concello de Ordes	1	Q/22703/17
Concello de Padrón	2	Q/26/18 Q/4150/18
Concello de Rianxo	1	Q/13028/17
Concello de Sada	1	Q/2169/18
Concello de Santiago de Compostela	2	Q/3810/18 Q/28199/17
Concello de Valdoviño	2	Q/3755/18 Q/308/18

Provincia de Lugo

Concello de Abadín	2	Q/26332/17 Q/17128/18
Concello de Chantada	1	Q/97/17
Concello de Lugo	2	Q/25937/17 Q/3750/18
Concello de Mondoñedo	1	Q/26298/17
Concello de Monterroso	1	Q/182/18

Concello do Saviñao	1	Q/4057/18
Concello de Palas de Rei	1	Q/3808/18
Concello de Sarria	1	Q/13947/17
Concello de Triacastela	5	Q/22249/17 Q/25443/17 Q/14851/17 Q/28/18 Q/31/18

Provincia de Ourense

Concello de Celanova	2	Q/962/18
Concello de Ourense	3	Q/29206/17 Q/11457/18 Q/18497/18
Mancomunidade de Santa Águeda	2	Q/14/17 Q/1498/18

Provincia de Pontevedra

Concello de Baiona	2	Q/82/18 Q/17246/18
Concello de Caldas de Reis	1	Q/4085/18
Concello de Cambados	2	Q/87/18 Q/3802/18
Concello de Cangas	1	Q/14438/17
Concello de Marín	1	Q/1544/18
Concello de Moaña	1	Q/24113/17
Concello de Mondariz	5	Q/14460/17 Q/29219/17 Q/29360/17 Q/3822/18 Q/3952/18
Concello do Grove	1	Q/797/18
Concello de Ponteareas	4	Q/12513/16 Q/63628/16 Q/63629/16 Q/63868/16
Concello do Porriño	5	Q/29153/17 Q/132/18 Q/22468/17 Q/21546/17 Q/23878/17
Concello de Salceda de Caselas	3	Q/26002/17 Q/21385/17 Q/2587/18
Concello de Salvaterra de Miño	1	Q/2720/18
Concello de Silleda	1	Q/29030/17
Concello de Tui	4	Q/12232/18 Q/13952/17 Q/14375/17 Q/4169/18 a Q/4174/18
Concello de Vigo	4	Q/2716/18 Q/796/18 Q/29134/17 Q/16930/18

3. As administracións ou órganos aos que se reiterou a petición de informe ata en dúas ocasións, e número de queixas en que tal circunstancia deuse

A) XUNTA DE GALICIA

ADMINISTRACIÓN	Nº queixas
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	12
Consellería de Economía, Emprego e Industria	49
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*	52
Consellería de Sanidade	41
Consellería de Política Social	26
Consellería do Medio Rural	12
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	8
Consellería do Mar	1
Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU)	4
Augas de Galicia	4

*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

B) ADMINISTRACIÓNS LOCAIS

	Nº Queixas
Deputación Provincial de Lugo	1
Mancomunidade dos Concellos do Val Miñor	1

CONCELLOS DA CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Coruña	4
A Pobra do Caramiñal	2
Ames	1
Arteixo	1
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	4
Cabanas	4
Camariñas	1
Cambre	1
Carballo	4
Coristanco	1
Culleredo	3
Fene	1
Ferrol	6
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	1
O Pino	2
O Valadouro	1
Oleiros	1
Oroso	1
Padrón	8
Ponteceso	1
Porto do Son	1
Rianxo	2
Ribeira	1
Rois	3
Sada	1
Santiago de Compostela	8
Valdoviño	5

CONCELLOS DE LUGO

Concello	Nº Queixas
Abadín	3
Chantada	2

Concello	Nº Queixas
Guitiriz	1
Lugo	5
Mondoñedo	2
Monterroso	1
O Saviñao	3
Samos	1
Sarria	1
Triacastela	7
Vilalba	1

CONCELLOS DE OURENSE

Concello	Nº Queixas
Celanova	2
Maside	2
Ourense	8

CONCELLOS DE PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
A Guarda.	1
Agolada	1
Baiona	8
Bueu	2
Caldas de reis	1
Cambados	4
Cangas	1
Gondomar	3
Illa de Arousa	1
Marín	1
Mondariz	5
O Grove	2
O Porriño	4
Pazos de Borbén	1
Ponteareas	4
Pontevedra	5
Salceda de Caselas	5
Salvaterra de Miño	2
Silleda	1
Tui	4

Concello	Nº Queixas
Vigo	10
Vila de Cruces	1
Vilagarcía de Arousa	1

Capítulo 5

AS RESPOSTAS ÁS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLO VALEDOR DO POBO

I. As respostas das administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución

1. Introdución

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

Se a administración acepta a resolución, con iso non acaba o labor da institución respecto dese concreto asunto; faise preciso coñecer tamén se se lle dá efectividade. Cando resulta necesario requírese que, ademais da aceptación formal, se dea conta das medidas adoptadas para dar efectividade ás resolucións, ou se establezan as medidas oportunas para facer un adecuado seguimento desa efectividade, xeralmente solicitando ao reclamante que nos traslade a falta de cumprimento do recomendado. No caso de confirmar esa falta de efectividade a resolución terase por rexeitada, a pesar da aceptación formal. O mesmo sucede coas resolucións pendentes de resposta durante moito tempo; se se esgotan as posibilidades de recibir unha resposta, despois de reiterala insistentemente, a resolución tense por rexeitada.

A Lei 6/1984, do Valedor do Pobo, establece para os casos de rexeitamento das resolucións un mecanismo de publicidade específica que faga manifesto o reproche que esta circunstancia merece. O artigo 33.2 sinala que "se non obtivese unha xustificación adecuada, incluirá tal asunto no seu informe anual ou especial con mención dos nomes das autoridades ou funcionarios que persistan naquela actitude, especialmente nos casos en que, considerando o Valedor do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu."

Por iso, facemos constar detalladamente o contido das respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución. Esta mención realízase tamén no comentario de cada unha das áreas, destacando as resolucións rexeitadas, de acordo co citado artigo 33.2.

É importante destacar que as resolucións pendentes de resposta expresa enténdense aceptadas despois de transcorrido o prazo para iso, un mes, sen prexuízo de que se siga requirindo a resposta expresa e que se concrete a forma en que se deu efectividade á resolución. Por esta causa nalgúns comentarios damos un mesmo tratamento ás resolucións aceptadas e ás *pendentes de efectividade*, sen prexuízo do que se resolva

finalmente en relación con estas últimas. As que figuran como *pendentes* nas listaxes que se mencionan a continuación formuláronse hai pouco tempo e por tanto non poden considerarse aceptadas tacitamente.

En canto ao control do cumprimento das resolucións aceptadas, na maior parte das queixas faise coa intermediación dos afectados, que en caso de non ver cumprido o compromiso da administración reclaman a reapertura das queixas para tratar ese incidente (incumprimento, a pesar da aceptación). Iso é o mais habitual en caso de incumprimento, posto que a maior parte das queixas refírense a situacións individualizadas. Se o compromiso adquirido non se cumpre, con case plena seguridade o reclamante farao saber, e ante iso a institución reacciona coa reapertura da queixa. E no caso de que se chegue á conclusión de que o compromiso non se cumpriu, a pesar de que a recomendación foi aceptada, cámbiase a cualificación da resposta á recomendación, que pasa a considerarse non aceptada por falta de efectividade, con aplicación das consecuencias legais previstas para eses casos (artigo 33 LVP; publicidade do rexeitamento).

Distinto é o caso das recomendacións de longo alcance ou nas que se promoveu un cambio de consideración na correspondente actuación pública. Neses casos é preciso facer un seguimento de oficio sobre o resultado do recomendado. O cumprimento do recomendado precisa de trámites de certa entidade que poden prolongarse no tempo. Nese caso o seguimento faise por iniciativa propia e de forma continuada, especialmente no momento de presentación dos informes, de tal forma que se coñeza o estado do cumprimento e os trámites xa realizados e os pendentes. E no caso de que se considere que os tempos de cumprimento están sobrepasando o razoable pódese reabrir a queixa (de oficio ou a instancia de parte) ou iniciar unha actuación de oficio sobre o incumprimento. As conclusións teñen a correspondente publicidade.

2. Respostas das diferentes administracións e órganos ás resolucións do Valedor do Pobo

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*	12	3	9	
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	1	1		
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	1	1		
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	1		1	
Consellería de Sanidade	5	4		1
Consellería de Política Social	40	36	4	
Consellería do Mar	1	1		

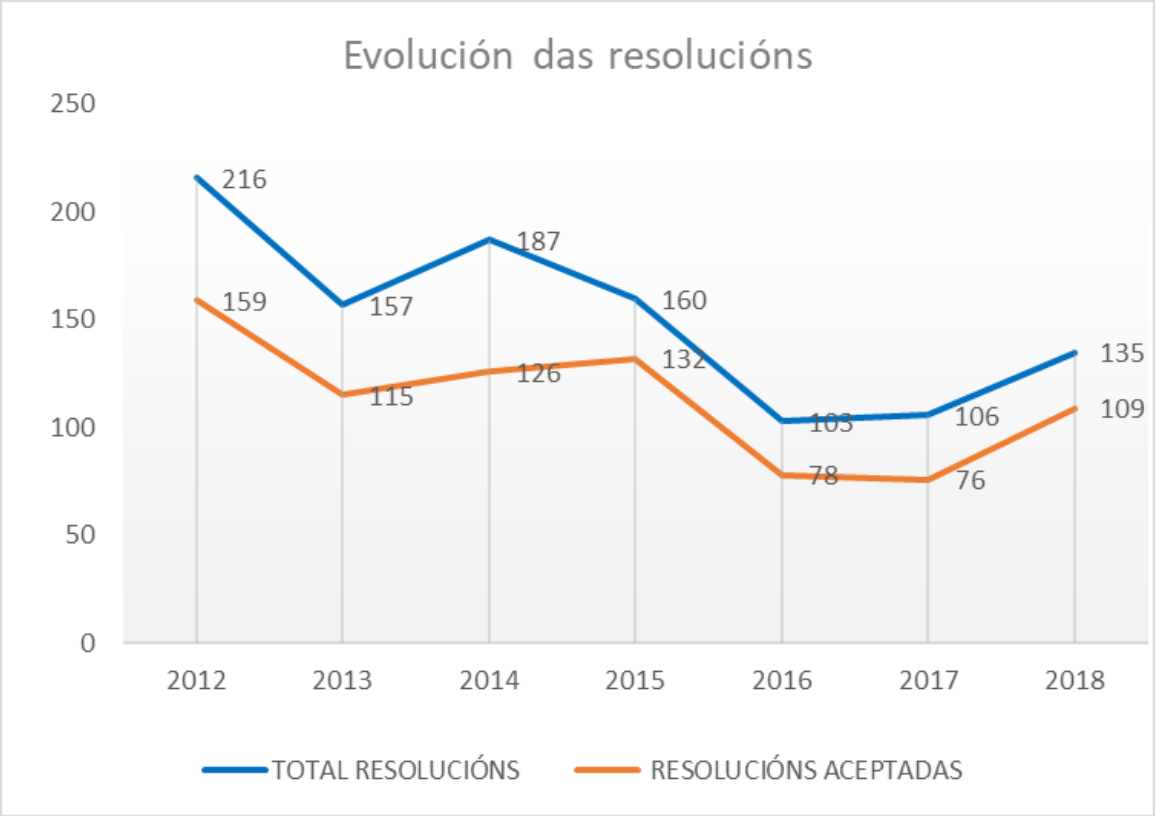
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Consellería do Medio Rural	2	2		
Deputación Provincial Lugo	1	1		
Deputación Provincial Pontevedra	1	1		
CIUG	2	2		
Universidade de Santiago de Compostela	4	3	1	
Universidade da Coruña	4	4		
Universidade de Vigo	1	1		
Concello da Pobra do Caramiñal	1		1	
Concello de Abadín	1	1		
Concello de Arteixo	1	1		
Concello de Boiro	1	1		
Concello de Cabanas	1	1		
Concello de Camariñas	1	1		
Concello de Cee	1	1		
Concello de Cervo	1	1		
Concello de Chantada	1			1
Concello de Culleredo	1	1		
Concello de Curtis	1	1		
Concello de Ferrol	1			1
Concello de Lugo	1	1		
Concello de Marín	2	2		
Concello de Maside	1	1		
Concello de Moaña	1	1		
Concello de Mondariz	1	1		
Concello de Monforte de Lemos	4	3	1	
Concello de Neda	2	2		

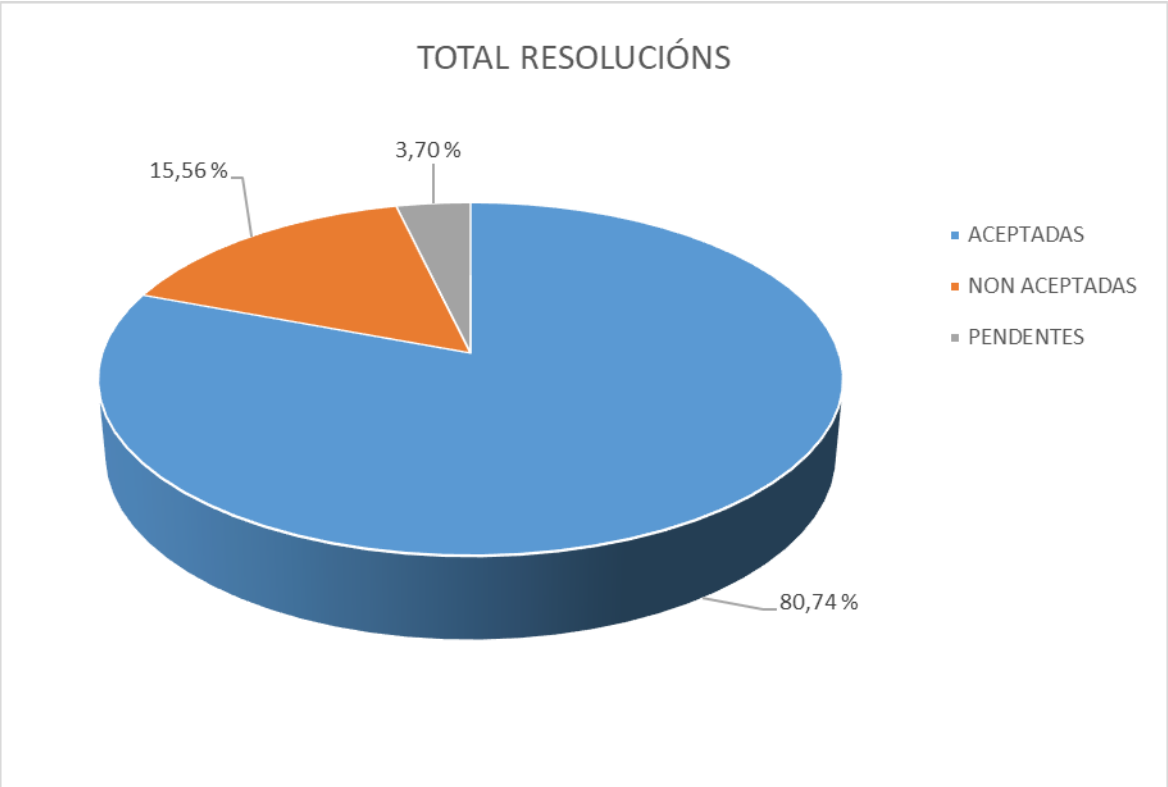
Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello de Negreira	1	1		
Concello de Noia	1	1		
Concello de Ourense	2	2		
Concello de Padrón	1	1		
Concello de Ponteareas	1	1		
Concello de Ponteceso	1		1	
Concello de Pontecesures	1		1	
Concello de Ribeira	2	2		
Concello de Salceda de Caselas	2	1		1
Concello de Santiago de Compostela	4	3	1	
Concello de Sarria	2	2		
Concello de Tui	3	3		
Concello de Vigo	2	2		
Axencia Galega de Infraestruturas	1	1		
Instituto Galego de Consumo e Competencia	1	1		
AMTEGA	2	1		1
Secretaria Xeral de Universidades	1	1		
Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra	1	1		
Corporación Radio e Televisión de Galicia	1	1		
Mancomunidade do Val Miñor	1	1		
Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda	2	2		
Colexio Oficial de Enfermería de Pontevedra	1	1		
Federación Galega de Karate e Disciplinas Asociadas	1	1		

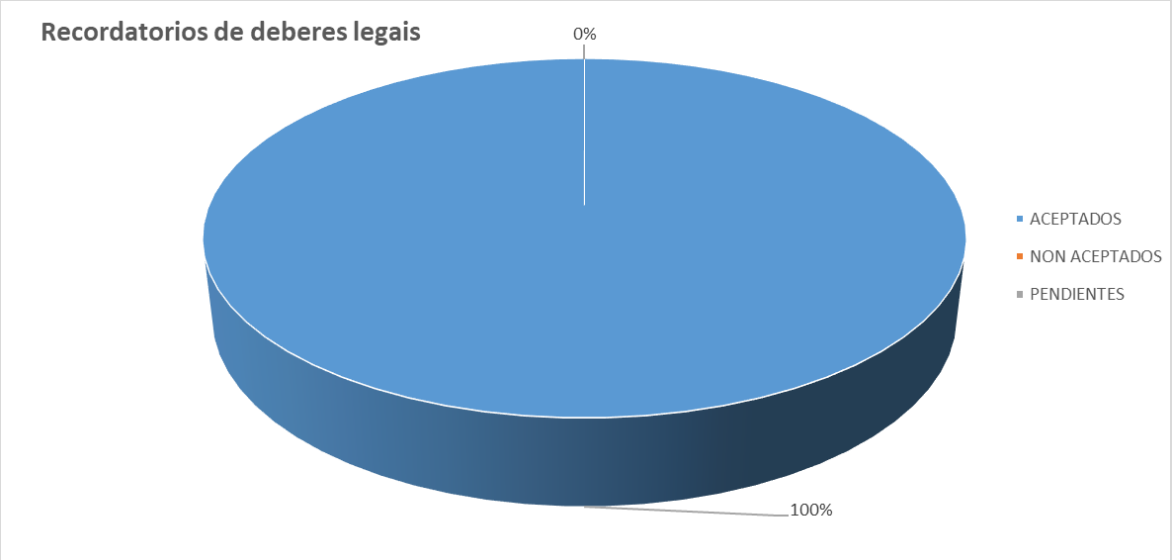
*Inclúe as da anterior Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

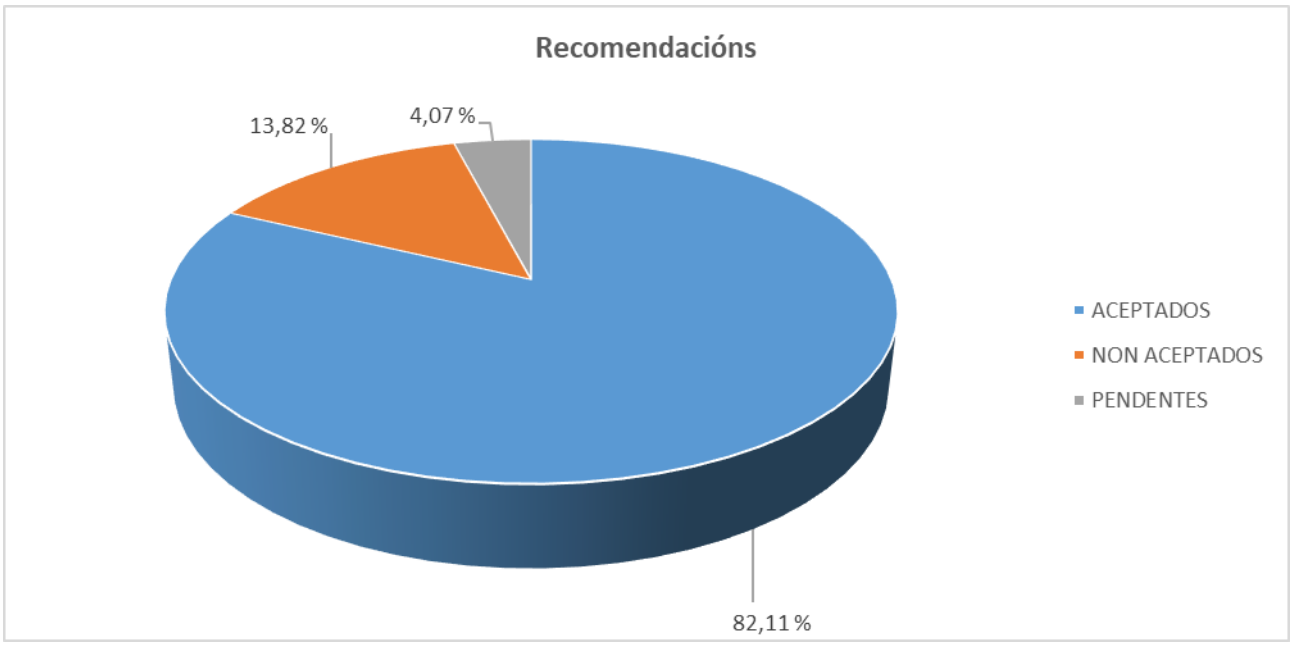
II. Resumo das resolucións do Valedor do Pobo e da súa aceptación polas correspondentes Administracións

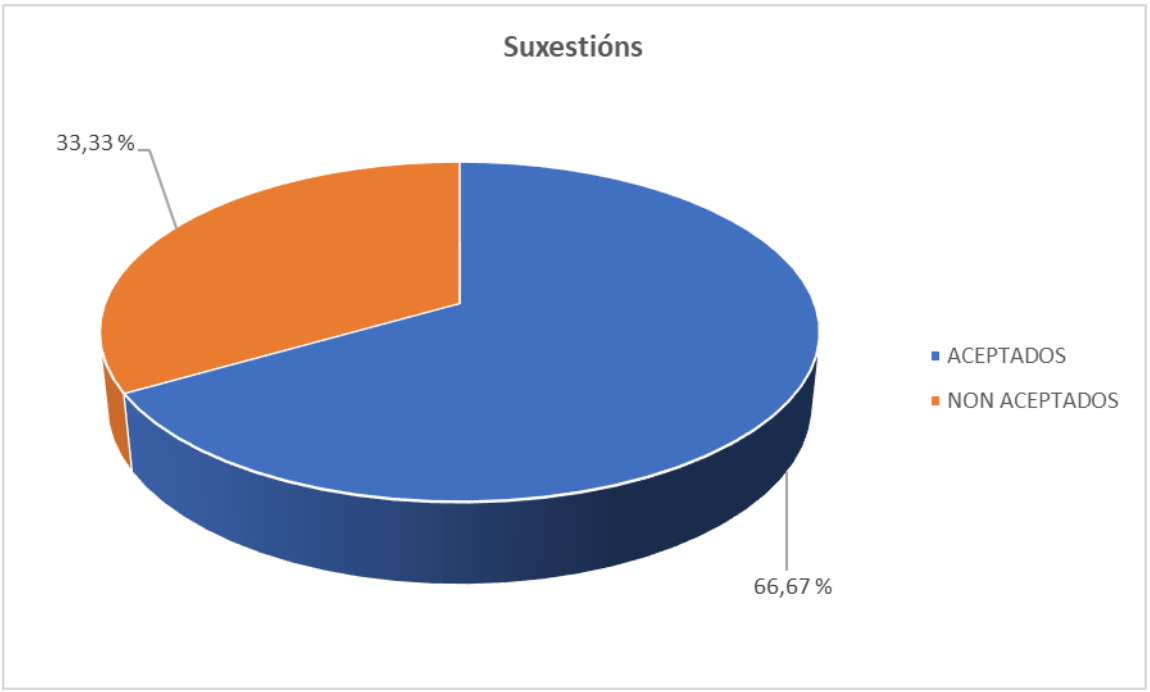
RESOLUCIÓNS FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	2	2	100,00	---	---	---	---
Recomendacións	127	103	81,10	19	14,96	5	3,94
Suxestións	6	4	66,67	2	33,33	---	----
Total resolucións	135	109	80,74	21	15,56	5	3,70




TOTAL RESOLUCIÓNS
15,56 %
3,70 %
80,74 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS
PENDENTES


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


Recomendacións
13,82 %
4,07 %
82,11 %
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS
PENDENTES


Suxestións
33,33 %
66,67 %
ACEPTADOS
NON ACEPTADOS

III. As respostas ás resolucións

1. Recordatorios de deberes legais

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2402/18	Concello de Ribeira	Aceptado Parcialmente
Q/18769/18	Instituto Galego de Consumo e Competencia	Aceptado

2. Recomendacións

Área de emprego público e interior

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/28170/17	Consellería do Mar	Aceptada
Q/64934/16	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/17058/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Non aceptada
Q/17059/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Non aceptada
Q/14/17	Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda	Aceptada pendente de efectividade
Q/34/17	Mancomunidade de Concellos de Santa Águeda	Aceptada pendente de efectividade
Q/4061/18	Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia	Pendente

Área de Urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/97/17	Concello de Chantada	Pendente
Q/14460/17	Concello de Mondariz	Aceptada pendente de efectividade
Q/12232/18	Concello de Tui	Aceptada pendente de efectividade
Q/16946/18	Concello de Camariñas	Pendente
Q/18879/18	Concello de Ponteareas	Aceptada
Q/3797/18	Concello de Ferrol	Pendente

Área de Medio Ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/63706/16 a Q/63708/16	Concello da Pobra do Caramiñal	Non aceptada
Q/13952/17 e Q/14375/17	Concello de Tui	Aceptada
Q/20687/17	Concello de Monforte de Lemos	Aceptada
Q/23884/17	Consellería de Medio Ambiente e Ordenacion	Non aceptada

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
	do Territorio	
Q/13947/17	Concello de Sarria	Aceptada
Q/12394/16	Concello de Ponteceso	Non aceptada
Q/22417/17	Concello de Negreira	Aceptada
Q/21484/17 e Q/21485/17	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada parcialmente
Q/12987/16 e outros	Concello de Ourense	Aceptada
Q/16372/17	Concello de Noia	Aceptada
Q/570/18 a Q/575/18	Concello de Santiago de Compostela	Non aceptada
Q/942/18	Concello de Arteixo	Aceptada
Q/29365/17	Concello de Lugo	Aceptada, pendente de efectividade
21385/17	Concello de Salceda de Caselas	Pendente
Q/13952/17 e Q/14375/17	Concello de Tui	Aceptada parcialmente

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/28198/17	CIUG	Aceptada
Q/28198/17	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/28198/17	Universidade da Coruña	Aceptada
Q/28198/17	Universidade de Vigo	Aceptada
Q/24057/17	Secretaria Xeral de Universidades	Aceptada
Q/23/18	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/21576/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/26321/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/408/18	Universidade de Santiago de Compostela	Non aceptada
Q/2371/18	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada Parcialmente
Q/2723/18	Universidade da Coruña	Aceptada Pendente de efectividade
Q/13519/18	Universidade da Coruña	Aceptada
Q/16993/18	CIUG	Aceptada
Q/16993/18	Universidade da Coruña	Aceptada

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/26329/17 e Q/26330/17	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada

Área de servizos sociais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/29034/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/29039/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/14836/17	Deputación Provincial Pontevedra	Aceptada
Q/25786/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/22515/17	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/174/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/221/18 a Q/252/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/23934/17	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/106/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/144/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/173/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/180/18 a Q/2125/18	Corporación Radio e Televisión de Galicia S.A. - CRTVG	Aceptada
Q/345/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/981/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/1545/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/930/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/869/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/1513/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/2106/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/2116/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/3824/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/26332/17	Concello de Abadín	Aceptada
Q/4086/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/93/18	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/4063/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/3978/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/4059/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/4161/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/29182/17	Consellería de Infraestruturas e Vivenda	Aceptada
Q/4154/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/4063/18	Consellería de Política Social	Aceptada

Q/3980/18	Concello de Monforte de Lemos	Aceptada
Q/4119/18	Concello de Monforte de Lemos	Aceptada
Q/4435/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/4458/18	Consellería de Política Social	Aceptada (pendente de efectividade)
Q/16962/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/18636/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/16990/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/2596/18	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/18604/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/18780/18	Consellería de Política Social	Non aceptada
Q/18802/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente
Q/18949/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/18774/18	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/14444/17	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/5624/18 e Q/5685/18 á Q/11433/18	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/398/18	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/4036/18	Consellería de Sanidade	Aceptada, pendente de efectividade

Área de administración económica e transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/18712/18	Consellería de Infraestrutuas e Mobilidade	Pendente efectividade

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/92/18	Concello de Culleredo	Aceptada
Q/13514/16	Concello de Vigo	Aceptada
Q/64/18	Concello de Vigo	Aceptada, pendente de efectividade
Q/29119/17	Concello de Ourense	Aceptada
Q/284/18	Concello de Pontecesures	No aceptada
Q/29041/17	Concello de Cabanas	Aceptada
Q/21540/17	Concello de Salceda de Caselas	No aceptada
Q/931/18	Concello de Maside	Aceptada

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/24142/17	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/202/18	Concello de Neda	Aceptada
Q/143/18	Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/139/18	Concello de Sarria	Aceptada
Q/4457/18	Concello de Cee	Aceptada

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/16878/18	Federación Galega de Kárate e Disciplinas Asociadas	Aceptada, pendente de efectividade
Q/4030/18	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/22673/17	Consellería de Cultura,Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/26329/17	Consellería de Cultura,Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/2402/18	Concello de Ribeira	Aceptada parcialmente

Área de sociedade da información

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2370/18	Axencia Galega de Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)	Aceptada
Q/18666/18	Concello de Boiro	Aceptada

Área de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/13533/16	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/63786/16	Concello de Monforte de Lemos	Non aceptada
Q/24113/17	Concello de Moaña	Aceptada
Q/810/18	Concello de Neda	Aceptada
Q/5666/18	Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional	Aceptada, pendente de efectividade

Área de transparencia

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/28182/17	Concello de Marín	Aceptada
Q/13257/17 a Q/13638/17	Colexio Oficial de Enfermería de Pontevedra	Aceptada
Q/29018/17	Concello de Padrón	Aceptada
Q/2111/18	Concello de Cervo	Aceptada
Q/2112/18	Concello de Curtis	Aceptada
Q/362/18	Deputación Provincial Lugo	Aceptada
Q/377/18	Consellería de Política Social	Aceptada
Q/29190/17	Axencia Galega de Infraestruturas	Aceptada
Q/859/18	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada
Q/28204/17 a Q/29017/17	Mancomunidade do Val Miñor	Aceptada

3. Suxestións

Área de cultura e política lingüística

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/26329/17	Consellería de Cultura,Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada
Q/26330/17	Consellería de Cultura,Educación e Ordenación Universitaria	Non aceptada

Área de sociedade da información

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/4455/18	Arquivo Histórico Provincial de Pontevedra	Aceptada

Área de transparencia.

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/29209/17	Consellería do Medio Rural	Aceptada
Q/29222/17	Consellería do Medio Rural	Aceptada

Área de corporacións locais, servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/5643/18	Ayuntamiento de Marín	Aceptada

ANEXO I

LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

ANEXO I

Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

En cumprimento do establecido no artigo 37.4 da Lei 6/84, del Valedor do Pobo, os artigos 27 e 28 do seu Regulamento de organización e funcionamento, así como o disposto no artigo 18 do Regulamento de réxime orzamentario e contable do Parlamento de Galicia e do Valedor do Pobo, achégase resumo da liquidación por capítulos do estado de gastos e ingresos referidos ao ano 2018.

ANEXO I

Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984)

VALEDOR DO POBO - ANO 2018

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIÓNS			DEREITOS	RECADACIÓN	DEREITOS	DEREITOS
	PREVISIÓNS INICIALES	MODIFICACIÓNS	PREVISIÓNS DEFINITIVAS	RECOÑECIDOS NETOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO 31/12
4 Transferencias correntes	1.810.891,00	0,00	1.810.891,00	1.810.891,00	1.507.087,80	0,00	303.803,20
Total operacións correntes	**1.810.891,00**	**0,00**	**1.810.891,00**	**1.810.891,00**	**1.507.087,80**	**0,00**	**303.803,20**
7 Transferencias de capital	11.928,00	0,00	11.928,00	11.928,00	11.928,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	**11.928,00**	**0,00**	**11.928,00**	**11.928,00**	**11.928,00**	**0,00**	**0,00**
5 Ingresos patrimoniais	4.500,00	0,00	4.500,00	1.273,25	1.273,25	0,00	0,00
Total operacións patrimoniais	**4.500,00**	**0,00**	**4.500,00**	**1.273,25**	**1.273,25**	**0,00**	**0,00**
Total operacións non financeiras	**1.827.319,00**	**0,00**	**1.827.319,00**	**1.824.092,25**	**1.520.289,05**	**0,00**	**303.803,20**
8 Activos financeiros	13.515,00	441.597,10	455.112,10	0,00	0,00	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**13.515,00**	**441.597,10**	**455.112,10**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**13.515,00**	**441.597,10**	**455.112,10**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total xeral	**1.840.834,00**	**441.597,10**	**2.282.431,10**	**1.824.092,25**	**1.520.289,05**	**0,00**	**303.803,20**

VALEDOR DO POBO - ANO 2018

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS	OBRIGAS	REMANENTES	PAGOS	OBRIGAS
	CRÉDITOS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS DEFINITIVOS	COMPROMETIDOS	RECOÑECIDAS NETAS	DE CRÉDITO	REALIZADOS	PENDENTES 31/12
1 Gastos de persoal	1.424.084,00	-33.138,10	1.390.945,90	1.341.217,76	1.341.217,76	49.728,14	1.341.211,06	6,70
2 Gastos en bens correntes e servizos	391.000,00	158.299,16	549.299,16	496.163,33	393.031,92	156.267,24	360.501,15	32.530,77
4 Transferencias correntes	307,00	0,00	307,00	0,00	0,00	307,00	0,00	0,00
Total operacións correntes	**1.815.391,00**	**125.161,06**	**1.940.552,06**	**1.837.381,09**	**1.734.249,68**	**206.302,38**	**1.701.712,21**	**32.537,47**
6 Inversións reais	11.365,00	318.009,04	329.374,04	229.966,25	11.376,20	317.997,84	1.393,74	9.982,46
7 Transferencias de capital	563,00	0,00	563,00	320,47	320,47	242,53	249,55	70,92
Total operacións de capital	**11.928,00**	**318.009,04**	**329.937,04**	**230.286,72**	**11.696,67**	**318.240,37**	**1.643,29**	**10.053,38**
Total operacións non financeiras	**1.827.319,00**	**443.170,10**	**2.270.489,10**	**2.067.667,81**	**1.745.946,35**	**524.542,75**	**1.703.355,50**	**42.590,85**
8 Activos financeiros	13.515,00	-1.573,00	11.942,00	0,00	0,00	11.942,00	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**13.515,00**	**-1.573,00**	**11.942,00**	**0,00**	**0,00**	**11.942,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**13.515,00**	**-1.573,00**	**11.942,00**	**0,00**	**0,00**	**11.942,00**	**0,00**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**1.840.834,00**	**441.597,10**	**2.282.431,10**	**2.067.667,81**	**1.745.946,35**	**536.484,75**	**1.703.355,50**	**42.590,85**
TOTAL ORGÁNICA	**1.840.834,00**	**441.597,10**	**2.282.431,10**	**2.067.667,81**	**1.745.946,35**	**536.484,75**	**1.703.355,50**	**42.590,85**
Total xeral	**1.840.834,00**	**441.597,10**	**2.282.431,10**	**2.067.667,81**	**1.745.946,35**	**536.484,75**	**1.703.355,50**	**42.590,85**