Valedora do Pobo

INFORME ANUAL 2021

Valedora do Pobo
Galicia

www.valedoradopobo.gal

INDICE:

CAPÍTULO 1 - ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS... 19

I. INTRODUCIÓN: PREXUÍZOS E DISCRIMINACIÓN 21

1. OS PREXUÍZOS DE XÉNERO 21
2. MULLERES RURAIS: PREXUÍZOS DE XÉNERO + PREXUÍZOS RURALISTAS 22
3. AS PERSOAS MAIORES E OS PREXUÍZOS IDADISTAS 23
4. OS PREXUÍZOS DERIVADOS DA DISCAPACIDADE 24
5. OS PREXUÍZOS RACIAS E O ANTIXITANISMO 25
6. OS PREXUÍZOS CONTRA AS PERSOAS LGTBI E A LGTBI FOBIA 25
7. OS PREXUÍZOS CONTRA AS PERSOAS POBRES E A APOROFOBIA 26

II. 2021: UN ANO DE LOITA CONTRA OS PREXUÍZOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA 27

III. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO NA LOITA CONTRA OS PREXUÍZOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA 28

1. O DECÁLOGO DA VALEDORA DO POBO PARA A DEFENSA E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS 29
2. 2021: UN ANO MÁIS PARA REFORZAR O COMPROMISO COS DEREITOS HUMANOS 31

CAPÍTULO 2 – DATOS ESTATÍSTICOS 33

I. DATOS MÁIS RELEVANTES 35

II. ATENCIÓN Á CIDADANÍA 36

III. ASUNTOS 37

1. ASUNTOS EN 2021 37
2. ENTRADA DE ASUNTOS 37

IV. ASUNTOS POR ÁREAS 39

V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS 40

1. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ENTRE ÓRGANOS DA XUNTA DA GALICIA 40

VI. ASUNTOS REFERIDOS A DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS E CONCELLOS 44

1. QUEIXAS REFERIDAS ÁS DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS: 44
2. QUEIXAS REFERIDAS AOS CONCELLOS: 44

VII. ACTUACIÓNS DE OFICIO 51

VIII. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS 52

IX. QUEIXAS CUN MESMO ASUNTO E DIFERENTES RECLAMANTES 54

X. CURSO DOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁIS COLECTIVAS) 57

XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS 59
XII. DATOS SOCIOLÓXICOS DOS EXPEDIENTES 61
XIII. PROCEDENCIA DOS EXPEDIENTES 64
1. PROCEDENCIA POR PROVINCIAS 64
2. PROCEDENCIA POR CONCELLOS 65
CAPITULO 3: RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS 71
DEREITOS LINGÜÍSTICOS 73
I. INTRODUCIÓN 75
II. DATOS CUANTITATIVOS 76
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 78
1. O GALEGO NAS EMPRESAS E NAS ENTIDADES PRIVADAS 78
2. O USO DO GALEGO NO SERGAS 80
3. RESPECTO Á TOPONIMIA GALEGA 84
4. O GALEGO NO EIDO DIXITAL 86
5. SINALIZACIÓN VIARIA E LINGUA DOS SINAIS DE TRÁFICO 90
A. Sinalización viaria 90
B. A lingua nos textos escritos dos sinais de tráfico 91
6. O DEREITO A RECIBIR INFORMACIÓN E COMUNICACIÓNS EN CASTELÁN 93
7. QUEIXAS DE OFICIO 97
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 99
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 99
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 101
SANIDADE 107
I. INTRODUCIÓN 109
II. DATOS CUANTITATIVOS 110
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 115
1. QUEIXAS A INSTANCIA DE PARTE. ASUNTOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS COA IRRUPCIÓN DO VIRUS SARS-COV-2 NA ESFERA INTERNACIONAL 115
A. Estratexia de vacinación COVID-19 115
2. QUEIXAS A INSTANCIA DE PARTE. PROBLEMÁTICA EXISTENTE NO SERGAS ANTES DA ERA COVID 125
A. Listas de espera 125
B. Asistencia sanitaria dispensada nos centros de saúde. Déficit de profesionais sanitarios 129

C. Queixas relacionadas co trato dispensado polos profesionais do Servizo Galego de Saúde. 140
D. Interpretación do criterio da idade nas técnicas de reprodución asistida 142
E. Non financiación da vacina fronte ao VPH en nenos..... 144
3. QUEIXAS DE OFICIO 145
A. Priorización na campaña de vacinación de persoas con discapacidade intelectual 145
B. Protocolo de suxeición e incomunicación dos doentes no sanatorio "La Robleda" lugar de Santiso. 147
C. Acceso á asistencia sanitaria no centro de saúde Illas Canarias..... 148
D. Lista de espera na unidade da dor do Hospital de Montecelo 148
E. Protocolo de atención urxente extrahospitalaria. Derivación ao centro útil..... 150
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE..... 150
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 150
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 152
INCLUSIÓN SOCIAL 157
I. INTRODUCIÓN 159
II. DATOS CUANTITATIVOS..... 161
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 162
1. A INCLUSIÓN FINANCEIRA 162
A. As contas bancarias gratuítas e os embargos 162
B. A exclusión financeira das persoas maiores e vulnerables..... 163
C. A exclusión das persoas vulnerables debido a fenda dixital 164
2. A NECESIDADE DE ERRADICAR O CHABOLISMO E A INFRAVIVENDA..... 166
A. A necesidade de erradicar o chabolismo e a infravivenda 166
B. As propostas para a erradicación do chabolismo e a infravivenda 167
3. AS RENDAS DE INCLUSIÓN 168
4. AS RENDAS E PRESTACIÓNS DE INCLUSIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS LOCAIS 168
5. A IMPLANTACIÓN DO MODELO DE DEREITOS HUMANOS PARA AS PERSOAS CON DIVERSIDADE FUNCIONAL 169
6. AS VALORACIÓNS DA DISCAPACIDADE, EN ESPECIAL, AS VALORACIÓNS DA FIBROMIALXIA 170
7. OS TEMPOS DAS VALORACIÓNS DE DISCAPACIDADE 173
8. A EQUIPARACIÓN DA INCAPACIDADE LABORAL E A DISCAPACIDADE..... 174

9. A INCLUSIÓN LABORAL DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE 175
A. A reserva de contratos do sector público a centros especiais de emprego ... 175
B. A idade límite de escolarización das persoas con discapacidade 176
10. O ACCESO A VIVENDAS SOCIAIS DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE 177
11. A ACCESIBILIDADE UNIVERSAL 178
12. O DECRETO DE ACCESIBILIDADE 180
13. A MOBILIDADE REDUCIDA 180
14. A PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA PERSOAL E A ATENCIÓN Á DEPENDENCIA E AS VALORACIÓNS DE DEPENDENCIA 182
15. AS LISTAS DE ESPERA PARA SERVIZOS DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA 186
16. OS SERVIZOS RESIDENCIAIS 186
17. AS PRAZAS DE ATENCIÓN A NECESIDADES ESPECÍFICAS 189
18. O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR 191
19. AS PRESTACIÓNS ECONÓMICAS PARA COIDADOS NA CONTORNA FAMILIAR .. 192
20. O FALECEMENTO SEN ATENCIÓN Á DEPENDENCIA 193
21. A ATENCIÓN TEMPERÁ 193
22. A INCIDENCIA DA PANDEMIA 194
23. A MORTE VIOLENTA DE DIEGO BELLO NAS FILIPINAS 196
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 198
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 198
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 203
EDUCACIÓN 207
I. INTRODUCIÓN 209
II. DATOS CUANTITATIVOS 211
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 213
1. QUEIXAS COLECTIVAS 213
A. Implantación de estudos postobrigatorios e adscrición do alumnado do IES Pedras Rubias 214
B. Desacordo coa licitación do lote de transporte escolar de Folgoso do Courel 217
C. Desacordo co funcionamento do comedor escolar do CEIP San Marcos, en Abegondo polas medidas de protección da COVID-19 218
2. A ESIXENCIA DUNHA MOTIVACIÓN REFORZADA NOS DITAMES DAS COMISIÓNS PROVINCIAIS DE SEGUIMENTO DO ABSENTISMO ESCOLAR 219

3. A ATENCIÓN AO ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS ESCOLARIZADO EN CENTROS CONCERTADOS 222
4. O RECOÑECEMENTO DA EXCELENCIA ACADÉMICA NAS MATRÍCULAS DE HONRA 226
A. Concesión de matrículas de honra na ESO e Bacharelato 226
B. As matrículas de honra nos estudos universitarios 229
5. AS CARREIRAS INVESTIGADORAS DAS MULLERES INTERROMPIDAS POLA MATERNIDADE 230
6. RECOÑECEMENTO DA CONDICIÓN DE FAMILIA NUMEROSA NAS TAXAS DO COMEDOR ESCOLAR 232
7. ESIXENCIAS DUNHA ADECUADA TRAMITACIÓN DO PROTOCOLO EDUCATIVO PARA A PREVENCIÓN, DETECCIÓN E TRATAMENTO DO ACOSO ESCOLAR E CIBERACOSO 235
A. A protección da presunta vítima 235
B. A relevancia dos informes de profesionais externos ao centro educativo 237
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 239
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 239
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 245
MENORES 247
I. INTRODUCIÓN 249
II. DATOS CUANTITATIVOS 250
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 252
1. XORNADA DE REFLEXIÓN SOBRE O ACOSO ESCOLAR E A VIOLENCIA SEXUAL INTRAFAMILIAR 252
2. ATENCIÓN A MENORES EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN SOCIAL 254
A. Acollemento residencial e acollemento familiar 254
B. Medidas fiscais de apoio ás familias acolledoras 256
C. Os equipos técnicos de menores 258
D. Retraso nun procedemento de adopción 260
E. Discrepancias entre os equipos e os recursos residenciais 262
F. A formalización do cese dos acollementos familiares 263
3. A PROTECCIÓN DO DEREITO Á INTIMIDADE DAS PERSOAS MENORES 267
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 271
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 271
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 271
EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO 273

I. INTRODUCIÓN 275
II. DATOS CUANTITATIVOS 276
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 277
1. DESACORDOS COS PROCESOS SELECTIVOS 278
A. Os procesos selectivos e a pandemia 278
B. Desacordo co desenvolvemento dos procesos selectivos 279
C. Documentación das probas prácticas 280
D. Convocatoria de prazas para policía local 281
E. Incremento do tempo do exame por necesidades especiais 282
F. Contratación de persoal desde os concellos 284
2. PERSOAL INTERINO, CONCURSOS DE TRASLADOS E CONSOLIDACIÓN DE EMPREGO 285
3. QUEIXAS POR FALTA DE TRANSPARENCIA 286
4. FALTAS DE RESPOSTA E SILENCIO ADMINISTRATIVO 288
5. COBERTURAS TEMPORAIS E SISTEMA DE CHAMAMENTOS 290
6. CARREIRA PROFESIONAL 291
7. DEREITOS LABORAIS 292
8. TITULACIÓNS E OUTROS REQUISITOS de acceso ao emprego 294
9. ACOSO LABORAL 295
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 296
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 296
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 299
MEDIO AMBIENTE 301
I. INTRODUCIÓN 303
II. DATOS CUANTITATIVOS 306
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 307
1. A PROTECCIÓN DOS DEREITOS FRONTE Á CONTAMINACIÓN ACÚSTICA E ODORÍFERA 307
2. A DEFENSA DA TRANSPARENCIA OU INFORMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL ... 312
3. A CONTAMINACIÓN DA ATMOSFERA, SOLO E AUGA 315
4. A PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE 322
5. BENESTAR ANIMAL 322
6. OUTRAS ACTIVIDADES QUE PROVOCAN MOLESTIAS POR RUÍDOS 325
7. QUEIXAS DE OFICIO 326

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 355
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 355
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 358
URBANISMO 361
I. INTRODUCIÓN 363
II. DATOS CUANTITATIVOS 365
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 367
1. DISCIPLINA URBANÍSTICA 367
2. MANTEMENTO DAS EDIFICACIÓNS EN CONDICIÓNS ADECUADAS DE SALUBRIDADE, SEGURIDADE E ORNATO 376
3. ACCESO Á INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA 380
4. BENS DE DOMINIO PÚBLICO 382
5. EXPEDIENTES DE TRAMITACIÓN DE LICENZA 384
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 390
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 390
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 396
VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS 399
I. INTRODUCIÓN 401
II. DATOS CUANTITATIVOS 405
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 407
1. DESAFIUZAMENTOS EN VIVENDA HABITUAL 408
A. Mediación con entidades bancarias 408
B. Mediación con outras entidades 409
C. Actuacións ante a SAREB 409
D. Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro en casos de vulnerabilidade 412
2. DEFICIENCIAS EN VIVENDA DE TITULARIDADE PÚBLICA 413
3. VIVENDAS BALEIRAS PROPIEDADE DE ENTIDADES DE CRÉDITO, FILIAIS INMOBILIARIAS E ENTIDADES DE XESTIÓN DE ACTIVOS 414
4. INFRAVIVENDA CON ACTIVIDADE DE PENSIÓN PECHE CAUTELAR 420
5. QUEIXAS DE OFICIO 421
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 434
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 434

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 435
CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS 437
I. INTRODUCIÓN 439
II. DATOS CUANTITATIVOS 440
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 442
1. QUEIXAS RELACIONADAS COA ORGANIZACIÓN E RÉXIME XURÍDICO DAS CORPORACIÓNS LOCAIS 442
2. QUEIXAS RELACIONADAS CO ESTATUTO DOS MEMBROS DAS CORPORACIÓNS LOCAIS 443
3. QUEIXAS RELACIONADAS CON BENS E SERVIZOS PÚBLICOS 445
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 446
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 446
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 458
TRANSPARENCIA 461
I. INTRODUCIÓN 463
II. DATOS CUANTITATIVOS 463
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 464
1. O DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA 464
A. A falta de información solicitada 465
B. Informacións reclamadas por canles non formais 466
2. A PUBLICIDADE ACTIVA 467
3. A TRANSPARENCIA EN MATERIA AMBIENTAL 468
4. INCUMPRIMENTOS DAS RESOLUCIÓNS DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA 468
5. RECLAMACIÓNS DE DEPUTADOS PROVINCIAIS, CONCELLEIROS E GRUPOS POLÍTICOS. 468
6. O PRINCIPIO DE NEUTRALIDADE INSTITUCIONAL 472
A. As queixas contra a CRTVG 472
7. OUTRAS QUEIXAS 477
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 481
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 481
Recomendación dirixida ao Concello de Touro debido á falta de acceso a unha información 481
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 481
OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS 483

I. INTRODUCIÓN 485
II. DATOS CUANTITATIVOS 488
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 490
1. ESTRADAS: MANTEMENTO E CONSERVACIÓN 490
2. PORTOS 492
3. EXPROPIACIÓNS 493
4. PODA DE ÁRBORES 494
5. OPOSICIÓN A PROXECTOS E INFRAESTRUTURAS 494
6. DIFICULTADE NO ACCESO A UNHA VIVENDA TRAS CONCENTRACIÓN PARCELARIA 496
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 497
1. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 497
CULTURA, TURISMO E DEPORTES 501
I. INTRODUCIÓN 503
II. DATOS CUANTITATIVOS 505
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 506
1. CULTURA E PATRIMONIO CULTURAL 506
A. Falta de resposta das administracións ante solicitudes de información ou denuncias 508
B. Respostas ás solicitudes de declaración de BIC ou outras figuras de protección do patrimonio cultural 509
C. Inactividade das administracións ante a perda ou deterioro de bens de interese cultural ou catalogados 513
D. Horarios de peche das bibliotecas públicas 517
2. TURISMO 520
3. DEPORTES 525
A. Desacordo co protocolo COVID da FGF para os menores de 11 anos que xogaban en categoría infantil 525
B. Actuacións das federacións deportivas 526
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 527
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 527
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 528
GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS 529
I. INTRODUCIÓN 531

II. DATOS CUANTITATIVOS 534
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 535
1. A COBERTURA DAS REDES DE TELECOMUNICACIÓNS 535
2. A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA 539
3. ACTUACIÓNS DE OFICIO 546
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 548
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 548
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 549
INDUSTRIA E COMERCIO 551
I. INTRODUCIÓN 553
II. DATOS CUANTITATIVOS 555
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 556
1. COMERCIO 556
2. INDUSTRIA 557
3. CONSUMO 558
4. RESOLUCIÓNS DE EXPEDIENTES CON CONCLUSIÓNS POSITIVAS 560
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 562
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 562
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 562
AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL 563
I. INTRODUCIÓN 565
II. DATOS CUANTITATIVOS 566
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 567
1. AGRICULTURA E MEDIO RURAL 567
A. Falta de limpeza en fincas e terreos de monte 567
B. Procesos de concentración parcelaria 569
C. Imposición dunha taxa sobre saca da madeira dos montes 570
D. Plantacións ilegais e falta das distancias mínimas 571
2. GANDERÍA 572
A. Falta de resposta da Consellería de Medio Rural á situación das granxas de visóns ante a COVID-19 572
B. Morte de gando por un lobo sen recibir a indemnización 573
C. Falta de resposta da Consellería de Medio Rural sobre proxecto de pastos para gando e as súas repercusións no ecosistema 574

3. PESCA 575
A. Falta de acordo das administracións para as compensacións aos mariscadores/as afectados polo proxecto de "Dragado Ambiental dos sedimentos da Ría do Burgo" 576
B. Desacordo coas restricións da normativa de pesca dende embarcación nas augas continentais de Galicia 577
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 579
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 579
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 580
XUSTIZA 583
I. INTRODUCIÓN 585
II. DATOS CUANTITATIVOS 587
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 589
1. PROBLEMAS COA ASISTENCIA XURÍDICA OU COA ACTUACIÓN DOS LETRADOS 589
A. Atención a mulleres vítimas de violencia machista por parte de avogados xulgados e sentenciados por actos de violencia de xénero 589
B. Desacordos cos letrados 591
C. Denegacións da asistencia xurídica gratuíta e outros problemas 591
2. DEMORAS NOS PROCEDEMENTOS 592
3. FALTA DE FORMACIÓN NA POLICÍA NO TRATAMENTO E ACOMPAÑAMENTO DE PERSOAS LGBTI+ VÍTIMAS DE ACOSO OU VIOLENCIA 593
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 594
1. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 594
SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL 595
I. INTRODUCIÓN 597
II. DATOS CUANTITATIVOS 598
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 599
1. QUEIXAS RELACIONADAS COAS RESTRICIÓNS IMPOSTAS POLA PANDEMIA 599
2. DESACORDOS COA ACTUACIÓN DA POLICÍA LOCAL 600
3. PROBLEMAS DE SEGURIDADE VIARIA E TRÁFICO 600
4. PROCEDEMENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE TRÁFICO 601
5. PROCEDEMENTOS SANCIONADORES NOUTRAS MATERIAS 602
6. PROTECCIÓN CIVIL 603
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 604

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 604
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 604
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES 607
I. INTRODUCIÓN 609
II. DATOS CUANTITATIVOS 610
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 612
1. ÁREA ECONÓMICA 612
A. QUEIXAS POR RETRASOS OU SILENCIO DA ADMINISTRACIÓN DIANTE DE RECURSOS OU SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS..... 612
B. O DEBER DE INFORMAR 615
C. EXPEDIENTES RELACIONADOS CO IBI E A PLUSVALÍA..... 616
D. QUEIXAS EN RELACIÓN AO imposto sobre vehículos de tracción mecánica.. 618
E. OUTRAS TAXAS 619
F. EMBARGOS 620
G. A ACTUACIÓN DO CATASTRO 620
H. QUEIXAS POLO FUNCIONAMENTO DA CITA PREVIA 621
2. ÁREA DE TRANSPORTES 622
A. TRANSPORTE FERROVIARIO 622
B. TRANSPORTE PÚBLICO EN GALICIA 622
C. TARXETAS DE PAGO 624
IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 624
1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 624
2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 625
DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO . 627
I. INTRODUCIÓN 629
II. DATOS CUANTITATIVOS 630
III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 631
1. SITUACIÓNS DE ACOSO EN CENTROS EDUCATIVOS..... 631
2. QUEIXAS POR PROBLEMAS CO CAMBIO DE NOME 632
3. AGRESIÓNS HOMÓFOBAS 633
4. QUEIXAS DE OFICIO 634
A. Actuación de oficio relacionada coa formación do persoal que atende a chamada “liña de axuda á infancia” 634

B. Actuación de oficio relacionada coa formación dos Corpos e Forzas de Seguridade do Estado na atención de vítimas de delitos de odio 635

IGUALDADE DE XÉNERO 637

I. INTRODUCIÓN 639

1. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL 641

A. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS 641

B. PREMIOS VALEDORA DO POBO 646

C. FALAMOS DE FEMINISMO 648

D. CONVENIO DE COLABORACIÓN CO CONSELLO DA CULTURA GALEGA 648

II. DATOS CUANTITATIVOS NA ÁREA DE IGUALDADE DE XÉNERO 650

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 651

1. QUEIXAS DE OFICIO 651

A. A exclusión das mulleres artistas na programación de Historia de Arte e das probas da ABAU 651

B. A gravación non autorizada de mulleres na festa de A Maruxaina, en Cervo 654

2. EXCLUSIÓN DA QUENDA DE OFICIO ESPECIALIZADO EN VIOLENCIA DE XÉNERO AOS LETRADOS CONDENADOS POR VIOLENCIA 654

3. ATENCIÓN ÁS PERSOAS USUARIAS DOS CIM 656

4. TRATAMENTO DA VIOLENCIA DE XÉNERO NUN PROGRAMA DE TELEVISIÓN 657

5. A FALTA DE PERSPECTIVA DE XÉNERO NUNHA CONVOCATORIA DE AXUDAS PARA A CREACIÓN DE EMPRESAS PARA AS PERSOAS AGRICULTORAS MOZAS 657

6. A AVALIACIÓN DE RISCOS PARA O EMBARAZO E A LACTACIÓN NOS POSTOS DE TRABALLO 659

IV. RESOLUCIÓNS NA ÁREA DE IGUALDADE DE XÉNERO 663

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIs 663

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE 664

V. DEREITOS DE CONCILIACIÓN E CORRESPONSABILIDADE 664

1. INTRODUCCIÓN Á SUBÁREA 664

2. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN 667

A. Permisos de maternidade en familias monoparentais 667

B. Recoñecemento pola Seguridade Social da xestación subrogada 668

C. Falta de servicios para a conciliación nas escolas infantís. 669

D. A gratuidade do segundo fillo nas escolas de educación infantil 671

E. Condicións laborais, de seguridade e de conciliación das persoas traballadoras 672

VI. ACTUACIÓNS TRANSVERSAIS EN MATERIA DE IGUALDADE 674
1. TRABALLOS DE COIDADO 674
A. As prestacións económicas para coidados na contorna familiar 674
B. Uso da máscara nos servizos de axuda no fogar 674
2. ATENCIÓN A PERSOAS DEPENDENTES 675
A. Falta de atención inmediata a persoas dependentes con condutas violentas ou repetitivas 675
B. Indicacións sobre o vestiario adaptado das mulleres nun centro residencial 676
3. AS VALORACIÓNS DA FIBROMIALXIA 677
4. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO SANITARIO 679
5. A IGUALDADE REAL ENTRE MULLERES E HOMES NO ÁMBITO UNIVERSITARIO E DA INVESTIGACIÓNS 680
CAPÍTULO 4 – INFORME SOBRE TRANSPARENCIA 685
I. INTRODUCIÓN 687
II. A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA 687
1. Consultas 688
2. Requirimentos 689
III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO 689
IV. A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA 690
1. Datos estatísticos da Comisión da Transparencia 690
2. Resolucións destacadas 692
V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA 701
CAPÍTULO 5 – ÁNALISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 729
I. O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN 731
II. AS ADVERTENCIAS 732
III. ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS 736
1. XUNTA DE GALICIA 736
2. ADMINISTRACIÓNS LOCAIS 736
CAPÍTULO 6 AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO 739
I. Respostas das administracións ou órganos aos que se dirixiu algún recordatorio de deberes legais, recomendación ou suxestión 741
1. INTRODUCIÓN 741

2. RESPOSTAS DAS DIFERENTES ADMINISTRACIÓNS E ÓRGANOS AOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS OU SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO . 743

II. ESTATÍSTICA DOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS RECOMENDACIÓNS E SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS 749

III. AS RESPOSTAS AS DIFERENTES RESOLUCIÓNS 752

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS 752

2. RECOMENDACIÓNS 757

3. SUXESTIÓNS 763

ANEXO Liquidación orzamento (artigo 37.4 da Lei 6/1984) 769

CAPÍTULO 1 - ACTIVIDADES DE FOMENTO E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

I. INTRODUCIÓN: PREXUÍZOS E DISCRIMINACIÓN

As causas da discriminación e das desigualdades non se atopan no sexo, na raza ou na orixe étnica, na idade, na discapacidade, nas convicciónns, na orientación sexual, na identidade de xénero ou noutras condicións das persoas, senón nos papeis, comportamentos, actividades e atribucións socialmente construídos ao redor do sexo ou das demais condicións persoais. Tales papeis, comportamentos, actividades e atribucións conforman prexuízos que impiden que a igualdade e a liberdade das persoas e dos grupos nos que estas se integran sexan reais e efectivas na medida en que determinan que valoremos as capacidades, as competencias e as habilidades das persoas non polo que cada unha é, senón polo prexuízo que está socialmente asignado ao sexo ou ao grupo no cal esa persoa se integra.

Valorase ás mulleres como se as súas capacidades, competencias e habilidades foran iguais para todas elas entre si e, en todo caso, distintas e de menos valor que as dos homes. Ás veces, estes prexuízos son directamente hostís contra as mulleres (as mulleres son irracionais, son débiles…). Outros aparentan ser beneficiosos ou mesmo neutros (as mulleres teñen máis sentimento e saben coidar das persoas mellor que os homes), pero acaban sendo prexudiciais para as mulleres xa que como son boas coidadoras, acaban traballando no fogar e no coidado dos fillos e fillas; mesmo á atribución ás mulleres das labores de coidado, leva á infravaloración dos traballos de coidado de persoas.

Isto mesmo acaece cos prexuízos vinculados ás demais condicións das persoas, constituíndo prexuízos idadistas (é moi maior para deixarlle facer o que quere, pasando por alto que está capacitado para facelo, e tamén a súa autonomía decisoria), prexuízos derivados da discapacidade (non pode traballar en nada porque é cego ou xordomudo), racistas (as persoas de etnia romanesa non son de fiar) ou prexuízos homófobos (as persoas homosexuais son promiscuas, ou a homosexualidade é un vicio contaxioso).

A situación de pandemia que comezou no 2020, e continúa no 2021 ben que co alivio que supuxo a vacinación, é unha situación doada para que os prexuízos se manifesten con maior intensidade, supoñendo un risco de retroceso no nivel de respecto dos dereitos humanos en todas as nacións.

1. OS PREXUÍZOS DE XÉNERO

Os estereotipos de xénero presentan unha serie de características relevantes que os fan resistentes á aplicación das leis de igualdade, e que moitas veces levan ó seu incumprimento notorio e xeralizado.

Omnipresencia: A diferenza de todas as demais causas de discriminación, a variable “sexo” non se predica dun colectivo de persoas que poidan considerarse como unha minoría no sentido cuantitativo xa que se refire á metade da poboación, e por iso tampouco poden

considerarse como unha maioría minorizada en sentido cualitativo. Daquela, os estereotipos de xénero pódense manifestar en todas as relacións sociais causando situacións concretas de desigualdade, discriminación ou violencia.

Invisibilidade: Os estereotipos de xénero tenden a naturalizarse. Velaquí o exemplo paradigmático de considerar que as mulleres son boas coidadoras mentres que os homes non saben coidar. Un estereotipo aparentemente positivo para as mulleres pode causar desigualdade, discriminación ou violencia. Así acontece con todos os estereotipos de xénero, nomeadamente naqueles directamente hostís, mais tamén nos que aparentan ser indiferentes ou, mesmo, beneficiosos. O citado exemplo de que as mulleres son boas coidadoras sitúa ás mulleres nun dilema vital que non teñen os homes: ou traballan renunciando á maternidade, ou son nais renunciando ao traballo, ou son "*super women*" tentando chegar a todo. En todas as opcións o *statu quo* mantense e o estereotipo consolídase.

Mutabilidade: Os estereotipos de xénero conseguen adaptarse a todas as circunstancias, tamén nas sociedades onde existen leis, políticas e valores de igualdade. Nestes casos, aínda que cambian nas súas manifestacións, persisten en esencia.

Consecuencia derivada das anteriores características é que os estereotipos de xénero e as desigualdades que comportan se manteñen en calquera nova situación antes de que ás mulleres lles chegue a protección das leis de igualdade. Un exemplo actual son as novas tecnoloxías que xeraron unha fenda dixital e se botan en falla políticas dirixidas a superala, ou que transmutaron o acoso sexual e a violencia en ciberacoso ou ciberviolencia. Tamén as discriminacións poden producirse a través de algoritmos para decidir o acceso ao emprego ou a extinción dos contratos. E no teletraballo derívanse retos desde a perspectiva da igualdade das persoas traballadoras, a protección ante manifestacións de violencia de xénero, os dereitos de conciliación ou o dereito á desconexión dixital.

Os estereotipos de xénero omnipresentes, invisibles e mutables, determinan que a discriminación por razón de sexo sexa a causa de discriminación máis estendida no tempo (en todas as idades históricas); no espazo (en todas as civilizacións); dos máis variados xeitos (desde o falso paternalismo ata a violencia de xénero); a máis doadamente acumulable con outras discriminacións, dando lugar á intersección de varias clases de prexuízos (raciais, relixiosos, por mor da discapacidade, idadistas); e mesmo, que sexa unha discriminación asumida polas propias mulleres (patriarcado de consentimento).

2. MULLERES RURAIS: PREXUÍZOS DE XÉNERO + PREXUÍZOS RURALISTAS

As mulleres das zonas rurais e marítimo pesqueiras non urbanas (dedíquense a actividades do sector primario, secundario ou terciario, ou a actividades domésticas, de coidado ou informais, ou non se dediquen á actividade produtiva, como as nenas) atópanse, en relación con todos os indicadores, en situación peor que os homes rurais e que as mulleres e os homes urbanos: as mulleres rurais dedícanse a traballos domésticos, de coidado e informais en maior medida; os seus empregos son máis precarios; o seu acceso á

titularidade da explotación é limitado; o acceso á seguridade social é dificultoso e a miúdo con pensións mínimas ou prestacións non contributivas; sofren máis violencia de xénero; están menos representadas na toma de decisións; presentan dificultades de acceso á xustiza.

Trátase dunha interacción entre os prexuízos de xénero e as características das zonas rurais (illamento xeográfico) e o seu (usualmente asociado) escaso desenvolvemento económico, social e cultural, que conduce á conservación das estruturas patriarcais á vez que é un caldo de cultivo para os prexuízos ruralistas que se entrecruzan cos prexuízos de xénero.

En moitas rexións do mundo, a situación das mulleres nas zonas rurais é especialmente grave. Pero das situacións de desigualdade das mulleres rurais tampouco se libran os países máis avanzados, como resulta patente nos seguintes efectos (cinguindo os exemplos ó caso de Galicia e España):

— a ausencia ou escasa participación efectiva das mulleres nos plans de desenvolvemento rural;

— as dificultades existentes en orde á protección fronte á violencia de xénero nun ámbito, como é o rural, onde as estruturas patriarcais son máis resistentes ao cambio;

— a situación das mulleres inmigrantes dedicadas a labores agrarias tamén é motivo de preocupación, en especial naquelas zonas onde existe unha contratación masiva de temporais para a recolección dos produtos do campo (como ocorre coa recolección do amorodo no campo de Huelva); ou

— as dificultades de acceso das mulleres a postos directivos das cooperativas agrarias, mesmo naquelas cooperativas agrarias nas cales as mulleres son maioría de membros.

3. AS PERSOAS MAIORES E OS PREXUÍZOS IDADISTAS

Historicamente (e aínda actualmente), a vellez viuse dunha maneira negativa como a peor etapa da vida, con denominacións mesmo despectivas para as persoas en idade avanzada (decrépito, traste vello, vetusto, achacoso). A vellez asóciase coa perda das facultades físicas e mentais da persoa, coa perda do goce dos praceres da vida e coa antesala da morte. Todo o que (salvando a inevitabilidade da morte, pero non os prexuízos sobre como enfrontarse a ela) é un conxunto de prexuízos en contra das persoas de maior idade que se coñece como idadismo (que é un neoloxismo cuxo orixe etimolóxico se atopa nunha tradución bastante forzada do termo inglés *ageism*).

A pesar da evidencia dos prexuízos idadistas (ou moi probablemente como consecuencia deles), a idade non foi considerada tradicionalmente como unha causa de discriminación. O aspecto máis destacado da idade, a diferenza doutras causas de discriminación que nos sitúan inmutablemente no grupo discriminado ou favorecido, é que, si alcanzamos todas as etapas da vida, todas as persoas estaremos, con independencia da nosa vontade e polo simple transcurso do tempo, no grupo discriminado –pola nosa mocidade ou ancianidade– así como no favorecido –as persoas adultas–, e iso é o que leva a considerar unha sorte de

suma cero e a asumir como normais os prexuízos asociados a determinadas idades, e compensados cos supostos beneficios asociados a idade adulta (ás persoas mozas se lles di que esperen o seu momento, que agora toca traballar e o éxito xa virá coa madurez; ou ás persoas anciáns se lles di que non fagan nada e desfruten do que fixeron como adultos).

Os prexuízos idadistas adoitan interseccionar con outros, e en particular cos prexuízos de xénero, e ás veces, ademais, coa discapacidade e coa situación económica. Elo explícase porque, dada a súa maior esperanza de vida, as mulleres son maioría entre as persoas maiores, polo que calquera prexuízo contra as persoas maiores afectará especialmente ás mulleres maiores; e a súa posición adoita ser máis vulnerable que a dos homes maiores como consecuencia de situacións de discriminación laboral previas, de aí que o seu acceso á seguridade social sexa máis débil que o dos homes (moitas veces mediante pensións de viuvez de pequenas cantidades ou prestacións sociais non contributivas).

4. OS PREXUÍZOS DERIVADOS DA DISCAPACIDADE

Os modelos de tratamento da discapacidade evolucionaron profundamente ao longo da historia. Ata a idade contemporánea poderíase falar dun modelo de exclusión que, nas súas manifestacións máis duras, levou á euxenesia, e cando non á marxinación. É ao longo do século XIX cando implantouse na literatura científica un modelo máis humanizador que levou, no século XX e en particular despois das guerras mundiais, á intervención dos poderes públicos centrados na asistencia do individuo, por exemplo, proporcionar unha cadeira de rodas para unha persoa paralizada. Trátase dunha concepción asistencial médica individual que supuxo un gran avance con respecto ao anterior modelo de exclusión: as persoas con discapacidade, de ser tratadas como individuos con menos valía, eran tratadas como doentes.

A partir dos anos 70, o concepto de atención médica individual cedeu terreo progresivamente a favor dun modelo social que, sen renunciar ós avances que trouxo consigo o anterior modelo, implica a toda a sociedade poñendo énfase nos axustes razoables, no deseño para todos ou na eliminación de barreiras arquitectónicas. No exemplo anterior, a integración duha persoa con parálise non se soluciona só cunha cadeira de rodas, hai que eliminar as barreiras arquitectónicas para facilitar a súa mobilidade, a súa autonomía, e posibilitar o desfrute dos seus dereitos, como a educación ou o traballo a través de axustes razoables.

Desde aquí hai so un pequeno paso argumental ata recoñecer que as persoas con discapacidade son, máis que doentes, persoas e, polo tanto, con todos os dereitos inherentes á personalidade. Pois si continúa a marxinación a pesar das medidas médicas e sociais adoptadas, a única explicación é que a marxinación das persoas con discapacidade, non é por elas mesmas senón por mor dos prexuízos sociais sobre a discapacidade. Este modelo de dereitos, evolución lóxica do modelo social, obriga a loitar contra estes prexuízos e consolidar sociedades inclusivas.

Tamén, como ocorre coa idade, os prexuízos derivados da discapacidade poden interseccionar con outros, e en particular cos prexuízos de xénero. De feito, a violencia sexual contra as mulleres con discapacidade é un exemplo paradigmático de interseccionalidade pois sofren mais violencia sexual que as mulleres e nenas sen discapacidade. Son os prexuízos específicos contra as mulleres con discapacidade os que explican as ditas diferenzas porcentuais: a imaxe social victimizada das mulleres con discapacidade faille pensar ao agresor que se atopan máis indefensas; o prexuízo de que as mulleres con discapacidade son asexuais ou sexualmente hiperactivas, é o que, nun ou outro caso, na mente do agresor banaliza a súa acción; ou o estereotipo de ser o corpo da muller con discapacidade unha mercadoría danada, polo cal o agresor non ten sentimento de antixuridicidade da súa acción.

5. OS PREXUÍZOS RACIAS E O ANTIXITANISMO

Os prexuízos baseados no raza, color, estirpe, orixe racial e étnica, están entre os prexuízos prototípicos, e, na nosa sociedade, proxéctanse especialmente sobre a comunidade xitana. A loita contra a discriminación contra o pobo xitano, tan arraigada en moitos lugares de España, non ten descanso. E tamén hai supostos de interseccionalidade, en particular cos prexuízos de xénero, de aí a situación particular das mulleres xitanas. Dan boa fe de todo elo os tres mil casos de discriminación antixitana recollidos nos informes anuais da Fundación Secretariado Gitano dende o ano 2004.

6. OS PREXUÍZOS CONTRA AS PERSOAS LGTBI E A LGTBI FOBIA

Os prexuízos derivados da orientación sexual das persoas presentan unha serie de peculiaridades que fan que a discriminación por orientación sexual sexa unha forma de discriminación especialmente complexa de analizar. De entrada, os prexuízos derivados da orientación sexual das persoas, ao interseccionar cos prexuízos de xénero, determinan que a discriminación que sofren as lesbianas (lesbofobia) sexa cualitativa e cuantitativamente diferente respecto da dos varóns (homofobia). Por outro lado, os prexuízos homófobos / lesbófobos tanto se proxectan sobre as realidades como sobre as percepcións, de tal xeito que unha persoa heterosexual pode ser discriminada por unha aparente orientación homosexual (discriminación por aparencia). Outro aspecto a considerar é que os gais, lesbianas e bisexuais teñen uns dereitos adicionais a ter en conta na análise da discriminación que padecen: o dereito a vivir privadamente e con plena liberdade a súa sexualidade; os dereitos familiares, que reivindican desde o prisma da igualdade coas persoas heterosexuais; ou o dereito a gañar os espazos públicos coa fin de manifestar con liberdade e plenitude a súa orientación sexual.

Os prexuízos contra as persoas transexuais e transxénero teñen semellanzas cos prexuízos contra as persoas homosexuais en canto son colectivos fóra da heterosexualidade. Pero na tutela contra a discriminación por mor da identidade de xénero tamén entran en xogo

outras consideracións vinculadas ao libre desenvolvemento da personalidade que fan máis complexa aínda a cuestión. A non coincidencia entre o sexo que consta na documentación da persoa afectada coa súa aparencia física, supón unha condena decisiva que leva ao ostracismo e a exclusión social, de xeito que a exteriorización da transexualidade aboca a un gran conflito social co entorno que soe conducir a que teña que cambiar radicalmente o seu ámbito de relacións e o seu propio proxecto de vida.

7. OS PREXUÍZOS CONTRA AS PERSOAS POBRES E A APOROFOBIA

Por que as persoas pobres son pobres e seguen sendo pobres? Por que as persoas pobres teñen tantos fillos se non os poden atender? Por que as persoas pobres non se esforzan máis? Por que as persoas pobres se drogan no canto de aforrar para mellorar? Por que as persoas pobres son máis obesas? Por que as mulleres pobres prostitúense?

Estas e outras preguntas que en máis dunha ocasión escoitamos agochan prexuízos contra as persoas pobres, e condénsanse nunha soa que hai algún tempo fíxose viral en boca dunha moza que crecera nun barrio pobre da Arxentina: Que teñen os pobres na cabeza?

Coma se a pobreza fose culpa de quen a sofre.

E con todo, eses prexuízos están na base da desconsideración cara ás persoas pobres que conduce a que non se lles de acceso aos dereitos, a que non se dea credibilidade ao que sosteñen, a que nin sequera se lles escoite.

O refraneiro popular, testemuña fiel das ideas da sociedade, expresouno de moitas maneiras: “o pobre acha pechadas todas as portas; o rico todas abertas”; “o pobre non ten autoridade, aínda que diga a verdade”; “o pobre non vai a concello, nin se admite o seu consello”; “o pobre non ten amigo”.

Estes prexuízos contra as persoas pobres manifféstanse coxunturalmente nunha violencia expresa que se explica pola existencia doutra, seica menos visible, violencia estrutural e que na actualidade canalízase en moitas ocasións a través dunhas novas tecnoloxías que funcionan como o anel de Giges. Segundo o mito clásico contado por Platón e por Cicerón, Giges era un pastor que atopou un anel que, ao poñerllo, facíase invisible, e, grazas a esa invisibilidade, seduciu á raíña, matou o rei, e apoderouse do seu reino. Utilizou a invisibilidade para o mal.

As novas tecnoloxías facilitan a invisibilidade das opinións e, grazas a esa invisibilidade, nunha procura sinxela na internet, atoparemos mensaxes de odio contra as persoas pobres, inmigrantes, doutras etnias, de relixións non maioritarias …

Mensaxes de odio que, en non poucas ocasións, aparecen transidos ademais por prexuízos de xénero.

Calquera medida económica para superar a pobreza e a exclusión que non se acompañe do recoñecemento da dignidade de todas as persoas, nin teña en conta a realidade diferenciada na que viven homes e mulleres, non servirá para conseguir a erradicación nin da pobreza nin da exclusión.

II. 2021: UN ANO DE LOITA CONTRA OS PREXUÍZOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA

O desastre defínese como unha perturbación grave do funcionamento dunha comunidade ou sociedade a calquera escala debido a fenómenos perigosos que provocan perdas e impactos humanos, materiais, económicos e/ou ambientais, catástrofes, sexan naturais (terremotos, inundacións ou erupcións volcánicas; epidemias) ou provocadas polo ser humano (conflitos armados, guerras civís). Os desastres sempre acompañaron á Humanidade. De aí a existencia de estudos interdisciplinares sobre os seus efectos económicos, sociais, demográficos, sanitarios, políticos... e por suposto, tamén xurídicos, ata o punto de falar dunha lei de catástrofes (lei do desastre). E se algo se aprendeu da historia (algo no que coinciden todos os estudos sobre desastres, é que os dereitos humanos se ven comprometidos nun desastre. Precisamente a salvagarda dos dereitos humanos é o tema central do dereito dos desastres, do que se desprende que os prexuízos se manifestan de xeito máis intenso en situacións de desastre.

Canto á igualdade de xénero, a pandemia puxo ás mulleres, como principais provedoras de coidados segundo os roles tradicionais de xénero, como coidadoras de primeira liña; as consecuencias socioeconómicas da pandemia son especialmente relevantes nas mulleres dado o seu menor empoderamento social e económico, aumentando a situación anterior de discriminación; o confinamente derivado da pandemia dificultou a persecución da violencia de xénero e propiciou novas formas de ciberviolencia; en definitiva, a pandemia e o confinamento puxo en risco a igualdade.

Canto ás persoas maiores, o virus golpeounas con taxas de mortalidade moito máis altas que ás persoas máis novas. Mesmo no caso de superar a enfermidade, ou de non padecela, o confinamento no domicilio, sen posibilidade de saír agás por cuestións esenciais e/ou por tempo limitado, ou o dobre confinamento de persoas maiores en residencias, illadas do exterior e no seu cuarto sen gozar das zonas comúns, tivo consecuencias negativas: problemas de sono, con insomnio e somnolencia diurna pola redución da actividade física; aumento do deterioro cognitivo por ter deixado de realizar actividades de estimulación e por falta de contacto social; afectación do estado emocional e do estado de ánimo, con aumento dos síntomas depresivos. Tamén estar con seres queridos en situacións dolorosas, cando ingresan en unidades de coidados intensivos, ao final da vida ou en situacións de dó ou aflición, volveuse difícil ou imposible debido ás restricións sanitarias, e afectou ós familiares das persoas maiores.

As persoas con discapacidade tamén sufriron especialmente as consecuencias da pandemia e do confinamento pois, aínda que a discapacidade non supón en xeral un maior risco de contaxio ou mortalidade, a situación de persoas con determinadas discapacidades si podería incidir sobre o risco de contaxio e a mortalidade, como serían os seguintes casos: as persoas con afeccións subxacentes asociadas á súa discapacidade, ou que son máis habituais en persoas con determinada discapacidade, que, á vez, interactúan negativamente coa Covid-19, como enfermidades pulmonares ou cardíacas, ou cun sistema

inmunitario debilitado; as persoas con mobilidade reducida que debido á súa discapacidade non poden evitar entrar en contacto con outras persoas que as coidan e que poderían estar infectadas co Covid-19; as persoas cuxa discapacidade lles impide transmitir os síntomas da enfermidade; ou as persoas que teñen problemas para acceder á información, ou comprendela, ou practicar medidas preventivas, como o uso de máscara, o lavado de mans ou o distanciamento social.

Igualmente os prexuízos antixitanos e a aporofobia manifestáronse nalgunha ocasión vinculada a situación pandémica, ao imputar inxustificadamente os contaxios ás conductas de colectivos xitanos.

En xeneral, nunha situación de desastre, como o é a pandemia, as recomendacións dos organismos de dereitos humanos e de igualdade, e das organizacións non gobernamentais de defensa dos dereitos humanos, estiveron dirixidas moi en particular a que os gobernos atenderan ós seguintes principios:

— respectar, promover e facer realidade os dereitos humanos, en particular no traballo, fomentando os principios do traballo decente e outras normas internacionais do traballo pertinentes;

— combater a discriminación, os prexuízos e o odio por motivos de raza, cor, sexo, relixión, opinión política, ascendencia nacional, orixe social, discapacidade, idade, orientación sexual ou doutra índole;

— respectar, promover e facer realidade a igualdade de oportunidades e de trato entre mulleres e homes, sen discriminación de ningún tipo; e

— prestar unha atención especial aos grupos de poboación e ás persoas ás que a crise fixo particularmente vulnerables, incluíndo, aínda que non unicamente, aos nenos e nenas, as persoas mozas, as pertencentes a minorías, ou as persoas con discapacidade.

III. A ACTUACIÓN DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO NA LOITA CONTRA OS PREXUÍZOS NO CONTEXTO DA PANDEMIA

Os prexuízos, sexan relacionados co sexo (prexuízos de xénero) ou estean vinculados ás demais condicións das persoas, impiden ás persoas desfrutar e gozar en plenitude dos dereitos e liberdades recoñecidos na Constitución Española, no Estatuto de Autonomía de Galicia e no resto do ordenamento xurídico, en consonancia cos todos os instrumentos internacionais de dereitos humanos aplicables, tanto no nivel universal (Declaración Universal de Dereitos Humanos; Sistema Institucional de Nacións Unidas e Sistema de Tratados de Nacións Unidas) coma no rexional europeo (Convenio Europeo de Dereitos Humanos, Carta Social Europea e demais Convenios e instrumentos emanados do Consello de Europa; Tratado da Unión Europea e demais normas comunitarias).

De aí a importancia que a loita contra os prexuízos ten nas competencias e actuacións da Valedora do Pobo como Alta comisionada do Parlamento de Galicia para a defensa, no ámbito territorial da Comunidade Autónoma, dos dereitos comprendidos no título I da Constitución Española, segundo o artigo 1.1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo de Galicia, ditada en desenvolvemento do artigo 14 do Estatuto de Autonomía de Galicia. Nesta mesma liña de potenciar a función da institución a prol do fomento e promoción dos dereitos humanos, os Principios de Venecia que versan sobre a Protección e a Promoción da institución do Defensor do Pobo adoptados pola Comisión Europea para a Democracia a través do Dereito, adscrita ao Consello de Europa (Venecia, 2019), recoñecen o importante papel que as Defensorías do Pobo teñen que desempeñar no fortalecemento da democracia, o Estado de Dereito, a boa administración, a protección e promoción dos dereitos humanos, e as liberdades fundamentais, actuando de xeito independente contra a mala administración e as denuncias de violacións dos dereitos humanos que afecten ós individuos ou persoas xurídicas.

1. O DECÁLOGO DA VALEDORA DO POBO PARA A DEFENSA E PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

Para loitar contra os prexuízos causantes das discriminacións e das desigualdades, e elo nun entorno de pandemia, esta Valedora do Pobo tense que ratificar un ano máis no compromiso co Parlamento de Galicia que fixo co gallo do seu nomeamento e que se plasmou no seguinte Decálogo para o fomento e a promoción dos dereitos humanos.

1º. A efectividade do dereito fundamental a igualdade de trato e oportunidades entre mulleres e homes. O Feminismo, como ideoloxía que promove a igualdade de mulleres e homes e a erradicación dos estereotipos que coartan a liberdade, é sinal de identidade da Institución. O Feminismo sen cualificacións. O Feminismo necesita mulleres feministas fortes e de homes feministas fortes. O Feminismo é patrimonio de todas e de todos.

2º. Débese prestar especial atención á violencia de xénero como manifestación máis brutal da desigualdade entre mulleres e homes. A violencia de xénero está causada polos estereotipos sociais e culturais asociados ao sexo, e os transmite e perpetúa do xeito máis reprobable. Xénero e violencia son dous conceptos de estreita conxugación e que se alimentan reciprocamente: a violencia crea máis dominación e a dominación xustifica a violencia. A finalidade ten que ser configurar un dereito fundamental a que as persoas vivan sen violencia de xénero.

3º. A violencia e o acoso nas organizacións atacan á integridade física e moral, e poden significar a morte civil. As institucións deben intervir para previr o acoso moral, laboral e escolar, e para protexer ás vítimas.

4º. A explotación humana supón un ataque directo á dignidade humana, e é unha importante preocupación. Seguen existindo prácticas tales como as servidumes persoais, a trata de persoas -en especial con fins de explotación sexual-, o tráfico de órganos, ou a

mendicidade forzosa. Estas formas contemporáneas de escravitude non están tan afastadas da nosa realidade.

5º. Os dereitos das persoas con discapacidade son outra área concreta na que hai que actuar. A Convención de Nacións Unidas (2006) sobre os dereitos das persoas con discapacidade supuxo un cambio de paradigma que se debe poñer en práctica de xeito efectivo. A Convención constrúese sobre a idea de que a discriminación por discapacidade xurde das barreiras sociais e culturais que lle son asociadas. A discapacidade é un concepto social.

6º. O artigo 14 da Constitución fala doutras causas de discriminación e obriga aos Poderes Públicos a evitar que prevalezan. A discriminación non ten cabida nunha sociedade democrática e madura como é a sociedade galega. Hai que loitar contra a discriminación contra as persoas LGTBI, contra as persoas mozas, contra as persoas maiores (idadismo), ou contra a discriminación por motivos raciais, étnicos ou de nacionalidade.

7º. Débese prestar especial atención aos colectivos económica e socialmente desfavorecidos, e aos emigrantes retornados e as súas familias.

8º. Debido aos avances acaecidos nas tecnoloxías da información e da comunicación (as TIC), o Big Data, o Internet das cousas, e tantos outros, o dereito á protección de datos persoais -practicamente descoñecido tan só corenta anos antes, cando a aprobación da Constitución-, orixinou unha nova categoría de dereitos dixitais da cidadanía. Os dereitos ARCO (acceso, rectificación, cancelación e oposición ao tratamento de datos persoais); o dereito ao esquecemento; á neutralidade de Internet; á seguridade dixital; a intimidade fronte a vídeo vixilancia; ou o dereito á desconexión dixital, son demostracións da puxanza destes dereitos humanos catalogados como de terceira xeración.

9º. Un novo dereito fundamental a contar con institucións sólidas estase a incorporar a leis estatais e autonómicas para o bo goberno e transparencia. Inclúe as demandas de acceso á xustiza; institucións eficaces e transparentes que rendan contas; acceso á información; garantía de adopción en tódolos niveis de decisións inclusivas, participativas e representativas; e reducir a corrupción. A Lei galega de transparencia e bo goberno creou o Comisionado da Transparencia como un órgano independente de control, e atribúe as súas funcións á Valedora do Pobo.

10º. Dentro desta categoría de dereitos humanos de terceira xeración, o dereito ao medio ambiente debe ser traído ao primeiro plano, tanto na súa concepción xeral, como en aspectos concretos, de plena actualidade, como o problema da contaminación acústica. Toda actividade que sexa incompatible co principio de sustentabilidade ambiental, non ten futuro.

A pandemia Covid-19 impactou en todos e cada un dos puntos do decálogo e os seus efectos persisten na vida e na actividade das persoas, como se expón ao longo deste informe anual.

2. 2021: UN ANO MÁIS PARA REFORZAR O COMPROMISO COS DEREITOS HUMANOS

O ano 2021, como tamén 2020, foi un ano difícil para os dereitos humanos, ben que agora co alivio que supuxo a vacinación. Pero estas dificultades non deben levarnos ao desánimo, senón a reforzar o noso compromiso cos dereitos humanos. Sempre con este enfoque de dereitos humanos que debe guiar a actuación da Institución da Valedora do Pobo, e poñendo a vista no horizonte marcado polos Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable (Axenda 2030), é necesario continuar na actividade de loita contra os prexuízos que están na base da discriminación e da desigualdade.

CAPÍTULO 2 – DATOS ESTATÍSTICOS

I. DATOS MÁIS RELEVANTES

Neste capítulo ofrecemos unha visión global das actuacións desenvolvidas pola Valedora do Pobo durante 2021. Damos mostra estatística da atención prestada.

Expoñemos as cifras de actuacións de atención á cidadanía, en especial, o número de asuntos, as actuacións de oficio, as queixas (que inclúen as colectivas), ou a atención presencial e telefónica.

Este ano centramos a atención nos asuntos atendidos, que son os que reflexan de forma máis axustada o labor da institución.

-O número de actuacións aumentou de forma considerable. De 12 913 en 2020 pasamos a 19 544 neste ano.

-O número de asuntos tamén aumentou considerablemente, nun 34%, de 2912 en 2020 a 3936 neste ano.

-O número de expedientes aumentou aínda en maior proporción, pasando de 5387 en 2020 a 10 736 en 2021.

-Tamén aumentaron as actuacións de oficio; pasouse das 78 do pasado ano ás 103 deste.

-As consellerías con máis asuntos foron Sanidade (41,97%), Cultura, Educación e Universidade (21,99%) e Política Social (11,11%).

-As áreas da Institución con máis actividade foron Sanidade (22,18 %), Emprego Público e Traballo (10,72 %), Corporacións Locais e Servizos Municipais (10,56 %), e Inclusión Social (7,45 %).

-Aumentou o número de mulleres que acoden á institución para promover queixas; agora son 5502, mestres que o pasado ano foron 2994. A pandemia puxo en primeira liña das preocupacións ás persoas coidadoras, que aínda son, de forma maioritaria, as mulleres.

II. ATENCIÓN Á CIDADANÍA

Durante 2021 a Valedora do Pobo despregou unha importante actividade en canto á súa atención á cidadanía. Un total de 19544 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	1427	(media mensual 119)
Atención telefónica	7380	(media mensual 615)
Expedientes de queixa	10736	(media mensual 895)
Reclamacións Carta de Servizos Valedora	1	
Total de actuacións	19544	

III. ASUNTOS

1. ASUNTOS EN 2021

O número de asuntos coñecidos foi de 3936, fronte aos 2912 do pasado ano, o que supón un incremento do 34 %.

2. ENTRADA DE ASUNTOS

Rexistrouse unha entrada media mensual de 328 asuntos, cun máximo de 502 no mes de xullo e un mínimo de 266 en decembro.

Mes	Entrada de Asuntos
Xaneiro	275
Febreiro	301
Marzo	344
Abril	269
Maio	339
Xuño	331
Xullo	502
Agosto	289
Setembro	347
Outubro	310
Novembro	363
Decembro	266
Total	**3936**

Media mensual de asuntos: 328

GRAFICOS: Entrada de asuntos por meses

IV. ASUNTOS POR ÁREAS

Tal e como se pode apreciar no seguinte cadro, as áreas con máis volume de asuntos foron Sanidade, con 899 (22,18 %), Emprego Público e Traballo, con 422 (10,72 %), Corporacións Locais e Servizos Municipais, con 428 (10,56 %), e Inclusión Social, con 302 (7,45 %).

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

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAXE
Emprego público e traballo	422	10,72%
Urbanismo	163	4,14%
Medio ambiente	144	3,65%
Educación	197	5,01%
Industria e comercio	117	2,93%
Agricultura, gandería e pesca	108	2,66%
Inclusión Social	302	7,45%
Emigración	2	0,04%
Sanidade	899	22,18%
Xustiza	105	2,59%
Administración económica e transportes	172	4,24%
Obras públicas e expropiacións	89	2,19%
Corporacións locais e servizos municipais	428	10,56%
Menores	44	1,08%
Dereitos lingüísticos	261	6,43%
Cultura, turismo e deportes	48	1,18%
Garantía dos dereitos dixitais	110	2,71%
Igualdade de xénero	40	0,98%
Transparencia	74	1,82%
Vivenda e desafiuzamentos	91	2,24%
Seguridade cidadá e protección civil	115	2,83%
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	4	0,09%
Outras	1	0,02%
Total	**3936**	

V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS

1. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ENTRE ÓRGANOS DA XUNTA DA GALICIA

A distribución dos asuntos que afectan ás consellerías sería a que figura no seguinte cadro.

Consellerías	Núm. Asuntos	Porcentaxes
Presidencia da Xunta de Galicia	7	0,32%
Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	45	2,07%
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	55	2,53%
Consellería de Emprego e Igualdade	13	0,60%
Consellería de Facenda e Administración Pública	128	5,88%
Consellería de Medio Ambiente Territorio e Vivenda	88	4,04%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	158	7,25%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	479	21,99%
Consellería de Sanidade	914	41,97%
Consellería de Política Social	242	11,11%
Consellería do Medio Rural	39	1,79%
Consellería do Mar	10	0,46%
Total	**2178**	

GRAFICO: DISTRIBUCIÓN POR CONSELLERIAS DOS ASUNTOS QUE AFECTAN Á XUNTA DE GALICIA

Outros organismos ou entidades	Núm. Asuntos	Porcentaxes
ABANCA	6	2,33
AMTEGA	97	37,60
Axencia Galega de Innovación	1	0,39
Axencia Galega de Turismo	1	0,39
Banco Sabadell	1	0,39
AQUALIA VIGO	1	0,39
Banco Santander	2	0,78
BANKINTER	1	0,39
BBVA	1	0,39
CAIXABANK	1	0,39
Centro Integrado Atención Emerxencias	1	0,39
COGAMI	1	0,39
Colexio de Avogados de Lugo	2	0,78
Colexio de Avogados de Coruña	1	0,39
Colexio de Avogados de Ourense	3	1,16
Colexio de Avogados de Pontevedra	3	1,16
Colexio de Avogados de Vigo	1	0,39
Colexio de Avogados de Santiago de Compostela	3	1,16
Colexio de Avogados de Ferrol	2	0,78
Comisión de Asistencia Xurídica Gratuita	3	1,16
Confederacion de Empresarios da Coruña	1	0,39
Confederación Hidrográfica Miño Sil	2	0,78
Consorcio As Mariñas	1	0,39
CRTVG	18	6,98
Delegado do Goberno	1	0,39
FEGAMP	3	1,16
Fiscal Superior de Galicia	3	1,16
NATURGY	7	2,71
TELEFONICA DE ESPAÑA	28	10,85
TRIBUNAL SUPERIOR DE XUSTIZA DE GALICIA	10	3,88
Universidade de Santiago de Compostela	19	7,36
Universidade da Coruña	5	1,94
Universidade de Vigo	3	1,16
R (comunicación)	1	0,39
Parque Nacional das Illas Atlánticas	1	0,39
CEIP Cardeal Quiroga Palacios	1	0,39
Directora Xerente da Cidade da Cultura	1	0,39
Ente Público Portos de Galicia	3	1,16
Entidade Menor de Berán	1	0,39
Escola Oficial de Idiomas da Coruña	1	0,39
Escola Oficial de Idiomas de Santiago de Compostela	1	0,39
HAYA REAL ESTATE	1	0,39
IBERCAJA BANCO	1	0,39
IMELGA	2	0,78

MONBUS	1	0,39
Colexio de Médicos da Coruña	1	0,39
Colexio Oficial de Aparelladores e Arquitectos Técnicos da Coruña	1	0,39
Consello da Avogacía Galega	1	0,39
Rexistro Civil de Lugo	1	0,39
SAREB	3	1,16
UNICAJA BANCO	1	0,39
Viaqua	2	0,78

VI. ASUNTOS REFERIDOS A DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS E CONCELLOS

Nestes cadros constan os datos numéricos sobre as queixas referidas ás deputacións provinciais e aos concellos.

1. QUEIXAS REFERIDAS ÁS DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS:

Deputación Provincial da Coruña	14
Deputación Provincial de Lugo	14
Deputación Provincial de Ourense	6
Deputación Provincial de Pontevedra	15

2. QUEIXAS REFERIDAS AOS CONCELLOS:

O concello con máis queixas foi Vigo (136), seguido de Santiago de Compostela (76) e da Coruña (62).

Os datos referidos aos concellos presentámolos distribuídos por provincias.

A. A Coruña

Concello	Núm. Queixas
Abegondo	6
Ames	15
Aranga	3
Ares	7
Arteixo	14
Arzúa	5
Baña, A	4
Bergondo	9
Betanzos	10
Boimorto	
Boiro	7

Concello	Núm. Queixas
Boqueixón	1
Brión	8
Cabana de Bergantiños	1
Cabanas	5
Camariñas	1
Cambre	12
Capela, A	
Carballo	6
Cariño	5
Carnota	2
Carral	3

Concello	Núm. Queixas
Cedeira	1
Cee	2
Cerceda	1
Cerdido	
Coirós	1
Corcubión	
Coristanco	1
Coruña, A	62
Culleredo	7
Curtis	3
Dodro	
Dumbría	4
Fene	3
Ferrol	28
Fisterra	5
Frades	
Irixoa, A	
Laxe	6
Laracha, A	3
Lousame	2
Malpica de Bergantiños	1
Mañón	
Mazaricos	3
Melide	5
Mesía	1
Miño	1
Moeche	1
Monfero	
Mugardos	3
Muxía	5
Muros	2
Narón	4
Neda	1
Negreira	4
Noia	3
Oleiros	8

Concello	Núm. Queixas
Ordes	1
Oroso	3
Ortigueira	1
Outes	1
Oza-Cesuras	6
Paderne	5
Padrón	12
Pino, O	3
Pobra do Caramiñal, A	14
Ponteceso	1
Pontedeume	7
Pontes de García Rodríguez, As	2
Porto do Son	4
Rianxo	5
Ribeira	20
Rois	
Sada	4
San Sadurniño	
Santa Comba	3
Santiago de Compostela	76
Santiso	1
Sobrado	2
Somozas	2
Teo	5
Toques	
Tordoia	
Touro	3
Trazo	1
Val do Dubra	1
Valdoviño	3
Vedra	
Vilarmaior	
Vilasantar	2
Vimianzo	
Zas	1
TOTAL A Coruña	**484**

B. Lugo

Concello	Núm. Queixas
Abadín	3
Alfoz	
Antas de Ulla	1
Baleira	
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	
Begonte	6
Bóveda	1
Burela	1
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	9
Cervo	2
Corgo, O	1
Cospeito	
Chantada	9
Folgoso do Courel	2
Fonsagrada, A	
Foz	2
Friol	1
Guitiriz	
Guntín	
Incio, O	2
Láncara	1
Lourenzá	3
Lugo	14
Meira	2
Mondoñedo	2
Monforte de Lemos	10
Monterroso	
Muras	3

Concello	Núm. Queixas
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	1
Pantón	4
Paradela	
Páramo, O	1
Pastoriza, A	2
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	1
Portomarín	1
Quiroga	
Rábade	
Ribadeo	4
Ribas de Sil	1
Ribeira de Piquín	
Riotorto	4
Samos	2
Sarria	2
Saviñao, O	1
Sober	1
Taboada	
Trabada	
Triacastela	
Valadouro, O	1
Vicedo, O	1
Vilalba	7
Viveiro	1
Xermade	1
Xove	1
TOTAL LUGO	**112**

C. Ourense

Concello	Núm. Queixas
Allariz	
Amoeiro	
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	1
Baños de Molgas	
Barbadás	3
Barco de Valdeorras, O	1
Beade	
Beariz	
Brancos, Vos	
Boborás	7
Bola, A	1
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	1
Carballiño, O	4
Cartelle	
Castrelo de Miño	1
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	
Cenlle	
Coles	1
Cortegada	
Cualedro	
Chandrexa de Queixa	
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	

Concello	Núm. Queixas
Irixo, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	1
Lobios	4
Maceda	1
Manzaneda	
Maside	2
Melón	
Merca, A	
Mesquita, A	
Montederramo	
Monterrei	1
Muíños	
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	1
Ourense	31
Paderne de Allariz	2
Padrenda	
Parada de Sil	2
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	1
Petín	
Piñor	
Pobra de Trives, A	1
Pontedeva	
Porqueira	1
Punxín	
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	1
Riós	1
Rúa, A	
Rubiá	

Concello	Núm. Queixas
San Amaro	1
San Cibrao das Viñas	2
San Cristovo de Cea	
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	
Taboadela	2
Teixeira, A	
Toén	1
Trasmiras	
Veiga, A	1
Verea	2
Verín	2
Viana do Bolo	
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	8
Vilar de Santos	
Vilardevós	1
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	3
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadañedo	
TOTAL OURENSE	**93**

D. Pontevedra

Concello	Núm. Queixas
Agolada	2
Arbo	
Baiona	14
Barro	2
Bueu	5
Caldas de Reis	2
Cambados	3
Campo Lameiro	1
Cangas do Morrazo	19
Cañiza, A	1
Catoira	1
Cerdedo-Cotobade	2
Covelo, O	1
Crecente	2
Cuntis	
Dozón	
Estrada, A	7
Forcarei	6
Fornelos de Montes	1
Gondomar	19
Grove, O	4
Guarda, A	20
Illa de Arousa, A	2
Lalín	5
Lama, A	1
Marín	8
Meaño	3
Meis	
Moaña	5
Mondariz	4
Mondariz-Balneario	6
Moraña	

Concello	Núm. Queixas
Mos	5
Neves, As	1
Nigrán	19
Oia	1
Pazos de Borbén	1
Poio	8
Pontearéas	17
Ponte Caldelas	2
Pontecesures	3
Pontevedra	27
Porriño, O	5
Portas	2
Redondela	5
Ribadumia	7
Rodeiro	
Rosal, O	4
Salceda de Caselas	3
Salvaterra de Miño	3
Sanxenxo	14
Silleda	4
Soutomaior	
Tomiño	3
Tui	6
Valga	4
Vigo	136
Vila de Cruces	3
Vilaboa	3
Vilagarcía de Arousa	19
Vilanova de Arousa	4
TOTAL PONTEVEDRA	**455**

VII. ACTUACIÓNS DE OFICIO

As actuacións de oficio foron 103.

O reparto por áreas de traballo é o seguinte:

ÁREAS	QUEIXAS DE OFICIO
Inclusión social	32
Vivenda e desafiuzamentos	31
Garantía dos dereitos dixitais	15
Medio ambiente	10
Sanidade	5
Igualdade de xénero	5
Industria e comercio	2
Corporacións locais e servizos municipais	1
Discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero	1
Dereitos lingüísticos	1
TOTAL	**103**

VIII. ENTRADAS E SAÍDAS DE DOCUMENTOS

As entradas de documentos que se recibiron na institución durante 2021 foron 18 664, o que dá unha media mensual de 1555 entradas.

Neste mesmo ano a institución trasladou un total de 20 325 documentos, o que supón unha media de 1693 saídas por mes.

ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

MES	ENTRADAS	SAIDAS
xaneiro	932	2001
febreiro	1212	1686
marzo	1015	1452
abril	5823	1912
maio	1055	1535
xuño	1061	1762
xullo	1135	1890
agosto	865	1007
setembro	1813	1836
outubro	1059	1834
novembro	1162	1680
decembro	1532	1730
TOTALES	18664	20325

Media mensual de entradas 1555
Media mensual de saídas: 1693

GRÁFICO: ENTRADAS E SAÍDAS DE ESCRITOS POR MESES

IX. QUEIXAS CUN MESMO ASUNTO E DIFERENTES RECLAMANTES

EXPEDIENTES	ADMINISTRACION AFECTADA	ASUNTO	RECLAMANTES
Q/1314/21 a Q/5949/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Implantación de estudos postobrigatorios no concello de Salceda de Caselas e adscrición do alumnado do IES Pedras Rubias	4636
Q/8060/21 a Q/8773/21	Consellería de Sanidade	Peche do centro de saúde de Paradela-Meis e solicitude de reapertura	713
Q/9879/21 a Q/10488/21	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Falta de adaptación das liñas de autobuses as entradas e saídas dos IES de Noia	609
Q/5957/21 e outros	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Discriminación do alumnado de centros concertados nos recursos persoais e materiais de NEAE	296

Q/455/21 a Q/551/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Falta de medidas de protección anti-COVID no funcionamento do comedor escolar do CEIP San Marcos de Abegondo	96
Q/7925/21 a Q/8012/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Solicitude de xornada continua no CEIP Plurilingüe de Outes	87
Q/583/21 a Q/663/21	Remitidas ao Defensor del Pueblo	Denuncias sen resposta das administracións afectadas por incumprimento das normas laborais por parte dos titulares de licenzas de taxi que teñen contratados empregados	80
Q/82/21 a Q/136/21	Consellería de Política Social	Desacordo coas condicións laborais, de seguridade e de conciliación dos traballadores/as da Residencia de Maiores de Pontevedra	54
Q/9803/21 a Q/9850/21	Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Proxectos de parques eólicos en Meirama e Encrobas	47

Q/6243/21 a Q/6288/21	Consellería de Sanidade	Falta de resposta do Sergas ás reclamacións por non respectar o sistema de chamamentos das listaxes de contratación temporal na categoría profesional de celadores no HULA	45
Q/9152/21 e outros	Consellería de Facenda e Administración Pública	Irregularidades no proceso selectivo de acceso libre ao corpo auxiliar da administración xeral da CA no Subgrupo C2	41
Q/6434/21 a Q/6473/21	Remitidas ao Defensor del Pueblo	Solicitude de servizos de internet por rede de fibra óptica nun núcleo do Concello de Becerreá	40
Q/8023/21 a Q/8053/21	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Peche do camiño de acceso a fincas e danos a presas de rego por mor de obras de acondicionamento dunha estrada no Concello de Ponte Caldelas por parte da Consellería de Infraestruturas	30
Q/10651/21 a Q/10678/21	Concello de Chantada	Incumprimento da normativa de benestar animal por parte do Concello de Chantada	27

X. CURSO DOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁIS COLECTIVAS)

O total dos 10737 expedientes clasifícanse en tres grupos:

-Queixas que admitimos a trámite, distinguindo entre aquelas nas que concluímos a súa tramitación durante 2021 e as que continuaban en trámite ao finalizar o exercicio.

-Queixas que non foron admitidas a trámite por carecer das condicións esixidas pola lei que rexe a nosa institución, mencionando a causa.

-Queixas que enviamos ao *Defensor del Pueblo* ou a Comisionados Parlamentarios Autonómicos, por ser da súa competencia.

CURSO DOS EXPEDIENTES

QUEIXAS PRESENTADAS	Núm.	
Admitidas:		**10047**
	Concluídas	7342
	En trámite	2699
Non admitidas		**326**
	Causas:	
	Non actuación administrativa irregular	2
	Non actuación administrativa previa	70
	Relación xurídico-privada	26
	Competencia xudicial	39
	Non competencia do Valedor do Pobo	26
	Carencia de fundamento	2
	Asunto sub-iudice	3
	Inexistencia de pretensión	0
	Prazo superior a un ano	3
	Queixa anónima	5
	Por se-lo interesado autoridade administrativa	1
	Outras	149
Remitidas a outras defensorías		**364**

GRAFICO: CURSO DOS EXPEDIENTES (%)

XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS

No seguinte cadro ofrecemos as actuacións que se refiren ás administracións públicas galegas. Quedan fóra as que se refiren á Administración Xeral do Estado, aos órganos xurisdicionais e as entidades privadas.

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.

E debe terse en conta tamén que esta estatística está referida a expedientes, non a asuntos, polo que se contabilizan as queixas colectivas.

Administración		Queixas	
		Número	Porcentaxe
Administración autonómica		9436	87,44%
Concellos		1149	10,65%
Mancomunidades		1	0,01%
Deputacións Provinciais		49	0,45%
Corporacións públicas		128	1,19%
Universidades galegas:		28	0,26%
* Santiago de Compostela	19		
* A Coruña	5		
* Vigo	3		
* CIUG	1		
Total		**10791**	**100%**

GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DAS ACTUACIÓNS ENTRE AS ADMINISTRACIÓNS GALEGAS

XII. DATOS SOCIOLÓXICOS DOS EXPEDIENTES

EXPEDIENTES 2021: 10 737**.**

DATOS SOCIOLÓXICOS (referidos a 10 634 queixas, dado que 103 queixas son de oficio).

PERSOAS RECLAMANTES:

Mulleres	5502
Homes	5132

IDIOMA:

Galego	8129
Castelán	2504

MEDIO DAS PERSOAS RECLAMANTES:

Medio urbano	7745
Medio rural	2889

PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Galicia	10 420
Fóra de Galicia	214

MODO DE PRESENTACION DAS QUEIXAS:

Presencial ou por correo postal	1052
Páxina web do Valedor do Pobo	3300
Correo electrónico	6282

XIII. PROCEDENCIA DOS EXPEDIENTES

1. PROCEDENCIA 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 Ourense. Pontevedra é, tamén, 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	2707	25,98%	24,12
Lugo	726	6,97%	22
Ourense	415	3,98%	13,47
Pontevedra	6572	63,07%	69,84
Total Galicia	**10420**	**100%**	**38,59**
Fóra de Galicia	**214**		

GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR PROVINCIAS

2. PROCEDENCIA POR CONCELLOS

A Coruña

A Baña	9
A Coruña	482
A Laracha	5
A Pobra do Caramiñal	17
Abegondo	104
Ames	51
Aranga	1
Ares	13
Arteixo	26
Arzúa	8
As Pontes de García Rodriguez	7
As Somozas	1
Bergondo	14
Betanzos	31
Boiro	22
Boqueixón	3
Brión	15
Cabana de Bergantiños	2
Cabanas	8
Camariñas	3
Cambre	22
Carballo	31
Cariño	3
Carnota	4
Carral	8
Cedeira	4
Cee	6
Cerceda	51
Coirós	1
Corcubión	5
Coristanco	4
Culleredo	26
Curtis	5
Dumbría	5
Fene	12
Ferrol	69
Fisterra	4
Frades	3
Irixoa	1
Laxe	7
Lousame	6
Malpica de Bergantiños	4
Mazaricos	2
Melide	8
Mesía	4
Miño	3
Moeche	1
Monfero	8
Mugardos	6
Muros	391
Muxía	6
Narón	27
Neda	6
Negreira	11
Noia	9
O Pino	8
Oleiros	37
Ordes	12
Oroso	13
Ortigueira	8
Outes	226
Oza-Cesuras	9
Paderne	3
Padrón	14
Ponteceso	6
Pontedeume	3
Porto do Son	11
Rianxo	8
Ribeira	43

Rois	3
Sada	35
San Sadurniño	1
Santa Comba	29
Santiago de Compostela	585
Santiso	3
Sobrado	1
Teo	26
Tordoia	2
Touro	7

Trazo	1
Val do Dubra	2
Valdoviño	7
Vedra	4
Vilarmaior	2
Vilasantar	3
Vimianzo	2
Zas	3
TOTAL A CORUÑA	**2707**

LUGO

A Pastoriza	1
A Pobra do Brollón	1
A Pontenova	1
Abadín	1
Baleira	1
Barreiros	2
Becerreá	48
Begonte	7
Burela	5
Carballedo	2
Castro de Rei	5
Castroverde	2
Cervantes	9
Cervo	6
Chantada	53
Cospeito	2
Folgoso do Courel	106
Foz	17
Friol	2
Guitiriz	2
Láncara	1
Lourenzá	3
Lugo	269
Meira	4
Mondoñedo	3
Monforte de Lemos	45
Monterroso	2
Muras	1
O Corgo	2

O Incio	4
O Páramo	1
O Saviñao	7
O Valadouro	2
Ourol	1
Outeiro de Rei	5
Palas de Rei	5
Pantón	9
Pol	3
Portomarín	4
Rábade	1
Ribadeo	5
Riotorto	8
Samos	2
Sarria	15
Sober	2
Trabada	1
Vilalba	10
Viveiro	32
Xermade	1
Xove	5
TOTAL LUGO	**726**

OURENSE

A Bola	1
A Gudiña	1
A Merca	1
A Peroxa	2
A Veiga	1
Allariz	4
Baltar	1
Barbadás	4
Cartelle	2
Castrelo de Miño	2
Celanova	5
Cenlle	2
Coles	1
Gomesende	1
Laza	1
Leiro	2
Lobeira	1
Lobios	4
Maceda	1

Nogueira de Ramuín	4
O Barco de Valdeorras	4
O Carballiño	22
O Pereiro de Aguiar	17
Oímbra	1
Ourense	289
Parada de Sil	4
Porqueira	4
Ramirás	1
Riós	4
San Cibrao das Viñas	2
San Cristovo de Cea	1
Taboadela	1
Trasmiras	1
Verea	1
Verín	12
Vilar de Barrio	6
Xinzo de Limia	4
TOTAL OURENSE	**415**

PONTEVEDRA

A Cañiza	6
A Estrada	18
A Guarda	29
A Illa de Arousa	4
A Lama	6
Agolada	2
Arbo	1
As Neves	7
Baiona	20
Barro	5
Bueu	8
Caldas de Reis	3
Cambados	11
Campo Lameiro	1
Cangas	64
Catoira	2
Cerdedo-Cotobade	1
Covelo	1
Crecente	1
Cuntis	7
Forcarei	7
Gondomar	26
Lalín	10
Marín	30
Meaño	6
Meis	716
Moaña	1
Moaña	21
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	1

Moraña	1
Mos	13
Nigrán	29
O Grove	15
O Rosal	4
Oia	1
Pazos de Borbén	1
Poio	18
Ponte Caldelas	36
Pontearéas	38
Pontecesures	4
Pontevedra	202
Porriño, O	24
Portas	3
Redondela	14
Ribadumia	11
Rodeiro	1
Salceda de Caselas	4653
Salvaterra de Miño	5
Sanxenxo	16
Silleda	10
Tomiño	11
Tui	14
Valga	8
Vigo	347
Vila de Cruces	2
Vilaboa	7
Vilagarcía de Arousa	54
Vilanova de Arousa	12
TOTAL PONTEVEDRA	**6572**

CAPITULO 3: RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS

DEREITOS LINGÜÍSTICOS

I. INTRODUCIÓN

A Constitución española recoñece que as linguas de España son un patrimonio cultural que deberá ser obxecto de respecto e protección, tras declarar a cooficialidade das linguas distintas do castelán nas respectivas comunidades autónomas, de acordo cos seus estatutos. O Estatuto de autonomía de Galicia, no seu artigo 5, dispón que "A lingua propia de Galicia é o galego" e que «Os poderes públicos de Galicia garantirán o emprego do galego en todos os planos da vida pública, cultural e informativa…».

A Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, no artigo 2, reitera este mandato, concretando que «Os poderes públicos de Galicia garantirán o uso normal do galego e do castelán, linguas oficiais da Comunidade Autónoma galega». E establece no seu artigo 4.1 que «O galego, como lingua propia de Galicia, é lingua oficial das institucións da comunidade autónoma, da súa Administración local e das entidades públicas dependentes da comunidade autónoma». Ademais, no artigo 6.4 prevé que «a Xunta ditará as disposicións necesarias para a normalización progresiva do uso do galego. As corporacións locais deberán facelo de acordo coas normas recollidas nesta lei». No artigo 22 sinala que «o Goberno galego asumirá a dirección técnica e o seguimento do proceso de normalización da lingua galega; asesorará a Administración e os particulares, e coordinará os servizos encamiñados a conseguir os obxectivos desa lei», e no seu artigo 25, «o Goberno galego e as corporacións locais dentro do seu ámbito fomentarán a normalización do uso do galego nas actividades mercantís publicitarias, culturais, asociativas, deportivas e outras».

A Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minoritarias, feita en Estrasburgo o 5 de novembro de 1992, ratificada polo Estado español mediante o Instrumento de ratificación publicado no Boletín Oficial del Estado núm. 222, do 15 de setembro de 2001, establece, no seu artigo 10.2, que as autoridades locais se comprometen a permitir e a fomentar o emprego das linguas rexionais ou minoritarias no marco da Administración local e, en concreto, nas solicitudes, nos textos oficiais, nos debates das súas asembleas e na toponimia, así como do resto de actividades que as administracións realicen por si mesmas ou por terceiros interpostos para a prestación dos servizos públicos garantidos, segundo se establece no parágrafo 3 deste mesmo artigo.

Da análise dos expedientes de queixa tramitados este ano cabe salientar o papel normalizador das corporacións locais por medio da xeneralización do uso do galego como principal lingua de traballo e comunicación dos concellos cos cidadáns. Entre a elevada porcentaxe de expedientes que foron concluídos positivamente, que representa case a metade do total de expedientes tramitados, a meirande parte afectaban ao Sergas e ás administracións locais. Destaca a aberta e dilixente colaboración destes concellos con esta institución na promoción do uso da lingua galega e no respecto aos dereitos lingüísticos nos numerosos casos nos que a intervención desta institución, requirindo información

sobre os feitos, orixinou que a administración local afectada revisase a situación, comprobase o problema que motivou a queixa e adoptase as medidas adecuadas para resolvelo.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Nesta área de supervisión, durante o ano 2021, o total de reclamantes coincide co total de asuntos.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	261		261	
Admitidas	193	73%	193	73%
Non admitidas	32	13%	32	13%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	36	14%	36	14%

No informe sobre dereitos lingüísticos do ano 2020 destacábamos dous datos. O número de expedientes de queixa presentados diante da institución duplicárase, pasando de 48 queixas a 96 expedientes recibidos nese exercicio. Por outra parte, salientábase no informe a intensa actividade da Mesa pola Normalización Lingüística e o Observatorio de Dereitos Lingüísticos, entidades de defensa da lingua que promoveron 74 queixas, o 77% dos expedientes tramitados.

Novamente, eses dous datos débense subliñar no informe do ano 2021. Os 96 expedientes tramitados o pasado ano, case triplicáronse neste exercicio. Das 261 queixas recibidas, a Mesa pola Normalización Lingüística e o Observatorio de Dereitos Lingüísticos presentou 234. En 35 expedientes, o asunto afectaba a órganos ou entidades da Administración xeral do Estado e foron remitidos ao *Defensor del Pueblo*, como veremos, polo que o número de asuntos promovidos pola Mesa e tramitados por esta institución foi de 199. Deles, a investigación concluíu positivamente en 79 casos, sen precisar ningunha resolución, polo que compróbase que a reclamación estaba fundamentada e a actuación administrativa foi corrixida tras iniciarse a nosa actividade de supervisión.

As queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* referíanse, principalmente, á falta de uso do galego en servizos, aplicacións ou megafonía de traxectos de Renfe con orixe ou destino en Galicia; a exclusión do galego en instalacións de ADIF ou nas súas infraestruturas comerciais a través de Vialia; as mensaxes exclusivamente en castelán nas certificacións ou

localizacións de envíos de Correos; dispoñibilidade só en castelán de formularios ou certificados nas sedes electrónicas de diversos ministerios do Goberno de España ou do SEPE, así como rexistros de actividades neses órganos da Administración Xeral do Estado; e os supostos de topónimos deturpados nas paxinas web de organismos estatais.

En estreita relación co anterior están a meirande parte das queixas que non foron admitidas a trámite, un total de 32 expedientes. Con carácter xeral, as inadmisións responderon a dous criterios legais: a falta dunha actuación administrativa previa ou a existencia dunha relación xurídica privada. Sobre a primeira cuestión, a Mesa presentou oito queixas por mor de grallas ortográficas ou erros lingüísticos en textos ou carteis. Estas queixas non foron admitidas a trámite xa que as incorreccións lingüísticas ou ortográficas non son actos administrativos susceptibles de supervisión. Trátase de meros erros de feito, agás que se produzan en contextos nos que poden verse afectados dereitos, como sucede cos erros nos textos dos exames dos procesos selectivos ou probas de similar natureza, nas que a incorrección lingüística ou ortográfica pode inducir a confusión na comprensión das cuestións formuladas ou na resposta correcta. Cando incidían nestes supostos admitíronse as queixas a trámite, ao considerar que os erros podían condicionar os resultados das probas e as resolucións administrativas derivadas destas convocatorias.

A exclusión do uso do galego en relacións xurídicas privadas queda fóra da nosas competencias de supervisión xa que non atinxe á obriga dos poderes públicos en Galicia de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas e de potenciar a utilización do galego na vida pública, cultural e informativa. No apartado seguinte analizaremos polo miúdo esta cuestión.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	163	85%	163	85%
En trámite	30	15%	30	15%

No que atinxe ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	0	1	1	1	0
2020	28	8	36	29	7

Entre os expedientes iniciados en anos anteriores e os desta anualidade concluíronse un total de 193 queixas. Delas, 97 foron concluídas positivamente e foron aceptadas totalmente catro das seis resolucións formuladas, o que dá unha porcentaxe de finalización positiva superior ao 50%. O resto dos expedientes foron concluídos considerando a actuación administrativa correcta ou non detectando unha actividade lesiva dos dereitos lingüísticos.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. O GALEGO NAS EMPRESAS E NAS ENTIDADES PRIVADAS

A obriga de respectar os dereitos lingüísticos da cidadanía galega non incumbe só ás administracións públicas. Tamén as empresas privadas que prestan os seus servizos en Galicia deben respectar o dereito dos galegos a se expresar nesta lingua dentro do territorio, como recoñecen, entre outras, a Lei 1/2010, relativa aos servizos no mercado interior (disposición adicional sexta) e a Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, que recoñece no seu artigo 46 que os consumidores, nas súas relacións de consumo, teñen dereito a usar calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia, sempre e cando a contratación se realizase ou o consentimento se manifestase no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, así como nos supostos de publicidade, ofertas, promocións ou comunicacións comerciais recibidas en Galicia.

No mesmo artigo prevese que, sen prexuízo das esixencias legais e regulamentarias relativas á utilización do castelán na etiquetaxe e na presentación dos bens e servizos comercializados en España e as súas excepcións, na etiquetaxe dos produtos, así como na publicidade, as ofertas, as promocións ou as comunicacións comerciais realizadas en Galicia poderá utilizarse calquera dos idiomas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia. A Administración autonómica incentivará a utilización da lingua galega na oferta de compra, na información de carácter fixo e documentación, nas relacións entre os consumidores, e destes cos ofertantes.

Polo tanto, as empresas galegas deben respectar o dereito a usar calquera das linguas oficiais de Galicia. Por esta razón, supervisamos a actividade destas empresas cando poida entenderse que os dereitos lingüísticos dos galegos nas súas relacións de consumo non teñan sido respectados, vulnerando o dereito a contratar e recibir en galego as comunicacións das empresas privadas concesionarias de servizos públicos, das empresas que realizan a prestación de servizos esenciais, como as telecomunicacións, ou das entidades colaboradoras coa Administración pública como as entidades bancarias.

Porén, son numerosas as queixas polo feito de que unha empresa privada, mesmo empresas multinacionais, non utilice o galego nas súas actividades publicitarias ou nas súas redes sociais; nas máquinas expendedoras dos seus produtos; no servizo de atención ao cliente a través do denominados "*call center*"; nas canles de venta ou na información sobre contidos, servizos, oferta e compra de produtos das compañías nas súas paxinas web. A normativa autonómica non establece a obrigatoriedade do uso do galego para as empresas que, como sociedades mercantís, réxense polo dereito privado.

Neste punto, cómpre distinguir o ámbito de uso lingüístico. Cando a empresa é concesionaria dun servizo público ou presta servizos de telecomunicacións, que son servizos de interese xeral, a empresa esta suxeita a obrigas específicas de servizo público. Este foi o caso dunha queixa presentada porque Telefónica non poñía a disposición das e dos usuarios o Regulamento do Servizo de Defensa do Cliente en lingua galega. No informe recibido, Telefónica indica que se poñía en contacto con esta institución para informar da situación da reclamación efectuada e a resolución dada polo Servizo de Defensa do Cliente (SDC) en data 23/12/2020, sobre a habilitación do Regulamento do Servizo de Defensa do Cliente en lingua galega. Telefónica comunicou que agradecía a nosa observación e tomaban nota, informando que ían proceder a traducir o Regulamento do Servizo de Defensa do Cliente á lingua galega. Axiña estivese traducido, poñeríase a disposición na páxina web xunto coas versións en castelán, catalán e éuscaro.

A empresa agradeceu a información que lles foi facilitada, engadindo que esta información constitúe un elemento moi valioso para identificar áreas de mellora nos servizos e procesos internos do Grupo Telefónica, comprometéndose a traballar para que estas melloras sexan tomadas en consideración polos seus responsables.

Novamente, os trámites da tarxeta Xente Nova deron lugar á presentación de queixas. A Mesa reiterou a reclamación de que o contrato da tarxeta Xente Nova continuaba a estar soamente dispoñíbel en español nas oficinas de Abanca como entidade colaboradora. Ante iso requirimos información á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade. No informe achegado pola Administración indicábase que, coa finalidade de atender queixas anteriores sobre a mesma problemática presentadas pola Mesa pola Normalización Lingüística, no mes de xuño de 2021 o director xeral de Mobilidade remitiulle ao director de Medios de Pago de Abanca unha carta requirindo que, por parte desa entidade, se garanta que en todas as comunicacións e documentación que se realicen desde Abanca, relacionadas co proxecto da tarxeta de transporte de Galicia (TMG), ou da TMG Xente Nova, estea prevista a dispoñibilidade dunha versión en galego en condicións de acceso e dispoñibilidade, cando menos, análogas á versión en castelán. Na dita carta, solicitóuselle que se emendasen coa maior brevidade as deficiencias sinaladas pola Mesa pola Normalización Lingüística e que se informase á Xunta de Galicia sobre as medidas correctoras adoptadas e os seus prazos de execución.

Dado que na Dirección Xeral de Mobilidade non se recibiu a información requirida sobre as medidas adoptadas por Abanca durante este período, o día 31/08/2021, dende o Servizo

de Coordinación dos Plans de Transporte da Dirección Xeral de Mobilidade, reiterouse a solicitude de información á persoa interlocutora habitual designada por esa entidade. O día 07/09/2021, en resposta a dita solicitude indican que a entidade está a valorar os prazos que precisa para adoptar as solucións tecnolóxicas necesarias para atender este requirimento. O informe indicaba:

"Ao non concretar nesta resposta a información demandada, reiterouse á entidade noutras tres ocasións durante o mes en setembro a mesma petición ao respecto das medidas correctoras adoptadas e os seus prazos, sen que se conseguise dispoñer da información necesaria para poder facilitar a resposta requirida pola institución da Valedora do Pobo.

Ante esta situación, o día 05/10/2021, a conselleira de Infraestruturas e Mobilidade remitiulle unha carta ao director xeral de IT, Información, Procesos e Operacións de Abanca na que se require de novo que, coa maior brevidade, se garanta a dispoñibilidade dunha versión en galego de todas as comunicacións e documentación que se realicen desde Abanca relacionadas co proxecto da tarxeta de transporte de Galicia (TMG), ou da TMG Xente Nova, en condicións de acceso e dispoñibilidade, cando menos, análogas á versión en castelán e que se informe á Xunta de Galicia das medidas adoptadas para emendar a deficiencia.

Na data do 9 de decembro, recibiuse un informe complementario da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, elaborado polo subdirector xeral de Ordenación do Transporte no que se comunica que o día 01/12/2021 Abanca respondeu aos requirimentos da consellería cunha comunicación desde o seu Departamento de Innovación á Dirección Xeral de Mobilidade indicando que desde o día 22/11/2021 xa está en produción o novo contrato da TMG XN e da TMG en galego para todos aqueles usuarios que teñan marcado o idioma galego como preferente. De conformidade co exposto, desde a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade entendéronse corrixidas as deficiencias detectadas pola Mesa pola Normalización Lingüística.

Noutras queixas maniféstase o malestar por recibir atención telefónica só en castelán cando se chama a unha empresa privada ou na atención directa ao público polos seus empregados. Este tipo de situacións non poden dar lugar ao inicio de actuacións por parte desta institución, cando se producen en empresas ou entidades rexidas polo dereito privado (clubs ou sociedades deportivas, empresas de distribución ou reparto de paquetería, supermercados ou locais de restauración ou lecer, entre outros).

2. O USO DO GALEGO NO SERGAS

Entre as numerosas conclusións positivas é necesario destacar a colaboración da Consellería de Sanidade e do Sergas para corrixir prácticas inadecuadas sobre o uso do galego en centros de saúde e hospitais; nas continuas mensaxes aos usuarios do sistema sanitario galego derivadas das citas nas sucesivas campañas de vacinación contra a COVID-

19; as incidencias rexistradas durante este proceso de vacinación masiva; a comunicación dos resultados das probas diagnósticas do coronavirus; o seguimento de casos e contactos estreitos e as informacións sobre medidas de prevención.

A pandemia da COVID-19 mantivo neste segundo ano uns niveis de presión asistencial similares aos de 2020. Malia isto, a Consellería de Sanidade amosou unha clara vontade de respectar os dereitos lingüísticos e cumprir coa obriga dos poderes públicos de Galicia de promover o uso normal da lingua galega, oralmente ou por escrito, nas súas relacións cos cidadáns.

Varias queixas foron promovidas pola presencia de carteis en castelán en centros de saúde. No ámbito da Consellería de Sanidade e do Servizo Galega de Saúde, para dar cumprimento á promoción do uso do galego por parte dos poderes públicos de Galicia e impulsar a xeneralización do uso da lingua galega na Administración sanitaria, foi ditada a Instrución 11/2005, do 8 de novembro, de emprego do galego nos documentos da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde, instrución que determina que nas comunicacións escritas, orixinais ou normalizadas, así como nas publicacións, documentación informativa, carteis, folletos ou boletíns, se empregará o idioma galego.

As Xerencias das distintas Áreas sanitarias manifestaron a súa disposición de velar activamente polo cumprimento do disposto na normativa citada, empregando o galego en toda a documentación escrita dos seus ámbitos de actuación, incluíndo todo tipo de documentación e soporte, resolucións e acordos; notificacións; actas e certificados; informes; oficios e notas interiores, seguindo o mesmo criterio en todas as publicacións, documentación informativa, carteis, folletos ou boletíns elaborados directamente polas Xerencias da Área, ao igual que ocorre na sinalización dos diferentes centros adscritos á mesma.

Na Área sanitaria de Ourense, Verín e O Barco de Valdeorras ditouse un protocolo de ordenación, solicitude e reposición dos carteis e sinaléctica (20/12/2012) no que se establece o procedemento para a súa solicitude ou renovación, coa finalidade de coordinar e estandarizar os carteis e a sinalización. Se un profesional considera que existe unha necesidade informativa ou de sinalización, co visto bo do seu inmediato responsable, debe solicitalo ao servizo de Comunicación, sendo este servizo e a Dirección, cando procede, a competente para autorizar carteis, avisos ou sinais.

A práctica normal é que os carteis informativos dos centros de saúde estean editados en galego, cumprindo as instrucións e os protocolos establecidos. En ocasións, o persoal sanitario elabora carteis ou avisos que non teñen carácter informativo oficial senón que conteñen indicacións puntuais para ordenar un servizo sanitario. O Sergas reitera a instrución de que deben absterse de elaborar e colocar avisos que non se axusten á normativa e os protocolos establecidos.

As mensaxes de citas de vacinación ou cribados por poboación suscitaron tamén varias queixas, promovidas na súa meirande parte pola Mesa pola Normalización Lingüística tras recibir información dos usuarios na Liña do Galego. A Consellería de Sanidade informou que a linguaxe das mensaxes e comunicacións coas persoas usuarias do Servizo Galego de Saúde é elixida por estes e está rexistrada na aplicación correspondente (SIGAP). En ocasións, prodúcense erros informáticos no rexistro da opción lingüística seleccionada. O idioma elixido a efectos de notificacións pódese modificar a petición da persoa usuaria ou ben de maneira presencial no punto administrativo do seu centro de saúde, ou ben de forma telemática mediante a ligazón na web á subscrición a avisos e notificacións personalizadas do Servizo Galego de Saúde:

https://www.sergas.es/A-nosa-organizacion/Subscricion-SMS-personalizada?idioma=ga

Os informes do Sergas subliñan que, como Administración sanitaria, as Xerencias promoven o uso da lingua galega tanto oralmente como por escrito nas relacións cos cidadáns, tentando respectar as normas de aplicación sobre dereitos lingüísticos na Comunidade Autónoma de Galicia e agradecendo as achegas, as observacións e suxestións de mellora dende A Mesa, ao fin de seguir a facilitar a comunicación coas persoas ás que se presta atención clínica.

Nunha queixa tramitada no primeiro trimestre de 2021 manifestábase á falta de atención en galego a unha persoa galegofalante no teléfono do Sergas sobre COVID-19. Na información aportada pola Subdirección Xeral de Xestión Asistencial e Innovación da Dirección Xeral de Asistencia Sanitaria sinalábase que a liña gratuíta 900 400 116 se creou había aproximadamente un ano como instrumento necesario para a información á cidadanía sobre a pandemia. Como exemplo, o informe sinalaba que o número de chamadas rexistradas era de 216.154 nos 4 meses que ían dende o 1 de agosto ao 3 de decembro de 2021. Isto supón que durante o ano da pandemia o número mínimo de chamadas sería de preto de 700.000 chamadas. Malia isto, o informe indicaba que a Consellería de Sanidade non recibira ningunha queixa ao respecto da interlocución en galego coa cidadanía por parte do teléfono da COVID-19 pero que, por mor da queixa, lembraríase ao persoal da liña COVID 900400116 a obrigatoriedade do cumprimento do artigo 5 do Estatuto de Autonomía de Galicia.

Este é o caso das chamadas ao servizo telefónico de incidencias da vacina da COVID (881 002 021). A crise sanitaria afectou de forma moi significativa á situación sanitaria e social en España, en xeral, e en Galicia en particular, recoñecéndose unha situación de emerxencia de saúde pública que provocou a necesidade de adoptar medidas urxentes e extraordinarias a nivel social e económico, reflectidas á súa vez no Real Decreto-lei 8/2020, do 17 de marzo de 2020.

Para facer fronte a esta situación grave e excepcional derivada da rápida propagación da enfermidade foi indispensable reaccionar de forma urxente co obxecto de intentar minimizar o seu impacto e garantir os servizos esenciais de información e atención

sanitaria, adoptando medidas encamiñadas a cubrir a necesidade de que os sintomáticos comunicasen a súa situación e reforzar os mecanismos de control e seguimento ante posibles casos positivos. Entre outras medidas, considerouse necesario aumentar de maneira notable o servizo de atención telefónica co fin de garantir uns niveis de atención e calidade dos servizos vinculados co COVID-19, polo que o Servizo Galego de Saúde e a Consellería de Sanidade, a través da Dirección Xeral de Saúde Pública, en data 1 de xullo de 2020 encargaron a Galaria, empresa pública de servizos sanitarios, S.A., sociedade pública autonómica, por razóns de eficacia, a realización das xestións necesarias para a prestación de servizos de "*contact center*" relacionados co teléfono 881002021.

As características deste servizo son as seguintes:
· Chamadas das persoas que residindo fóra da C.A. de Galicia, se atopen en territorio galego de maneira temporal e que presenten sintomatoloxía que poda ser compatible con infección pola enfermidade COVID-19
· Chamadas para completar a declaración de visitantes de acordo coa obriga de comunicación prevista na Orde de 27 de xullo de 2020 pola que se establecen medidas de prevención para facer fronte a crise sanitaria ocasionada polo COVID-19, en relación coa chegada á Comunidade Autónoma de Galicia de persoas procedentes de outros territorios.
· Chamadas para modificar os datos de contacto para aquelas persoas interesadas en cambiar o seu teléfono de contacto vinculado coa súa tarxeta sanitaria.
· Chamadas relacionadas con consultas de vacinación por COVID-19

A demanda do teléfono 881 002021, dados os diferentes servizos obxecto de atención, foi elevadísima como se reflicte nos seguintes datos de só tres meses de 2021 remitidos no informe sobre o número de chamadas recibidas:

	ABRIL	MAIO	XUÑO (ata día 15)
SÍNTOMAS	1.547	1.517	1.242
NOTIFICACIÓN	10.192	5.686	5.167
TARXETA	33.979	14.177	9.516
VACINACIÓN	81.570	114.469	73.821
TOTAL	127.288	135.849	89.746

Esta situación derivou en que nalgunhas franxas horarias tivesen que estar dispoñibles máis de 60 tele-operadores para poder atender o elevado número de chamadas. En todo momento (e tal e como se establece en tódolos servizos telefónicos prestados polo Servizo galego de Saúde) requírese que os operadores sexan perfectamente bilingües para atender indistintamente chamadas en galego e castelán, empregando en todo momento o mesmo idioma no que se comunica a persoa demandante do servizo.

Adicionalmente, de forma reiterada e regular, comunícase esta obriga aos supervisores e responsables do servizo para que na prestación do mesmo se demanden tele-operadores bilingües e que na formación e instrucións que sexa necesario impartir se lembre de forma

expresa a obrigatoriedade de empregalo idioma da persoa que chama ao 881 002 021, reiterando o compromiso de garantir o uso normal e oficial dos dous idiomas.

En relación cunha queixa recibida sobre unha locución automática de selección de opcións no teléfono de atención ao coronavirus exclusivamente en castelán, postos en contacto telefónico coa xerencia de Galaria, indicouse que se faría todo o posible por corrixir de inmediato o *software* do centro de contacto engadindo a lingua galega á locución de recepción da chamada, como se fixo.

Nalgunhas queixas trasladábase que, a pesar de falar todo o tempo en galego e solicitar atención nesta lingua, a persoa que atendeu a chamada utilizou exclusivamente en castelán. Na información aportada pola xerente de Galaria, Empresa Pública de Servizos Sanitarios, comunícase que no teléfono da vacina COVID (881 002 021), hai unha opción para que contesten en galego ou en castelán. Para poder corrixir o erro, insistiuse en que se estaba a formar aos axentes que reciben as chamadas para que contesten nos dous idiomas. O informe de Galaria agradecía a comunicación da incidencia e concluía trasladando desculpas polas molestias que se lle puideron ocasionar á persoa que promoveu a queixa, manifestando que se estaba a traballar para mellorar este tipo de situacións.

En relación coa imposibilidade de se comunicar en galego nalgunhas chamadas realizadas para informar de contacto estreito con casos positivos, o Sergas indicou que calquera usuario do Servizo Galego de Saúde ten dereito a usar o galego no ámbito da súa atención sanitaria. O respecto á lingua dos pacientes e, en xeral, dos usuarios do sistema público de saúde de Galicia, é parte esencial do principio e o compromiso básico de humanización da asistencia sanitaria do Sergas, procurando que os usuarios dos servizos e prestacións sanitarias do sistema público de saúde en Galicia poidan ser atendidos na lingua cooficial da súa elección. Sen embargo, en situación puntuais de severa presión asistencial, o Sergas informou que, dado o volume de comunicacións, persoal voluntario do Exército colaboraba na xestión desta información. En moitos casos tratouse de persoas que non son galegas nin residen en Galicia e, consecuentemente, non teñen competencias lingüísticas en galego. Polo tanto, a situación de emerxencia en determinadas ondas da pandemia requiriu esta colaboración que prestou un importante servizo á cidadanía galega informando das medidas de saúde pública que se debían adoptar.

3. RESPECTO Á TOPONIMIA GALEGA

Séguense a recibir queixas sobre toponimia deturpada en carteis, sinais, placas ou papelería coa identificación institucional de determinadas localidades. O problema é frecuente nos casos de Ribeira e A Coruña. Dos expedientes recibidos sobre este asunto, un total de 38, varias das queixas foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* xa que o órgano ou empresa pública ou adxudicataria de servizos públicos dependía da Administración Xeral do Estado.

Das queixas tramitadas por esta institución, en todos os casos as administracións públicas afectadas manifestaron a vontade de corrixir o erro de xeito inmediato, coñecedoras de que se trata do cumprimento dun deber legal e terse producido a deformación do topónimo por inadvertencia.

O Estatuto de Autonomía de Galicia dispón no seu artigo 5 que "a lingua propia de Galicia é o galego" e que os poderes públicos 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.

A Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística recolle no artigo 10 que "os topónimos de Galicia terán como única forma oficial a galega", así como que estas denominacións son as legais a todos os efectos. Co fin de cumprir esta obriga, a Xunta de Galicia publicou o Decreto 189/2003, do 6 de febreiro; o Decreto 6/2000, do 7 de xaneiro; o Decreto 332/1996, do 26 de xullo; e o Decreto 219/1998, do 2 de xullo, polo que se aproba o nomenclátor correspondente ás entidades de poboación das provincias da Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra, respectivamente, e onde aparecen as formas toponímicas xenuínas e oficiais. Poden ser consultadas todas nun enderezo web a disposición de toda a cidadanía: http://www.xunta.es/toponimia.

En relación ao uso do topónimo La Coruña na paxina web de Portos de Galicia, o organismo informou que a grafía "La" Coruña respondeu a un erro de transcrición automática a través dun tradutor en liña que non foi detectado na posterior revisión polo persoal de Portos de Galicia antes de facer público o texto referido na páxina web da entidade pública. O carácter involuntario desta acción quedaba de manifesto no feito de que a grafía foi corrixida de xeito inmediato unha vez percibido o erro. Do informado deducíase que A Mesa se dirixira na data do 30 de setembro á Consellería do Mar facendo constar o erro da web. Na data na que foi promovida a queixa diante desta institución, o día 26 de outubro, o erro fora xa corrixido na versión en castelán da web de Portos de Galicia, segundo informou a presidenta deste ente público nun oficio dirixido á conselleira do Mar por mor da citada queixa, con sinatura electrónica do 22 de outubro, xuntando una captura de pantalla da web na que figura xa a toponimia oficial.

Tamén en relación con este topónimo, a utilización de “Coruña en forma” nun cartel dunha campaña publicitaria municipal suscitou unha queixa da Mesa pola desvirtuación do topónimo. O concello respondeu no seu informe que a utilización do termo "Coruña", en expresións como "Coruña en forma", "Coruña camiña" e outras, lonxe de pretender substituír a toponimia oficial da cidade, o único que fai é aproximar a mensaxe que se quere trasladar aos seus receptores, a cidadanía da Coruña, que identifican claramente á súa cidade, con ou sen artigo que a preceda. Polo demais, todos os textos que acompañan a campaña "Coruña en forma" están redactados en lingua galega.

Do informe do citado concello, dedúcese que a utilización do termo Coruña nun cartel publicitario non afecta á toponimia oficial senón que usa unha forma válida e viva de

nomear á cidade, sendo tamén unha forma lexitimamente galega. Un lema dunha campaña publicitaria non é un texto nin un documento no que se deba utilizar o nome oficial, polo que non se vulnera a Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, que fixa o marco para o uso oficial do galego en diversos ámbitos, e contén tamén a base legal para a recuperación e fixación da toponimia galega.

Nalgúns casos, o uso deturpado do nome da localidade (Vilalba, A Pobra…) producíase en avisos escritos a man por persoas particulares.

Nunha queixa sobre o uso do topónimo "Finisterre" nunha inserción da Xunta de Galicia no núm. 257 da revista *National Geographic*, a Axencia Turismo de Galicia informou de que a toponimia das provincias, parroquias, concellos e lugares de Galicia, de acordo cos ditames da Comisión de Toponimia e coas normas ditadas pola Xunta de Galicia, pode consultarse a través do servizo de consulta do Nomenclátor de Galicia mediante unha busca guiada ou unha busca directa. No Nomenclátor figuran os nomes oficiais das entidades de poboación.

A Xunta de Galicia utiliza a forma oficial Fisterra nas súas páxinas:
https://toponimia.xunta.gal/ e
https://galicianomeada.xunta.gal.

Na inserción publicitaria sinalada, o erro produciuse por incrustar na imaxe un marcador de *Google Maps* que é o que utiliza a forma "Finisterre".

O organismo informou de que o Seminario de Onomástica da Real Academia Galega e a Comisión de Toponimia da Xunta de Galicia teñen instado en varias ocasións a Google a utilizar a toponimia oficial. De tal forma, informouse de que se corrixiría nas vindeiras inserciónns o uso erróneo do topónimo e que se instaría novamente a Google a utilizar a toponimia oficial.

4. O GALEGO NO EIDO DIXITAL

A progresiva dixitalización de moitas xestións e servizos das administración públicas recibiu un forte pulo por mor da suspensión da atención presencial derivada das medidas de prevención para evitar a transmisión da COVID-19. Non sempre foi posible a inmediata incorporación das ferramentas informáticas en galego. Este foi o caso da páxina web da Escola Oficial de Idiomas de Santiago de Compostela que, a pesar de dispoñer de versión en galego, só tiña en castelán o apartado para a reserva de cita para acudir á secretaría. A Consellería de Cultura, Educación e Universidade informou que, como consecuencia das medidas adoptadas derivadas da situación de alerta sanitaria, o centro estableceu o sistema de cita previa para a realización de trámites administrativos e para a revisión das probas ordinarias e extraordinarias.

Con ese fin, tentouse encontrar de forma urxente unha aplicación informática axustada ás súas necesidades e coa opción de galego na súa configuración. Porén, non se conseguiu un produto con esas características e tiveron que pagar unha subscrición a un programa en liña que non permitía cumprir con aquel requisito, mesmo que toda a información da páxina web da escola se ofreza en idioma galego e que dito trámite tamén se atenda en galego a través do teléfono e/ou do correo-e que se especifican no seu sitio web.

Porén, solicitouse da Secretaría Xeral de Educación, da Secretaría Xeral de Política Lingüística, da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) e da Unidade de Atención a Centros (UAC) que realizasen as xestións pertinentes para que, como centro de ensino oficial, a escola puidese usar unha aplicación que permitise facer o trámite en galego, como o que xa existe para outros servizos da administración pública galega, nomeadamente https://www.xunta.gal/cita-previa-consellerias, mais aínda non recibiran unha solución. A Escola Oficial de Idiomas de Santiago de Compostela realizou desde o primeiro momento un esforzo para adaptar o recurso en liña da cita previa e poder ofrecer o trámite en galego. Porén, non tendo conseguido unha aplicación adecuada ás súas necesidades, tiña solicitado o apoio técnico dos órganos administrativos competentes para dispor dunha aplicación que permitise facer o trámite en galego. Esta situación resolveríase axiña ao existir xa noutros servizos da administración pública galega unha aplicación informática de cita previa integramente operativa en galego.

Alén disto, as TIC están cada vez máis difundidas entre a poboación, nomeadamente, nas xeracións mais novas. Non corresponde facer agora unha análise da penetración do galego na internet pero si poñer de manifesto as dificultades para desenvolver moitas xestións telemáticas integramente en galego.

As veces, o problema derivou da falta de versión en galego de plataformas de reunión en liña, situación que se tentou corrixir axiña. Así sucedeu coa ferramenta JITSI, utilizada por algúns centros para as videoconferencias do alumnado e do profesorado. A Consellería de Cultura, Educación e Universidade informou que “Falemos” é unha das aplicacións empregadas na Xunta de Galicia, baseada no software libre JITSI para realizar reunións persoais virtuais, garantindo en todo momento a confidencialidade e seguridade nas comunicacións. No momento de remisión do informe, non só os manuais de uso senón tamén a citada aplicación estaban xa dispoñibles en galego.

Outra situación que se produce é unha configuración do idioma no navegador que leva a denunciar á falta de versión en galego. Así sucedeu coa páxina de Galiciencia, que ten as dúas versións dispoñibles.

Polo que é frecuente unha deficiente configuración da lingua de acceso á información da páxina web. No caso da plataforma É-Saúde aparecía por defecto en castelán a pesar de ter opción en galego. Nos informes achegados pola Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade para dar resposta ás queixas presentadas indicábase que na aplicación informática É-Saúde pódese elixir o idioma galego ou castelán, se ben desde a Subdirección

Xeral de Humanización e Atención á Cidadanía infórmasenos de que ían modificar a prioridade de aplicación para que o idioma seleccionado por defecto fose o galego.

Noutra queixa indicábase que a sede electrónica da Deputación de Lugo non funcionaba correctamente en lingua galega a pesar de ter escollido dito idioma. O organismo provincial informou de que no mes de xuño de 2021 recibiuse nesa Deputación de Lugo un escrito da Mesa de Normalización Lingüística na que se indicaba que a sede electrónica non funcionaba en galego. A dito escrito contestóuselle formalmente cun informe con data de 2 de xullo de 2021 que foi posto a disposición da persoa que presentou a queixa na propia sede electrónica aínda que non accedeu ao seu contido.

Tal e como indica o informe, a sede electrónica da Deputación de Lugo permite internacionalización, isto é, pode operar en varios idiomas. Actualmente conta con idioma galego e castelán, como se pode comprobar na propia sede:
https://sede.deputacionlugo.org.

A Deputación de Lugo conta cunha Ordenanza do uso da lingua galega publicada no BOP 212 do 14 de setembro de 2016, na que se incide na utilización deste idioma como primeira lingua. En base a isto as aplicacións web de acceso ao público son, ou ben internacionalizables (no sentido que se poden ver en varios idiomas) ou, por defecto, se realizan en galego. No caso da sede electrónica, permite cambiar o idioma e traducir os textos que mostran por pantalla a diferentes idiomas, pero os documentos que xera son únicos e só poden estar nun idioma. Neses casos, cando non se pode traducir, óptase por publicar o documento en ambos idiomas ou en galego.

A internacionalización non é automática, senón que os contidos e os documentos deben de editarse en todos os idiomas dispoñibles, traballo que se realiza en conxunto entre os servizos da Deputación que remiten a información para colgar na sede electrónica e co apoio en todo momento do Servizo de Normalización Lingüística.

Por ser un proceso manual é posible que, nalgún momento, algún texto ou documento quede sen traducir a un dos idiomas e para evitalo téntase revisar os contidos e corrixir o antes posible estas faltas para que, na medida de posible, todo estea en ambos os idiomas ou, por defecto, en galego.

O informe remata agradecendo a comunicación que permite á institución provincial mellorar os seus sistemas informáticos facendo unha revisión dos contidos sinalados para corrixir as faltas de tradución indicadas o antes posible.

Noutra queixa sobre información en internet, a Mesa indicou que no menú "Comunidades" do portal E-saúde hai nove ofertas e só unha ("Dano Cerebral Adquirido") está en galego. No informe achegado pola Consellería de Sanidade sinálase que a queixa xa fora presentada por parte da Mesa pola Normalización Lingüística respecto ao uso do galego escrito no apartado “Comunidades” da plataforma É-Saúde. O día 3/06/2021 dende a

Subdirección Xeral de Humanización e Atención á Cidadanía do Servizo Galego de Saúde respondeuse á queixa.

A Consellería de Sanidade achega o seu informe no que se indica que o apartado "Comunidades" da plataforma É-Saúde é un espazo onde o/a profesional sanitario/a crea e administra a súa propia sección e, polo tanto, no idioma que esta persoa elixe.

Na aplicación informática pódese elixir o idioma galego ou castelán, mais a tradución do que rexistra o responsable da comunidade non se aplica automaticamente. Por este motivo, e para evitar que só apareza o texto en castelán, informouse do compromiso de modificar a prioridade de aplicación para que o idioma seleccionado por defecto sexa o galego. En canto ao actual contido do apartado Comunidades, o texto correspondente á descrición de cada comunidade xa está en galego.

Outra queixa da Mesa comunicaba que todos os servizos así como a páxina web do Proxecto BioReDes estaban integramente en español, excluíndo dos mesmos a lingua galega. A Universidade de Santiago de Compostela informou que a agrupación BioReDes se considera extinguida pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade como agrupación estratéxica e nese momento estaba en proceso de transformación cara un futuro centro de investigación. O informe recoñeceu e pedía desculpas pola demora na incorporación da versión en galego, que en todo momento debería ser realizada en paralelo ao idioma en español. Daquela a páxina contaba con versión en galego naquelas seccións que son permanentes. A Universidade de Santiago de Compostela comunicou que nun período breve de tempo todos os contidos estarían en galego.

Sobre o sistema de notificacións electrónicas de Galiza (notifica.gal), unha queixa da Mesa comunicou que tiña erros na súa versión en galego, xa que mantén termos en español como "ayuntamiento".

Ante iso requirimos informe á AMTEGA. Recibida a comunicación e verificada a anomalía indicada, leváronse a cabo as medidas correspondentes para resolvela na maior brevidade posible. O día 10/06, os erros foron corrixidos no sistema de notificacións electrónicas de Galiza (https://notifica.gal).

O informe manifesta que o organismo lamenta as molestias ocasionadas e que a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia traballa para garantir o uso normal da lingua galega en todas as plataformas, os procedementos e os servizos da administración dixital, tal e como se establece na normativa mencionada no escrito e que tamén queda recollido nas disposicións xerais da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia.

Finalmente, cómpre informar dos avances na versión en galego do sistema de xestión procesual Minerva. Nunha queixa recibida en 2021 sobre a lingua das resolucións xudiciais documentadas na aplicación informática de xestión procesual, a Dirección Xeral de Xustiza informou que a Lei orgánica do Poder Xudicial contén o marco normativo vixente que

regula a lingua das actuacións xudiciais, establecendo como regra xeral que os xuíces, maxistrados, fiscais, secretarios xudiciais e demais funcionarios dos xulgados e tribunais, usarán o castelán, lingua oficial do Estado e, de xeito potestativo, poderán usar tamén a lingua oficial propia da comunidade autónoma, si ningunha das partes se opuxese, alegando un descoñecemento dela que puidese producir indefensión (artigo 231).

Existe a disposición dos órganos xudiciais en Galicia recursos lingüísticos e ferramentas para facilitar o traballo en lingua galega dentro do respecto á cooficialidade lingüística e dos principios que rexen os procesos xudiciais para garantir o bo fin da xustiza (equipos lingüísticos para garantir as traducións das resolucións e documentos xudiciais que sexan precisos, impulso de programas de formación en capacitación lingüística, entre outros).

No que atinxe ás distintas aplicacións informáticas que se empregan na Administración de xustiza, algunha delas, como sería o caso do actual sistema de xestión procesual que empregan os xulgados e tribunais en Galicia (Minerva), é unha aplicación transferida polo *Ministerio de Justicia*, cuxa versión actualmente implantada non permitía a opción plurilingüe, si ben hai uns meses comezou unha liña de traballo conxunto co Ministerio cedente da dita ferramenta para a incorporación automática ao sistema de xestión procesual Minerva dos modelos das resolucións en lingua galega.

5. SINALIZACIÓN VIARIA E LINGUA DOS SINAIS DE TRÁFICO

A. Sinalización viaria

O artigo 10 da Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, establece que os topónimos de Galicia terán como única forma oficial a galega e que corresponde á Xunta de Galicia a determinación dos nomes oficiais dos municipios, dos territorios, dos núcleos de poboación, das vías de comunicación interurbanas e dos topónimos de Galicia. O nome das vías urbanas será determinado polo concello correspondente.

En varias actuacións iniciadas pola existencia de carteis informativos que excluían o galego, os concellos e deputacións informaron da corrección deses carteis ou da substitución de placas antigas de rúas, parques ou outros espazos urbanos e a súa instalación en galego, polo que se concluíron os expedientes.

No caso dunha actuación de Portos de Galicia en Baiona, sinalábase que a circunstancia pola que os carteis informativos estaban en inglés e castelán derivaba de que os mesmos se colocaron como froito dun proxecto europeo interrexional entre España e Portugal, onde se marcan como linguas referenciais o inglés, castelán e portugués.

Non obstante, estaba en proxecto a realización e colocación dos carteis en galego por parte da empresa pública Servizos Agrarios Galegos S.A. (Seaga).

B. A lingua nos textos escritos dos sinais de tráfico

Por mor dunha queixa presentada por un cidadán polo feito de que a lenda dun sinal de tráfico no Concello de Pontevedra estaba exclusivamente en galego, solicitouse informe á administración local que respondeu coas seguintes consideracións:

-Sobre a cuestión técnica dos sinais, o informe distingue entre os sinais de tráfico e paneis indicativos ou complementarios, colocados debaixo ou xunto ao sinal ou no interior dun panel rectangular que conteña o sinal" que dispoñen dunha función secundaria, complementaria e subordinada do sinal, consonte ao artigo 137 e concordantes do Regulamento Xeral de Circulación.

-Sobre os dereitos lingüísticos, o Concello expresa o seu respecto os dereitos lingüísticos de todos os cidadáns no procedemento administrativo e, na cuestión dos sinais de tráfico verticais e horizontais aplica a lexislación vixente que lle habilita, por exemplo, a sancionar a unha persoa estranxeira que aparca nun lugar prohibido e descoñeza non só o galego, senón mesmo a inscrición en castelán que figure no panel complementario. Considera que un sinal (nin sequera o seu 'texto") non vulnera o dereito a usar o castelán.

Refírese o informe ao conxunto normativo en materia de dereitos lingüísticos con especial mención a potenciación do emprego do galego en tódolos planos da vida pública, cultural e informativa; a promoción do uso normal da lingua galega, oralmente e por escrito, nas relacións dos poderes públicos cos cidadáns; o fomento do uso do galego polas corporacións locais dentro do seu ámbito nas actividades mercantís, publicitarias, culturais, asociativas, deportivas e outras; o uso da lingua galega como lingua oficial polas entidades locais (Lei 5/1988) ou a Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia que establece no seu artigo 7 que "todos os actos de carácter público ou administrativo que se realicen por escrito no nome das corporacións locais redactaranse en lingua galega”.

A Ordenanza de impulso do uso do galego no Concello de Pontevedra, en vigor desde xaneiro de 2005, establece polo miúdo o uso da lingua galega na organización municipal; nas relacións coas/cos administradas/os; nas relacións con outras administracións públicas autonómicas e estatais; nos avisos, publicacións e actividades públicas do Concello; no uso da toponimia en documentos, sinalización e rotulación; e na selección, provisión, formación e reciclaxe de persoal.

Ningún destes argumentos pode ser obxectado ou discutido, entre outras razóns porque son o desenvolvemento lexislativo do estatuto da lingua galega como lingua propia de Galicia a través de normas concretas sobre a súa utilización.

Porén, no relativo aos sinais de tráfico con paneis informativos a carón do sinal ou no interior dun panel rectangular que conteña o sinal, no caso do sinal obxecto da queixa, non se adaptan ao regulado na lexislación de tráfico, que á súa vez deriva dunha regulación e

recomendacións internacionais sobre a materia (art. 55 da Lei de Tráfico), na que o contido gráfico ou visual é o principal. O informe manifesta que non consta ningunha infracción do lexislado ao efecto e cita o artigo 137 e concordantes do Regulamento Xeral de Circulación.

Sen embargo, o Real Decreto 1428/2003, de 21 novembro, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Circulación para a aplicación e desenvolvemento do texto articulado da Lei sobre Tráfico, Circulación de Vehículos de motor e Seguridade viaria, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 339/1990, do 2 de marzo de 1990 establece o seguinte:

Artigo 137. Inscricións.

1. Para facilitar a interpretación dos sinais, poderase engadir unha inscrición nun panel complementario rectangular colocado debaixo daquelas ou no interior dun panel rectangular que conteña o sinal.
2. Excepcionalmente, cando as autoridades competentes estimen conveniente concretar o significado dun sinal ou dun símbolo ou, respecto dos sinais de regulamentación, limitar o seu alcance a certas categorías de usuarios da vía ou a determinados períodos, e non se puidesen dar as indicacións necesarias por medio dun símbolo adicional ou de cifras nas condicións definidas no Catálogo oficial de sinais de circulación, colocarase unha inscrición debaixo do sinal, nun panel complementario rectangular, sen prexuízo da posibilidade de substituír ou completar esas inscricións mediante un ou varios símbolos expresivos colocados na mesma placa. No caso de que o sinal estea colocado nun cartel fixo ou de mensaxe variable, a inscrición á que se fai referencia poderá ir situada xunto a ela.

Artigo 138. Idioma dos sinais.

> As indicacións escritas que se inclúan ou acompañen aos paneis de sinalización das vías públicas, e inscricións, figurarán en idioma castelán e, ademais, na lingua oficial da Comunidade Autónoma recoñecida no respectivo Estatuto de Autonomía, cando o sinal estea situado no ámbito territorial da devandita Comunidade.

Dado o carácter imperativo desta normativa sobre o uso das linguas cooficiais nos sinais de tráfico considerouse necesario facer chegar ao Concello de Pontevedra o seguinte recordatorio de deberes legais:

“Que se cumpra o disposto regulamentariamente na lexislación de tráfico de modo que, cando para facilitar a interpretación dos sinais se engade unha inscrición nun panel complementario rectangular colocado debaixo daquelas ou no interior dun panel rectangular que conteña o sinal, esas indicacións escritas que se inclúan ou acompañen aos paneis de sinalización das vías públicas, e inscricións, figurarán en idioma castelán e, ademais, en galego como lingua cooficial de Galicia”.

O concello non aceptou o recordatorio de deberes legais insistindo en que os sinais de tráfico instalados polo Concello se adaptan ao pautado na lexislación de tráfico, que á súa vez deriva dunha regulación e recomendacións internacionais sobre a materia (art. 55 da Lei de Tráfico), na que o contido gráfico ou visual é o principal sen que lles constase ningunha infracción do lexislado ao efecto ou que o sinal lle causase ao cidadán que promoveu a queixa unha situación de indefensión ou un problema de comprensión que determinase a concorrencia de actuacións inxustas ou contrarias á lei ou ao dereito.

Por outra banda, respóndese no informe que a sinalización do Concello de Pontevedra está amparada pola Constitución, polo Estatuto de Autonomía de Galicia e pola lexislación que define o réxime de oficialidade lingüística vixente, xa que o recoñecemento da oficialidade dun idioma implica a plena validez das actuacións realizadas nese idioma no seu ámbito territorial e normativo, sen que un regulamento de carácter sectorial, como é o Regulamento Xeral de Circulación, poida alterar o estatuto da lingua galega como lingua cooficial de Galicia, estando os poderes públicos obrigados a protexelo e a promover o seu uso normal.

Esta resposta incorre nun claro erro sobre a aplicación do principio de legalidade e de xerarquía normativa e a cooficialidade lingüística.

6. O DEREITO A RECIBIR INFORMACIÓN E COMUNICACIÓNS EN CASTELÁN

Nun expediente de queixa iniciado no ano 2020, unha persoa solicitou a intervención desta institución ante a falta de tradución ao castelán dos comunicados do centro educativo no que estaba escolarizada a súa filla, a pesar da súa solicitude expresa.

No informe da administración dábase traslado do criterio que estaba a aplicar a consellería nesa concreta xefatura territorial, considerando que os centros só teñen o deber de traducir os documentos emitidos por eles cando teñan que causar efectos fóra do territorio da Comunidade Autónoma de Galicia.

A administración concluía o seu informe sinalando que, “durante un tempo, o centro educativo “en xesto de boa vontade” traduciu as comunicacións solicitadas pola reclamante debido á súa orixe de fóra da Comunidade Autónoma de Galicia coa finalidade de facilitarlle a súa adaptación á nosa lingua. A pesar disto, hai que lembrar que non existe un deber legar de traducir todo escrito xurdido dun centro educativo se non ten que causar efectos fóra da nosa comunidade autónoma.”

Á vista deste informe, resultaba evidente que a administración educativa aplicaba só parcialmente o disposto tanto no anterior artigo 36.3 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, como no vixente artigo 15 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas (BOE/BOE núm. 236, do 2 de outubro)

xa que unicamente ten en conta o primeiro inciso sobre a obrigación de traducir documentos ou partes dos mesmos.

Como se sinalaba na análise do caso, as administracións públicas deben traducir ao castelán, como lingua oficial do Estado que todo español ten dereito a usar e deber de coñecer, e que é lingua cooficial no territorio da Comunidade Autónoma, os documentos, expedientes ou partes dos mesmos que deban producir efecto fóra do territorio da Comunidade Autónoma e os documentos dirixidos aos interesados que así o soliciten expresamente.

A pesar de que no ámbito da xestión interna do centro as comunicacións deban realizarse en galego, os documentos dirixidos aos representantes legais do alumnado que así o soliciten expresamente, deben ser traducidos e remitidos na lingua cooficial da súa elección, distinguindo claramente os deberes das administracións públicas dos dereitos lingüísticos da cidadanía, sen que sexa preciso xustificar os motivos desa elección por parte dos cidadáns. Por este motivo realizouse á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria o recordatorio de deberes legais seguinte:

“Que a administración pública educativa debe traducir ao castelán os documentos, expedientes ou partes dos mesmos dirixidos aos interesados que así o soliciten expresamente, ao amparo do disposto no artigo 15 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas”.

Dando cumprimento ao deber establecido no art. 32.2 da citada Lei, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade respondeu á resolución que se lle fixo chegar, aceptando o recordatorio de deberes legais. Nese escrito, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade, advertido o erro, procedeu a dar traslado á unidade competente para a súa aplicación, así como velar polo seu cumprimento.

Noutro expediente sobre a falta de versión en castelán do documento do "Plan Galicia Innova 2020”, na información aportada, a Axencia Galega de Innovación salienta que o Plan, de forma coordinada co conxunto de estratexias de ámbito rexional, nacional e europeo, e no marco da financiación comunitaria ata 2020, busca maximizar, a través da innovación, os obxectivos de modernización da economía, competitividade e progreso social asumidos no Plan Estratéxico de Galicia 2015-2020; acadar con éxito os obxectivos da Estratexia de Especialización Intelixente de Galicia (RIS3) cara a 2020 avanzando na especialización a través de dar prioridade en ámbitos estratéxicos para Galicia e impulsando o liderado empresarial, especialmente das Pemes, na transformación das ideas innovadoras en produtos e servizos de alto valor engadido, xeradores de crecemento, emprego e benestar; situar a I+D+i como factor clave para a competitividade da industria galega e, finalmente, consolidar un modelo sostible que aposte pola inclusión social.

Os principais retos do Plan son a revalorización da investigación científico-tecnolóxica, a mellora da transferencias do coñecemento ao tecido empresarial e a tradución do retorno do investimento realizado nunha maior actividade e crecemento económico.

Para a GAIN, como se pode apreciar neste resumo do plan, non se trata dunha disposición normativa nin dunha resolución oficial que deba publicarse en galego e castelán no Diario Oficial de Galicia, sendo suficiente a súa publicación no portal web da Axencia Galega de Innovación para o xeral coñecemento dos sectores afectados. Ademais, tal e como establece o artigo 6.2 da Lei 3/1983, de 15 de xuño, de normalización lingüística, "As actuacións administrativas en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos calquera que sexa a lingua oficial empregada."

O informe da GAIN remata manifestando que o anteriormente exposto non supón unha vulneración do dereito a información pública previsto no artigo 105.b) da CE xa que, sen prexuízo de que o Plan Galicia Innova 2020 tamén se puidese redactar en castelán, o certo é que foi elaborado e publicado cumprindo con todas as disposicións legais vixentes.

Á vista do contido do escrito de queixa, do que se manifesta no informe da administración, da doutrina do Tribunal Constitucional sobre o uso das linguas cooficiais, e tendo en conta tamén que, como di o informe, o Plan busca, de forma coordinada co conxunto de estratexias de ámbito rexional, nacional e europeo, e no marco da financiación comunitaria ata 2020, uns obxectivos moi definidos de especialización, competitividade, revalorización da investigación científico-técnica e transferencia de coñecementos, non é lóxico que estea publicado unicamente en galego, aínda que non se trate dunha disposición normativa nin dunha resolución administrativa. A exclusión dunha das dúas linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia na publicación dun plan estratéxico de I+D+i é unha clara eiva e constitúe unha vulneración dos dereitos lingüísticos dunha parte da cidadanía. Esta exclusión sería igualmente inaceptable se o Plan Galicia Innova 2020 estivese publicado exclusivamente en castelán.

Por tal motivo, recomendouse que por parte da GAIN se procedese á íntegra publicación do contido e documentación do Plan Galicia Innova 2020 en galego e en castelán por seren ambas as dúas linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia. A Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación respondeu á resolución que se lle fixo chegar, e nesa resposta infórmasenos de que se publicou a documentación do Plan Galicia Innova 2020 en castelán, xunto coa versión en galego, na páxina web institucional da Axencia Galega de Innovación, en concreto na seguinte dirección electrónica: http://gain.xunta.gal/artigos/306/plan+ galicia+innova+2020.

Da resposta agora tratada dedúcese que a Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación aceptou a resolución formulada por esta institución e adoptou as medidas precisas para darlle cumprimento.

Nesta mesma liña, formulouse unha queixa pola falta de navegabilidade en castelán da páxina web da Comisión Interuniversitaria de Galicia.

Na queixa indicábase que "a información que se ofrece na páxina web da Comisión Interuniversitaria de Galicia sobre as probas de acceso á universidade está dispoñible soamente en galego, excluíndo o español ou castelán, tamén lingua oficial de Galicia. As orientacións e directrices exclúen por completo o español, mesmo naqueles apartados que se refiren á materia de Lingua Castelá e Literatura, cuxo nome oficial en Galicia é Lingua Castelá e Literatura."

Tendo en conta que a información que difunde a web da CiUG é de interese e relevancia pública –dado que lle corresponde a administración das probas de avaliación de bacharelato para o acceso á universidade no conxunto da comunidade autónoma–, aplícaselle a primeira finalidade do Decreto 201/2011 que é garantir unha adecuada información institucional, administrativa e dos servizos web sociais e participativos.

Cómpre indicar que a aplicación informática NERTA para a xestión do acceso ao Sistema Universitario de Galicia, que pode solicitar calquera estudante español ou estranxeiro, se atopa dispoñible só en galego, tratándose dun servizo prestado pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade e sometido ao Decreto 201/2011.

O artigo 7 do citado Decreto 201/2011 refírese aos usos lingüísticos e dispón que:
1. As entidades incluídas no ámbito de aplicación deste decreto garantirán á cidadanía o exercicio dos dereitos lingüísticos recoñecidos nas leis, en particular, os referidos ao uso do galego na Administración pública. Para ese efecto, adoptaranse as medidas necesarias dirixidas a facer efectivo o exercicio de tales dereitos.
2. Os contidos e servizos publicaranse, polo menos, en galego e castelán, sen prexuízo da inclusión noutras linguas de contidos e servizos que se consideren de interese.
3. O galego, como lingua de contacto inicial coa cidadanía, deberá ser a lingua de navegación establecida por defecto.
4. Para a redacción de contidos teranse en conta as pautas establecidas na Guía de políticas web no referente aos usos lingüísticos.

En consecuencia, e sen prexuízo do establecemento do galego como lingua de navegación por defecto, a totalidade dos contidos da páxina deben ser publicados en galego e en castelán, polo menos, sen limitar esta publicación á lexislación do Estado e aos modelos de exame, que obrigatoriamente deben estar en galego e en castelán xa que para a realización dos exercicios o alumnado poderá empregar, á súa escolla, calquera das linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia. Non obstante, os exercicios correspondentes a Lingua Castelá e Literatura II, Lingua Galega e Literatura II e Primeira e Segunda Lingua Estranxeira II, deberán realizarse nos seus respectivos idiomas.

A obriga de publicar os contidos e servizos, polo menos, en galego e castelán, correspóndelle á CiUG, tendo as tres universidades galegas que a compoñen mecanismos

suficientes para facer a tradución e incorporar o castelán como lingua de navegación na paxina web e nos contidos que se ofrecen.

Por todo o sinalado ata agora fíxose chegar á Comisión Interuniversitaria de Galicia o seguinte recordatorio de deberes legais:

"Que en garantía do exercicio dos dereitos lingüísticos da cidadanía recoñecidos nas leis, os contidos e servizos da paxina web da Comisión Interuniversitaria de Galicia figuren en ambas linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia, adoptando a Comisión Interuniversitaria de Galicia as medidas necesarias dirixidas a facer efectivo o exercicio de tales dereitos".

O presidente da Comisión comunicou que aceptaban o dito recordatorio e que se procedería a traducir ao castelán, segundo as súas posibilidades, os documentos pertinentes, sobre todo os que poidan ser de utilidade para estudantes doutras CCAA, mantendo o galego como lingua de navegación e de contacto inicial coa cidadanía.

7. QUEIXAS DE OFICIO

Nesta institución iniciouse unha investigación de oficio ao ter coñecemento de que o Servizo Provincial en Pontevedra da Demarcación de Costas, pertencente ao Ministerio para a Transición Ecolóxica e o Reto Demográfico rexeitou, por estar redactado en galego, un informe do municipio pontevedrés de Cambados sobre o porto de San Tomé e Tragove.

Ao parecer, a tramitación do plan especial do porto de San Tomé e Tragove está desde fai sete anos en vías de redacción. O Servizo Provincial de Costas de Pontevedra rexeitou o documento amparándose no artigo 15 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, relativo a que «a lingua dos procedementos tramitados pola Administración Xeral do Estado será o castelán».

Con todo, o propio precepto indica que, "*no obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella. En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.*
2. En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.
3. La Administración Pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten

expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción.

Dáse a circunstancia de que só unha pequena parte da documentación estaba en galego e o resto estaba redactado en castelán.

En consideración a que dita queixa referíase a actuacións do *Ministerio para la Transición Ecológica*, pertencente á Administración Xeral do Estado, remitiuse ao *Defensor del Pueblo*, en cumprimento do disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, do 6 de novembro, e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, do 5 de xuño.

Na data do 10 de xaneiro de 2022 recibiuse nesta institución traslado do informe remitido ao *Defensor del Pueblo* pola Demarcación de Costas de Pontevedra no que se comunica o seguinte:

1. Con data de rexistro de entrada do 17 de setembro de 2021 recibiuse no Servizo Provincial de Costas de Pontevedra solicitude formulada polo Concello de Cambados de informe sectorial sobre o Plan Especial de Ordenación do Porto de Santo Tomé e Tragove, segundo o previsto nos artigos 112 e 117 da lei 22/1988, do 28 de xullo, de costas.

2. O documento presentado "en castelán" non se atopaba debidamente dilixenciado tal e como recolle o art. 227.4.a) do Regulamento Xeral de costas.

3. O Servizo de costas é perfectamente coñecedor do disposto no art. 15 da Lei 39/2015 do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, sobre o uso da lingua nos procedementos tramitados pola Administración Xeral do Estado e do dereito que asiste aos interesados a utilizar a lingua cooficial nos mesmos. Así mesmo, tamén é coñecedor do carácter preceptivo da tradución por parte do órgano instrutor da Administración do Estado tal como recolle o punto 3 do citado artigo, cando os documentos deban producir efectos fóra do territorio da Comunidade Autónoma.

4. Este documento urbanístico resólvese na *Dirección General de Sostenibilidad de Costas* con sede en Madrid e a Demarcación de Costas é instrutor do mesmo. Este tipo de documentos so moi extensos e de carácter esencialmente técnico, polo que sempre desde o espírito de cooperación e colaboración que recollen o art. 116 da propia Lei de Costas ou o art. 140 da Lei 40/2015 de Réxime Xurídico do Sector Público, para axilizar o procedemento, de seu amplo e complexo, solicítase ás distintas administracións que faciliten un exemplar en castelán para a remisión á dirección xeral. Nunca existiu ningún tipo de problema nin obxección por parte de ningunha administración nin autonómica nin local ao respecto. A capacidade e os medios do Servizo Provincial son moi limitados e atrasarían considerablemente a tramitación destes expedientes.

5. Pero este non é o caso obxecto da queixa xa que o documento que enviaron ao Servizo Provincial estaba en castelán. Ao concello envióuselle un escrito de corrección, non de rexeitamento, para que a citada documentación fose dilixenciada.

6. O art. 227 de Regulamento Xeral de Costas, aplicable a toda tramitación do plan territorial e urbanístico que ordena o litoral, esixe que o exemplar completo do devandito instrumento de ordenación sexa remitido ao Servizo Periférico de Costas do *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico*, debidamente dilixenciado. Este e non outro é o motivo da corrección que se lle remitiu ao Concello de Cambados.

7. A contestación que se lle deu ao Concello de Cambados non foi en ningún momento de rexeitamento da documentación, senón corrección da mesma ao faltarlle a dilixencia dos documentos, aínda que se mencionou a versión en castelán, cunha redacción un tanto ambigua, porque dada a experiencia noutros casos, a documentación orixinal dos concellos é en galego, e non é a primeira vez que dilixencian esta versión.

8. Reitérase que en ningún momento se rexeitou o documento por vir en galego e o único que se solicitou foi a dilixencia do documento remitido, palabra que se subliñou no propio texto do escrito.

Ao se considerar satisfactoria a información recibida, comunicouse ao *Defensor del Pueblo* a conclusión e arquivo da queixa de oficio.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4770/20	Recordatorio de deberes legais á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que a administración pública educativa traduza ao castelán os documentos, expedientes ou partes dos mesmos dirixidos aos interesados que así o soliciten expresamente, ao abeiro do disposto no artigo 15 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 26/02/21	Aceptada	Q/4770/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/720/21	Recomendación dirixida á Axencia Galega de Innovación para que por parte da GAIN se proceda á íntegra publicación do contido e documentación do Plan Galicia Innova 2020 en galego e en castelán por seren ambas as dúas linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia.	Axencia Galega de Innovación (GAIN) 06/04/21	Aceptada	Q/720/21
Q/384/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Arteixo para que cumpra o disposto no vixente artigo 138 do Regulamento Xeral de Circulación sobre o idioma dos sinais para que figuren en idioma castelán e, ademais, na lingua oficial da comunidade autónoma recoñecida no respectivo estatuto de autonomía, neste caso, en galego, cando o sinal estea situado no ámbito territorial da devandita comunidade.	Concello de Arteixo 09/04/21	Pendente	Q/384/21
Q/6051/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Comisión Interuniversitaria de Galicia para que, en garantía do exercicio dos dereitos lingüísticos da cidadanía recoñecidos nas leis, os contidos e servizos da paxina web da Comisión Interuniversitaria de Galicia figuren en ambas linguas oficiais da Comunidade Autónoma de Galicia, adoptando a Comisión Interuniversitaria de Galicia as medidas necesarias dirixidas a facer efectivo o exercicio de tales dereitos.	CiUG 27/05/21	Aceptado	Q/6051/21
Q/1065/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontevedra para que se cumpra o disposto regulamentariamente na lexislación de tráfico de modo que, cando para facilitar a interpretación dos sinais, se engade unha inscrición nun panel complementario rectangular colocado debaixo daquelas ou no interior dun panel rectangular que conteña o sinal, esas indicacións escritas que se inclúan ou acompañen aos paneis de sinalización das vías públicas, e inscricións, figurarán en idioma castelán e, ademais, en galego como lingua cooficial de Galicia	Concello de Pontevedra 23/06/21	Non aceptado	Q/1065/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/9748/21	Suxestión dirixida á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo para que se valore a posibilidade de que a Dirección Xeral de Xustiza facilite ás oficinas xudiciais os medios materiais para que os órganos da Administración de Xustiza teñan a disposición dos usuarios formularios de apoderamento *apud acta* en galego, en cumprimento do disposto no artigo 231 da LOPJ, como concreta garantía de que as partes, os seus representantes e quen os dirixan poidan utilizar a lingua propia de Galicia e oficial nesta comunidade autónoma, tanto en manifestacións orais coma escritas	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 28/12/21	Pendente	Q/9748/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/345/20	Uso do galego en POVISA .	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/01/2021
Q/626/20	Falta de uso do galego na UNED	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/02/2021
Q/4215/20	Non dispoñibilidade de ferramentas en galego da empresa Camerfirma	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/01/2021
Q/4443/20	Exclusión do galego na sinalización de obras do Concello de Carballo	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/01/2021
Q/4596/20	Exclusión do galego nas redes sociais do Concello de A Pobra do Caramiñal	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/02/2021
Q/4834/20	Uso exclusivo do galego no anuncio dun acordo da Xunta de Goberno Local de A Coruña nun xornal	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/02/2021
Q/5029/20	Entrevista en castelán ao DX de Asistencia Sanitaria na Radio Galega	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/01/2021
Q/5099/20	Resultado da proba da COVID-19 enviada en castelán tendo activadas as notificacións en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/02/2021
Q/5111/20	Regulamento do servizo de defensa do cliente de Telefónica só en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/02/2021
Q/5114/20	Sinalización en castelán dunha rúa do Concello de Betanzos	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/02/2021
Q/5121/20	Entrega de documentación en castelán no servizo de Obstetricia do Hospital Provincial de Pontevedra malia solicitala en galego por non estar dispoñible	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/03/2021
Q/5137/20	Sinais en castelán en varias zonas do Concello de Lugo	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/01/2021
Q/5151/20	Sinais do xardín botánico de Padrón que se atopan en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/03/2021
Q/5181/20	Rótulos e audio dun elevador do concello de Santiago que non están en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/01/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/5183/20	Aplicación recomendada por VITRASA que non se atopa en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/03/2021
Q/5195/20	Sinalización viaria do Concello de O Grove sobre A Toxa	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021
Q/5196/20	Exclusión do galego nun cartel indicador dun parque no Concello de Boiro	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/01/2021
Q/164/21	Comunicación en castelán do resultado da proba da COVID-19 sen ter activadas as comunicacións nesa lingua	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/02/2021
Q/235/21	Uso exclusivo do castelán nas indicacións do Centro de Saúde de Salvaterra do Miño	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/02/2021
Q/246/21	Cartel informativo en castelán e inglés no Concello de A Guarda	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/02/2021
Q/270/21	Carteis informativos só en castelán no centro de saúde A Cuña	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021
Q/293/21	Sinatura do alcalde co topónimo deturpado de Ribeira	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/03/2021
Q/294/21	Falta de versión en galego na plataforma Jitsi usada para as videoconferencias do alumnado e do profesorado	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021
Q/309/21	Carteis exteriores no CHUS exclusivamente en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/02/2021
Q/314/21	Carteis informativos exclusivamente en castelán no Centro de Saúde A Cuña (Ourense)	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021
Q/392/21	Expedición por defecto dos certificados da EOI de A Coruña en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/03/2021
Q/451/21	Falta de atención en galego a unha persoa galegofalante no teléfono do Sergas sobre COVID-19	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/03/2021
Q/840/21	Programas formativos da Consellería de Política Social en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/04/2021
Q/842/21	Mensaxe en castelán de cribado da poboación polo Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/04/2021
Q/957/21	Cartel informativo das medidas hixiénicas na porta do Museo Centro Gaiás da Cidade da Cultura de Santiago de Compostela exclusivamente en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/04/2021
Q/1237/21	Rotulación diversa do CHUAC en varias linguas excepto en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/05/2021
Q/6190/21	Exclusión do galego no acceso web ao Plan de formación e información de prevención de riscos laborais da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria adxudicado a Cualtis	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/09/2021
Q/6212/21	Falta de atención en galego a unha usuaria do servizo de incidencias de COVID-19 do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/06/2021
Q/6223/21	Sinais e carteis informativos do Hospital de Povisa exclusivamente en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/05/2021
Q/6296/21	Grallas da versión en galego dunha proba selectiva	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/06/2021
Q/6370/21	Imposibilidade de completar todo o trámite en lingua galega nun procedemento da Sede Electrónica	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/07/2021
Q/6411/21	Comunicación de datos en castelán polo do Sergas malia ter activada a opción de galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/07/2021
Q/6534/21	Topónimo deturpado de Vilalba na mensaxe de cita para vacinación do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/08/2021
Q/6535/21	Falta de resposta do Concello de Santiago á corrección de erros nos contedores de lixo	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/07/2021
Q/6551/21	Non dispoñibilidade do carné médico colexial en galego no Colexio Oficial de Médicos de A Coruña	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/06/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/6629/21	Exclusión do galego nunha sinalización do Concello da Coruña	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/06/2021
Q/6658/21	Resposta en castelán a unha solicitude de empadroamento en galego no Concello de Ames	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/06/2021
Q/6688/21	Resposta en castelán nunha conversa por escrito coa xestión do programa Fides	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/07/2021
Q/6704/21	Falta de atención e de formularios dispoñibles en galego nun centro de saúde	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/6705/21	Falta de atención en galego a unha usuaria no Hospital Marítimo de Oza	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/07/2021
Q/6721/21	Locución só en castelán nunha liña de atención telefónica do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/09/2021
Q/6729/21	Falta de navegabilidade en galego no portal E-saúde do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/06/2021
Q/6731/21	Cita de Abanca só en castelán na tramitación da Tarxeta Xente Nova	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/07/2021
Q/6750/21	Sinais do Hospital Lucus Augusti exclusivamente en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/08/2021
Q/6757/21	Falta de dispoñibilidade en galego do contrato da tarxeta de transporte nunha oficina de Abanca	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/07/2021
Q/6758/21	Erro na versión en galego do portal de notificación da Xunta de Galicia	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/07/2021
Q/6765/21	Proceso en castelán para a xeración do Bono Activa Comercio na súa web	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/07/2021
Q/6917/21	Falta de atención en galego do teléfono do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/06/2021
Q/6923/21	Exclusión do galego agás reserva nunha exposición do Concello de Coruña	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/08/2021
Q/6976/21	Uso de toponimia deturpada pola Policía local de Ferrol	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/07/2021
Q/7003/21	Uso do galego nun escrito da DXARA (CASTELLANO)	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/07/2021
Q/7017/21	Grallas na versión en galego dunha proba do proceso selectivo para o ingreso no corpo administrativo da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia do subgrupo C1	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7037/21	Liña de atención sobre o coronavirus do SERGAS exclusivamente en castelán	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/09/2021
Q/7040/21	Erros na versión en galego do DOG	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/08/2021
Q/7089/21	Falta de versión íntegra en galego dos formularios de petición de análise do SERGAS	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/07/2021
Q/7097/21	Toponimia deturpada nun sinal de tráfico dunha estrada de Lugo	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/07/2021
Q/7098/21	Resposta en castelán da DXARA a unha queixa presentada en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/08/2021
Q/7263/21	Deturpación do topónimo da Pobra nun cartel escrito a man dun autobús da empresa Monbús	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/08/2021
Q/7287/21	Topónimo deturpado nun sinal da Deputación de Lugo	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/07/2021
Q/7307/21	Locución automática só en español do teléfono de atención ao coronavirus do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/09/2021
Q/7441/21	Mal funcionamento da sede electrónica da Deputación de Lugo na versión en galego	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/09/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/7472/21	Servizos e web do proxecto BioReDes, que se atopan en español	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/10/2021
Q/7475/21	Envío de mensaxes exclusivamente en español polo SERGAS	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7476/21	Envío de mensaxes exclusivamente en español polo SERGAS	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7478/21	Plataforma E-saúde por defecto en español	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7483/21	Conversa en español con persoa operadora do teléfono para vacinas	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7551/21	Topónimo deturpado de Fisterra nunha inserción publicitaria da Xunta de Galicia	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7561/21	Topónimo deturpado nin sinal dunha estrada	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7562/21	Falta de atención en galego nun teléfono do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7646/21	Negativa a prestar atención telefónica en galego nunha chamada ao Centro de saúde de Rianxo	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/10/2021
Q/7648/21	Dispoñibilidade só en castelán do contrato Xente Nova	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2021
Q/7650/21	Falta de atención en galego na central de seguimento da COVID	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7667/21	Mensaxes do SERGAS en español	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7669/21	Plataforma E-Saúde por defecto en español	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7714/21	Paneis informativos en castelán no Monte de San Pedro en A Coruña	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/7720/21	Exclusión do galego nas redes sociais de Turismo Inorde da Deputación de Ourense	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/09/2021
Q/7721/21	Topónimo deturpado de A Guarda nun cartel turístico en Tui	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/09/2021
Q/7726/21	Carteis da Ruta da Pedra da Auga só en castelán e inglés	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/09/2021
Q/7730/21	Uso deturpado do topónimo de Ribeira na aplicación do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/09/2021
Q/7734/21	Falta de uso do galego polos rastrexadores do Sergas	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/09/2021
Q/8897/21	Exclusión do galego na máquina do aparcadoiro preto do Concello de Vigo	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/11/2021
Q/8901/21	Topónimo deturpado nun sinal do Concello de Culleredo	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/11/2021
Q/8902/21	Notificacións de denuncia só en castelán no Concello de Mondoñedo	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/10/2021
Q/8905/21	Carteis informativos só en castelán no parque infantil do Pindo en Carnota	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/10/2021
Q/9009/21	Cartel só en castelán no acceso á praia fluvial de Porto Quintela, en Ourense	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/11/2021
Q/9368/21	Erros na versión en galego dunha proba selectiva convocada polo Concello de Ourense	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2021
Q/9369/21	Versión só en castelán da conta oficial de Instagram do Concello de Pontevedra	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/9398/21	Placa da Fonte da Rúa de Abaixo con forma incorrecta no Concello de Ponteareas	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/11/2021
Q/9452/21	Falta de uso do galego na EIM Agra do Orzán	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/11/2021
Q/9579/21	Topónimo deturpado de Ponteareas no cartel dunha obra do Plan de Concellos da Deputación de Pontevedra	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/12/2021
Q/9798/21	Falta de atención en galego no teléfono gratuíto da central de Viaqua	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/12/2021

SANIDADE

I. INTRODUCIÓN

A Constitución Española de 1978, no seu artigo 43, recoñece o dereito á protección da saúde, encomendando aos poderes públicos, organizar e tutelar a saúde pública a través de medidas preventivas e das prestacións e servizos que se consideren necesarios.

A Constitución recoñece o dereito de cada cidadán a que se lle dispensen os coidados sanitarios en canto á prevención e á asistencia sanitaria que o seu estado de saúde requira, establecendo correlativamente unha obriga aos poderes públicos para facer efectivo este dereito.

O 14 de marzo de 2020 a través do Real Decreto 463/2020, declárase o Estado de Alarma en España para a xestión da crise sanitaria desencadeada como consecuencia dun patóxeno novo, o virus SARS-CoV-2. O primeiro parágrafo deste Decreto finaliza anunciando que:

"*...Las circunstancias extraordinarias que concurren constituyen, sin duda, una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud tanto por el muy elevado número de ciudadanos afectados como por el extraordinario riesgo para sus derechos...*"

Este extraordinario risco para os dereitos materializouse en medidas como a regulación da distancia de seguridade interpersoal, uso de máscaras en sitios pechados de uso público, aforo, hixiene de mans e respiratoria, xestión dos espazos en centros sanitarios, accesos, zonas de espera, xestións das citas dos doentes e regulamento de acompañantes e visitas, e responde á necesidade de protexer a saúde da poboación e, en último termo, a vida mesma, dada a virulencia coa que este novo axente infeccioso irrompeu na esfera internacional.

A esta conexión entre o dereito á protección da saúde e o dereito á vida e a integridade física referiuse o Tribunal Constitucional, máximo intérprete da Constitución, a propósito do Auto 40/2020, de 30 Abr. 2020, *Tribunal Constitucional, Sala Primera*, Rec. 2056/2020 ao establecer que:

"...los arts. 15 CE (garantía de la integridad física de las personas) y 43 CE (protección de la salud), ambos tan intensamente conectados que es difícil imaginarlos por separado, máxime en las actuales circunstancias...".

Motivo polo que se podería considerar, nas circunstancias nas que nos atopamos, que estamos ante un verdadeiro dereito fundamental cando falamos do dereito á protección da saúde.

O ano 2021 espertou baixo o legado dun novo estado de alarma aprobado o 25 de outubro de 2020 polo *Consejo de Ministros* e prorrogado o 3 de novembro por un período de 6 meses, estado de alarma que auguraba o establecemento de novas medidas necesarias

para facer fronte á asistencia sanitaria derivada da infección por este novo patóxeno, así como o establecemento de medidas necesarias para reducir a súa transmisión na comunidade, medidas que inda que necesarias, acentuaron as deficiencias dun sistema sanitario que xa arrastraba problemas relacionados coas listas de espera e co déficit de profesionais sanitarios, fundamentalmente facultativos no eido da atención primaria, como así se reflexou en informes anteriores de esta institución.

Por todo o sinalado, procederemos a clasificar os asuntos rexistrados a instancia de parte no ano 2021 en dous grandes grupos. O primeiro deles será o grupo de asuntos directamente relacionados coa nova situación motivada polo virus SARS-CoV-2, como son as queixas referidas á estratexia de vacinación, obtención do pasaporte COVID ou a limitación do dereito de acompañamento aos doentes en centros sanitarios; e o segundo grupo, inda que tamén está influenciado pola devandita situación epidemiolóxica, responde á problemática existente previamente no Servizo Galego de Saúde como son, como se acaba de mencionar, a xestión das listas de espera e falta de persoal facultativo para cubrir ausencias e vacantes, fundamentalmente no marco da atención primaria. Tamén se describirán brevemente as queixas iniciadas de oficio por esta institución de conformidade co artigo 13 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	1.612		899	
Admitidas	1.568	97%	855	95%
Non admitidas	36	2%	36	4%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	8	1%	8	1%

O número total de queixas recibidas foi de 1.612 que se corresponden con 899 asuntos posto que houbo varios expedientes de queixa que expoñían a mesma problemática, en concreto 714 cidadáns rexistraron as súas queixas respecto dun único asunto, o peche do centro de saúde de Paradela-Meis.

Como se pode apreciar no cadro, do total de expedientes rexistrados rexeitáronse 36 por concorrer algún dos motivos contemplados na lei que rexe esta institución, Lei 6/1984, de 5 de xuño. Neste caso tamén se computaron diversos expedientes coa mesma temática,

destacando un asunto sobre o resto, o desacordo co proxecto de reforma e posterior aprobación da Lei de Saúde de Galicia, Lei 8/2008, de 10 de xullo, presentada no Parlamento Galego polo grupo parlamentario popular.

Os promotores dos expedientes manifestaron a súa oposición aos apartados cinco, sete, doce, trece, catorce e quince do artigo único da Lei 8/2021, de 25 de febreiro, de modificación da Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde de Galicia, ao entender que, por un lado as medidas contidas neste articulado limitaban ou restrinxían dereitos fundamentais infrinxindo a reserva de lei orgánica consagrada no artigo 81CE, e por outro, vulneraban competencias exclusivamente estatais plasmadas no artigo 149.1.16 CE.

Para abordar esta cuestión cómpre ter presente que, no exercicio das funcións que lle encomendan o Estatuto de Autonomía da Galicia e a Lei 6/1984, de 5 de xuño, esta institución pode supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade; non obstante, non é competencia da Valedora do Pobo a supervisión da actividade parlamentaria no ámbito lexislativo, marco no que se desenvolven estes expedientes de queixa.

O control das normas con rango de lei só pode referirse a súa constitucionalidade, e este control corresponde ao Tribunal Constitucional (artigo 161.1 CE), motivo polo que, ao exceder das competencias materiais atribuídas a esta institución, estas queixas foron rexeitadas.

A lexitimación activa para interpoñer un recurso de inconstitucionalidade no ámbito das *defensorías* e de conformidade co artigo 162CE correspóndelle á institución do *Defensor del Pueblo.* Neste sentido, esa institución e tras a análise da cuestión exposta, emitiu a resolución do 21 de maio de 2021, resolvendo *"...no interponer el recurso de inconstitucionalidad solicitado contra los apartados cinco, siete, doce, trece, catorce y quince del artículo único de la Ley 8/2021, de 25 de febrero, de modificación de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de Salud de Galicia."*

Houbo varios expedientes que foron rexeitados por non constar correctamente a identificación dos promotores. Neste sentido, cómpre mencionar que o artigo 18.1 da Lei da Valedora do Pobo establece que toda queixa dirixida á Valedora do Pobo deberá ser formulada oralmente ou por escrito no que conste a identificación e o enderezo postal ou telemático do peticionario, entendendo esta institución que isto inclúe o nome, apelidos, DNI e dirección telemática ou postal, sen prexuízo de que se solicite que a tramitación do asunto se realice de xeito confidencial, de conformidade co mesmo artigo 18.1 e sempre a instancia do solicitante. Neste último caso, ao tramitarse a queixa de xeito confidencial non se lle dará traslado á administración dos datos persoais do promotor da mesma.

O desacordo coa esixencia de implantar o certificado COVID na nosa comunidade para acceder a determinados establecementos de ocio ou para acceder a espazos públicos pechados foi tamén motivo de queixa e causa de inadmisión nesta institución.

O certificado COVID ou pasaporte COVID foi deseñado para facilitar a libre circulación das persoas no seo da Unión Europea, dadas as limitacións establecidas por distintos estados membros á libre circulación desde a declaración da devastadora pandemia no ano 2020.

Os requisitos para obter o devandito pasaporte COVID defínense no *Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2021* establecendo un marco para a expedición, verificación e aceptación de certificados COVID-19 interoperables de vacinación, de proba diagnóstica e de recuperación (certificado COVID dixital da UE). No seu artigo 3 especifica que:

"1. El marco del certificado COVID digital de la UE permitirá la expedición, la verificación y aceptación transfronterizas de cualquiera de los siguientes certificados:

a) un certificado que confirme que el titular ha recibido una vacuna contra la COVID-19 en el Estado miembro que expide el certificado (certificado de vacunación);

b) un certificado que confirme que el titular realizó una prueba NAAT o una prueba rápida de antígenos enumerada en la lista común y actualizada de pruebas rápidas de antígenos de la COVID-19 establecida sobre la base de la Recomendación del Consejo de 21 de enero de 2021, llevado a cabo por profesionales sanitarios o personal cualificado para realización de las pruebas en el Estado miembro que expide el certificado, y que indique el tipo de prueba, la fecha en que se realizó y su resultado (certificado de prueba diagnóstica);

c) un certificado que confirme que, tras un resultado positivo de una prueba NAAT realizada por profesionales sanitarios o personal cualificado para la realización de pruebas, el titular se ha recuperado de una infección por el SARS-CoV-2 (certificado de recuperación)."

En Galicia, a esixencia de presentar este mesmo pasaporte europeo para acceder a determinados establecementos de ocio ou espazos públicos pechados, foi introducido pola administración sanitaria a través da Orde do 22 de xullo de 2021 pola que se prorroga e se modifica a Orde do 25 de xuño de 2021, pola que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia da evolución da situación epidemiolóxica derivada da COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia, e se modifica a Orde do 1 de xullo de 2021 pola que se aproba o Protocolo para a reactivación do lecer nocturno no marco da crise sanitaria ocasionada pola COVID-19.

Esta necesidade de exhibir a documental referida foi suspendida na Orde de 13 de agosto de 2021 ao definirse o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia (TSXG) a través de dous autos motivados o día 12 de agosto, que resolvían sendas solicitudes de medidas cautelarísimas presentadas en recursos contencioso-administrativos contra a Orde do 22 de xullo de 2021, por entender que as medidas referidas á obrigación de presentar un certificado emitido

polo Servizo Público de Saúde que acreditase as circunstancias que se apuntan (vacinación, recuperación ou proba diagnóstica de infección activa negativa) requiririan de autorización xudicial preceptiva conforme ao disposto na nova redacción do artigo 10.8 da *Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia,* por consideralas como medidas restritivas de dereitos.

O 20.08.2021 o TSXG ditou un auto no seo do procedemento de dereitos fundamentais 7559/2021, promovido pola Xunta de Galicia, no que acordou denegar a autorización das medidas consistentes na exhibición de documentación para o acceso a determinados establecementos.

Este Auto foi obxecto dun recurso de casación, perante o Tribunal Supremo, emitindo a *Sección Cuarta de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo* na súa Sentencia núm. 1.112/2021 o seguinte fallo:

"1. Que ha lugar al recurso de casación interpuesto por la representación procesal de la Xunta de Galicia, contra el Auto de 20 de agosto de 2021, de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, que anulamos.

2. Ratificar la Orden de la Consejería de Sanidad de 13 de agosto 2021, en relación con la Orden de 22 de julio de 2021, por la que se prorroga y se modifica la Orden de 25 de junio de 2021, respecto de la exhibición de la documentación exigida para el acceso al interior de determinados establecimientos."

Por todo o sinalado, e posto que o asunto foi obxecto dun pronunciamento xudicial, esta institución, de conformidade co artigo 20 da lei que a rexe, Lei 6/1984, de 5 de xuño, rexeitou os expedientes referidos. O devandito artigo establece que a Valedora do Pobo de Galicia non entrará no exame individual daquelas queixas sobre as que estea pendente resolución xudicial e suspenderao se, iniciada a actuación se interpuxese por persoa interesada demanda ou recurso perante os Tribunais ordinarios ou o Tribunal Constitucional.

Todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición son resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade, dando así cumprimento aos principios constitucionais que se reflicten no artigo 117.1 e 3 CE.

Polo que atinxe as queixas derivadas ao *Defensor del Pueblo*, como se pode apreciar no cadro son 8. Na maioría delas expoñíanse asuntos relacionados coa Administración Xeral do Estado, motivo polo que en cumprimento do disposto nos artigos 2.3 da Lei 36/1985, de 6 de novembro e 16.3 da Lei autonómica 6/1984, de 5 de xuño, trasladáronse a esa institución para ser sometidos a súa valoración. Tamén se derivan aqueles asuntos correspondentes a actuacións no ámbito sanitario que acontecen na comunidade

autónoma de Madrid como sucedeu no expediente 764/21 a propósito da asistencia sanitaria dun cidadán galego nun hospital madrileño.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	448	29%	448	52%
En trámite	1.120	71%	407	48%

Unha vez máis pode obxectivarse unha gran diferenza entre o número de expedientes e o número de asuntos en trámite. Esta diferenza, como se mencionou "ut supra" corresponde ao feito de que 714 expedientes compartían a mesma temática, o peche do centro de saúde de Paradela Meis pertencente a área sanitaria de Pontevedra-O Salnés. Neste sentido, como se comentará posteriormente, esta institución abordou o asunto e trasladou á Consellería de Sanidade unha suxestión na data do 23 de decembro de 2021, pero ao non terse recibido o preceptivo informe da administración sanitaria indicando a aceptación ou rexeitamento da resolución formulada ao peche do exercicio anual, estas queixas computan como en trámite e non concluídas.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2019	0	1	1	1	0
2020	106	12	118	118	0

De acordo con estes datos, no ano 2021 concluíronse 567 asuntos, 448 correspondentes ao ano 2021, 118 correspondentes ao ano 2020 (queixas rexistradas fundamentalmente no último trimestre do ano 2020) e 1 queixa correspondente ao ano 2019, queixa concluída o 17 de outubro de 2019, reaberta con posterioridade e arquivada definitivamente o 18 de xaneiro de 2021.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. QUEIXAS A INSTANCIA DE PARTE. ASUNTOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS COA IRRUPCIÓN DO VIRUS SARS-COV-2 NA ESFERA INTERNACIONAL

A. Estratexia de vacinación COVID-19

As graves consecuencias no ámbito da saúde da enfermidade COVID-19 fundamentalmente en determinados grupos de poboación fixo que se desenvolvera nun tempo récord, unha campaña de vacinación sen precedentes que respondeu nos primeiros momentos a unha necesidade de priorización de diferentes colectivos en función de diferentes criterios motivada fundamentalmente pola escasa dispoñibilidade de vacinas.

Os criterios aplicados foron:
1-A vulnerabilidade para padecer as formas máis graves da enfermidade.
2-O maior ou menor grao de exposición ao virus, tendo en conta que determinadas persoas se moven en entornos onde a probabilidade de que exista unha carga viral en cantidade infectiva pode ser moi alta.
3-O risco de impacto social ou económico negativo posto que hai persoas que desenvolven unha función social ou laboral da que depende a vida ou o sustento doutras persoas, polo que tamén estarían en perigo se enfermaran.
4-O risco de transmisión da infección a outras persoas.

Esta campaña forxouse no marco do *Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud* e plasmouse no documento *"Estrategia de vacunación frente a COVID- 19 en España"*, sufrindo sucesivas modificacións en función da evolución da situación epidemiolóxica, dos avances na investigación e a aprobación polas entidades correspondentes dos diferentes tipos de vacinas coa conseguinte dispoñibilidade dos diferentes preparados farmacéuticos.

O *Consejo Interterritorial del sistema Nacional de Salud, definido no artigo 69.1 da* Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del *Sistema Nacional de Salud*, como *"El órgano permanente de coordinación, cooperación, comunicación e información de los servicios de salud entre ellos y con la Administración del Estado, que tiene como finalidad promover la cohesión del Sistema Nacional de Salud a través de la garantía efectiva y equitativa de los derechos de los ciudadanos en todo el territorio del Estado",* erixiuse como un instrumento de capital importancia no establecemento dos criterios a seguir na campaña de vacinación mais ambiciosa que se coñece.

Con todo, as decisión adoptadas no seo deste órgano e a súa posterior aplicación polos servizos de saúde das diferentes comunidades autónomas, non estiveron exentas de polémica por parte da cidadanía.

Nesta institución recibiuse un importante número de queixas ao respecto de distintos aspectos relacionados coa estratexia de vacinación.

a) Vacinación de persoas pertencentes a mutualidades de ámbito estatal

O asunto que máis escritos rexistrou foi a inclusión tardía no programa de vacinación das persoas pertencentes a mutualidades de ámbito estatal (Mutualidad de funcionarios de la Administración del Estado, Instituto Social de las Fuerzas Armadas, Mutualidad General Judicial, MUFACE, ISFAS, MUGEJU), con asistencia sanitaria a cargo de entidades privadas respecto das persoas que, pertencendo ás mesmas mutualidades, tiñan a asistencia sanitaria a cargo do Servizo Galego de Saúde.

En marzo de 2021, recibiuse a primeira das queixas. O promotor era unha persoa de idade avanzada, pertencente á mutualidade ISFAS con asistencia sanitaria a cargo da entidade ADESLAS que relataba en resume que, se estaba a producir a vacinación do colectivo correspondente a súa idade que dispoñía de asistencia sanitaria a cargo do SERGAS pero non se programaba a súa vacinación ao dispoñer de asistencia sanitaria privada. Engadía asemade que tampouco obtivera información útil dos organismos oficiais implicados no asunto ao respecto da programación da súa vacinación conforme ao seu rango de idade.

Iniciada a correspondente investigación, a administración sanitaria trasladou no seu informe que o Plan Galego de Vacinación fronte ao SARS-CoV-2 garantía a vacinación de todas as persoas segundo o grupo de idade ao que pertencían, independentemente do tipo de aseguramento sanitario que tivesen. Non obstante informaron que nese momento en que se estaba a realizar a vacinación do colectivo de idade ao que pertencía o promotor do expediente, non se programara a súa vacinación porque inda se estaban a xestionar as bases de datos elaboradas polas mutualidades, para incluílas en cada grupo de priorización.

Ao respecto de non recibir información concreta sobre o extremo da programación da súa vacinación cómpre ter presente que o artigo 1 da Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias consagra o dereito dos doentes a recibir información sobre os dereitos que lles asisten en relación coas prestacións sanitarias que lle son de aplicación segundo as súas patoloxías, dereito xenérico xa enunciado no artigo 9 e 10.2 da *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad* cando establece que os poderes públicos deberán informar aos usuarios dos servizos do sistema sanitario público ou vinculados a el e dos seus dereitos e deberes.

Estamos ante un o Plan Galego de Vacinación fronte ao SARS-CoV-2, no que se está a dilatar o proceso da devandita vacinación nun colectivo que posúe un aseguramento sanitario a cargo dunha mutualidade de ámbito estatal, nos que a asistencia sanitaria se dispensa por unha entidade privada, respecto das persoas nas que a asistencia sanitaria a dispensa o Servizo Galego de Saúde, sen que se lle facilite información clara e útil respecto dos motivos polos que se da esta particular circunstancia e se facilite información sobre o programa de vacinación que en todo caso lles compete, motivo polo que esta institución de acordo co

artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, que a rexe, formulou á administración sanitaria a seguinte suxestión o día 7 de abril de 2021:

" Sería aconsellable que o SERGAS contemplase a posibilidade de facilitar información, na súa páxina web ou doutro xeito sempre que se garanta un fácil acceso á información por parte dos cidadáns, respecto da programación da vacinación dos colectivos con aseguramento sanitario a cargo de mutualidades de ámbito estatal, indicando datas aproximadas de vacinación e orde de priorización".

O día 23 de abril recibíase a aceptación da suxestión trasladada, de xeito que se informaba da creación dunha páxina web con información sobre o programa de vacinación trasladando asemade que se estaba a rematar o proceso de transferencia de listados coas diferentes mutualidades co obxecto de que a vacinación deste colectivo se realizase cando lles correspondese segundo a súa priorización no programa de vacinación ao igual que o resto da poboación, sen que existise un calendario específico para eles.

b) Incidencias na campaña de vacinación relacionados con distintos colectivos

Rexistráronse escritos relacionados coa demora en recibir as correspondentes doses de vacina en grandes dependentes non institucionalizados e en persoas en situación de IT no momento de producirse a inmunización do colectivo ao que pertencían. Queixas resoltas positivamente coa tramitación por parte desta institución dos seus expedientes de queixa.

Recibíronse, asemade, varias queixas sobre a vacinación do colectivo de educación do sector privado ao constatar que se programara de xeito independente e en primeiro lugar a vacinación dos profesionais pertencentes ao sector público. Neste sentido e segundo nos trasladou a administración sanitaria este feito produciuse por unha cuestión de rapidez na elaboración das listas, e para empezar canto antes coa vacinación deste grupo sen menoscabo da programación dos profesionais do ámbito privado.

Houbo tamén queixas relacionadas coa programación da vacinación de persoas desprazadas doutras comunidades autónomas. Nestes casos tanto se recibiran a primeira dose da vacina noutra comunidade autónoma como se non iniciaran a pauta vacinal, a vacinación realízase ou ben no lugar onde se atopen residindo ou ben no lugar onde se atopen desprazadas sempre que soliciten a tal efecto a tarxeta de desprazados.

O cambio da recomendación da administración da segunda dose da vacina do laboratorio de AstraZeneca, Vaxzevria, naquelas persoas menores de 60 anos, fundamentalmente pertencentes ao colectivo docente que recibiron a primeira dose da vacina deste laboratorio, tamén foi obxecto de queixa.

A vacinación con Vaxzevria empezou en España o 9 de febreiro de 2021 en colectivos con actividade esencial para a poboación entre 18 e 55 anos de idade (grupo 6 da estratexia de

vacinación) e suspendeuse entre o 16 e o 23 de marzo trala comunicación do sinal detectado polos *Servicios de Farmacovigilancia* dos países da Unión Europea en relación á identificación de casos de trombose asociados a trombocitopenia detectados aos poucos días da administración deste preparado farmacéutico.

O 7 de abril de 2021, o *Comité para la Evaluación de Riesgos en Farmacovigilancia* da *Agencia Europea de Medicamentos (EMA)* emitiu un comunicado como resultado da avaliación en profundidade dos acontecementos adversos graves detectados e ese mesmo día seguindo o principio de precaución, o *Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud* modificou a recomendación no uso da vacina Vaxzevria pasando a administrarse soamente en persoas de 60 ou máis anos.

Para completar a pauta de vacinación deste grupo poboacional de 18 a 55 anos aos que se lle administrara Vaxzevria como primeira dose e tralos resultados preliminares do estudo CombiVacS10, promovido desde o *Instituto de Salud Carlos III,* a *Comisión de Salud Pública* acordou a administración de Comirnaty como segunda dose. Non obstante e ante o rexeite manifestado por un sector da poboación o *Consejo Interterritorial del SNS*, o día 19 de maio acordou que aquelas persoas que rexeitasen a nova pauta vacinal puideran ser vacinadas coa mesma vacina, Vaxzevria, previo consentimiento informado. Esta decisión respondeu á necesidade de evitar que este sector da poboación quedase sen recibir a pauta completa co conseguinte risco para a saúde pública.

A imposibilidade para elixir en función dos efectos secundarios descritos polos diferentes fabricantes o tipo de vacina a administrar foi tamén obxecto de queixa.

A este respecto cómpre ter presente que o motivo desta restrición foi a dispoñibilidade dos distintos tipos de vacinas , ao tratarse dun recurso escaso establecéronse uns criterios para asignar cada vacina a un grupo ou colectivo determinado para permitir a vacinación do maior número de persoas posible nun tempo determinado dado o contexto de grave risco para a saúde fundamentalmente de determinados grupos de poboación.

c) Vacinación de persoas con risco de padecer formas graves da enfermidade non priorizadas na estratexia estatal de vacinación

Cómpre facer mención a un asunto que foi obxecto de dúas resolucións por parte desta institución ao respecto da non priorización dun caso de enfermidade rara con insuficiencia respiratoria e necesidade de ventilación non invasiva nocturna que orixinou o expediente de queixa I.5.Q/ 1215/21, iniciado o día 8 de abril de 2021.

No seu escrito a persoa promotora relataba que esta persoa e a súa irmá padecían dunha enfermidade rara, o denominado síndrome de Jarcho Levin, que cursa con deformidades a nivel de vértebras e malformacións a nivel das costelas, de xeito que son propensas a infeccións respiratorias, existindo en moitos casos disnea (falta de aire) que limita a actividade física e incluso a actividade cotián, precisando nalgunhas ocasións da axuda dun

respirador, como é o caso dunha destas persoas, que pola gravidade da súa enfermidade respira con axuda dun respirador mentres durme. Pese a isto non se estaba a priorizar a súa vacinación polo que ao ter ambas persoas menos de 40 anos, a súa inmunización produciríase ao final da campaña de vacinación.

Solicitouse informe á administración sanitaria que o remitiu o día 19 de abril de 2021.

En síntese a administración traslada que os grupos de poboación que se priorizaron foron definidos en colaboración coas Sociedades Científicas agrupadas en FACME (Federación de Asociaciones Científico Médicas Españolas), considerándose como grupos prioritarios, nese momento, as persoas trasplantadas ou en lista de espera, persoas en hemodiálise e diálise peritoneal, persoas con enfermidade oncohematolóxica, cancro de órgano sólido en tratamento con quimioterapia citotóxica, cancro de pulmón en tratamento con quimioterapia ou inmunoterapia, inmunodeficiencias primarias, infección con VIH segundo analítica dos últimos seis meses e persoas con Síndrome de Down maiores de 40 anos.

Esta priorización, responde a dous criterios, por un lado o criterio de risco elevado, que foi o factor máis importante considerado e por outro lado, a accesibilidade e factibilidade e o número de persoas total que supoñen cada un dos diferentes grupos de moi alto risco.

Trala análise desta información entendeu esta institución que, segundo o informe da Consellería de Sanidade , o risco elevado era o factor máis importante para configurar a listaxe das enfermidades incluídas nos grupos preferentes para realizar a vacinación fronte á COVID-19, pero tamén se tiveran en conta outros parámetros coma a accesibilidade e factibilidade e o número total de persoas afectadas por unha patoloxía concreta.

Tendo en conta o exposto, as persoas afectas dunha patoloxía rara na práctica clínica, como é o caso que nos ocupa que presentasen un risco moi elevado de padecer as formas graves e incluso mortais da enfermidade, acreditado este risco debidamente a través dun informe do facultativo especialista de área, deberían de poder priorizarse na campaña de vacinación inda que non estiveran incluídas nos grupos definidos no documento da estratexia estatal de vacinación fronte á COVID- 19 por tratarse dunha enfermidade rara e terse en conta o criterio do número total de persoas que supoñe cada un dos grupos de moi alto risco.

Esta institución non pode atribuír ás distintas patoloxías médicas un nivel de risco determinado para padecer as formas graves da enfermidade polo virus SARS-CoV-2, pero se existe un informe médico emitido polos facultativos especialistas de área responsables das persoas afectas de enfermidades raras nas que o risco individualmente considerado é moi alto, este risco debería terse en conta á hora da priorización da súa vacinación. De non ser así, estaríamos establecendo un grupo de persoas de “peor dereito”, determinado pola frecuencia na sociedade da patoloxía que presentan, de xeito que a igual risco uns doentes se priorizarían porque a súa patoloxía é moi frecuente, e outros non porque padecen unha enfermidade menos prevalente.

Por todo o sinalado esta institución en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño fixo chegar o día 28 de abril de 2021 á Consellería de Sanidade as seguintes suxestións:

" Naqueles casos de enfermidades raras nas que se posúa un informe médico de atención especializada no que se constate o risco de padecer as formas máis graves da enfermidade, aconsellando a súa priorización na programación da vacinación, se faga efectiva, cando sexa posíbel, esta recomendación médica de priorización por parte das autoridades sanitarias."

"Que se valore trasladar á ponencia de programa e rexistro de vacinacións do *Sistema Nacional de Salud* estas consideracións co obxecto de que se teñan en conta nas sucesivas actualizacións da estratexia de vacinación fronte a covid-19 a nivel estatal".

Con estas suxestións pretendíase transmitir á Consellería de Sanidade que con independencia de incluír ou non as persoas con cadros graves do Síndrome de Jarcho Levin nos grupos a priorizar no programa de vacinación, cando existisen doentes con este síndrome que dispuxesen dun informe realizado polo seu facultativo especialista de área indicando a necesidade de priorización no programa de vacinación, esta indicación facultativa fose respectada polo Servizo Galego de Saúde.

O día 14 de xuño de 2021 recibiuse o preceptivo informe respecto das suxestións realizadas.

Na súa argumentación a administración sanitaria traslada ao igual que no primeiro informe recibido que, as patoloxías nas que se aconsella priorizar a vacinación definíronse en colaboración con distintas Sociedades Científicas (SSCC) coordinadas dende FACME: Sociedade Española de Hematoloxía e Hemoterapia (SEHH), Sociedade Española de Transplante (SET), Sociedade Española de Nefroloxía (S.E.N.), Sociedade Española de Neumoloxía e Cirurxía Torácica (SEPAR), Sociedade Española de Cardioloxía (SEC), Sociedade Española de Patoloxía Dixestiva (SEPD), Sociedade Española de Oncoloxía Médica (SEOM), Sociedade Española de Reumatoloxía (SER), Sociedade Española de Inmunoloxía (SEI), Sociedade Española de Medicina Preventiva, Saúde Pública e Hixiene (SEMPSPH), Sociedade Española de Neuroloxía (SEN), Sociedade Española de Farmacoloxía Clínica (SEFC), Sociedade Española de Enfermidades Infecciosas e Microbioloxía Clínica (SEIMC), Sociedade Española de Medicina de Familia e Comunitaria (SEMFyC), Sociedade Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN), Sociedade Española de Médicos Xerais e de Familia (SEMG), Asociación Española de Pediatría (AEP), Sociedade Española de Endocrinoloxía e Nutrición (SEEN), Sociedade Española de Oncoloxía Radioterápica (SEOR) e Sociedade Española de Psiquiatría (SEP).

Faise referencia asemade á colaboración de institucións coordinadas dende o Plan Nacional sobre el SIDA: Grupo de Estudo SIDA-SEIMC (GeSIDA), Sociedade Española Interdisciplinaria

del SIDA (SEISIDA) e Sociedade Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH), e a coordinadora Estatal de ONGs (CESIDA).

Tamén se fai referencia a que os criterios de Factibilidade e Accesibilidade, deben de ser interpretados no sentido de que a atención aos distintos grupos que deben ser priorizados na vacinación ten que resultar compatible cunha administración eficiente das vacinas. Non sería una decisión ética aquela que, por pretender identificar a todos os grupos que deben ser priorizados, fixera tan complexo o proceso de vacinación que o ralentizara indebidamente ou trasladara aos cidadáns unha sensación de confusión acerca de cando van ser vacinados.

Continúa a administración argumentando que as enfermidade raras non constitúen por se mesmas factores de alto risco, o risco ven determinado polas alteracións fisiolóxicas que acompañan a estas enfermidades, polo que a valoración do seu risco ven derivado por estas alteracións fisiolóxicas, que dentro de cada enfermidade rara descrita, poden ter diferente gravidade e, polo tanto, diferente repercusión fisiolóxica (poden incluír alteracións da inmunidade, metabólicas, cardiopatías ou enfermidades respiratorias, que son as que se deben valorar).

Finalmente conclúe que:

"*Cremos firmemente que a rigorosidade da metodoloxía utilizada na toma de decisións por parte da Estratexia Nacional vai ser sempre superior a que pode ter unha valoración clínica individual, coas diferencias subxectivas que poden existir entre os diferentes facultativos e tamén entre os facultativos de diferentes especialidades o que repercutirá na garantía de equidade á que estamos obrigados.*

O documento da Estratexia Nacional é un documento vivo e en constante actualización de acordo coa revisión da evidencia científica que vai xurdindo e sabemos que se está valorando a inclusión de novos grupos de risco na priorización para a vacinación.

Finalmente, e como conclusión, non cremos que a opción suxerida por vostede supoña unha mellora para unha inclusión máis equitativa de persoas na priorización para a vacinación".

Do informe remitido dedúcese que as resolucións foron rexeitadas.

Ao respecto deste mesmo expediente de queixa e tras o rexeite das suxestións formuladas, o 5 de xullo de 2021 a promotora da queixa envía un novo escrito no que deixa constancia de que se iniciou o proceso de vacinación para os estudantes do programa Erasmus con menos de trinta anos, estudantes que están sans, pero súa irmá diagnosticada do síndrome de Jarcho Levin que presenta insuficiencia respiratoria crónica e que necesita dun respirador nocturno segue sen poder vacinarse.

Iniciada novamente a pertinente investigación a administración traslada no seu novo informe de 21 de xullo de 2021 que neses momentos está tamén activa a programación do grupo de idade de 30 a 39 anos polo que a citación da doente en cuestión se realizaría proximamente.
Co traslado desta información e posto que a vacinación da doente en cuestión era inminente péchase o expediente de queixa .

B. Medidas destinadas a reducir a transmisión do virus SARS-CoV-2 na comunidade

Rexistráronse queixas respecto da obrigatoriedade do uso da máscara durante o exercicio físico intenso e tamén en relación coa redución de aforos en determinados ámbitos.

Recibiuse unha queixa de 18 cidadáns, en setembro de 2021, ao respecto do control de aforos para a práctica de ioga. Os promotores da queixa expoñían que ao estar clasificada a práctica do ioga como unha actividade deportiva, os aforos segundo a normativa vixente serían de 6 persoas o que limitaría a viabilidade desta actividade na práctica diaria. Consideraban que este tipo de actividade, estaba considerada como actividade deportiva, pero afirmaban que se trata "*doutro tipo de disciplina*", xa que "*require dun espazo persoal limitado para cada practicante*" e "*non require contacto interpersoal*".

Iniciada a correspondente investigación, a administración sanitaria recordou no seu informe que a principal vía de contaxio deste novo patóxeno é aérea. Isto implica que a maior parte dos contaxios se establecen a través desa vía, a través do aire exhalado ou da respiración. Polo tanto, nun espazo pechado no que se atope un individuo positivo ou asintomático, inda que non exista contacto físico, pode ser abondo para propagar a enfermidade a outras persoas que comparten ese espazo, motivo polo que se esixe o uso do tapabocas.

A principal vía de transmisión do SARS-CoV-2 é o contacto e a inhalación das pingas e aerosois respiratorios emitidos por un enfermo e que conteñen virus con capacidade de xerar infección sobre todo en determinadas circunstancias en proximidade ao caso índice durante tempo prolongado e en espazos pechados e mal ventilados.

As instalacións deportivas interiores teñen demostrado ser un ámbito que facilita a transmisión do SARS-CoV-2 debido non só ás características dos establecementos (pechado e nalgúns casos mal ventilados) senón tamén polas actividades que alí se desenvolven e que implican habitualmente, esforzo vigoroso, respiración profunda ou con dificultade, o que provoca unha maior emisión de aerosois. Por este motivo e de conformidade co Anexo I da Orde do 22 de outubro de 2021 pola que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia da evolución da situación epidemiolóxica derivada da COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia e se modifica a Orde do 14 de setembro de 2021 pola que se aproba o novo Plan de hostalaría segura da Comunidade Autónoma de Galicia, durante a actividade física ou deportiva que se realice nun espazo pechado debe de usarse a máscara, sen prexuízo de establecer as medidas necesarias para procurar a

distancia de seguridade interpersoal durante o desenvolvemento da actividade, amén de realizar as tarefas de ventilación nas instalacións cubertas durante un mínimo de 30 minutos ao inicio e ao remate de cada xornada, así como de forma frecuente durante esta e, obrigatoriamente, ao remate de cada clase ou actividade de grupo.

Non existindo no momento en que se rexistrou a queixa e de acordo coa normativa mencionada ningún control de aforo como referían os promotores da queixa en cuestión.

C. Incidencias na obtención do pasaporte COVID

Rexistráronse diversos expedientes de queixa pola imposibilidade de obter o certificado de recuperación por terse realizada a proba NAAT de confirmación esixida de conformidade co Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio, noutra comunidade autónoma.

Cómpre ter presente que a autoridade sanitaria só pode emitir o devandito certificado se se pode verificar o resultado da proba en cuestión. Se a proba se realizou noutra comunidade, a emisión do certificado corresponde ao *Ministerio de Sanidad* podendo os interesados solicitalo a través da seguinte ligazón:

https://cvd.sanidad.gob.es/cvdcovid/cvdcovid-formulario/index.xhtml

Tamén se recibiron queixas respecto de incidencias técnicas polas que os usuarios non podían obter o pasaporte COVID cumprindo cos requisitos esixidos a tal efecto.

Cómpre recordar aquí que que tódolos cidadáns, con cobertura SERGAS ou non, poden obter o certificado de vacinación COVID das seguintes formas:

En primeiro lugar, a través de É-Saúde, onde se pode obter o certificado UE de vacinación unha vez tramitada a Chave 365 e activada a conta nun centro de saúde.

Ademais, en PassCovid pódese obter o certificado da Consellería de Sanidade.

Igualmente calquera cidadán pode acercarse ao punto de vacinación, onde existe un punto de impresión de certificados para solicitar o seu certificado impreso, ou chamar ao número 900 400 116 para solicitar o envío do certificado por vía electrónica.

Por último, existe a posibilidade de achegarse aos Puntos Administrativos para certificados covid/É-Saúde/Chave365.

D. Acompañamento de pacientes en atención especializada

Antes de proceder ao análise desta cuestión, cómpre ter presente que a evolución da situación epidemiolóxica e sanitaria orixinada polo virus SARS-CoV-2 foi mudando ao longo do tempo o que fixo necesario que as autoridades sanitarias autonómicas fosen adaptando tamén as medidas de prevención orientadas a conter a propagación da infección e dirixidas a facer fronte á crise sanitaria derivada da COVID-19, o que se traduciu nunha perda de vixencia dos protocolos instaurados a medida que a situación epidemiolóxica melloraba ou se complicaba.

Unha destas medidas foi a limitación do dereito do paciente a ser acompañado, consagrado no artigo 7 da Lei 8/2008 de 10 de xullo, de saúde de Galicia.

As queixas máis numerosas referíanse ás xestantes, ás que non se lles permitía acudir con un acompañante aos controis de saúde do seu embarazo.

A Orde do 26 de xaneiro de 2021 pola que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia da evolución da situación epidemiolóxica derivada da COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia establece no seu punto 3.16 ao respecto dos Centros e establecementos sanitarios que:

"1. Os titulares ou directores dos distintos centros, servizos e establecementos sanitarios, de natureza pública ou privada, deberán adoptar as medidas organizativas, de prevención e hixiene necesarias do seu persoal traballador e dos pacientes, co obxecto de aplicar as recomendacións emitidas nesta materia, relativas á distancia de seguridade interpersoal, uso de máscaras en sitios pechados de uso público, capacidade, hixiene de mans e respiratoria, así como calquera outra medida que establezan as autoridades competentes.

2. Estas medidas deberán aplicarse na xestión dos espazos do centro, accesos, zonas de espera e na xestión das citas dos pacientes, así como na regulación de acompañantes ou visitas, tendo en conta a situación e actividade de cada centro. Para tal efecto, só se permitirá a presenza dunha persoa acompañante por usuario/a no caso de menores, maiores dependentes ou mulleres xestantes."

Da citada regulación dedúcese que as xestantes non deberían ter dificultades para acudir aos controis en atención especializada co seu acompañante, non obstante e pese a que a regulación as contempla coma un caso especial permitíndose o acompañamento, numerosas cidadáns dirixiron os seus escritos a esta institución pola imposibilidade de facer efectivo este dereito.

A Administración sanitaria respondeu de xeito individual a cada unha das queixas por entender que as causas polas que non se podía facer efectivo o dereito dependían das características de determinados centros sanitarios nos que o referido acompañamento non

se podía realizar en condicións de seguridade dende o punto de vista da prevención da transmisión da infección por SARS-CoV-2.

En concreto, trasladaron que o tamaño reducido das consultas destinadas a realizar os controis de saúde das xestantes nalgúns centros, o considerable espazo que ocupan os ecógrafos, que son equipos moi voluminosos, así como a presenza de forma ordinaria en cada unha destas consultas de 3 profesionais sanitarios, a facultativa especialista en obstetricia, un MIR, e un DUE impedían o mantemento da distancia interpersoal aconsellada no actual contexto de pandemia.

Por outro lado, neste contexto sanitario, a normativa establecía que, ademais do uso obrigatorio de máscara e do mantemento da distancia interpersoal (> 1,5 metros) era recomendable dispor dunha taxa de ventilación de 12,5 litros /segundo e persoa (L/ s/ p), para conseguir unha adecuada renovación de aire nos espazos interiores, circunstancia que non se producía tampouco en determinadas consultas.

Finalmente dicir que a administración sanitaria trasladou nos seus informes que se dispoñían a acometer as obras en varias destas salas de consultas externas do servizo de Obstetricia, para poder dimensionar os espazos e acondicionalos, o que permitiría aumentar os aforos nas consultas e facer efectivo o acompañamento das xestantes durante consulta / exploración ecográfica. Nesta reforma incluiríase tamén un axuste dos caudais de aire no sistema de ventilación mecánica, co obxecto de axustalos á normativa vixente.

2. QUEIXAS A INSTANCIA DE PARTE. PROBLEMÁTICA EXISTENTE NO SERGAS ANTES DA ERA COVID

A. Listas de espera

As listas de espera son unha constante en tódolos sistemas sanitarios que teñen carácter universal e que son financiados publicamente pois resulta moi complexo axustar a oferta existente, sempre limitada polos recursos dispoñibles, á demanda dos servizos sanitarios derivada das necesidades dos doentes de acordo co seu estado de saúde. As diferentes patoloxías teñen diferentes graos de prioridade, motivo polo que a data da inclusión nas listas de espera non pode ser o único parámetro a seguir para realizar a súa programación, cuestión non sempre entendida polo usuario.

Este concepto de prioridade defínese no artigo 5.2 da Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias; en concreto, este artigo establece que o Servizo Galego de Saúde, co obxecto de fixar tempos máximos de acceso ás súas prestacións, establecerá un sistema de clasificación en prioridades baseado en aspectos

clínicos, funcionais e sociais do paciente; este sistema de prioridades condicionará o tempo de espera para os diferentes procedementos.

O nivel de prioridade establécese polo facultativo que realiza a solicitude de consulta, proba complementaria ou tratamento que proceda, e tamén nos casos das intervencións cirúrxicas.

a) Lista de espera cirúrxica

Para as intervencións cirúrxicas con prioridade III, de conformidade co artigo 5.1 do Decreto 104/2005, de 6 de maio, de garantía de tempos máximos de espera en atención sanitaria, na liña establecida pola Lei 16/2003, de 28 de maio, o prazo máximo na lista de espera estrutural é de 180 días naturais.

Esta lista de espera estrutural defínese no artigo 6.1 do devandito texto normativo, como aquela espera que é atribuíble á organización e aos recursos dispoñibles do Servizo Galego de Saúde. Pola contra, a lista de espera non estrutural defínese como aquela espera non atribuíble ao Servizo Galego de Saúde e inclúe aqueles casos nos que o paciente rexeita a oferta de asistencia noutro centro sanitario da Rede Galega Sanitaria de Utilización Pública, o que supón a perda desta garantía de tempo máximo, como así se reflicte no artigo 11, apartado c do Decreto 104/2005, ao que se fixo referencia. No mesmo sentido se pronuncian o artigo 9.1.d do Decreto 105/2017, de 28 de setembro, e o artigo 9.1, apartado c da Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias, nos que se especifica que o feito de rexeitar o devandito centro concertado supón a perda da garantía de demoras máximas.

Cómpre precisar que os centros concertados están autorizados pola Consellería de Sanidade e, ademais, están acreditados pola inspección de servizos das xefaturas territoriais, dependentes da Subdirección Xeral de Inspección, Auditoría e Acreditación de Servizos Sanitarios, baixo os criterios de acreditación do Decreto 52/2001, de 22 de febreiro, polo que se regula a acreditación dos centros hospitalarios da Comunidade Autónoma de Galicia, de forma que o centro concertado ofrecido cumpre con tódolos estándares de calidade e seguridade esixidos polo Servizo Galego de Saúde.

Esta institución sinalou no informe correspondente ao ano 2019 a necesidade de establecer para estes doentes que rexeitan a oferta dun centro concertado, igualmente un prazo máximo de tempo que garanta a súa atención sanitaria nun tempo definido dando cumprimento así ao mandato do lexislador estatal establecido no artigo 4 da *Ley 16/2003 de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud* ao referirse aos dereitos da cidadanía no conxunto do sistema, incluíndo entre eles o dereito a recibir unha asistencia sanitaria na súa comunidade autónoma de residencia nun tempo máximo.

Como se comentaba no informe anual do ano 2020, a Consellería de Sanidade a propósito do expediente de queixa 710-20 que versaba sobre a lista de espera cirúrxica para unha intervención con prioridade III que rexeitou a oferta dun centro concertado da Rede SERGAS, trasladou a seguinte información: "*O compromiso é que os pacientes non estean en lista de espera máis de 1 ano naqueles procesos non complicados".*

Para as prioridades I e II o Servizo Galego de Saúde, establece na súa páxina web, https://www.sergas.es/Asistencia-sanitaria/Que-son-os-niveis-de-prioridade-dunha-intervenci%C3%B3n-cir%C3%BArxica?idioma=es de conformidade co anexo III do Real *Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera del Sistema Nacional de Salud*, uns tempos aproximados de atención:

"▪ Prioridad 1: la intervención quirúrgica no admite una demora superior a 30 días.

▪ Prioridad 2: el tiempo de espera recomendable no debe superar los 90 días..."

Asemade, a Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias establece no seu artigo 5.1 que se definen uns tempos máximos de atención mais reducidos que os previstos para o resto das patoloxías para unha serie de procesos, elixidos en función da súa gravidade clínica, a efectividade da atención sanitaria que se lle poida dispensar e a oportunidade da atención que favoreza a recuperación da funcionalidade. Estes procesos plasmáronse no Decreto 105/2017, de 28 de setembro, polo que se regula o sistema de garantías de tempos máximos de acceso ás prestacións sanitarias públicas, establecéndose un máximo de 60 días para as intervencións cirúrxicas, a partir da data de entrada no rexistro de pacientes en espera para os procesos contemplados nos anexos do devandito Decreto, procesos oncolóxicos na súa maioría.

b) Lista de espera non cirúrxica

No caso das listas de espera respecto das consultas externas, probas diagnósticas ou terapéuticas, o *Anexo III do Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo,* referenciado "ut supra" establece que a prioridade I se corresponde cunha solicitude preferente, entendendo que debe realizarse nun período de 15 días, sendo a prioridade II a que corresponde a unha solicitude ordinaria.

Tamén o Decreto 105/2017, de 28 de setembro, que se acaba de mencionar establece para determinadas patoloxías enumeradas nos anexos do devandito regulamento, en esencia procesos oncolóxicos, un prazo máximo de espera de 45 días para as consultas externas e probas diagnósticas ou terapéuticas.

c) Asuntos relacionadas coa lista de espera

Os problemas derivados das listas de espera no seo do Servizo Galego de Saúde xeraron ao igual que en anos anteriores multitude de queixas nesta institución.

Para facer unha idea da magnitude do problema, recollemos textualmente un parágrafo dun informe remitido pola administración sanitaria a propósito dun expediente que versaba sobre a programación dunha intervención cirúrxica, "*É fundamental destacar que neste ano 2021 a pandemia tivo importante repercusión na actividade ordinaria de todos os centros polo que os casos non urxentes sufriron unha demora máis alta que a que ven sendo normal.*"

Recibíronse queixas respecto dos prazos para fixar consultas en atención primaria, atención especializada, realizar probas complementarias, tratamentos e intervencións cirúrxicas.

Podemos citar, polo número de expedientes recibidos, a demora nas citacións para realizar consultas no servizo de oftalmoloxía do HULA, que en varios expedientes de queixa chegou a ser de dous anos; cómpre dicir que finalmente foron expedientes que se concluíron positivamente.

Recibíronse tamén expedientes de queixa ao respecto da lista de espera cirúrxica cando o doente rexeita a oferta de intervirse noutro centro sanitario da Rede Galega Sanitaria pasando o doente a formar parte da chamada lista de espera non estrutural e perdendo a garantía de demora máxima dos 180 días, como se comentou anteriormente. Os promotores das queixas aseguraban non coñecer o alcance das consecuencias deste rexeitamento por falta de información previa.

Nun destes expedientes unha doente rexistrada na lista de espera traumatolóxica para a realización dunha artrodese lumbar con prioridade II con data de 9 de decembro de 2020, relataba que, pese a que o tempo estimado para a súa intervención era de 90 días, de acordo co seu nivel de prioridade, o feito de rexeitar o centro proposto polo SERGAS o día 3 de maio do 2021, derivou nunha espera "*sine die",* acudindo a esta institución 7 meses despois da súa inclusión na lista de espera, o día 9 de xullo de 2021, por carecer de data aproximada para a intervención requirida.

Na actualidade estes pacientes descoñecen o tempo no que poden permanecer na lista de espera non estrutural cando rexeitan a opción do centro concertado.

A información do doente constitúe o eixo fundamental no que se articula un verdadeiro consentimento para a aceptación ou o rexeitamento de calquera tipo de procedemento ou tratamento referente o seu estado de saúde, como así se reflicte no preámbulo da Lei 3/2001, de 28 de maio, reguladora do consentimento informado e da historia clínica en Galicia, sinalando a devandita norma que, *"O consentimento informado sería o último eslabón de ese dereito á información dos usuarios, prestar o consentimento despois de*

obter a información precisa e suficiente", especificando no seu artigo 3 que, se entende por consentimento informado, o consentimento prestado libre e voluntariamente polo afectado para toda actuación no ámbito da saúde unha vez que, recibida a información adecuada, valore as opcións propias do caso.

Para que un doente en lista de espera estrutural ao que se lle ofrece a posibilidade de intervirse nun centro concertado "valore as opcións propias do caso" precisa dispor da información relativa ao tempo aproximado de espera na lista de espera non estrutural, máximo cando se trata de intervencións con un nivel de prioridade asignado.

Este defecto de información pode chegar a comprometer a constitución dun consentimento informado válido posto que o doente non pode decidir entre unha intervención nun centro concertado nese momento e unha espera "sine die" no seu centro de referencia.

Por todo o sinalado esta institución considerou necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar á Consellería de Sanidade as seguintes suxestións:

"Que se facilite a , información respecto do tempo aproximado no que se lle realizará a programación da súa intervención cirúrxica, tendo en conta a súa prioridade e o tempo transcorrido desde a súa inscrición na lista de espera cirúrxica".

"Que se facilite información útil ao respecto do tempo máximo de espera aproximado a aqueles doentes aos que se lle ofrece a posibilidade de intervención cirúrxica nun centro concertado, antes de que decidan entre a opción de intervirse no SERGAS ou no devandito centro concertado, dando cumprimento así o mandato do lexislador no que atinxe aos requisitos necesarios para constituír un consentimento informado válido".

Estas resolucións foron aceptadas pola administración sanitaria, trasladando que o Servizo Galego de Saúde adquire o compromiso de facilitarlle á doente en cuestión a máxima información posible en relación a súa intervención, así como en traballar en corrixir as situacións puntuais nas que se detectaron deficiencias, poñendo en práctica medidas adicionais facilitadoras do dereito, para que os pacientes dispoñan da información necesaria para tomar unha decisión informada válida.

B. Asistencia sanitaria dispensada nos centros de saúde. Déficit de profesionais sanitarios

Recibíronse numerosos expedientes de queixa en relación coa non cobertura de ausencias e prazas vacantes do persoal facultativo nos centros de saúde de:

- A Cuña-Ourense

- Anafáns- Poio
- Baltar- Sanxenxo
- Burela
- Cabanas
- Cangas
- Castrillón
- Castro Riberas de Lea-Lugo
- Coia
-Conxo
-Illas Canarias-Lugo
- Marín
-Monfero
- Noia
- Vilalonga-Sanxenxo
-Vilanoviña-Paradela-Meis

De todos eles, a queixa colectiva máis numerosa foi a relacionada co peche do centro de saúde de Vilanoviña, en Paradela Meis.

a) Peche do centro de saúde de Vilanoviña

No escrito de 10 de setembro de 2021, os 714 promotores da queixa referían que o devandito consultorio, propiedade do concello, antes da pandemia contaba cun médico de atención primaria e un membro de enfermería e que daba cobertura a unha poboación de 1.116 persoas, moitas delas con máis de 65 anos. Tras a declaración do estado de alarma procedeuse ao peche do consultorio e no momento de interpoñer as súas queixas, pese a mellorar a situación epidemiolóxica, non se procedeu a súa reapertura, indicando a súa disposición a realizar todas as obras e reformas que fosen necesarias para manter o devandito centro de saúde aberto.

Iniciada a correspondente investigación sumaria e informal, a administración sanitaria corrobora no seu informe que o devandito consultorio da cobertura a 1.116 persoas das que 308 pacientes teñen máis de 65 anos.

O motivo do peche inicialmente, segundo manifesta a consellería no informe remitido, foi fundamentalmente o non cumprimento das medidas de protección para minimizar ao máximo o risco de contaxio por COVID-19, procedendo a pechar o consultorio e a ubicar ao facultativo do consultorio de Paradela no centro de saúde de Cambados. Non obstante, no

mes de outubro revisouse novamente esta situación e considerouse pouco efectiva tanto para os profesionais sanitarios como para os doentes de xeito que se decidiu ubicar ao facultativo do consultorio de Paradela no centro de saúde de Mosteiro que se atopa a 4,6 kms. aproximadamente do devandito consultorio de Paradela. O centro de saúde de Mosteiro conta cunha sala de extraccións, unha sala de illamento e dispón de servizos xerais que contribúen ao traballo de xestión dos doentes.

Para comprender a transcendencia deste peche no ámbito da asistencia sanitaria, cómpre ter presente que estamos a falar dun cupo de 1.116 persoas, das que 308 teñen máis de 65 anos. Se consideramos que como sinala a *Sociedad española de Geriatría y Gerontología* : "*En España el 73% de los mayores de 65 años presenta, al menos, una enfermedad crónica",* estamos a falar de 224 pacientes aproximadamente que poderían precisar de controis de saúde periódicos pola súa patoloxía crónica.

Tendo todas estas cuestións presentes, cabe concluír que, nun primeiro momento e con motivo da situación de emerxencia sanitaria estivo xustificado o peche do devandito consultorio; non obstante no momento actual e co obxecto de recuperar a normalidade da poboación diana, poboación que conta cun 27% de maiores de 65 anos, débense estudar fórmulas que favorezan o acceso á asistencia sanitaria dos doentes nas mesmas condicións que antes da situación de emerxencia sanitaria coa reapertura do centro de saúde. Do informe remitido dedúcese que o motivo fundamental do peche foi o non cumprimento no centro de saúde das medidas que se requiririan por mor da pandemia COVID-19 polo que, o axeitado neste caso sería que se levasen a cabo as reformas que fosen necesarias no consultorio de Paradela por parte da autoridade sanitaria en colaboración coa veciñanza co obxecto de que os profesionais sanitarios desenvolvan a súa labor no devandito consultorio de saúde nun espazo onde se minimicen os riscos relacionados coa transmisión da COVID -19 e se garanta ao mesmo tempo o acceso á asistencia sanitaria da poboación nas mesmas condicións que no período anterior á pandemia.

Por todo o sinalado e en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, fíxose chegar á administración sanitaria a seguinte suxestión:

"**Que se acometan as reformas que sexan necesarias no consultorio de Paradela-Meis por parte de esa administración sanitaria, en colaboración coa veciñanza , co obxecto de que se proceda a reabrir o devandito consultorio de xeito que se recupere a situación anterior á pandemia nesta área sanitaria".**

A administración sanitaria respondeu a suxestión proposta aceptándoa en tódolos seus termos, trasladando no informe remitido que o Plan de Infraestruturas de Atención Primaria, aprobado no Consello da Xunta a finais do mes de outubro de 2021, contempla no concello de Meis a construción dun novo centro de saúde no momento en que o concello poña a disposición da Xunta de Galicia unha parcela que cumpra con todos os requirimentos e se atope libre de cargas.

b) Non cobertura dunha vacante no centro de saúde de Monfero

A non cobertura dunha praza vacante das dúas prazas de médico de familia coas que contaba o centro de saúde de Monfero tamén xerou varios expedientes de queixa. Os promotores dos expedientes referían que a poboación á que dá cobertura o centro está moi avellentada existindo asemade unha forte dispersión xeográfica que condiciona que o tempo necesario para atender as demandas de asistencia aos domicilios fagan moi difícil que un só profesional poida prestar a asistencia sanitaria que demanda a poboación nesta área sanitaria.

A Consellería de Sanidade trasladou no seu informe que o número de pacientes con tarxeta sanitaria de idade superior a 15 anos no centro de saúde de Monfero sitúase ao redor das 1.500, esta cifra é a recomendada pola OMS como referencia para as cotas de médicos de familia co que un só facultativo podería asumir dentro dos parámetros da OMS a demanda asistencial do centro de saúde de Monfero, non obstante, coincide cos promotores dos expedientes en que a existencia doutros factores demográficos no concello, como son a forte dispersión xeográfica e o predominio dunha poboación avellentada, determinan que a xerencia da Área Sanitaria de Ferrol establecese o criterio de manter as dúas prazas de medicina de familia; non obstante, isto non é posible ao non existir profesionais nas listas de contratación da área sanitaria, nin en listas de áreas limítrofes nin fóra delas.

Trasladan tamén que dende o día 18 de maio de 2021, data de xubilación do facultativo do centro de saúde de Monfero, intentouse reforzar algúns días da semana con profesionais que voluntariamente prorrogan a súa xornada.

Hai que ter presente que ata maio de 2021, o centro de saúde dispoñía de dous profesionais facultativos para facer fronte ás demandas de atención sanitaria da poboación, que segundo se desprende do informe da administración é unha poboación envellecida e polo tanto, unha poboación moi vulnerable, probablemente pluripatolóxica e con dificultades de desprazamento nunha área con moita dispersión xeográfica.

Calquera variación en canto a programación da asistencia sanitaria deste tipo de doentes, como pode ser o reforzo dalgúns días da semana con profesionais que voluntariamente prorrogan a súa xornada, ao que fai referencia no seu informe a administración sanitaria, debe realizarse tendo en conta a súa vulnerabilidade, de xeito que se garanta que a información sobre os recursos asistenciais que se lles ofrecen sexa clara e eficaz. Debe facilitarse información sobre tódolos recursos asistenciais dispoñibles á poboación afectada por esta vacante non cuberta, recursos que atinxen ás consultas ordinarias no centro de saúde pero tamén ás urxencias que poidan xurdir ao carecer dun profesional facultativo de referencia que poida dirixir a atención sanitaria nestes casos, de xeito que se garanta o seu dereito a protección da saúde en condicións de igualdade ao resto de usuarios do Servizo Galego de Saúde.

Por outra banda e namentres non se poida cubrir a devandita praza vacante, o adecuado sería que a administración sanitaria valore establecer un sistema de incentivos que permitan reforzar a atención sanitaria destes doentes, tódolos días da semana e non só puntualmente, de xeito que se normalice na medida do posible a atención sanitaria en tódolos casos.

Por todo o sinalado, considerouse preciso trasladar as seguintes suxestións á Consellería de Sanidade:

"*Que se facilite aos doentes afectados pola praza vacante información clara e eficaz sobre os recursos asistenciais dispoñibles, sexa no propio centro ou noutro limítrofe, tanto no relativo ás consultas ordinarias que deberan atenderse no seu centro de saúde, como no que atinxe ás urxencias que poidan xurdir*."

"*Que se valore instaurar un sistema de incentivos para reforzar a asistencia sanitaria dos doentes afectados pola praza vacante con profesionais propios ou alleos ao centro de saúde en cuestión, namentres non sexa posible cubrir dita praza*".

Estas suxestións foron aceptadas nos termos expostos.

c) Queixas promovidas por persoal sanitario ao respecto da falta de persoal para cubrir ausencias e vacantes. Posible sobrecarga asistencial nun consultorio

Os problemas relacionados co déficit de profesionais sanitarios foron tamén promovidos polos propios profesionais sanitarios. Unha destas queixas viña a denunciar a situación dun facultativo referente á posible sobrecarga asistencial do seu posto de traballo como médico de atención primaria nun consultorio na área de saúde de Vigo e as posibles consecuencias sobre o dereito á protección da saúde do facultativo e dos usuarios do devandito centro sanitario.

No seu escrito refería que, no seu centro de saúde traballan dous médicos de familia, que realizan labores asistenciais a unha poboación dividida en dous cupos, compostos por 1.387 persoas e 1.418 persoas respectivamente. O 1/08/2021 un dos médicos iniciou o seu período de vacacións anuais e non se substituíu a súa ausencia de xeito que o médico que traballou ese período asistiu a un cupo de 2.800 pacientes máis a poboación itinerante propia da zona onde se atopan e a época do ano á que se refire.

Indica tamén no seu escrito que "*por mor desta situación, estou atendendo unha media de entre 55 e 65 pacientes diariamente, coa sobrecarga asistencial que isto supón, limitando o acceso a pacientes que puideran solicitar asistencia e prolongando a lista de espera para recibir unha consulta. Tal situación xérame un estado de estrés e inseguridade na miña actuación, obrigándome a non poder adicar o tempo que se precisa para unha atención*

segura os meus pacientes, supoñendo unha gran inseguridade para os mesmos, como efecto secundario da sobrecarga asistencial."

Iniciada a correspondente investigación, a administración trasladou que unha vez planificado cos profesionais as coberturas de verán, durante o período referido polo facultativo en cuestión tiveron no Servizo de Atención Primaria unha media de 2 ausencias diarias por incapacidade temporal que se sumaron de maneira imprevista aos permisos de vacacións, o que supuxo un nivel de ausencias diarias moi superior á capacidade de cobertura con substitución con outros facultativos.

En definitiva, a administración trasladou que na época referida polo promotor do expediente existiron dous graves problemas organizativos; por unha banda, un incremento importante de poboación itinerante que acode a pasar o verán a este concello e unha serie de incidencias imprevistas de ausencias de médicos de familia.

No caso particular deste concello, debido ao aumento de usuarios itinerantes adoptáronse medidas excepcionais a nivel de poboación desprazada para minimizar a sobrecarga enfocando as posibles coberturas con persoal voluntario, ás prolongacións de xornada no centro cabeceira, que é o que acolle maior volume de asistencias, e non no centro ao que se facía referencia na queixa en cuestión.

Respecto á cobertura de cupos ausentes, fíxose, ao non dispor de recursos, con dúas modalidades:

- pola modalidade de intersubstitución, na que os propios profesionais do centro asumen, naturalmente de xeito remunerado, un número de pacientes dos cupos con médico ausente

- pola modalidade de prolongación de xornada voluntaria do persoal que se atopa traballando, para poder dar cobertura á poboación. Esta última modalidade fíxose o ano pasado dende ambos centros do concello, pero non así este verán, que por profesionais dispoñibles tívose que centralizar noutro centro de saúde.

Para proceder á análise do asunto exposto polo profesional sanitario cómpre ter en conta que a sobrecarga asistencial dos centros de saúde pode derivar en dous tipos de situacións. Por unha banda, pode supoñer un factor de risco para o desenrolo de patoloxías nos profesionais sanitarios que a sofren e, por outra banda, pode supoñer unha limitación ao acceso á asistencia sanitaria dos doentes do centro sanitario en cuestión ao non dispor de ocos na axenda do profesional sanitario para a súa atención, circunstancias estas ás que alude o promotor deste expediente cando afirma que:

-"...Tal situación xérame un estado de estrés e inseguridade na miña actuación..."

"...por mor desta situación, estou atendendo unha media de entre 55 e 65 pacientes diariamente, co sobrecarga asistencial que isto supón, limitando o aceso a pacientes que puideran solicitar asistencia e prolongando a lista de espera para recibir unha consulta..."

Polo que atinxe ás posibles repercusións da sobrecarga asistencial na saúde dos profesionais sanitarios, asociadas fundamentalmente ao estrés laboral, algunha destas repercusións foron xa tratadas en sede xudicial como é o caso obxectivado na sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, Sala do Social, Sentenza de 29 Mar. 2019, Rec. 4655/2018. Cómpre sinalar que mediante este escrito de queixa o facultativo está poñendo en coñecemento da administración sanitaria empregadora unha sobrecarga laboral que debe ser obxecto de estudo e consideración por parte dos servizos de prevención de riscos laborais correspondentes, pois estas condicións laborais poden redundar nun posible prexuízo para a saúde dos traballadores.

Polo que respecta á posible limitación do dereito ao acceso á asistencia sanitaria como dereito integrante do dereito á protección da saúde constitucionalmente recoñecido no artigo 43, interesa coñecer con datos obxectivos se, tal e como afirma o profesional sanitario, a situación xerada en agosto de 2021 derivou nunha sobrecarga asistencial que puido comprometer na práctica clínica este dereito.

Trala análise dos datos trasladados polo promotor de este expediente e dos datos contidos no informe da administración sanitaria, podemos concluír que un só facultativo tivo asignada unha poboación de 2.812 tarxetas sanitarias (TIS), 777 dos cales eran maiores de 65 anos, sen contar coa poboación itinerante propia da época e da zona na que se ubica o centro de saúde en cuestión durante un período de 31 días naturais. Esta cifra apártase moito do obxectivo a acadar polo *Ministerio de Sanidad* e a OMS para conseguir unha asistencia sanitaria de calidade que é unha asignación de 1.500 tarxetas sanitarias (TIS) por médico de atención primaria, polo que o razoable, nestes casos onde se evidencia unha grande desproporción entre o número de TIS e os facultativos asignados respecto dos valores que se consideran óptimos por parte das autoridades sanitarias, sería avaliar alternativas diferentes á intersubstitución, recurso que empregou a administración sanitaria neste suposto. Cabe pensar que a outra modalidade á que se fai referencia no informe da administración, isto é, a prolongación de xornada, resulta máis óptima pois ao prolongar a xornada laboral dispóñense de máis horas efectivas para dispensar a asistencia sanitaria demandada polos pacientes. Esta prolongación de xornada pode dispensarse polo facultativo ou facultativos do propio centro de saúde ou, de non ser posible, pode dispensarse por profesionais dos centros de saúde limítrofes se se conseguen incentivar adecuadamente.

Sería outra opción a estudar, cando fracasan estas dúas alternativas, incentivar aos profesionais doutros servizos sanitarios, por exemplo os facultativos que integran o 061, para realizar prolongacións de xornadas nos centros de saúde da súa área sanitaria e incluso valorar que os facultativos doutras especialidades médicas compatibles coa labor dos facultativos de atención primaria e en colaboración coas sociedades médicas específicas e cos colexios médicos puidesen realizar as devanditas prolongacións de

xornada de xeito que se crease unha bolsa de profesionais sanitarios dispostos a realizar estas prolongacións que asegurasen a cobertura sanitaria nos centros de saúde namentres non se soluciona o problema estrutural da falta de especialistas en medicina de familia.

Compete a esa administración, de conformidade co colectivo de médicos de familia e o resto de colectivos referenciados, avaliar a viabilidade e a pertinencia destas propostas respecto da devandita cobertura por parte de profesionais doutros servizos médicos.

Ao aumentar o tempo dispoñible para realizar a asistencia sanitaria do cupo vacante estaríase favorecendo o acceso á asistencia sanitaria dos doentes afectados garantindo así o cumprimento do mandato constitucional consagrado no artigo 43 CE.

Finalmente hai que ter presente que o promotor de esta queixa é un profesional sanitario polo que sería convinte valorar, como esta institución trasladou á Consellería de Sanidade en setembro de 2021, a propósito da resolución 1301-21, a conveniencia de establecer unha liña de diálogo cos facultativos de atención primaria, co obxecto de establecer incentivos, de carácter económico ou doutra índole, que permitan cubrir as ausencias e vacantes namentres non se soluciona o problema estrutural da escaseza de persoal cualificado para o posto.

Por todo o sinalado, considerouse necesario trasladar á administración sanitaria as seguintes suxestións:

"**Cando se precise cubrir a praza vacante dun facultativo de atención primaria e non se dispoña de persoal para facer a substitución, cómpre desenvolver medidas que na práctica non redunden nunha posible sobrecarga asistencial do resto dos facultativos de atención primaria do centro en cuestión, como é o caso da intersubstitución, naqueles supostos nos que a poboación asignada ao facultativo que debería realizar a intersubstitución exceda amplamente dos parámetros que se consideran aceptables polas autoridades sanitarias, podendo optar, entre outras medidas, pola medida de prolongación de xornada dos profesionais do centro de saúde en cuestión ou doutros centros de saúde, na quenda compatible co seu horario laboral habitual, co obxecto de non contribuír á posible sobrecarga asistencial dos facultativos de atención primaria e reforzar o acceso á asistencia sanitaria dos doentes e, polo tanto, o dereito á protección da saúde consagrado no artigo 43 CE".**

"Sería convinte tamén nestes casos reforzar os mecanismos de información á poboación de xeito que coñezan as diferentes opcións de acceso ao servizo de saúde no caso de que poidan atopar problemas de acceso á asistencia sanitaria orixinados pola falta de profesionais que permitan cubrir as ausencias dos seus facultativos de referencia".

Non se recibiu o preceptivo informe da administración respecto da aceptación ou rexeitamento das resolucións descritas ao peche do exercicio 2021.

d) Queixas promovidas por persoal sanitario ao respecto da situación da atención primaria na área sanitaria de Vigo

Recibiuse unha queixa promovida por un grupo de profesionais sanitarios ao respecto da situación de atención primaria na área sanitaria de Vigo.

Os promotores da queixa referían:

A- Unha sobrecarga asistencial que imposibilita o correcto desenvolvemento da súa actividade profesional.

B- Falta da cobertura das vacantes e ausencias

C- Falta dunha axeitada avaliación dos riscos laborais e psicosociais do seu posto de traballo

D- Inadecuados recursos materiais nos centros de saúde

E- Necesidade de xestionar a demanda urxente dos doentes

F- Falta de comunicación entre atención primaria e atención especializada en canto a programación de citas e realización de probas complementarias

Iniciada a correspondente investigación, a administración trasladou no seu informe, en síntese, o seguinte:

A- Cuestión relativa á posible sobrecarga asistencial dos facultativos de atención primaria

Para proceder á avaliación desta cuestión, a administración sanitaria analiza diferentes parámetros:

1-Media do número de tarxetas sanitarias individuais por servizo de atención primaria para a categoría de médico de familia:

Nos centros de saúde da área sanitaria referenciada hai unha media de 1.318 tarxetas sanitarias cun máximo de 1.497,83 no centro de saúde de Porriño e un mínimo de 916,35 no centro de saúde de A Cañiza.

2-Media de consultas/día na axenda da xornada ordinaria dos médicos de familia

A administración diferencia dous períodos:

Período de marzo a decembro de 2020:

As cifras oscilan entre un máximo de 37,80 consultas ao día no centro de saúde de Lavadores e un mínimo de 25,76 no centro de saúde de Teis.

Período de xaneiro a marzo de 2021:

Máximo de 46,53 consultas no centro de saúde de Coruxo e un mínimo de 27,08 consultas no centro de saúde de Teis.

3-Porcentaxe de citas que non admiten demora nas axendas ordinarias dos facultativos de atención primaria respecto do total de citacións:

Período de marzo a decembro de 2020:

Máximo de 26,59% no centro de Cangas e mínimo de 5,28 no centro de Vigo Casco Vello

Período de xaneiro a marzo de 2021:

Máximo de 29,58% no centro de San Paio de Navia e mínimo de 7,88% no centro de Vigo Casco Vello.

4- Modelo xenérico da axenda dun facultativo en xornada ordinaria:

A axenda está distribuída en 34 actos que inclúen citas telefónicas e presenciais, diferenciando citas destinadas a receitas, citas programadas por parte do profesional, citas a demanda do doente e actos de sobredemanda que inclúen eventualidades e urxencias que poden xurdir. Estes 34 actos de acordo coa programación habitual das axendas ocupan, segundo o informe trasladado pola administración sanitaria, un total de 4 horas e 7 minutos, polo que conclúe a administración que, tendo en conta que a xornada ordinaria dun traballador sanitario é de 7 horas, habería marxe de tempo para que o profesional puidese dedicar un maior tempo que o estipulado na programación da axenda para aqueles casos que o requirisen.

5-Clasificación dos actos dentro da consulta ordinaria dos profesionais de familia, porcentaxe dos actos a demanda do doente:

Período de marzo a decembro de 2020:

Media de 77,31% de actos de consulta a demanda do doente

Período de xaneiro a marzo de 2021:

Media de 74,77% de actos de consulta a demanda do doente

B-Cuestión relativa aos recursos humanos

A administración traslada no seu informe que desde hai uns anos existe un déficit tanto na comunidade autónoma como a nivel estatal de facultativos de atención primaria que dificulta tanto a cobertura das vacantes coma a cobertura das ausencias, con todo nos anos 2018 e 2019 contratouse a tódolos profesionais con titulación esixible estiveran inscritos ou non nas listas de vinculación temporal e incluso se fixo unha captación de profesionais de fóra da comunidade autónoma e do territorio nacional. Tamén se fixeron 11 nomeamentos de continuidade destinados á cobertura de permisos, ausencias e reforzos dos profesionais desta área sanitaria no ano 2019. Polo que atinxe á cobertura das vacantes por xubilación estase a fomentar a prolongación do servizo activo dos profesionais, nomeamentos de continuidade e interinidades. Tamén sinalan no informe remitido o aumento de prazas de médico de familia contemplado no Plan Galego de Atención Primaria 2019-2021, que permitiu aumentar a dotación de facultativos en diferentes puntos da área sanitaria sinalada.

C- Cuestión relativa á seguridade no traballo

A administración trasládanos que as avaliacións dos riscos laborais e dos riscos psicosociais foron realizadas cumprindo a normativa e o procedemento establecido no Plan Xeral de Prevención de Riscos Laborais do Servizo Galego de Saúde publicado na propia intranet do SERGAS.

D-Cuestión relativa aos recursos materiais

A administración trasládanos no seu informe a inversión en aparataxe realizada nos centros de saúde da zona e tamén as reformas acometidas nos centros de saúde máis avellentados e os proxectos de novos centros de saúde para desconxestionar aquelas áreas con máis demanda asistencial.

E- Cuestión relativa a xestionar a demanda sen cita nos centros de saúde

A atención sanitaria dos doentes que acoden sen cita ao centro de saúde está contemplada nas axendas dos profesionais; non obstante, un grupo de traballo multidisciplinar está a traballar na elaboración, implantación e actualización dun protocolo co obxecto de xestionar mellor este tipo de demanda nos centros de saúde que así o requiran.

F-Cuestión relativa á relación entre atención primaria e especializada

A administración sanitaria trasládanos que se estableceron canles de colaboración entre os diferentes niveis asistencias co obxecto de mellorar a comunicación entre os mesmos, destacando o proxecto CANLES baseado no Plan Estratéxico 2017-2021 da área sanitaria de Vigo, que ten como obxectivo mellorar a comunicación entre os diferentes especialistas dos distintos niveis asistenciais.

Á vista da información trasladada cómpre realizar as seguintes precisións:

Cuestión relativa á posible sobrecarga asistencial

Cada centro de saúde en función do número de tarxetas sanitarias asignadas por médico, en función das características da poboación atendida, e incluso dependendo da estacionalidade, ten unha presión asistencial diferente de xeito que non resulta doado avaliar as diferentes variables relacionadas coa sobrecarga asistencial para todo o conxunto de centros de saúde da área sanitaria de Vigo. Estas particulares circunstancias de cada centro poden variar dependendo de multitude de factores, motivo polo que o adecuado sería establecer un sistema de monitorización e seguimento daqueles centros de saúde sobre os que os profesionais sanitarios centran as súas queixas. Esta monitorización pode ser o punto de partida para buscar alternativas que satisfagan os intereses de tódalas partes implicadas.

Sería convinte incluír parámetros que reflexasen á calidade da prestación sanitaria dispensada nos centros de saúde como é a demora nas citacións a demanda dos doentes, diferenciando as citas telefónicas das presenciais.

Ao respecto da non cobertura das ausencias e as vacantes, a administración trasládanos o dato da escaseza de profesionais coa cualificación requirida para cubrir estes postos de traballo e tamén datos que reflicten o seu esforzo por solucionar a cuestión. Con todo, podería valorarse a implantación de incentivos ao colectivo, co obxecto de paliar esta circunstancia e abrir unha liña de diálogo cos propios profesionais que sofren nas súas axendas de traballo á reprogramación dos doentes doutros facultativos por mor das ausencias e vacantes non cubertas, co obxecto de acadar unha solución viable que satisfaga os intereses das partes implicadas namentres non se soluciona a cuestión estrutural do déficit de persoal cualificado.

Ao respecto da cuestión relativa á seguridade no traballo a administración sanitaria traslada que as avaliacións de riscos laborais e as avaliacións de riscos psicosociais na área sanitaria en cuestión se realizaron cumprindo a normativa e o procedemento establecido polo SERGAS.

Ao respecto da cuestión relativa ao déficit de material nos centros de saúde, cómpre sinalar que é unha cuestión que afecta ao funcionamento interno de cada centro, trasladando a administración información respecto da inversión realizada neste campo; sería preciso, de ser o caso, especificar de que material se está a falar en cada suposto para poder realizar unha avaliación das posibles consecuencias na asistencia sanitaria dos pacientes de cada centro de saúde, extremo que non foi precisado polos promotores do expediente.

Ao respecto da xestión da demanda de atención sanitaria sen cita por parte dos doentes, temos que sinalar que se trata dunha cuestión que afecta á organización interna da administración sanitaria e polo tanto excede das competencias atribuídas a esta institución sempre que se garanta a dereito á protección da saúde dos doentes.

Ao respecto da cuestión relativa ao acceso ás probas hospitalarias e a lista de espera para as diferentes especialidades médicas, trasládasenos no informe da administración que existe un sistema de comunicación entre os diferentes niveis asistenciais, polo que se deduce que se poden identificar os problemas máis graves e se pode buscar unha solución axeitada a cada caso.

Por todo o sinalado considerouse necesario trasladar á administración sanitaria as seguintes resolucións:

"Que se valore establecer un sistema de monitorización dos diferentes parámetros que poden influír na prestación da asistencia sanitaria dos centros de saúde sobre os que os profesionais sanitarios centran as súas queixas, que inclúan a demora nas citacións a demanda do doente e a porcentaxe de citacións presenciais respecto do total de citacións realizadas, como punto de partida para obxectivar a situación laboral dos profesionais e a calidade asistencial nos devanditos centros ".

"Que se valore establecer unha liña de diálogo cos facultativos de atención primaria, co obxecto de establecer incentivos, de carácter económico ou doutra índole, que permitan cubrir as ausencias e vacantes namentres non se soluciona o problema estrutural da escaseza de persoal cualificado para o posto ".

C. Queixas relacionadas co trato dispensado polos profesionais do Servizo Galego de Saúde.

Como en anos anteriores, rexistráronse expedientes de queixa relacionados co trato dispensado por diferentes traballadores do Sistema Sanitario.

Cómpre recordar que o comportamento e a conduta mantida así como o trato dispensado polos profesionais do Servizo Galego de Saúde aos pacientes debe ser o esixible de acordo coas regras da boa educación e da ética facilitando unha relación óptima entre os doentes e o seu sistema sanitario que permita desenvolver a praxe médica nas mellores condicións posibles motivo polo que o persoal do Servizo Galego de Saúde debe extremar as normas da debida cortesía na atención aos usuarios, sen esquecer a necesidade de humanización da asistencia sanitaria. Hai que tratar á persoa enferma e non soamente a súa enfermidade.

A este respecto destacamos una queixa no que a promotora, filla da doente en cuestión e afectada de enfermidade de Alzheimer con deterioro cognitivo avanzado e dependente para as actividades básicas da vida diaria manifesta que a asistencia sanitaria dispensada polo facultativo do centro de saúde non foi correcta posto que nun primeiro momento, cando chamou ao centro de saúde, negóuselle a posibilidade de que o facultativo acudise ao domicilio da enferma e posteriormente cando foi trasladada polo servizo do 061 ao centro de saúde trasladárona á sala COVID onde se lle realizou un EKG coas fiestras e as portas abertas, o que supuxo sometela a baixas temperaturas sen roupa no peito.

Finalmente relata un incidente co facultativo no que tiveron que intervir os corpos de seguridade do Estado que fixo que tivera que abandonar a súa nai dependente e saír da consulta.

Hai que ter presente que, estamos nun suposto no que a asistencia sanitaria, segundo sostén a administración, se realizou conforme aos protocolos vixentes e foi axeitada á patoloxía da paciente, pero a percepción por parte da acompañante da doente foi totalmente distinta, percibindo unha asistencia sanitaria deficiente por non entender por que se trasladou á paciente á sala COVID e por que se lle realizou un EKG coas fiestras abertas, o que pon de manifesto que no fondo do asunto subxace un déficit de información.

O artigo 4.1 e 4.2 da *Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica*, establece que:

"1. *Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley..."*

"2. La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad."

Débese entender que posto que a paciente padece de enfermidade de Alzheimer, a información debe facilitárselle á súa filla, información que debe axudarlle a entender os protocolos médicos que lle son de aplicación á doente.

Por todo o sinalado considerouse prudente trasladar á administración sanitaria a seguinte suxestión:

"**Que se reforcen os mecanismos de información ao paciente no que respecta ao seu proceso asistencial, aclarando as dúbidas que poidan xurdir respecto do diagnóstico e o manexo da doenza que padece, entendendo que naqueles supostos nos que o doente non estea en condicións de recibir a devandita información, este dereito se traslada á persoa que o representa".**

Suxestión pendente de informe por parte da administración sanitaria ao peche do exercicio 2021.

D. Interpretación do criterio da idade nas técnicas de reprodución asistida

Recibíronse varias queixas ao respecto da interpretación do criterio da idade para suspender os tratamentos de reprodución humana unha vez que estes tratamentos son indicados polos profesionais sanitarios correspondentes.

Nun destes escritos, a doente expoñía que acudiu a unha consulta no servizo de xinecoloxía en xullo de 2020 no que explicitamente manifestou o seu desexo xenésico monoparental. En agosto de 2020 citouse na unidade de reprodución, realizándose o primeiro ciclo de inseminación con seme de donante en setembro, tendo a paciente 39 anos de idade. O 2 de outubro comunícaselle que o resultado do test é negativo e infórmase de que o procedente é facer un descanso dun mes antes de poder realizar o seguinte ciclo. O 21 de outubro a paciente cumpre 40 anos, motivo polo que os facultativos lle comunican que non é posible continuar cos tratamentos.

Iniciada a corresponde investigación, a administración confirma no seu informe que se lle dispensou un ciclo de inseminación con gameto de donante e que antes de iniciar o segundo ciclo, o día 21 de outubro de 2020, a doente cumpriu os 40 anos, motivo polo que se lle suspenden os tratamentos de reprodución asistida.

Esta institución carece de competencias para avaliar a pertinencia e idoneidade dunha técnica concreta de reprodución asistida; non obstante, constatada a indicación dun tratamento por parte dos facultativos, neste caso unha inseminación con gameto de donante, segundo o informe trasladado, pódese proceder ao análise dos criterios especificados na normativa que lle son de aplicación.

Os requisitos de acceso á técnica de inseminación artificial con gameto de donante, aos que a administración fai referencia no seu informe respecto da Orde SS/2065/2014, de 31 de outubro, pola que se modifican os anexos I,II e III do Real Decreto 1030/2006, de 15 de setembro, polo que se establece a carteira de servizos comúns do *Sistema Nacional de Salud* e o procedemento para a súa actualización, son:

1-Existencia de indicación terapéutica.

2-Idade da muller no momento de indicación do tratamento inferior a 40 anos.

3-Número máximo de ciclos: 6

Do que se deduce que o tratamento de inseminación con gameto de donante consta de varios ciclos, establecéndose un número máximo de seis por paciente.

Entende esta institución que existe indicación terapéutica, dado que se realizou un ciclo de inseminación con gameto de donante, que a idade da paciente no momento da indicación terapéutica era de 39 anos, polo tanto inferior a 40 anos e que o número de ciclos aos que foi sometida foi 1, polo tanto inferior a 6, motivo polo que non parece razoable rexeitar un novo tratamento de inseminación artificial ou o que proceda, alegando que no decurso do mesmo a doente cumpriu 40 anos, pois a idade á que fai referencia a devandita disposición refírese, como se establece literalmente, ao acceso á técnica.

Diferente cuestión é que polas particularidades clínicas deste caso en concreto non estea indicado continuar aplicando as técnicas de reprodución asistida, de ser así, a doente ten dereito a coñecer os motivos clínicos polos que se lle suspenden os devanditos tratamentos no seu caso en particular.

O que aquí se dirime non é a indicación dun tratamento de reprodución humana asistida, extremo que compete en exclusividade aos profesionais sanitarios; o que se está a dirimir é o argumentado pola administración sanitaria para suspender os devanditos tratamentos cando a doente cumpre 40 anos, toda vez que foron indicados antes de cumprir os 40 anos, idade de acceso á que fai referencia a normativa aplicable.

Resulta razoable que as interpretación da norma en cuestión se realice no sentido mais favorable aos obxectivos constitucionais de protección da saúde, neste caso a protección da saúde reprodutiva da doente, consagrados no artigo 43 CE.

Por todo o sinalado, esta institución trasladou á Consellería de Sanidade en abril de 2021 un recordatorio de deberes legais que foi aceptado pola vía executiva, ao citar á doente novamente na unidade de reprodución asistida en concreto para unha consulta de fecundación in vitro (FIV). Os termos do devandito recordatorio, expediente I.5.Q/4537/20, foron:

"Os procedementos que se inclúen na carteira de servizos comúns do *Sistema Nacional de Salud* deben facerse efectivos se se cumpren os requisitos establecidos a tal fin".

E. Non financiación da vacina fronte ao VPH en nenos

No ano 2019, 2020 e 2021 recibíronse varios expedientes de queixa respecto da posible discriminación pola non financiación da vacina fronte ao virus do papiloma humano en nenos a diferenza das nenas, nas que si se financia.

A administración sanitaria trasladou no seu primeiro informe, no ano 2019 que o obxectivo de incluír esta vacina no cadro de vacinación pediátrica no ano 2018 era evitar os casos de cancro que provoca este virus, fundamentalmente cancros de colo de útero, cunha incidencia que se estima nuns 10 casos por 100.000 mulleres, mentres que no caso do cancro de pene sería dun 0,5 por 100.000 e no caso do ano sería de 1 por 100.000, o mesmo que os da orofarinxe.

Engadía a administración no seu informe que se se cambiase o obxectivo de incluír esta vacina no cadro de vacinación pediátrica e se decidise a eliminación desta infección para que non producise infección a ningún ser humano, a vacinación de homes e mulleres a cargo de fondos públicos tería sentido.

Indicaba tamén a administración sanitaria que esta discusión chegou á ponencia sobre vacinas del *Sistema Nacional de Salud*, na que participa Galicia, e que a nosa comunidade porá en marcha o que se decida dentro da *Comisión de Salud Pública* e do *Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.*

Trala análise do escrito remitido polos promotores das queixas e coa información aportada pola Consellería de Sanidade considerouse apropiado trasladar no ano 2019 á administración sanitaria unha suxestión na que se instaba a trasladar á Ponencia de vacinas do Sistema Nacional de Salud a conveniencia de contemplar a universalidade na administración desta vacina, financiándoa en nenos e nenas.

Os termos da suxestión foron os seguintes:

"Que se proceda a transmitir á Ponencia de vacinas del *Sistema Nacional de Salud*, na que participa Galicia, estas consideracións, a fin de que poidan ser tidas en conta na postura que finalmente se adopte".

Suxestión que foi aceptada en tódolos seus termos.

Non obstante seguen a rexistrarse queixas con esta temática por non existir actualmente a recomendación do *Sistema Nacional de Salud* de dispensar a devandita vacina a cargo do sistema de financiación con fondos públicos.

3. QUEIXAS DE OFICIO

A. Priorización na campaña de vacinación de persoas con discapacidade intelectual

Esta institución iniciou unha queixa de oficio, a raíz dunha noticia publicada na web: www.lavozdegalicia.es o 27 de maio de 2021, referente á denuncia pública que a asociación de pais de persoas con discapacidade intelectual de Viveiro (Aspanane) presentou no citado medio de comunicación por non priorizarse a este grupo de persoas no programa de vacinación fronte ao virus SARS-CoV-2.

Especifican que tan só uns poucos dos usuarios do centro de día foron vacinados ben por idade, ben por ser grandes dependentes, ou ben por posuír algunha das enfermidades consideradas de moi alto risco, como é o síndrome de Down, pero sen priorizarse a súa vacinación por mor da situación na que se atopan pola súa condición de persoas con discapacidade intelectual que condiciona en moitos casos un incumprimento das medidas preventivas fronte ao virus SARS-CoV-2 recomendadas polas autoridades sanitarias amén de que esta discapacidade intelectual se poida asociar tamén a outra clínica que derive en problemas respiratorios como é o caso do síndrome de Joubert.

Posteriormente á apertura desta investigación de oficio recibiuse unha queixa a instancia de parte, iniciándose a correspondente investigación perante ás consellerías de Sanidade e Política Social.

A Consellería de Sanidade trasladou, esencialmente, que estaban a traballar para que a vacinación de este colectivo se realizara o máis axiña posible.

A Consellería de Política Social sinalou no seu informe que se estaban a seguir as pautas da Consellería de Sanidade que, a súa vez, eran as pautas elaboradas no seo do *Consejo interterritorial del Sistema Nacional de Salud* e plasmadas no documento da Estratexia de vacinación fronte a COVID-19 en España, que na súa versión de 22 de xuño sinalaba 13 grupos de poboación priorizados:

-Grupo 1. Residentes e persoal sanitario e sociosanitario que traballa en centros de maiores e de atención a grandes dependentes

-Grupo 2. Persoal de primeira liña no ámbito sanitario e sociosanitario

-Grupo 3. Outro persoal sanitario e sociosanitario e traballadores de institucións penais.

-Grupo 4. Persoas consideradas como grandes dependentes (grao III de dependencia, é dicir, con necesidade de intensas medidas de apoio) que non estean actualmente institucionalizadas

-Grupo 5. Persoas vulnerables pola súa idade, non residentes de centros de maiores

-Grupo 5 A Persoas de 80 e máis anos de idade (nadas en 1941 e anos anteriores)

-Grupo 5 B. Persoas entre 70 e 79 anos de idade (nadas entre 1942 e 1951, ambos os incluídos)

-Grupo 5 C. Persoas entre 66 e 69 anos de idade (nadas entre 1952 e 1955, ambos os incluídos)

-Grupo 6. Colectivos cunha función esencial para a sociedade, desenvolvendo a súa actividade con carácter presencial, polo menos unha parte da xornada.

-Grupo 7. Persoas con condicións de moi alto risco. As persoas con condicións de moi alto risco a partir de 16-18 anos comezáronse a vacinar de forma paralela ás persoas do grupo 5 B (persoas entre 70 e 79 anos de idade), se non lles correspondeu antes por grupo de idade. A data desta actualización recoméndase a vacinación das persoas con condicións de moi alto risco a partir dos 12 anos de idade.

-Grupo 8. Persoas entre 60 e 65 anos de idade (nadas entre 1956 e 1961, ambos inclusive)

-Grupo 9. Persoas entre 50 e 59 anos de idade (nadas entre 1962 e 1971, ambos inclusive)

-Grupo 10. Persoas entre 40 e 49 anos de idade (nadas entre 1972 e 1981, ambos inclusive)

-Grupo 11. Persoas entre 30 e 39 anos (nadas entre 1982 e 1991, ambos inclusive)

-Grupo 12. Persoas entre 20 e 29 anos (nadas entre 1992 e 2001, ambos inclusive)

-Grupo 13. Persoas entre 12 e 19 anos (nadas entre 2002 e 2009, ambos inclusive)

Engadiu a Consellería de Política Social que, aínda que é certo que as persoas usuarias de centros de atención diúrna non aparecen recollidas como colectivo diferenciado na devandita estratexia de vacinación, ata tres destes grupos teñen prioridade de forma manifesta nalgúns dos perfís máis habituais neste colectivo, e que son precisamente aos que as autoridades sanitarias consideraron como poboación que máis risco podería correr no caso de contraer unha infección polo SARS-CoV-2.

Son os seguintes: o grupo 4 (grandes dependentes), o grupo 5 (persoas vulnerables pola súa idade) e o grupo 7 (persoas con condicións de moi alto risco, entre os que se inclúen, entre outros, aquelas persoas con Síndrome de Down con 40 ou máis anos de idade).

Tendo en conta que no momento de recibir o último informe da administración, en agosto de 2021, o programa de vacinación da nosa comunidade autónoma seguindo as pautas da estratexia de vacinación estatal estaba moi avanzado no referente á vacinación por grupos de idade, nese momento epidemiolóxico non parecía oportuno avaliar a pertinencia de establecer unha priorización específica para este grupo de poboación, non obstante,

trasladouse á Consellería de Sanidade a necesidade de avaliar a especial vulnerabilidade deste colectivo, fundamentalmente no que atinxe ao incumprimento das medidas preventivas e a dificultade para alertar dos síntomas unha vez contraída a enfermidade, para que puideran ser tidas en conta nas actuacións que nun futuro se puidesen programar ao respecto das medidas adoptadas por mor deste novo patóxeno, como pode ser a administración de doses adicionais de vacina.

B. Protocolo de suxeición e incomunicación dos doentes no sanatorio "La Robleda" lugar de Santiso.

Iniciouse unha actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, coa información aportada nunha chamada telefónica dun cidadán que non rexistrou a súa queixa. Co obxectivo de mellorar a calidade na atención das demandas dos cidadáns, esta institución iniciou a correspondente investigación de oficio.

Nesta conversa telefónica expuxéronse diversas situacións relacionadas co protocolo de suxeición e o protocolo de incomunicación terapéutico dos doentes do sanatorio A Robleda sito no lugar de Santiso, A Coruña, de xeito que se estaban a cuestionar os termos dos devanditos protocolos.

Posto que esta institución, de acordo co artigo 1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, que a regula, poderá supervisar a actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes e que esta entidade privada, o centro A Robleda, ten concerto co Servizo Galego de Saúde para o ingreso e tratamento dos doentes usuarios da sanidade pública, iniciouse a correspondente investigación sumaria e informal como prescribe o artigo 22.1.

A administración trasladou no seu informe que o centro HESTIA A Robleda, conta con autorización de uso dende o ano 2011, renovándose periodicamente para a atención tanto a doentes psiquiátricos como de perfil sociosanitario.

Ao respecto dos protocolos en cuestión, remitíronse tanto os protocolos de suxeición como os de illamento terapéutico coas súas datas de elaboración, renovación e aprobación sen apreciar irregularidade algunha na información trasladada.

Posto que o inicio da investigación se realizou cunha información xeral, non concretando ningún caso que puidese ser obxecto de estudo e avaliación por parte desta institución e posto que da información recibida non se apreciou anormalidade algunha, concluíuse a investigación sen prexuízo de retomar a cuestión de constatarse indicios que suxiran unha posible vulneración de dereitos no seo da asistencia sanitaria dispensada a este tipo de doentes.

C. Acceso á asistencia sanitaria no centro de saúde Illas Canarias

Iniciouse unha investigación de oficio a raíz dunha noticia publicada no diario El Progreso de Lugo o 07/09/21 en relación co acceso á asistencia sanitaria no centro de saúde Illas Canarias.

Na noticia sinálase esencialmente que:

"*Una lucense de 90 años, paciente del centro de salud de Illas Canarias, presentó una reclamación en el servicio de atención al usuario del Sergas advirtiendo de los problemas para lograr cita con el médico y denunciando que tuvo que acabar yendo a la farmacia y pagando de su bolsillo los medicamentos que necesitaba porque fue incapaz de conseguir cita para que le activaran las recetas.*

La paciente relata en su escrito que en una ocasión llamó 17 veces al centro de salud sin lograr respuesta, por lo que tuvo que acudir en persona y, ni siquiera de esa forma, logró que le dieran una cita para que le activaran las recetas que precisa.

En su escrito, en el que clama por una mejor Atención Primaria, relata que en otra ocasión hizo siete llamadas y tampoco obtuvo respuesta, por lo que de nuevo tuvo que acudir presencialmente al centro para solicitar una cita con el médico con el fin de poder conseguir los fármacos que debe tomar".

Posteriormente recibíronse distintos expedientes de queixa, a instancia de parte, que relataban esta mesma dificultade para contactar telefonicamente co devandito centro de saúde.

A administración sanitaria trasladou no seu informe que o centro Illas Canarias dispón dun sistema de recollida de chamadas, o CRM 100, que recolle o número de teléfono e devolve a chamada o mesmo día e no tempo medio dunha hora aproximadamente polo que todas as chamadas son atendidas.

Recomenda asemade a Consellería de Sanidade que para evitar incidentes, fundamentalmente no caso da renovación de receitas, aquelas citacións que teñan como obxectivo a renovación de receitas, se programen coa suficiente antelación considerando que as medicacións crónicas se poden renovar cada 3, 6 ou 12 meses.

D. Lista de espera na unidade da dor do Hospital de Montecelo

Iniciouse asemade un expediente de oficio, como consecuencia dunha noticia publicada no diario Faro de Vigo o 14/09/21 en relación coa lista de espera da Unidade da Dor do Hospital de Montecelo.

Na noticia sinálase esencialmente que:

"*Desesperantes esperas para un tratamento de ata dous anos, e subindo, son as que teñen que afrontar moitos dos pacientes da Unidade da Dor do Complexo Hospitalario de*

Pontevedra. A pandemia do COVID non fixo máis que dilatar estes tempos, pero nin sequera agora que se atopa nun dos seus momentos máis baixos e a presión hospitalaria é inmellorable, mellorouse o funcionamento desta unidade dependente do servizo de Anestesiología, que trata a enfermos crónicos de todas as idades afectados dunha importante dor que afecta á súa calidade de vida de forma severa.

Impotentes, visitan a zona de consulta, no Hospital Montecelo, en busca de respostas, pero sempre se lles informa de que se lles chamará, chamadas que non sempre chegan. Entón recorren ás reclamacións, co temor sempre de que caian en saco roto.

...Non é a primeira vez que a Unidade da Dor do Hospital Montecelo é obxecto de críticas e de reclamacións por parte dos pacientes. Fontes do CHOP aseguran a FARO que "durante o verán a unidade funciona todos os días da semana". "Hai algunha consulta que pode ser demorada, pero a espera para unha primeira consulta non é dun ano. Os que máis esperan son os que agardan probas concretas", aclaran. Neste sentido, especifican que un día á semana está a destinarse a técnicas en quirófano, as que se necesitan para aliviar a dor dos pacientes crónicos. "Mantívose a consulta durante toda a pandemia, pero ten un número de pacientes importante", recoñecen desde o CHOP. En calquera caso, recomendan aos pacientes afectados a que "veñan ao hospital e falen connosco para buscar a solución máis rápida para que acudan á consulta".

Iniciada a correspondente investigación e recibido o pertinente informe, traslada a administración sanitaria que as citas da Unidade da Dor son avaliadas polo Servizo de Anestesioloxía e Reanimación de xeito que se establece unha priorización clínica en base a criterios médicos, respectando polo tanto a prioridade que os distintos profesionais sanitarios asignan a cada proceso asistencial.

As citacións desta unidade realízanse por profesionais ou ben da mesma unidade ou ben por parte doutros facultativos de atención primaria e atención especializada o que significa que o doente namentres non se produce a devandita consulta debe ser atendido da súa dor polos profesionais sanitarios responsables do seu proceso.

Finalmente comunica a administración que os tempos de espera desta unidade no momento de iniciarse o expediente estiveron moi influenciados pola quinta ola da pandemia sanitaria que na área de Pontevedra Vigo chegou a ter 3.200 casos activos a mediados do mes de xullo.

Como se comentou no apartado de supervisión ao respecto das listas de espera en xeral, neste ano 2021 a pandemia tivo unha importante repercusión na actividade ordinaria de tódolos centros polo que os casos non urxentes sufriron unha demora máis alta que a que viña sendo normal en época prepandémica.

E. Protocolo de atención urxente extrahospitalaria. Derivación ao centro útil.

A noticia do diario El Progreso do 03/11/21 en relación co protocolo de atención urxente extrahospitalaria e derivación ao centro sanitario útil orixinou outra investigación de oficio.

Na noticia relatábase que un veciño de Ourol esperou catro horas e media ata que o interviron no HULA tras sufrir un corte grave e ser trasladado nun primeiro momento ao hospital de Burela, onde non hai servizo de cirurxía vascular .

"*...Estou feliz de estar vivo", asegura M.C.V., un vecino de Ourol de 60 años, que sufrió un accidente doméstico en la casa de sus padres en Xerdiz en el que se seccionó la arteria humeral del brazo derecho y sus dos venas satélites. "Corteime co cristal dunha porta porque íase pechar co vento e quíxena parar ca man e debía estar algo tocado o cristal e cortoume", recuerda el hombre, "tiven unha hemorraxia brutal e fixen un torniquete porque me estaba desangrando". "Estou vivo de milagre", asegura. ..*

M.C.V. quiere hacer público su testimonio porque, a su juicio, el sistema sanitario falló al trasladarlo al Hospital da Mariña en Burela, donde no existe el servicio de cirugía vascular, para después enviarlo al Hula, "cando dende a casa xa estaba a 45 minutos de Lugo". De esta forma pasaron cuatro horas y media desde que se produjo el accidente, a las ocho de la tarde del pasado día 21 de octubre, hasta que lo intervinieron en Lugo. La operación empezó a las doce y veinte de la noche y duró hasta las dos de la madrugada. ..”

Iniciada a pertinente investigación, non puido ser concluída a 31 de decembro de 2021.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4305/20	Incumprimento dunha resolución de recoñecemento do dereito á segunda opinión médica	Xunta-Consellería de Sanidade 04/02/2021	Aceptada	Q/4305/20
Q/4837/20	Elección da técnica cirúrxica entre tódalas opcións dispoñíbeis	Xunta-Consellería de Sanidade 24/02/2021	Aceptado	Q/4837/20
Q/273/20	Dereito a recibir información eficaz en relación ao seu proceso asistencial	Xunta-Consellería de Sanidade 25/02/2021	Aceptada	Q/273/20
Q/921/21	Consulta sobre a situación dos mutualistas de ISFAS na campaña de vacinación da COVID-19	Xunta-Consellería de Sanidade 08/04/2021	Aceptada	Q/921/21
Q/4375/20	Desacordo coa atención sanitaria recibida por unha persoa no servizo de rehabilitación	Xunta-Consellería de Sanidade 09/04/2021	Aceptado	Q/4375/20
Q/4537/20	Desacordo coa interpretación dos criterios de acceso á técnica de inseminación artificial	Xunta-Consellería de Sanidade 12/04/2021	Aceptado	Q/4537/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4404/20	Triaxe en urxencias pediátricas que non cubre as 24 horas	Xunta-Consellería de Sanidade 13/04/2021	Aceptada	Q/4404/20
Q/1077/21	Lista de espera cirúrxica	Xunta-Consellería de Sanidade 23/04/2021	Aceptado	Q/1077/21
Q/1215/21	Priorización da vacinación fronte ao virus SARS-CoV-2 nas patoloxías con risco de padecer as formas máis graves da enfermidade	Xunta-Consellería de Sanidade 28/04/2021	Non aceptada	Q/1215/21
Q/6762/21	Falta de aplicación dos protocolos establecidos para mulleres portadoras do dispositivo de control da natalidade Essure	Xunta-Consellería de Sanidade 04/06/2021	Aceptada	Q/6762/21
Q/6071/21	Desacordo co reintegro de gastos por asistencia sanitaria con medios alleos por parte do Sergas	Xunta-Consellería de Sanidade 22/06/2021	Aceptada parcialmente	Q/6071/21
Q/3879/20	Solicitude da copia íntegra da súa historia clínica	Xunta-Consellería de Sanidade 28/07/2021	Aceptado	Q/3879/20
Q/6856/21	Falta da atención sanitaria adecuada no Centro de Saúde de Monfero por contar cun só médico	Xunta-Consellería de Sanidade 30/07/2021	Aceptada	Q/6856/21
Q/6859/21	Falta da atención sanitaria adecuada no Centro de Saúde de Monfero por contar cun só médico	Xunta-Consellería de Sanidade 30/07/2021	Aceptada	Q/6859/21
Q/6866/21	Falta da atención sanitaria adecuada no Centro de Saúde de Monfero por contar cun só médico	Xunta-Consellería de Sanidade 30/07/2021	Aceptada	Q/6866/21
Q/6871/21	Falta da atención sanitaria adecuada no Centro de Saúde de Monfero por contar cun só médico	Xunta-Consellería de Sanidade 30/07/2021	Aceptada	Q/6871/21
Q/6879/21	Falta da atención sanitaria adecuada no Centro de Saúde de Monfero por contar cun só médico	Xunta-Consellería de Sanidade 30/07/2021	Aceptada	Q/6879/21
Q/1301/21	Situación laboral dos facultativos de atención primaria da área sanitaria de Vigo	Xunta-Consellería de Sanidade 09/09/2021	Aceptada	Q/1301/21
Q/7330/21	Lista de espera cirúrxica	Xunta-Consellería de Sanidade 15/09/2021	Aceptada	Q/7330/21
Q/744/21	Falta de correlación entre a calidade da atención sanitaria dispensada e a percepción por parte do representante da doente	Xunta-Consellería de Sanidade 28/09/2021	Pendente	Q/744/21
Q/4837/20	Elección da técnica cirúrxica entre tódalas opcións dispoñíbeis	Xunta-Consellería de Sanidade 01/10/2021	Aceptado	Q/4837/20
Q/8016/21	Retraso nunha revisión oftalmolóxica no Hospital de Monforte de Lemos	Xunta-Consellería de Sanidade 22/10/2021	Pendente	Q/8016/21
Q/7841/21	Posible sobrecarga asistencial dun facultativo de atención primaria da área sanitaria de Vigo	Xunta-Consellería de Sanidade 21/12/2021	Aceptada	Q/7841/21
Q/8060/21 E 713 MAIS	Peche do centro de saúde de Paradela-Meis e solicitude de reapertura	Xunta-Consellería de Sanidade 23/12/2021	Aceptada	Q/8060/21 E 713 MAIS
Q/9390/21	Desacordo co proceso de información e seguimento clínico dunha xestación con malformacións graves	Xunta-Consellería de Sanidade 30/12/2021	Pendente	Q/9390/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	DATA
Q/437/20	Retraso dunha intervención cirúrxica	22/01/2021
Q/476/20	Incumprimento dos prazos máximos de espera para intervención cirúrxica e retraso nas citas	22/01/2021
Q/4068/20	Retraso nunha intervención oftalmolóxica a unha persoa dependente	25/01/2021
Q/4118/20	Lista de espera cirúrxica por necesidades especiais relacionadas co material	16/03/2021
Q/4119/20	Retraso nunha cita de oftalmoloxía	12/02/2021
Q/4353/20	Demora na citación para un TAC dun paciente oncolóxico no CHUO	12/02/2021
Q/4360/20	Retraso nun procedemento de bloqueo articular no servizo de anestesioloxía e reanimación do Hospital Montecelo e problemas coa súa baixa laboral	12/02/2021
Q/4450/20	Retraso dun ano nunha cirurxía de xeonllo no Hospital da Mariña	20/01/2021
Q/4816/20	Retraso en citas para probas diagnósticas e consultas no HAC	03/03/2021
Q/4941/20	Retraso na cita de revisión dunha cirurxía de dixestivo no HAC	19/04/2021
Q/4951/20	Retraso nas citas para realizar dúas probas diagnósticas no Hospital da Costa de Burela	19/04/2021
Q/4976/20	Retraso na realización de probas diagnósticas	19/04/2021
Q/5019/20	Retraso nas citas do Hospital da Mariña	01/10/2021
Q/5022/20	Retraso nunha RM de seguimento programada no CHUS a un menor de idade con lesión cerebral	15/04/2021
Q/5087/20	Retraso na realización dun TAC	15/04/2021
Q/5092/20	Diagnóstico de cancro e retraso no inicio do tratamento	15/04/2021
Q/5103/20	Retraso nunha revisión oftalmolóxica con empeoramento e risco de glaucoma	20/04/2021
Q/5164/20	Aumento das consecuencias e a dor polas súas doenzas	10/09/2021
Q/5203/20	Retraso nunha proba para o tratamento dunha infección con recidiva	26/01/2021
Q/4/21	Falta de cobertura dunha praza de médico no centro de saúde de Cabanas	04/06/2021
Q/67/21	Solicitude de tratamento de ondas de choque a fin de mellorar a súa doenza en relación cos efectos secundarios da radioterapia prescrita para o cancro de mama	15/06/2021
Q/75/21	Retraso na realización dunha proba diagnóstica de uroloxía	12/02/2021
Q/211/21	Retraso nun tratamento de rehabilitación con fortes dores na rexión cervical	09/06/2021
Q/214/21	Retraso nunha proba diagnóstica de neuro-oftalmoloxía a unha menor con sospeita de tumor	09/02/2021
Q/219/21	Retraso nunha cita para revisión dun paciente de cardioloxía no Hospital da Costa	05/02/2021
Q/234/21	Retraso nunha revisión oftalmolóxica de glaucoma	15/04/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	DATA
Q/262/21	Falta de tratamento de rehabilitación de terapia ocupacional nas instalacións do Hospital Marítimo de Oza	09/02/2021
Q/289/21	Demora nunha consulta de oftalmoloxía no HULA e falta de resposta ás reclamacións presentadas	09/02/2021
Q/318/21	Retraso nunha cita diagnóstica en oftalmoloxía con perda de visión do 40% nun ollo	15/04/2021
Q/354/21	Retraso nunha cita de oftalmoloxía no HULA con posible perda de visión	15/04/2021
Q/376/21	Retraso nunha cita para rehabilitación	11/06/2021
Q/398/21	Queixa por unha cita da Unidade de Saúde Mental na Casa do Mar Mollabao	19/10/2021
Q/411/21	Citas médicas telefónicas de primaria e pediatría a unha persoa xorda	11/06/2021
Q/681/21	Exclusión do persoal sanitario de baixa por enfermidade da campaña de vacinación da COVID-19	19/10/2021
Q/686/21	Falta de resposta do Sergas á reclamación por demora na realización de dúas resonancias magnéticas	15/04/2021
Q/714/21	Retraso nunha cita de oftalmoloxía	31/03/2021
Q/727/21	Demora dunha cita de alergoloxía para coñecer o resultado dunha proba	24/03/2021
Q/732/21	Retraso nunha proba aínda sen cita para resonancia de control dun tumor cerebral	15/04/2021
Q/745/21	Retraso na revisión dunha paciente con síndrome de ovario poliquístico	16/04/2021
Q/746/21	Dificultades de desprazamento para vacinación da COVID-19 aos maiores de 80 anos no Concello de Folgoso do Courel e retraso na vacinación a domicilio	07/06/2021
Q/815/21	Custodia das pertenzas dun enfermo de COVID-19 ingresado na UCI do CHUAC e desaparición do móbil e dun anel	24/03/2021
Q/862/21	Vacinación da COVID-19 na campaña da área sanitaria de A Coruña a unha farmacéutica pertencente a outra	15/04/2021
Q/925/21	Falta de vacinación de dúas persoas usuarias dunha residencia de maiores en Santiago de Compostela	09/04/2021
Q/931/21	Retraso nunha cirurxía no CHUS	20/04/2021
Q/980/21	Falta dunha adecuada programación polo Sergas do seguimento oftalmolóxico dos pacientes con glaucoma	11/06/2021
Q/1048/21	Retraso nunha cita de Neurocirurxía para valoración do tratamento de dúas hernias lumbares en prórroga da baixa por incapacidade temporal	19/10/2021
Q/1067/21	Discriminación da vacinación ao persoal sanitario non estatutario	07/06/2021
Q/1070/21	Anulación dunha cita de neumoloxía	09/06/2021
Q/1090/21	Situación asistencial sanitaria dun enfermo psiquiátrico	25/05/2021
Q/1101/21	Falta de vacinación aos profesionais sanitarios con actividade asistencial en centros médicos privados	11/06/2021
Q/1110/21	Demora nunha cita de valoración dunha colonoscopia no H. Povisa	09/06/2021
Q/1111/21	Retraso na administración da segunda dose da vacina	07/06/2021
Q/1114/21	Queixa contra o servizo de rehabilitación do Hospital público da Mariña	21/04/2021
Q/1166/21	Falta de vacinación de dúas persoas usuarias dunha residencia de maiores en Santiago de Compostela	04/05/2021
Q/1183/21	Non inclusión dos datos dunha mutualista de MUFACE polo Sergas para a súa citación para vacinación	30/04/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	DATA
Q/1204/21	Retraso nunha cita de oftalmoloxía dun menor no Hospital Abente y Lago	19/10/2021
Q/1206/21	Incumprimento do protocolo de retirada do Essure e efectos nunha paciente	19/07/2021
Q/1208/21	Retraso nunha revisión de neurocirurxía	09/06/2021
Q/1212/21	Retraso na citación para cirurxía oftalmolóxica no H. Meixoeiro	21/04/2021
Q/1217/21	Falta de vacinación dun sanitario de risco que non recibiu a vacina por estaren de baixa por enfermidade	21/04/2021
Q/1234/21	Non citación para vacinación a mutualistas e desprazados	04/06/2021
Q/1242/21	Non citación para vacinación a unha mutualista de ISFAS	04/06/2021
Q/1250/21	Retraso nunha cita para colonoscopia	28/05/2021
Q/1286/21	Retraso en cita preferente para proba diagnóstica	28/10/2021
Q/1299/21	Non vacinación dunha persoa sen mobilidade	21/06/2021
Q/1311/21	Retraso nunha cita no CHUO para valoración dunha secuela oftalmolóxica dunha cirurxía cerebral	28/10/2021
Q/6075/21	Falta de vacinación de mutualistas na franxa de idade de máis de 80 anos	04/06/2021
Q/6081/21	Non administración polo Sergas da vacina da COVID-19 a persoas desprazadas	07/06/2021
Q/6221/21	Retraso nunha cita de revisión do servizo de oftalmoloxía infantil a unha menor de 8 anos	28/10/2021
Q/6305/21	Falta das adaptacións precisas no sistema sanitario para toma de mostras para PCR a nenos con neurodiversidade	22/11/2021
Q/6407/21	Non citación para vacinación a unha persoa transplantada renal	07/06/2021
Q/6423/21	Retraso na cita no servizo de Oftalmoloxía do Hospital Comarcal de Monforte de Lemos	08/06/2021
Q/6433/21	Retraso nunha cirurxía e probas preoperatorias caducadas	08/06/2021
Q/6485/21	Solicitude de vacinación con Pfizer no domicilio a unha persoa de 93 anos	27/05/2021
Q/6495/21	Retraso na cita de revisión dunha cardiopatía dunha nena de 11 anos no H. Teresa Herrera	28/10/2021
Q/6498/21	Non citación para vacinación a un educador social dun centro de atención integral de menores infractores en medio aberto con patoloxía	23/06/2021
Q/6514/21	Non citación para vacinación a unha persoa de 77 anos	23/06/2021
Q/6581/21	Non citación para vacinación por SMS	23/06/2021
Q/6583/21	Retraso na realización dunha proba diagnóstica	28/10/2021
Q/6619/21	Espera para intervención cirúrxica	13/07/2021
Q/6694/21	Non citación para vacinación a un enfermo por VIH	18/08/2021
Q/6726/21	Demora de cinco meses e medio na cita de neuroloxía solicitada polo oncólogo	13/12/2021
Q/6770/21	Retraso na cita de oftalmoloxía dunha nena no HULA	09/06/2021
Q/6801/21	Retraso na atención sanitaria en traumatoloxía a unha persoa de baixa laboral	13/12/2021
Q/6805/21	Retraso na atención sanitaria en traumatoloxía a unha persoa no H. Meixoeiro	13/12/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	DATA
Q/6820/21	Retraso na primeira dose da vacina do seu grupo de idade	23/06/2021
Q/6824/21	Desacordo co funcionamento e a atención recibida no Servizo de Rehabilitación do Hospital da Mariña	19/11/2021
Q/6829/21	Retraso nunha cita de revisión oftalmolóxica a unha persoa maior con perda de visión por cataratas	13/12/2021
Q/6842/21	Retraso na cita para vacinación respecto ao seu grupo de idade	10/09/2021
Q/6858/21	Retraso na cita para vacinación	09/11/2021
Q/6865/21	Non citación para vacinación	10/09/2021
Q/6876/21	Non citación para vacinación a unha traballadora dun centro educativo	23/06/2021
Q/6906/21	Retraso na cita de vacinación a unha profesional sociosanitaria reincorporada tras baixa maternal	23/06/2021
Q/7019/21	Non citación nova para vacinación dunha persoa con episodio incompatible coa administración da vacina o día da primeira cita	10/09/2021
Q/7020/21	Retraso nun ecocardiograma no Hospital da Mariña	09/11/2021
Q/7032/21	Non citación para vacinación dunha persoa en ningún dos grupos aos que pertence	10/09/2021
Q/7034/21	Retraso nunha cita de neuroloxía do Hospital da Mariña	13/12/2021
Q/7083/21	Retraso na 2ª dose da vacina de AstraZeneca a profesores maiores de 55 anos	10/09/2021
Q/7084/21	Atención urxente e prioritaria dunha afectada polo dispositivo Essure	19/07/2021
Q/7096/21	Retraso na 2ª dose da vacina de AstraZeneca a persoal esencial	10/09/2021
Q/7273/21	Retraso na atención sanitaria en neurocirurxía con graves dores	25/10/2021
Q/7329/21	Exclusión do sistema de autocita para vacinación a un alumno Erasmus por non estar no censo de alumnos das universidades do SUG	16/07/2021
Q/7344/21	Retraso na 2ª dose da vacina de AstraZeneca a unha persoa desprazada	22/07/2021
Q/7350/21	Retraso nunha proba diagnóstica no HULA	30/11/2021
Q/7354/21	Retraso nunha revisión de traumatoloxía tras cirurxía	10/09/2021
Q/7363/21	Falta de citación para vacinación da COVID-19 no seu grupo de idade	25/10/2021
Q/7374/21	Retraso en cita con neurocirurxía e complicacións cardiolóxicas	25/10/2021
Q/7435/21	Falta de vacinación a unha mestra	22/11/2021
Q/7452/21	Non citación para vacinación a unha persoa con patoloxía mental e fibromialxia	05/08/2021
Q/7538/21	Falta de vacinación	11/08/2021
Q/7544/21	Retraso nunha revisión oftalmolóxica	01/10/2021
Q/7684/21	Retraso na cita de revisión oftalmolóxica no HULA	14/12/2021
Q/7863/21	Retraso nunha cita para proba e revisión xinecolóxica no HULA	16/11/2021
Q/7873/21	Retraso nunha cirurxía cardíaca	09/11/2021
Q/7901/21	Problemas na citación para vacinación do seu fillo polo servizo de mensaxería móbil	13/12/2021
Q/7904/21	Retraso na realización dunha proba diagnóstica no CHUS	18/10/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	DATA
Q/8058/21	Retraso nunha proba diagnóstica dunha patoloxía con limitacións severas na súa vida	25/10/2021
Q/8780/21	Falta de vacinación dunha mutualista de Muface	09/11/2021
Q/8784/21	Retraso nunha cirurxía de hernia discal	18/10/2021
Q/8846/21	Retraso na atención sanitaria do seu fillo no servizo de oftalmoloxía do Hospital Abente y Lago	25/10/2021
Q/8961/21	Retraso nunha revisión oftalmolóxica no CHUO	18/10/2021
Q/8995/21	Falta de vacinación dunha persoa de 80 anos con dependencia e sen mobilidade	13/12/2021
Q/8996/21	Retraso na realización dunha ecografía de tiroides	09/11/2021
Q/9002/21	Retraso nunha cita da unidade de dor	18/10/2021
Q/9038/21	Retraso nunha consulta de oftalmoloxía no Hospital Lucus Augusti	16/11/2021
Q/9084/21	Retraso nunha cita de xinecoloxía para revisión periódica	09/11/2021
Q/9113/21	Retraso na realización dunha probas diagnóstica de traumatoloxía.	14/12/2021
Q/9161/21	Retraso nunha cirurxía de máns con dor severa	13/12/2021
Q/9168/21	Demora nunha artroscopia no CHUAC a unha persoa con discapacidade do 70%	28/10/2021
Q/9270/21	Demora inxustificada na realización dun TAC preferente a un enfermo oncolóxico	10/11/2021
Q/9317/21	Retraso nas citas de revisión e probas dunha persoa intervida por cancro de colon	09/11/2021
Q/9334/21	Retraso nunha revisión oftalmolóxica	14/12/2021
Q/9345/21	Retraso nunha cita preferente de resonancia cardíaca no CHUAC	22/11/2021
Q/9378/21	Retraso nunha consulta de oftalmoloxía no CHUAC	22/11/2021
Q/9424/21	Desacordo coa falta de cobertura polo Sergas dos tratamentos de FIV con diagnóstico xenético preimplantacional	03/12/2021
Q/9469/21	Retraso nunha ecografía a un menor de idade	14/12/2021
Q/9479/21	Falta da adecuada atención psicolóxica a unha menor con TCA	16/11/2021
Q/9535/21	Anulación dunha cita no servizo de oftalmoloxía do CHUO sen nova citación	14/12/2021
Q/9664/21	Retraso nunha cita de reumatoloxía no Hospital da Mariña	14/12/2021

INCLUSIÓN SOCIAL

I. INTRODUCIÓN

Na área de Inclusión Social trátanse todas as políticas públicas relacionadas coa exclusión social ou risco de exclusión social, e a atención ás persoas en situación de vulnerabilidade por diferentes razóns, como a idade, a dependencia ou a discapacidade.

A Constitución, no seu artigo 41, impón aos poderes públicos garantir a asistencia e as prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade, especialmente no caso de desemprego. Tamén o artigo 50 sinala que os poderes públicos garantirán a suficiencia económica as persoas maiores e promoverán o seu benestar mediante un sistema de servicios sociais que atenda os seus problemas específicos de saúde, vivenda, cultura e ocio. A efectividade destes dereitos é o obxecto das queixas e as actuacións de oficio na área de Inclusión Social.

As prestacións sociais de maior relevo en Galicia son as rendas de inclusión social (risgas), pero tamén teñen relevancia as axudas de inclusión social, as pensións non contributivas, as axudas municipais de inclusión ou os ingresos mínimos vitais. Estes últimos, creados e xestionados polo Estado, foron implantándose progresivamente dende a súa creación en maio de 2020. Suscitan a necesidade de cambios na estrutura global das prestacións sociais para adaptar as ata agora existentes.

Na área tamén se trata o funcionamento dos servizos sociais dos concellos, fundamentalmente a orientación, o impulso e o trámite dos servizos e as prestacións sociais. As administracións locais teñen un papel fundamental nas prestacións e servizos, mesmo dos que son doutras administracións, o que en ocasións provoca tensións pola carga de traballo.

Para afondar en todo o que ten que ver coas administracións locais asinamos un convenio coa FEGAMP para desenvolver actividades conxuntas en ámbitos de interese común e para o intercambio de información relevante. Xa o estamos aplicando mediante o traslado de conclusións que afectan a todas as administracións locais de Galicia e coa próxima organización de xornadas para o tratamento desas e doutras cuestións de interese.

Na área tamén se inclúe a análise das incidencias nos dereitos das persoas con diversidade funcional. O fin é a garantía do dereito recoñecido no artigo 49 da Constitución, a prestación da atención especializada e a prevención, tratamento, rehabilitación e inclusión das persoas con discapacidade física, psíquica e sensorial.

Este ano comezamos cun programa de inclusión laboral para persoas con discapacidade mediante dúas bolsas de formación para persoas con discapacidade psíquica, e proseguiremos con dúas bolsas destinadas a persoas con discapacidade intelectual.

Outra das materias destacadas da área é a promoción da autonomía persoal e a atención á dependencia, é dicir, a análise da aplicación da Lei de Dependencia. As valoracións nos últimos anos sufriron unha ralentización. Os servizos e prestacións teñen diferentes incidencias, en especial as prazas residenciais e os servizos de axuda no fogar.

A pandemia seguiu afectando de forma significativa aos servizos sociais, aínda que en menor medida que en 2020. As queixas puxeron de relevo aspectos relacionados cos centros residenciais e cos centros de día.

A avaliación da Inclusión Social debe incidir nas políticas de vivenda, contra os desafiuzamentos, na pobreza enerxética, na educación inclusiva, nas políticas de fomento do emprego e noutros moitos aspectos. Por necesidades de sistemática estas cuestións trátanse nas respectivas áreas, aínda que puideran formar parte desta.

A Consellería de Política Social é a máis afectada polas cuestións tratadas na área. A súa colaboración foi boa, sobre todo na achega dos informes de forma áxil en case todos os casos. O mesmo pode dicirse das outras consellerías concernidas e das administracións locais, coas poucas excepcións que se tratan no capítulo dedicado á colaboración.

Tamén procuramos a colaboración das entidades de defensa dos dereitos das persoas con diversidade funcional e/ou dependencia, das persoas en exclusión ou en risco de exclusión social, e de todas as persoas en situación de vulnerabilidade. Neste senso asinamos un convenio coa EAPN-Galicia para cooperar, promover intereses comúns, intercambiar información e organizar reunións sobre os dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade. Vémolo facendo, tamén este ano.

Moitas das iniciativas colaborativas con entidades do terceiro sector van dirixidas á loita contra a aporofobia. Por iso consideramos de relevancia a reforma do Código Penal, que agora tipifica como delitos a grave discriminación no emprego contra algunha persoa por razón de aporofobia (ou de exclusión social); a denegación dun servicio público ou dunha prestación á que se teña dereito por razón de aporofobia; e a denegación profesional ou empresarial dunha prestación a que se teña dereito por razón de aporofobia. E tamén establece a aporofobia como circunstancia agravante da responsabilidade criminal.

A EAPN-Galicia sinalou que “non se entendería o éxito deste labor de incidencia e a rapidez da súa implantación sen a implicación da súa institución e de vostede mesma, reforzando a mensaxe de loita contra a aporofobia e actos e investigacións nos últimos anos, ou na decisiva xornada que tivemos co Relator de Nacións Unidas sobre dereitos humanos o ano pasado. E axudando tamén ao decisivo apoio do Parlamento de Galicia, do presidente e dos grupos parlamentarios, fomentando e difundindo a novidosa e comprometida Declaración Institucional contra o odio e a aporofobia con motivo do Día Internacional para a Erradicación da Pobreza do 2017 e reiterada no 2020, ou apoiando a sensibilización e formación sobre aporofobia e discurso do odio”.

Este ano celebramos un novo encontro con EAPN-Galicia, esta vez para analizar problemas relacionados coa inclusión en materia de vivenda. Unha das consecuencias foron diferentes actuacións de oficio para tratar a necesidade de erradicación do chabolismo e a infravivenda en Galicia.

Outro avance normativo que merece ser destacado é a entrada en vigor da Carta Social Europea Revisada, a ampliación da Carta Social Europea de 1961, un tratado internacional que recoñece dereitos no ámbito laboral e social. Entre os seus enunciados atópase o recoñecemento do dereito ao traballo, as condicións laborais xustas, a negociación colectiva, a saúde, a seguridade social, a asistencia social, a protección fronte a pobreza e

a exclusión social, a vivenda, e a protección de nenas e nenos, nais, persoas con discapacidade e migrantes. Supón novos deberes públicos, en especial en materia de vivenda e na protección contra a exclusión social, e un considerable avance nos dereitos á protección contra a pobreza e do benestar social, e na súa garantía.

A ratificación da Carta Social Europea Revisada implicará que todas as administracións, entre elas as galegas, teñan que respectar os seus dereitos. O control recae no Comité Europeo de Dereitos Sociais, un grupo de expertos internacionais creado pola carta e integrado no Consello de Europa. Emite informes sobre a lexislación e as políticas de todos os poderes públicos. Resolverá as reclamacións dos sindicatos, as organizacións de empregadores e as ONGs.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	356		302	
Admitidas	342	96 %	288	96 %
Non admitidas	3	1 %	3	1 %
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	11	3 %	11	3 %

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	288	85 %	234	81 %
En trámite	54	15 %	54	19 %

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	0	1	1	1	0
2019	1	1	2	2	0
2020	73	27	100	99	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A INCLUSIÓN FINANCEIRA

A. As contas bancarias gratuítas e os embargos

As entidades financeiras non son simples negocios privados, senón tamén servizos públicos esenciais sen os que a cidadanía non pode realizar as máis elementais tarefas da vida cotiá.

En relación coa súa actividade de servizo iniciáronse diferentes actuacións de oficio dirixidas aos bancos con máis grao de implantación tras unha entrevista coas entidades de defensa dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade, na que sinalaban que estas persoas sofren problemas recorrentes como o cobro dos servizos (comisións) ou embargos.

No que se refire ao cobro de comisións, o Real Decreto-lei 19/2017 regulou o dereito ás "contas básicas", e posteriormente aprobouse o Real Decreto 164/2019, no que se establece a obriga das entidades de crédito de facilitar contas básicas gratuítas ás persoas cun limitado nivel de renda, modulado polo número de membros da unidade de convivencia.

Por tanto, as contas básicas e gratuítas son un dereito das persoas que cobran prestacións de inclusión social, como a risga, o Ingreso Mínimo Vital ou as pensións non contributivas, cuxa constancia debera ser suficiente para a gratuidade da conta.

Polo que se refire ao embargo das prestacións, comprobouse que se levan a cabo polas administracións a través das entidades bancarias. Á marxe de recordar ás administracións que tal práctica é contraria á legalidade por tratarse de cantidades inembargables e que causa grandes prexuízos ás persoas vulnerables, tamén foi preciso poñer o acento nas obrigas das entidades financeiras.

Deben cumprirse as boas prácticas establecidas polo Banco de España para estas situacións. A entidade debe comunicar de forma inmediata a circunstancia para que poida exercerse a oposición e evitar o embargo.

Tanto as administracións como as entidades de crédito deben ser especialmente dilixentes para evitar o agravamento da vulnerabilidade polo incumprimento da normativa.

Solicitamos a colaboración informativa das entidades financeiras, que enviaron os seus informes respondendo que con carácter xeral cumpren coas condicións de acceso e uso das contas básicas, e que os empregados e os seus clientes están informados sobre esas contas. Os seus servizos son os normais (apertura, depósito, retirada, domiciliacións, transferencias…). E en relación cos embargos sinalaron que tamén con carácter xeral comunican os embargos, e que non se levan a cabo se a oposición da lugar ao seu levantamento.

Porén, nalgunhas ocasións comprobamos que iso non era así, polo que foi necesaria a intervención para corrixir a actuación da entidade. No trámite das queixas indícanse aos bancos as súas obrigas e a situación de vulnerabilidade económica acreditada pola concesión da prestación social. É preciso seguir corrixindo os incumprimentos que se producen.

Apreciamos problemas cos embargos e as actuacións dalgunha administración. Por exemplo, coñecemos o embargo de cantidades dunha risga por parte dun concello, que non obstante, despois de poñernos en contacto cos seus servizos sociais, retrocedeu o embargo de forma inmediata.

Con carácter xeral as administracións retroceden os embargos ao pouco tempo de coñecerse a queixa. En calquera caso, debería evitarse o dano que supoñen os trámites de oposición, moi dificultosos para persoas en situación de vulnerabilidade, como comprobamos nas queixas.

Outras administracións responden que consideran preciso o embargo, a pesar do claro da prohibición. Entre outras cousas sinalan que descoñecen o cobro da prestación por non ter acceso aos datos das administracións que as conceden; ou que de acordo coa normativa fiscal o embargo pode levarse a cabo na parte “aforrada” que figure na conta, polo que deben solicitar os saldos e movementos. Entendemos que esta práctica debera desbotarse tendo en conta o claro da normativa sectorial e porque na práctica resulta imposible un “aforro” derivado de prestacións de escasa contía e dedicadas a atender as necesidades básicas.

Neste mesmo senso o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia declarou a ilegalidade da disposición dunha ordenanza fiscal que asimilaba a salarios ou pensións as axudas de emerxencia social, por contradicir a Lei de Inclusión Social de Galicia, que establece o carácter “alimenticio, persoal e non transmisible” das prestacións e a prohibición de embargo ou retención en garantía doutras obrigas.

B. A exclusión financeira das persoas maiores e vulnerables

Outro aspecto relevante en materia de inclusión financeira son as dificultades das persoas maiores e/ou vulnerables para realizar trámites presenciais nas entidades bancarias. Por esa razón temos previsto o inicio dunha actuación de oficio que aborde o problema.

Son comúns os atrancos das persoas maiores para realizar xestións e para dispoñer de efectivo, o que acotío require trasladarse a outras localidades, ocasiona perda de tempo e cartos, e xera certos estados de estrés.

O peche de oficinas bancarias presenciais produce importantes prexuízos para a poboación vulnerable. Iso sucede a pesar de que os servicios bancarios son de interese xeral, polo que é necesario que se garanta un acceso de calidade.

A causa principal é que as entidades reduciron considerablemente a súa rede de atención persoal, como sinalan os datos de evolución da rede de oficinas en Galicia e en toda España.

Para abordar todos estes aspectos da exclusión financeira a institución ten previsto participar cun relatorio nas Xornadas de Inclusión Financeira organizadas pola EAPN-ES, a Rede Europea de Loita contra a Pobreza e a Exclusión Social, baixo o título *Inclusión Financeira, un enfoque de dereitos ou aporofobia bancaria;* contactar coas directivas das entidades para impulsar solucións; e mesmo ter entrevistas con directivos das entidades financeiras para trasladar directamente o problema e coñecer as medidas que se van a adoptar.

C. A exclusión das persoas vulnerables debido a fenda dixital

Os problemas de inclusión derivados da fenda dixital non so afectan as entidades financeiras, senón tamén a outros servizos esenciais, públicos ou privados, nomeadamente nos sectores da enerxía e as comunicacións, e tamén as administracións.

A dixitalización da práctica totalidade das xestións públicas e privadas supón un avance significativo para a cidadanía na medida en que posibilita formas de acceso aos servizos que antes requirían presencialidade e desprazamentos.

O carácter estratéxico da dixitalización queda reflectido no Plan de Recuperación para Europa (*NextGeneration*-UE), que ten como fin axudar a reconstruír a Europa posterior á Covid-19 de forma máis ecolóxica, máis dixital e máis resiliente. Por tanto, a dixitalización é un obxectivo de primeira orde.

A importancia da dixitalización apreciámola en primeira persoa na institución da Valedora do Pobo. O cambio que progresivamente se foi operando desde hai anos desembocou en que a práctica totalidade das nosas actuacións sexan de carácter dixital. A maior parte das queixas recíbense por vía telemática, respóndense da mesma forma, os informes das administracións e os servizos recíbense por vía electrónica, o sistema de tramitacións tamén é electrónico, e os informes anuais e recomendacións publícanse en formato electrónico, co que se facilita o acceso xeral aos mesmos.

Esta dixitalización permitiu que nun momento tan crítico como foi o inicio da pandemia e o confinamento, o servizo esencial da institución da Valedora do Pobo funcionase a distancia con normalidade desde o primeiro momento, sen incidencias de ningún tipo grazas a que xa se consumou a transformación de todos os instrumentos de traballo.

A dixitalización permitiu tamén dar pasos importantísimos en materia de conciliación laboral e igualdade, e trouxo consigo que o uso do papel case desaparecese, con importantes consecuencias ambientais.

Neste sentido, a dixitalización resulta un elemento de progreso xeral para as institucións, as administracións, os servizos e as empresas, e en consecuencia para a cidadanía.

Con todo, non podemos esquecer que xunto a esas evidentes vantaxes aparecen problemas derivados de diferentes causas, sobre todo cando a dixitalización vai acompañada da supresión das opcións máis tradicionais de atención. A *obrigatoriedade do dixital* afecta especialmente a determinadas capas da poboación debido ao que coñecemos como fenda dixital, é dicir, á imposibilidade persoal ou territorial de acceso ás novas tecnoloxías.

En non poucos casos o *exceso de dixitalización* levou á supresión das opcións de atención convencional, co que se vulnera o dereito á presencialidade, esencial para persoas maiores, vulnerables, habitantes de zonas con medios limitados en novas tecnoloxías, ou en xeral para todas as persoas que optan lexitimamente por determinados servizos presenciais por diferentes razóns (desconfianza, complexidade, falta de seguridade, etc.).

A opción polo trato personalizado non se limita a segmentos da poboación, senón que pode ser a preferencia de calquera cidadán, calquera de nós, en determinados casos ou contextos.

A gran maioría das empresas de bens de consumo crearon ou utilizan plataformas dixitais para vendas e entregas, pero non descoidaron a clientela que prefire a presencialidade, a proximidade e a confianza que lles proporciona o comercio tradicional.

Apreciamos problemas nos servizos esenciais, incluída a administración, onde nalgúns casos fórzase o uso dos medios dixitais a pesar das dificultades intrínsecas dalgúns usos, coa consecuente inseguridade e desconfianza (faría todo correctamente? teño proba do que fixen? ninguén me atende para resolver as dúbidas? teño que facer o trámite nun tempo limitado e o sistema ten unha incidencia que non me resolven ...).

Isto xera situacións de gran estrés potencial na poboación e especialmente na máis vulnerable, as persoas maiores, xeralmente con menos competencias dixitais, e nas persoas sen medios tecnolóxicos. Comprobámolo en diferentes queixas; apreciámolo nos servizos públicos, os servizos privados esenciais e nas administracións.

Debemos seguir moi atentos á evolución destes importantes retos do noso tempo, como xa estamos a facer cos relacionados co sector financeiro.

2. A NECESIDADE DE ERRADICAR O CHABOLISMO E A INFRAVIVENDA

A. A necesidade de erradicar o chabolismo e a infravivenda

Nunha reunión con persoas e entidades abordáronse os problemas relacionados coa vivenda. Unha das persoas participantes puxo de relevo, en nome da Fundación Secretariado Xitano, a permanencia de asentamentos chabolistas en Galicia, o que afecta especialmente ás persoas de etnia xitana. Por esa razón iniciouse unha actuación de oficio.

A Fundación Secretariado Xitano sinalou como obxectivos, entre outros, o desmantelamento de asentamentos segregados e a erradicación do chabolismo; o realoxo das familias; a súa participación en todo o proceso; e a perspectiva de infancia e de xénero para asegurar intervencións que garantan a igualdade.

Para abordar a cuestión solicitamos informes ás consellerías de Política Social e de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e aos Concellos da Coruña, Lugo, Verín, Xinzo de Limia, O Porriño e Vilanova de Arousa.

No anterior informe especial da institución do Pobo sobre a situación da poboación xitana en Galicia (2005) sinalamos que a súa realidade está marcada por mostras evidentes de desfavorecemento, nomeadamente “as dificultades no acceso á vivenda normalizada”, e que o “acceso á vivenda de aluguer é, sen dúbida, o tipo de discriminación (da poboación xitana) máis aludido”.

O Informe recomendaba, entre outras cousas, mellorar a eficiencia das partidas asignadas ao plan para a erradicación do chabolismo, e, no horizonte do acceso á vivenda normalizada por vía de alugueiro ou compra, xeneralizar os procesos de formación previos e simultáneos aos programas de realoxamento para preparar á cidadanía para a convivencia en comunidades veciñais.

Dente entón producíronse progresos, pero a erradicación da discriminación á hora de acceder a vivenda normalizada segue a reclamarse.

A Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, establece que a administración autonómica poderá executar liñas ou convenios de colaboración con administracións e entidades sen ánimo de lucro para levar a cabo programas de acceso a vivenda daquelas persoas que requiran de especial atención polas súas circunstancias persoais, económicas ou sociais.

O enfoque integral e de dereitos require dunha participación activa e continuada das persoas afectadas no proceso de decisión e desenvolvemento das medidas de erradicación do chabolismo e as infravivendas, de realoxo e de acompañamento posterior. Sen esa participación estarían a menoscabarse os dereitos das persoas nun asunto que lles concirne de forma moi intensa.

En directa conexión co anterior atópase a necesidade de respectar o principio de seguridade xurídica no proceso de realoxo. A determinación deste dereito debería quedar establecido nunha norma aprobada despois da preceptiva participación dos afectados, sen prexuízo da súa participación, tamén, nos procesos de realoxo, como xa indicamos.

Dos informes municipais deduciuse unha asimetría na capacidade dos diferentes concellos á hora de articular as actuacións precisas e de conseguir os obxectivos. Así, apreciouse un considerable avance na Coruña e avances en Ferrol e Lugo. Por contra, os informes aportados por concellos de menor dimensión dan conta de esforzos destacables para os escasos recursos propios dispoñibles, polo que os obxectivos se conseguiron en menor medida, ou polo menos non se trasladaron.

Do anterior parece deducirse a necesidade de que nestes últimos casos se dea unha implicación máis intensa das administracións con maior capacidade, entre elas a autonómica e, no seu caso, as deputacións.

B. As propostas para a erradicación do chabolismo e a infravivenda

Chegamos as seguintes conclusións:

A administración autonómica, e máis en concreto a Consellería de Política Social, no exercicio das súas competencia en materia de deseño, coordinación e execución de programas dirixidos a facilitar a inclusión social das persoas en risco ou situación de exclusión, pode impulsar as medidas pendentes ata completar a erradicación dos asentamentos chabolistas e de infravivendas que quedan na Comunidade.

Pode facelo a través de medidas propias e de forma coordinada coas demais consellerías con funcións na materia, nomeadamente á de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, e en colaboración coas entidades locais afectadas.

É conveniente contar cunha norma de carácter xeral na que se estableza a forma de exercer o dereito ao realoxo.

Os concellos poden impulsar as medidas da súa competencia para a erradicación dos asentamentos chabolistas e de infravivenda, e cooperar eficazmente coa administración autonómica con ese mesmo fin.

A administración autonómica e ás deputacións poden colaborar de xeito máis intenso cos concellos con menos medios propios.

As actuacións deberan ser integrais e abordar todos os aspectos precisos para que as medidas de realoxamento resulten eficaces, e ter continuidade en forma de acompañamento para asegurar as medidas.

Na definición e aplicación das medidas de erradicación dos asentamentos chabolistas e de infravivendas debera darse participación activa e continuada ás persoas directamente afectadas.

Dado que a situación mellorou coa aplicación das actuacións precedentes, pero aínda non se logrou o obxectivo de erradicar os asentamentos chabolistas e de infravivendas, a administración autonómica e as locais poden establecer de forma cooperativa unha planificación que inclúa o calendario das actuacións integrais precisas, de tal forma que se procure que a situación non se prolongue por máis tempo do establecido nesa planificación.

3. AS RENDAS DE INCLUSIÓN

As queixas relativas ás rendas de inclusión social de Galicia (risga) refírense a denegacións, suspensións, retiradas, falta de tramos ou complementos, desacordo coas contías, requirimentos de reintegro ou atrasos dos recursos administrativos.

Tamén coñecemos queixas por embargos desta prestación, como sinalamos no apartado un. Sucede a pesar da claridade da lei. Trátase dun incumprimento que afecta considerablemente ás persoas vulnerables.

Coa implantación do Ingreso Mínimo Vital (IMV) comezaron a producirse queixas polos requirimentos de devolución da risga despois da aprobación do IMV e do pago dos seus atrasos. As queixas alegan que non debera imputarse as persoas beneficiarias da risga a ausencia de coordinación entre as administracións estatal e autonómica.

A lei galega prevé que a risga extinguirase se a contía concedida é igual ou superior a unha pensión non contributiva, co que se reclama a devolución dunha suma importante debido aos atrasos. En caso de presencia de menores o informe social pode indicar que as circunstancias aconsellan unha condonación parcial.

A Consellería de Política Social sinala que está a traballar na modificación da Lei de Inclusión Social co obxectivo de adaptar a risga ao novo contexto. Preténdese establecer unha serie de complementos para que as persoas volvan ser beneficiarias da prestación autonómica. Neses casos poderíase evitar a obriga de devolución e substituílo por descontos nos complementos ata rematar o pago.

Abriu unha consulta pública sobre esa reforma, coa que pretende reordenar as axudas de inclusión social de Galicia e adaptalas ao contexto xurdido coa posta en marcha do IMV, e garantir que as persoas que perciben o IMV conten con apoios e incentivos para a inserción sociolaboral.

É urxente que se materialice a reforma anunciada, posto que suporá unha mellora no tratamento integral da exclusión social e a vulnerabilidade.

4. AS RENDAS E PRESTACIÓNS DE INCLUSIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS LOCAIS

Un dos inconvenientes das prestacións que foron creando os concellos como complemento doutras era a burocracia a que se enfrontaban as persoas pola aplicación da normativa de subvencións, cando en realidade se trataba de prestacións de inclusión. Puxémolo de relevo en diferentes actuacións, xunto coas organizacións de defensa dos dereitos das persoas en situación de vulnerabilidade: son prestacións para necesidades básicas, non subvencións. Esas trabas burocráticas eran insalvables para moitas persoas en situación de extrema necesidade e dificultaban ou mesmo impedían a súa saída da situación de exclusión social.

Este ano corrixiuse esta circunstancia ao modificarse a Lei 9/2007, de subvenciones de Galicia; agora esas prestacións non teñen o carácter de subvencións cando estean destinadas a persoas físicas e teñan carácter asistencial.

5. A IMPLANTACIÓN DO MODELO DE DEREITOS HUMANOS PARA AS PERSOAS CON DIVERSIDADE FUNCIONAL

Xa na súa primeira comparecencia ante o Parlamento de Galicia a valedora subliñou o seu compromiso co recoñecemento e fomento dos dereitos das persoas con diversidade funcional sobre a premisa de que a discriminación por discapacidade xurde de barreiras sociais e culturais. Iso mesmo reiterouse máis recentemente, na comparecencia ante a Comisión non Permanente para o seguimento das políticas relativas á discapacidade e elaboración de novas propostas a prol da integración das persoas con discapacidade.

Como mostra desa liña de traballo en moitas actuacións subliñamos que a Convención Internacional sobre Dereitos das Persoas con Discapacidade trouxo importantes novidades no tratamento da capacidade, entre elas a necesidade de substituír o modelo asistencial pola perspectiva de dereitos humanos en todo o que concirne ás persoas con discapacidade.

No ámbito da capacidade xurídica iso supón descartar a substitución na toma de decisións e implantar complementos ou apoios da persoa con discapacidade en razón das súas circunstancias persoais.

O anterior modelo partía da consideración de que as persoas con discapacidade, fundamentalmente con discapacidade intelectual, padecían dificultades de discernimento que impedían ou dificultaban a toma de decisións adecuadas ou responsables. E para suplir esta carencia habilitábanse medios de carácter substitutivo.

Dende hai tempo vimos sinalando a necesidade de afirmar legalmente e na práctica os dereitos humanos das moitas persoas afectadas, e que as adaptacións que o novo modelo requiría eran moi intensas. Resultaba moi necesaria e urxente unha reforma para a individualización das medidas, para que os apoios sexan os precisos, en definitiva, para poñer a disposición un “traxe á medida”.

Deuse un importante avance coa aprobación do Real Decreto Lexislativo 1/2013, o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, que sinala como obxectivos, entre outros, a promoción da autonomía persoal e da vida independente, e como principios, a autonomía individual, incluída a liberdade de tomar as propias decisións e a independencia das persoas.

Pero esa novidade lexislativa só era o comezo e poñía de relevo que os pronunciamentos baseados no modelo de apoio debían xeneralizarse. Algunhas Sentenzas do Tribunal Supremo sinalaban entón que a regulación civil era contraria á normativa internacional.

Na súa comparecencia ante a Comisión non Permanente, en 2020, a valedora volveu a remarcar que aínda quedaban "moitas lagoas, deficiencias e carencias na implantación efectiva dese modelo social". E indicou tamén que a institución vén traballando desde hai tempo para facer efectivo o modelo de dereitos humanos no eido normativo, na aplicación efectiva dos dereitos e na concienciación xeral para o cambio.

Algunhas recomendacións xa se cumpriron entón: o recoñecemento do dereito de voto activo e pasivo, a derrogación da esixencia de recadar en todos os casos un informe médico para autorizar o matrimonio, e a garantía do dereito a participar nos xurados.

Pero quedaban pendentes outras, mesmo a reforma da Constitución para cambiar a mención a "diminuídos físicos, sensoriais e psíquicos" por outra máis acorde coa dignidade das persoas e cun enfoque de dereitos humanos.

Entón sinalamos que "as reformas a realizar deberían incluír a regulación do código civil sobre a aínda mal chamada incapacitación. A finalidade da reforma debe ser substituír o sistema vixente de incapacitación e substitución da vontade da persoa incapacitada pola do titor, por outro sistema de apoio á toma de decisións pola propia persoa con discapacidade. Neste novo enfoque temos insistido en diferentes informes e queixas".

O cambio demandado con carácter xeral dende hai tempo deuse recentemente coa modificación do Código Civil para acabar coas incapacitacións e substituílas por apoios individuais segundo as necesidades de cada persoa. A reforma desbota a tutela e a patria potestade prorrogada, e establece un sistema de apoios para que a persoa poida tomar as súas decisións libremente e con información.

6. AS VALORACIÓNS DA DISCAPACIDADE, EN ESPECIAL, AS VALORACIÓNS DA FIBROMIALXIA

Iniciamos unha actuación de oficio debido a que en 2009 o Congreso dos Deputados instou ao Goberno a impulsar as medidas necesarias para a aprobación de novos baremos que avalíen a discapacidade de acordo coa Clasificación Internacional do Funcionamento e a Discapacidade. En 2014 remataron os traballos técnicos cunha proposta, pero a reforma segue en tramitación.

O futuro instrumento facilitaría determinadas valoracións, como por exemplo a fibromialxia, que é unha enfermidade feminizada, como puxemos de relevo nunha recomendación. Efectivamente, a fibromialxia afecta nunha porcentaxe altísima a mulleres, polo que os retrasos das valoracións e as dificultades para valorar co actual regulamento son circunstancias que se engaden a outras causas de desigualdade que tamén prexudican as mulleres.

A maior parte das mulleres con fibromialxia desexan estar no mercado laboral, pero precisan concorrer nas condicións que lles son propias: con certificado de discapacidade, para ter a necesaria promoción laboral de acordo coas súas circunstancias, e para a adaptación dos seus postos.

Dado que se trata da reforma dunha normativa estatal trasladamos a cuestión ao *Defensor del Pueblo*; pedímoslle que se interesara a conclusión, canto antes, do proceso de actualización da normativa de valoracións de discapacidade, o Real Decreto 1971/1999.

En ocasións a motivación das valoracións das persoas con fibromialxia non resulta suficiente ou adecuada debido ás particularidades da enfermidade. As valoracións deberan ser o suficientemente precisas como para abordar todas as consecuencias na vida cotiá das mulleres que a sofren.

A fibromialxia ten diagnósticos e tratamentos complexos, o que afecta tamén á determinación das súas consecuencias. Pero xa dende 1992 foi clasificada pola OMS entre as enfermidades de reumatismo non articular. Trátase dunha enfermidade "de xénero"; e as actuacións infundadas e contrarias ao recoñecemento de calquera consecuencia da enfermidade, como pode ser a discapacidade, é unha discriminación indirecta por razón de xénero, de acordo co previsto no artigo 6.2 da Lei Orgánica 3/2007.

A meirande parte das declaracións de incapacidade permanente por fibromialxia e doenzas concomitantes son por sentenza, non por vía administrativa, o que pon de relevo os frecuentes problemas no tratamento administrativo da fibromialxia.

As características da enfermidade, especialmente o común que resulta carecer de probas médicas, fai que a análise para determinar as súas consecuencias, entre elas o recoñecemento da discapacidade, requira unha valoración especialmente dilixente, do mesmo xeito que sucede con outras valoracións complexas.

Para ese análise elaboráronse protocolos ou guías de valoración da fibromialxia, como a da Comunidade de Madrid. Esta subliña que "independentemente da valoración hai que ter moi presente que a falta de recoñecemento médico da súa sintomatoloxía clínica ata datas recentes levou a unha estigmatización dos doentes por cuestionamento da veracidade das queixas, da súa etioloxía, das súas limitacións e da súa intensidade, polo que, en moitos casos, teñen sido relegados a unha situación de desigualdade social".

Nese contexto a Asociación Galega de Fibromialxia-AGAFI reclamou polos retrasos nas valoracións das persoas con fibromialxia.

O informe sinalou que o prexuízo no ámbito laboral non debera darse porque se prevé a priorización dos accesos a empregos onde exista reserva de prazas para persoas con discapacidade. Porén, a súa aplicación adoita limitarse ao sector público, con quendas de reserva (o 7% xeral, e 2% para persoas con discapacidade intelectual). Para este tipo de supostos existiran dificultades comprobadas a través das queixas, pero estableceuse un mecanismo que permitiu a valoración a tempo de poder participar nesas quendas.

No ámbito privado, o maioritario, as ofertas non adoitan estar expresamente condicionadas á acreditación da discapacidade, que é o suposto previsto de valoración urxente. Pero a empresa valora as vantaxes económicas de contratar unha persoa con discapacidade e de cubrir a súa quenda, se resulta aplicable. Así, a presentación á oferta co certificado de discapacidade é relevante e os habituais retrasos son un inconveniente que non adoita solucionar a previsión de preferencia.

Ademais, a acreditación da discapacidade pode resultar necesaria para o traballo que xa se está a desenvolver, por exemplo, para a reclamación das adaptacións precisas, e nese caso non se prevé prioridade.

Polo exposto formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social para que mentres non se ten normalizado o cumprimento dos prazos para valorar, se avalíen medidas para que as discapacidades por fibromialxia se consideren prioritarias, co fin de que non se prexudique a inclusión laboral das mulleres afectadas; e que a valoración se faga de forma dilixente e tendo en conta as especificidades da enfermidade e os seus posibles efectos nas actividades da vida diaria, de tal forma que se desboten valoracións con motivacións insuficientes que prexudiquen as mulleres.

A resposta sinalou que "rexeitamos a recomendación efectuada no referente a considerar a fibromialxia dentro do grupo de enfermidades rapidamente progresivas ou de mal prognóstico vital, que poida dar orixe a súa tramitación prioritaria". Porén, na recomendación non se argumentou a valoración prioritaria por considerar que a fibromialxia sexa rapidamente progresiva ou teña mal prognóstico vital. Como vemos, a motivación era a necesidade de non prexudicar a inclusión laboral das mulleres afectadas, unha causa prevista na normativa ("acceso ao emprego… onde exista reserva de prazas…").

Tamén recomendamos que a valoración se fixera de forma dilixente e tendo en conta as especificidades da enfermidade. A consellería respondeu que as valoracións fanse polos técnicos dos equipos e de conformidade co baremo do decreto. Pero, como indicamos, na actualidade atópase en curso a modificación do regulamento para abordar, entre outros, este aspecto. Por iso, o que reclamamos -afondar nas consecuencias da fibromialxia- é previsible que se faga coa reforma; e nese senso a consellería entende que o futuro instrumento facilitará a avaliación de diagnósticos de difícil inclusión nestes momentos, como os síndromes álxicos.

O obxecto da recomendación era que mesmo cos criterios regulamentarios vixentes se tiveran en conta as especificidades da enfermidade. As circunstancias aparelladas ao diagnóstico moitas veces non aparecen cun claro reflexo físico que poida comprobarse a primeira vista, polo que resulta precisa unha análise máis dilixente para asegurar que os efectos da enfermidade non queden sen valorar.

Iso mesmo foi posto de relevo ao analizar outras valoracións da discapacidade, e no seu momento a consellería aceptou o criterio que lle remitimos (a anterior Consellería de Traballo e Benestar).

Outras queixas refírense ao desacordo coa valoración. Porén, trátase de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aínda así, en ocasións apréciase falta de motivación suficiente, como nalgunhas de persoas con diversidade funcional cognitiva ou con fibromialxia. Como sinalamos, esas valoracións deberían abordar adecuadamente todas as consecuencias na vida cotiá.

Nunha queixa reclamouse pola falta de determinados detalles nas valoracións. Os ditames técnicos facultativos dos órganos de valoración, que serven de motivación detallada das resolucións, deben incluír a porcentaxe parcial que corresponde a cada tipo de discapacidade. Ten por fin principal que a información obre en poder das persoas

solicitantes a tempo para articular a argumentación das eventuais reclamacións que se promovan.

Formulamos á Consellería de Política Social unha recomendación para que os ditames técnicos facultativos que se acompañan como motivación detallada ás resolucións de valoración inclúan a porcentaxe parcial correspondente a cada tipo de discapacidade, e que se certifique o tipo ou tipos de causas que determinan o grado de discapacidade no prazo de 15 días hábiles. Ao peche do informe a resposta atópase pendente.

7. OS TEMPOS DAS VALORACIÓNS DE DISCAPACIDADE

Un dos problemas apreciados dende hai tempo é o retraso das valoracións de discapacidade, que afecta a efectividade dos dereitos. En ocasións o informe recibido despois da queixa anuncia a valoración, pero outras veces é preciso formular recomendacións para corrixir os retrasos, con carácter xeral e no suposto particular que motiva a queixa.

Dende hai tempo a Consellería de Política Social indica que aplica medidas de reforzo do persoal e creación de novos equipos. Comprobamos que melloraron os tempos de resposta, pero seguen os retrasos respecto do prazo de tres meses.

Como resposta ás novas recomendacións a consellería sinala que "é de esperar que as valoracións aumenten considerablemente coa posta en marcha das medidas" prorrogadas. Porén, permanecemos atentos á evolución por medio das queixas e, se é preciso, con actuacións de oficio.

Para coñecer os detalles da situación recomendamos a Consellería de Política Social que se aportaran "as melloras nas agardas respecto do pasado ano consecuencia da ampliación dos equipos", e que se habilitaran "as medidas engadidas que se consideren precisas para corrixir os retrasos nas valoracións de discapacidade". Como resposta sinalou que a 9/11/2021 a situación era a seguinte:

Sección	2017	2018	2019	2020	2021(*)
A Coruña	3448	5117	7838	4999	5927
Ferrol	2272	3572	3809	2990	3317
Santiago de Compostela	1685	2065	3199	1881	3167
Lugo	2275	2993	3189	2131	2821
Ourense	3089	4318	4133	2902	3862
Pontevedra	2919	4847	6106	4546	5519
Vigo	4283	5634	7011	6175	6952
Total	**19.971**	**28.546**	**35.285**	**25.624**	**31.565**

*Ata o 09/11/2021

Sección	2018	2019	2020	2021(*)
Persoal RPT	21.288	23.574	18.728	22.628
Persoal Reforzo	7.258	11.711	6.896	8.937
Total	**28.546**	**35.285**	**25.624**	**31.565**

*Ata o 09/11/2021

Como vemos, os reforzos melloraron a situación; coa pandemia a situación empeorou; e agora apréciase unha recuperación, aínda que nalgunha localidade en 2021 non parece que vaia volverse ao ritmo de resolucións anteriores á pandemia, como na Coruña.

Os estados dos retrasos, segundo os datos aportados pola Consellería de Política Social, son os seguintes, a decembro de 2021:

-A Coruña: resolución das solicitudes de agosto de 2021, aínda que se están citando expedientes psíquicos de solicitudes de maio de 2021.

-Ferrol: resolución de solicitudes de xuño de 2021.

-Santiago de Compostela: resolución de solicitudes de decembro de 2020, aínda que os expedientes psíquicos teñen solicitudes de maio de 2021.

-Lugo: resolución de solicitudes de decembro de 2020, salvo de expedientes psíquicos, cuxas solicitudes son de outubro de 2020.

-Ourense: resolución de solicitudes de xuño de 2021.

-Pontevedra: resolución de solicitudes (as máis antigas) de marzo de 2020.

-Vigo: resolución das solicitudes (as máis antigas) de xullo de 2020, aínda que os expedientes psíquicos son de abril de 2021.

Os retrasos non afectan a todas as valoracións, senón só as estándares, isto é, as que non contan con motivo de prioridade, de acordo coa normativa vixente.

Dado que os expedientes ordinarios (sen prioridade) se resolven por orde de entrada, os datos proporcionados permiten apreciar o grao de retraso en cada localidade.

Observamos que os retrasos son máis relevantes en Pontevedra e Vigo, en menor medida en Santiago de Compostela e Lugo, e tenden normalizarse na Coruña, Ferrol e Ourense.

8. A EQUIPARACIÓN DA INCAPACIDADE LABORAL E A DISCAPACIDADE

Seguimos recibindo numerosas queixas e consultas polos cambios na equiparación das persoas con incapacidade laboral permanente (total, absoluta ou gran invalidez) e as persoas con discapacidade.

Despois da Sentenza do Tribunal Supremo 992/2018 a equiparación ten efectos limitados, os previstos na Lei 51/2003, agora de novo vixente niso.

A equiparación prevista de forma limitada terá que ser examinada caso por caso e tendo en conta as previsións da citada lei e tamén doutras (das diferentes figuras impositivas, laborais…).

En conclusión, a incapacidade permanente e a pensión da Seguridade Social correspondente non levan consigo o recoñecemento da discapacidade; para iso a persoa debe ser valorada polos equipos da administración conforme ao baremo do Real Decreto 1971/1999.

Nos aspectos nos que se recoñece a equiparación a discapacidade pode acreditarse por medio da documentación da Seguridade Social (Real Decreto 1414/2006), é dicir, mediante o documento que acredita a incapacidade laboral permanente.

Un dos aspectos nos que a equiparación é máis demandada é no fomento do emprego pola bonificación das cotizacións á Seguridade Social. Nos casos que se achegaron mediante queixa ou consulta sinalamos que a lei equipara as bonificacións e permite a acreditación por medio da documentación da Seguridade Social. A equiparación aplícase na contratación de persoas con discapacidade por parte de empresas do sector privado (Lei 43/2006) cando a contratación é indefinida, aumentando para determinados tipos de discapacidade ou circunstancias, ou cando trátase de persoas con máis de 45 anos e mulleres. A bonificación é menor se a contratación é temporal.

Tamén no terreo do fomento do emprego no sector privado, non cabe estender determinadas medidas aos pensionistas por invalidez permanente, por exemplo, nas contratacións nos Centros Especiais de Emprego. Pero as medidas recoñecidas antes das sentenzas (de 2018) non poden ser revisadas por seguridade xurídica, co que as persoas contratadas neses centros manteñen a súa situación.

Esa "dualidade de situacións" fai aconsellable reformas lexislativas para que os pensionistas volvan ser beneficiarios das medidas de fomento de emprego. Por iso a Avogacía do Estado sinalou que "iniciarase o procedemento de modificación lexislativa… (para) restablecer un marco xurídico claro para este colectivo."

Nese mesmo senso viñemos pronunciándonos na institución do Pobo, ao reclamar a reforma normativa para aclarar a situación e ampliar o ámbito da equiparación, na liña do que prevía a Lei de dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social.

9. A INCLUSIÓN LABORAL DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE

A. A reserva de contratos do sector público a centros especiais de emprego

A Comisión non permanente especial de estudo sobre a reactivación económica, social e cultural de Galicia pola crise da covid-19 sinalou, entre outras cousas, que "a integración laboral de persoas con discapacidade… é un factor relevante para evitar a súa exclusión

social. Algún dos informes recibidos na comisión alertan do feito de que ás veces, por descoñecemento da normativa, non se cumpre axeitadamente coa reserva de contratos a CEEIS, non favorecendo a integración deste colectivo…".

Tratamos esta cuestión en varias queixas dirixidas á administración autonómica e aos concellos máis relevantes. O obxecto era o posible incumprimento da obriga de reserva de contratos do sector público a centros especiais de emprego de iniciativa social. Os CEEIS responden á necesidade de procurar a inclusión social e laboral das persoas con discapacidade. Trátase de entidades que combinan a lóxica empresarial co obxectivo da inclusión laboral de persoas con discapacidade.

A reserva de contratos ao seu favor regúlase na Lei 9/2017, de Contratos do Sector Público, aínda que tamén ten relevancia o Real Decreto Lexislativo 1/2013, o texto refundido da lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e a súa inclusión social.

A Consellería de Política Social achegou datos que indicaban que a administración autonómica cumpre; en Galicia a Lei 14/2013, de racionalización do sector público autonómico, prevé a reserva de contratos a centros especiais de emprego e empresas de inserción sociolaboral en Galicia cun mínimo do 3 % e un máximo do 5 %. E o Consello da Xunta acorda anualmente os importes mínimos a reservar para contratos a CEE e empresas de inserción laboral. O último acordo é o de 23 de decembro de 2020, que fixou a reserva dese ano e comprobou o cumprimento da de 2019.

Na Xunta o importe mínimo da reserva para 2019 era de case 1,3 millóns de euros, pero foi superado (3,6 millóns de euros). O informe daba conta dun cumprimento por enriba do mínimo establecido na normativa vixente, e engadía que existe unha comisión de seguimento para a aplicación do indicado, da que forma parte unha persoa representante da patronal maioritaria dos CEE de Galicia, "a canle máis axeitada para valorar a aplicación da reserva de contratos".

No que respecta ás entidades locais a lei establece que o órgano competente estableza a porcentaxe mínima de reserva, sen prexuízo de que a falta de aprobación non impida a práctica das reservas. Por tanto, a principal garantía para facer efectiva a obriga é a definición da porcentaxe mínima de reserva, sen prexuízo de que a falta de aprobación desa porcentaxe non deba impedir as reservas. Trasladamos iso para que, no caso de non terse establecido a porcentaxe mínima, se dea cumprimento a esa obriga.

De acordo co reclamado na queixa, a lei galega de medidas fiscais e administrativas modificou a lei de racionalización do sector público autonómico no relativo á reserva de contratos a CEE de iniciativa social e empresas de inserción. Desta forma aumentouse o mínimo ao 5%, eliminouse o máximo, e excluíronse da reserva as entidades con ánimo de lucro.

B. A idade límite de escolarización das persoas con discapacidade

Un aspecto directamente relacionado coa inclusión laboral das persoas con discapacidade é a definición da súa etapa formativa. En relación con ela recibíronse queixas pola decisión

de non prolongar a idade de escolarización nos Centros de Educación Especial (21 anos), o que si sucedera o pasado ano como consecuencia da pandemia.

Indicamos á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que non motivaba suficientemente a causa pola que a ampliación se considerou legal e oportuna o ano pasado e non neste, cando a incidencia da covid-19 no curso foi considerable.

Posteriormente a consellería informou de que as direccións dos centros de educación especial trasladaran a súa preocupación polos efectos da situación neste alumnado. E de que á vista das dificultades e limitacións para o desenvolvemento persoal, social, profesional e a adquisición de habilidades do alumnado deses centros na situación de incerteza consecuencia da pandemia, o 9 de setembro autorizouse prolongar de xeito excepcional, durante o curso escolar 21/22, a escolarización neses centros do alumnado de vinte e un anos ou máis que cursa programas formativos.

Con esa decisión deuse solución ás demandas das nenas e nenos que cursaban programas formativos, pero non ás dos que estaban noutro tipo de escolarización, que tamén reclamaran a prolongación, posto que os motivos que existiran o pasado ano continuaron neste.

Ademais, con carácter xeral reclamouse pola normativa estatal que limita a permanencia na educación especial aos 21 anos, o que se consideraba contrario a normativa europea contra o abandono e o fracaso escolar, que establece que a idade límite para as persoas con necesidades educativas especiais debe estar nos 24 anos. Este aspecto -modificación da normativa para a elevación da idade máxima- derivouse ao *Defensor del Pueblo*, por tratarse de normativa do Estado.

10. O ACCESO A VIVENDAS SOCIAIS DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE

As persoas con discapacidade intelectual e medidas xudiciais relativas a súa capacidade atópanse impedidas de adquirir vivendas sociais. O Decreto 253/2007, que regula as edificacións de promoción pública, require “plena capacidade”, polo que recomendamos á Consellería de Infraestruturas e Vivenda que modificase o decreto nese aspecto.

A nova consellería competente, a de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, aceptou o recomendado e comprometeuse a que o futuro decreto de desenvolvemento da Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, suprimiría o requisito da plena capacidade. Co proxecto as persoas poderían ser “substituídas por quen ostente a súa representación legal”. A nova norma debería incidir máis no modelo de apoio, non no de substitución, pero eliminaría a discriminación.

O decreto segue en tramitación e realizarase unha revisión da redacción en principio anunciada para adaptala á nova normativa civil sobre capacidade, o que tamén recomendáramos. Continuamos o seguimento ata coñecer a efectividade da recomendación aceptada.

11. A ACCESIBILIDADE UNIVERSAL

As diferentes formas de discriminación que sofren as persoas con discapacidade teñen a súa orixe na actitude da sociedade respecto das súas circunstancias; non se ten presente a diversidade funcional e con iso créanse barreiras.

A accesibilidade é a posibilidade de que calquera persoa poida utilizar as instalacións, os servizos e os produtos en igualdade de condicións. A contorna debe dispor das condicións para que podan utilizarse adecuadamente polas persoas.

A accesibilidade universal refírese a mobilidade, a comunicación e a comprensión. O dereito á accesibilidade é das persoas con discapacidade sensorial, intelectual ou cognitiva, e mesmo das persoas con limitacións temporais por enfermidade ou outras circunstancias. Neste senso a accesibilidade concirne a toda a poboación (discapacidade, anciáns, nenos ...).

Os axustes razoables son as medidas de adecuación da contorna física e social ás necesidades das persoas con discapacidade que, sen supoñer unha carga desproporcionada, faciliten a súa participación en igualdade.

Son moitas as queixas e consultas que refiren carencias de accesibilidade, polo que en diferentes ocasións trasladamos ás administracións a necesidade de seguir avanzando nesta materia. Ese proceso de mellora debe acelerarse, posto que hai tempo finalizou o prazo para as adaptacións razoables.

Antes as administracións alegaban que o prazo das adaptacións aínda non vencera, pero xa entón rexeitábamos esa simplificación e reclamábamos adaptacións progresivas. Se a accesibilidade non se planificaba o resultado sería o incumprimento e a vulneración dos dereitos.

Para avaliar a situación en Galicia iniciouse unha actuación de oficio en relación co cumprimento das previsións en materia de accesibilidade por parte dos concellos.

Concluímos que, a pesar de que as adaptacións razoables xa deberan estar rematadas, en ocasións non existía un diagnóstico das que son necesarias nin unha planificación que permitira prever cando se culminarán.

Se con carácter xeral o calendario se atopa incumprido, unha medida necesaria sería a programación temporal das adaptacións razoables que previamente foran diagnosticadas.

En ocasións os concellos sinalan que planifican as adaptacións razoables en razón das demandas e con previsións de carácter anual, xeralmente ligadas aos orzamentos. Tal forma de actuar condiciona as actuacións a previas reclamacións. Porén, en non poucos casos as reclamacións non se producen debido a que a cidadanía parte da base de que se trata dunha tarefa que, como obriga legal, debe impulsarse de oficio. Iso supón que a atención ás adaptacións razoables non resulte exhaustiva para conseguir o obxectivo legal da accesibilidade universal.

Nalgún concello o diagnóstico das necesidades de accesibilidade e a programación das adaptacións xa se fixera ou estaba a realizarse, algo moi positivo.

Polo que se refire a conveniencia de contar cunha concellería que teña atribuída a competencia específica de diagnosticar, planificar e executar as políticas en materia de accesibilidade, algúns concellos responderon que a competencia se atopa nunha concellería, aínda que teña competencias engadidas; outros sinalaron que entenden que debe tratarse dunha competencia transversal, posto que afecta a todas ou a moitas das concellerías; e outros que non teñen esa concellería, sen facer mención a transversalidade que indicamos.

Coincidimos na transversalidade da materia, posto que todas as concellerías, ou polo menos a súa maioría, deben ter presente nas súas actuacións a necesidade de preservar o principio de accesibilidade universal. Determinados concellos dan conta de resultados moi positivos acadados dende unha perspectiva de transversalidade.

Porén, xunto coa transversalidade, tamén é preciso que o concello de forma global garanta a realización das tarefas, é dicir, o diagnóstico da totalidade das adaptacións razoables que se atopen pendentes, a súa planificación, e a súa posterior execución dentro dos prazos previstos na planificación, supervisando o cumprimento da mesma.

A estes efectos si parece conveniente que se dispoña dunha concellería que realice esas funcións específicas, sen prexuízo de que sexan outras as encargadas dos labores que lles sexan propios (facenda: dotación económica para as adaptacións razoables programadas en cada exercicio; obras: redacción e execución dos proxectos…).

No anterior senso valórase como positiva a atribución a unha concellería das tarefas xerais sinaladas, o diagnóstico, a planificación e a vixilancia da execución das adaptacións razoables. Da mesma forma pronunciáronse outras Defensorías, como a Deputación do Común de Canarias, que subliñou a importancia de crear concellerías de accesibilidade e mobilidade que supervisen o dereito á accesibilidade das persoas con discapacidade nos espazos municipais.

Na liña apuntada polas conclusións das nosas actuacións de oficio, a Lei 4/2021 modificou a Lei Galega de Accesibilidade, que agora sinala (artigo 25.4.d):

“As vías públicas, os parques e os demais espazos de uso público existentes, así como as respectivas instalacións de servizos e mobiliario urbanos, deberán ser adaptados gradualmente, de acordo cunha orde de prioridades que terá en conta a maior eficacia e a concorrencia ou o tránsito de persoas e as regras e condicións previstas regulamentariamente, e sen prexuízo dos prazos establecidos na normativa básica estatal de aplicación.

Para tal efecto, os entes locais terán que elaborar plans estratéxicos municipais de accesibilidade con formulación das actuacións para adaptar as vías públicas, os parques e os demais espazos de uso público ás normas de accesibilidade. Con esta finalidade, os proxectos de orzamentos dos entes públicos deberán conter, en cada exercicio orzamentario, as consignacións específicas para o financiamento destas adaptacións, dentro das dispoñibilidades orzamentarias.”

Desta forma os concellos deberán ter una planificación da accesibilidade das vías e demais espazos de uso público, das instalacións de servizos e do mobiliario urbano. Nela deben

definir as actuacións para adaptar eses espazos e instalacións, polo que cada orzamento deberá conter as consignacións para o seu financiamento.

12. O DECRETO DE ACCESIBILIDADE

Hai tempo recomendáramos á Consellería de Política Social que cumprira os trámites pendentes para a aprobación do regulamento de desenvolvemento da Lei 10/2014, de accesibilidade. A consellería aceptou a recomendación. En varias ocasións solicitamos información sobre a aprobación do decreto.

A consellería sinalara que o 25 de xaneiro de 2021 remitiuse o borrador do regulamento ás consellerías a fin de que poidan aportar as súas suxestións con anterioridade á tramitación. E máis recentemente sinalou que o decreto levouse á consulta pública; os detalles atópanse en:

https://transparencia.xunta.gal/tema/informacion-de-relevancia-xuridica/consulta-publica-previa/consultas-pechadas/-/cpp/0125/decreto-por-que-aprueba-reglamento-accesibilidad

Unha vez estudadas as aportacións e opinións elaborouse o texto do anteproxecto e estábanse incorporando as achegas do servicio técnico-xurídico. Posteriormente publicaríase o texto para alegacións nos termos previstos no artigo 42 da LOFAXGA.

Continuamos o seguimento ata coñecer a efectividade da recomendación aceptada.

13. A MOBILIDADE REDUCIDA

As queixas relativas á mobilidade reducida refírense na súa maior parte ás prazas reservadas, en concreto a que se cumpra o número mínimo, que se sitúen en lugares adecuados, e que teñan as características previstas (dimensións, espazos de baixada e sinalización horizontal e vertical).

Formulamos unha recomendación ao Concello de Malpica de Bergantiños para que avaliara se o número de prazas reservadas para persoas con mobilidade reducida era acorde co previsto legalmente, e se as prazas actuais ou futuras se atopaban nos lugares precisos para cumprir coa súa finalidade de facilitar a accesibilidade e a autonomía das persoas usuarias. Tamén lle indicamos que habilitara as prazas necesarias para o estrito cumprimento da normativa e que adaptara as prazas reservadas ás súas condicións legais, especialmente a sinalización vertical e a configuración horizontal.

Outro problema abordado en relación cos dereitos das persoas con mobilidade reducida é a determinación da procedencia da creación de prazas personalizadas en certos casos. Están situadas nun lugar próximo ao domicilio dos titulares, que deben ser persoas con graves problemas de mobilidade. Normalmente requírese, ademais das condicións ordinarias, unha discapacidade definitiva igual ou superior ao 75%; se non é o/a

condutor/a, a necesidade de asistencia de terceira persoa; non dispor de praza de garaxe en propiedade ou alugueiro; e un informe social no que se valore a conveniencia da reserva como medida de inclusión. Na praza instalarase unha sinalización específica -a matrícula-, e non terá limitación horaria.

Tratouse nunha queixa na que se informaba que producírase a supresión dunha praza ao carón da casa dunha persoa cun alto grao de discapacidade, unha dependencia máxima, grao III, a necesidade de asistencia de terceira persoa, e mobilidade reducida (8 puntos). A praza agora estaba a 200 metros, era de carácter xeral e o espazo da anterior ocupábao unha terraza.

A solicitude da reclamante estaba motivada por unha lóxica medida de inclusión das persoas con discapacidade, en concreto unha das posibles medidas de acción positiva, definidas como "aquelas de carácter específico consistentes en evitar ou compensar as desvantaxes derivadas da discapacidade e destinadas a acelerar ou lograr a igualdade de feito das persoas con discapacidade e súa participación plena nos ámbitos da vida política, económica, social, educativa, laboral e cultural, atendendo aos diferentes tipos e graos de discapacidade" (Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social).

Explicamos que as prazas xerais que comunmente ofrecen os concellos son "de destino" (ao carón de servizos) e necesarias, pero non suplen a necesidade de prazas personalizadas cando se dean as circunstancias que as motivan.

Recordamos a necesidade de actuación dilixente, posto que a persoa tiña circunstancias que o xustificaban. En principio o concello respondeu que non contaba con normativa e estudaría a regulación desas prazas, pero finalmente deu conta dun informe que coincidía co reclamado e a praza foi restablecida.

Tamén se suscitou a necesidade de acceso a tarxetas provisionais, dada a tardanza nas valoracións e na posterior emisión das tarxetas. Trataríase de solucións provisionais nos supostos nos que a mobilidade reducida fora clara e das patoloxías derivaran necesidades de atención terapéutica que fixeran prexudiciais as esperas.

En determinados ámbitos regúlanse as tarxetas provisionais, que poden concederse as persoas con mobilidade reducida aínda non ditaminada. Outórganse cun informe de médico que acredite tanto as carencias de mobilidade como a enfermidade grave e, xeralmente, a redución substancial da esperanza de vida. Tamén pode requirirse a validación da inspección sanitaria.

Recomendamos habilitar os medios que permitan que todas as persoas con mobilidade reducida evidenciada por criterio médico e que precisen desprazamentos frecuentes para recibir atención terapéutica non se vexan afectadas polas esperas nas valoracións de discapacidade. Podería facerse mediante a ampliación dos supostos de valoración urxente ou por medio de tarxetas provisionais. A elección dunha ou doutra fórmula correspondía á administración, pero no presuposto de que debía acadarse a solución.

A resposta da consellería sinalou que "teremos en conta a súa recomendación para o seu posterior estudo e avaliación", e que "a emisión das tarxetas de estacionamento para

persoas con mobilidade reducida corresponde aos concellos". Porén, as tarxetas dos concellos están condicionadas polo acto previo de recoñecemento da consellería, e a recomendación formulárase nese senso.

En canto ao transporte público adaptado, as carencias do medio rural son máis acusadas. Nel os servizos presentan déficits, a pesar de que alí o fomento da accesibilidade é especialmente necesario debido ao progresivo envellecemento da poboación.

O transporte público accesible é esencial para a autonomía persoal, polo que é unha das moitas condicións para a inclusión social das persoas con discapacidade e para garantir a ausencia de discriminación.

Un dos moitos aspectos en materia de accesibilidade é o que se refire aos taxis adaptados, especialmente escasos nas contornas rurais.

Neste senso recibimos unha queixa pola inexistencia de taxis adaptados nunha pequena localidade de Ourense, polo que formulamos unha recomendación para que se dispuxera ao menos dun e con iso se garantiran os dereitos das persoas con discapacidade que o demandaran.

A normativa fixara un mínimo de un cinco por cento, ou fracción, de taxis accesibles sobre o total da flota nun prazo que xa finalizou. O concello debe ordenar o acceso ao servizo de taxi adaptado. Poderá establecerse un proceso de reconversión voluntaria das anteriores licencias ou convocar novas, pero a falta do servizo non é unha opción válida.

O ente local aceptou a recomendación e indicou que un dos titulares das licenzas tiña en curso o cambio de taxi para que fora adaptado.

14. A PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA PERSOAL E A ATENCIÓN Á DEPENDENCIA E AS VALORACIÓNS DE DEPENDENCIA

A meirande parte das queixas relativas ao sistema de atención á dependencia refírense a retrasos das valoracións e da atención, é dicir, no comezo dos servizos ou no pago das prestacións.

Nos últimos anos aumentaron as queixas polos retrasos das valoracións e a consellería confirmou a existencia deses retrasos, que afectan tanto aos actos de valoración como as notificacións. Na maioría das queixas comprobamos os retrasos.

Moitos informes responderon co anuncio da data de valoración, co que o problema solucionábase en parte -o retraso, en maior ou menor medida, xa se tiña producido-.

Os casos nos que non se deu a data de valoración foron motivo dun número importante de recomendacións á Consellería de Política Social. A consellería recoñecía o retraso e a necesidade de adoptar medidas para solucionar a problema, na liña indicada nas nosas recomendacións. Nese senso entendemos que as recomendacións relativas á necesidade de adoptar medidas foron aceptadas.

Abordar o problema é necesario debido ás importantes consecuencias do retraso da valoración e a atención ás persoas con dependencia. Despois da valoración terán que esperar pola aprobación do programa de atención, polo que sempre reclamamos que o procedemento se teña en conta globalmente, tal e como prevé a lei (6 meses de máximo para valorar e resolver sobre a atención). Mesmo despois poden darse esperas na efectividade do servizo.

É preciso cumprir o prazo de 3 meses para valorar a dependencia. En ocasións as respostas ás recomendacións non deron conta dunha data aproximada de valoración, polo que tivemos as recomendacións por rexeitadas no que se refire a ese aspecto ("que se resolva sobre a valoración da persoa afectada no presente caso, posto que se atopa demorada de acordo co prazo previsto").

Para tratar o problema iniciamos 7 actuacións de oficio, unha por cada localidade nas que se fan valoracións. En abril a resposta foi que o tempo medio de tramitación da valoración da dependencia era o seguinte:

Provincia	Tempo Medio
A Coruña	142,8
Lugo	158,01
Ourense	212,26
Pontevedra	127,7

O tempo medio transcorrido entre a solicitude e a resolución é o seguinte:

Provincia	Tempo Medio
A Coruña	195,8
Lugo	226,57
Ourense	288,92
Pontevedra	170

Por iso, a consellería indicaba que "tendo en conta a situación sinalada constátase que o procedemento de valoración da situación de dependencia e asignación de recursos do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia presenta na actualidade problemas estruturais que necesitan ser abordados para a mellora do procedemento e poder dar resposta ás solicitudes de valoración e atención rexistradas evitando demoras excesivas".

Recomendamos á Consellería de Política Social que "as medidas anunciadas para mellorar os tempos de valoración da dependencia se adopten e comecen a aplicarse con urxencia, posto que os retrasos constatados prexudican ás persoas con dependencia ao retrasar o servizo ou prestación que corresponda".

A Consellería de Política Social aceptou a recomendación e anunciou as medidas. O 26/5/21 aprobouse no Consello da Xunta un plan de choque para a simplificación normativa,

administrativa e o reforzo de persoal. Máis adiante confirmouse que os reforzos xa se atopaban en marcha en todas as provincias e que se iniciaran os trámites para modificar a normativa de cara a simplificación. En concreto sinalou que levaría a cabo: simplificación normativa e administrativa; difusión de información; cambio na concepción do PIA; potenciar a utilización da Historia Social Única; priorización de determinadas patoloxías na valoración da dependencia; reforzo de persoal; e mellora do modelo de xestión das citas.

Como sinalamos, algunhas medidas están en trámite e pendentes de aplicación. Coas medidas xa implantadas e as pendentes é de esperar que mellore a situación de retraso das valoracións de dependencia, constatada a través de diferentes queixas. Como sinalamos outros anos, permaneceremos atentos á necesaria redución dos retrasos ata o cumprimento do prazo previsto.

Os retrasos nas valoracións influíron tamén nos plans de vacinación, posto que o retraso no recoñecemento do grao III de dependencia fixo que se demorara a administración da vacina. Por iso a Consellería de Sanidade sinalou que “entendemos perfectamente a inquedanza que este tipo de situacións xeran na poboación”, e que “está en contacto coa Consellería competente en Política Social, para estudar a posibilidade de ir avanzando e abordar a vacinación dos usuarios que teñan solicitado o recoñecemento da súa dependencia”.

Ante iso recomendamos á Consellería de Política Social, entre outras cousas, que adoptara as medidas precisas de coordinación para a vacinación das persoas solicitantes do grao III de dependencia (gran dependencia), o que aceptou.

Outras queixas refírense á desconformidade coas valoracións de dependencia. Na maior parte dos casos resolvemos tendo en conta o carácter técnico das mesmas. Neste senso a sentenza do Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, Sala do Contencioso-Administrativo, nº 697/2011, do 22/06/11, sinala “a natureza técnica do labor desempeñado por profesionais cualificados e coa formación adecuada no BVD”, e que “tratándose de persoal profesional da medicina, psicoloxía e/ou persoal profesional diplomado en ciencias da saúde ao servicio da Administración autonómica (artigo 12.3 do Decreto 176/2007…), o resultado desta valoración debe manterse salvo que houbera incorrido nun erro manifesto".

Un problema específico, pero directamente relacionado cos retrasos das valoracións, é a falta de atención inmediata, ou polo menos sen retraso, das persoas dependentes cando consten conductas violentas e repetitivas das persoas con enfermidades de afectación cognitiva ou da conduta.

Para abordar tal circunstancia recomendamos á Consellería de Política Social que cando consten ditas condutas e a persoa se atope pendente de valoración, os servizos sociais informen sobre tal circunstancia aos efectos de decidir se procede que a dita valoración se tramite como emerxencia social ou con urxencia, ante unha causa de tanta relevancia; se iso se considera que non é posible coa actual normativa, que se valore a reforma do decreto para evitar a vulnerabilidade das persoas coidadoras domésticas, na súa maior parte mulleres; e que en calquera caso se resolvera a solicitude de valoración da persoa afectada, posto que se atopaba demorada.

A consellería respondeu que ante condutas violentas e repetitivas consecuencia de enfermidades neurodexenerativas procede "informar o máis axiña posible… á/ao profesional de referencia na atención primaria ou na especializada de saúde", posto que esa circunstancia (estados de alteración da conduta) impediría o ingreso residencial ata estabilización previa do estado de saúde.

Compartimos a necesidade de facer partícipe ao sistema sanitario das situacións que tratamos para que se produza a intervención facultativa que se precise. Iso é así tanto cando a persoa con dependencia se atope na casa con coidados domiciliarios como cando se atope en réxime residencial, posto que este suposto (condutas violentas e repetitivas consecuencia de determinadas enfermidades) dáse tamén con persoas con praza residencial, en especial cando se trata de centros especializados. A atención médica precisa é necesaria tanto nun caso como noutro.

Porén, a circunstancia que puxemos de relevo é a conduta violenta e repetitiva relacionada coa patoloxía, por tanto diagnosticada e tratada, que sería oportuno considerar como causa de emerxencia, á marxe da previo tratamento que precise a persoa segundo o criterio médico.

A circunstancia relevante é o carácter repetitivo ou crónico do problema, o que fai conveniente a atención urxente, sobre todo tendo en conta os problemas cos tempos de valoración e atención.

A urxencia na atención faría que a situación puidera xestionarse fóra do contexto familiar, onde na maior parte das ocasións a atención corresponde a persoas coidadoras non profesionais que se ven expostas ao risco que tratamos, sendo máis segura e precisa a súa atención nun contexto profesional.

O factor de vulnerabilidade que neste caso se pretende protexer é o que atinxe ás persoas coidadoras domésticas, na súa maior parte mulleres, que tamén na maior parte dos casos realizan soas as tarefas de coidados na contorna familiar.

A consellería dispón de medios para trasladar aos servizos sociais o criterio en base á coordinación no marco das súas competencias en materia de dependencia. Pero tamén pode valorar que é preciso reformar o decreto en vigor.

A consellería matizou noutra resposta que de producirse unha situación permanente de vulnerabilidade no fogar se requiriría a intervención integral prestada polos centros residenciais, segundo valoración do profesional de referencia. Por tanto, se o problema continúa pode darse traslado aos servizos sociais para que valoren a urxencia da intervención (emerxencia social).

Entendemos que a consellería debería indicar aos servizos sociais, polo medio que considere axeitado, que as situación violentas e repetitivas de persoas dependentes no fogar deben ser valoradas e atendidas con urxencia para derivalas a un contexto profesional.

15. AS LISTAS DE ESPERA PARA SERVIZOS DE ATENCIÓN Á DEPENDENCIA

Algunhas reclamacións refírense ao retraso das prazas públicas ou concertadas xa concedidas. As prazas están aprobadas, pero as persoas atópanse no programa de asignación de recursos (lista de agarda), a pesar de que o dereito xa foi recoñecido. As persoas permanecen por tempo indeterminado nesa situación, posto que as listas de agarda varían polas altas e as baixas, o que impide prever o ingreso.

A consellería alega a necesidade de cumprir a ordenación e de esperar na lista de agarda, que obxectiva as esperas e evita irregularidades. Porén, nas recomendacións facemos fincapé en que o plan individual de atención recoñece un dereito subxectivo que debe ser cumprido, polo que deben adoptarse as medidas precisas para que as prazas sexan efectivas. Non debe privarse as persoas con dependencia das prestacións e servizos recoñecidos na resolución de declaración de dependencia.

Unha das consecuencias máis prexudiciais das esperas era a interrupción da atención das persoas con discapacidade que ata entón se atopaban no sistema educativo e que ao cumprir a idade límite de permanencia nel tiñan que sufrir esas esperas. Dende hai tempo víñamos indicando a necesidade de adoptar medidas para solucionalo.

Diferentes queixas puxeron de relevo os retrasos na atención á dependencia de mozas e mozos sen praza dende o fin da súa etapa escolar. Un exemplo ilustrativo era o dun mozo que non tivera atención nun centro de día debido a falta de prazas e ao que posteriormente non lle deron praza noutro polo mesmo motivo. Iso sucedía a pesar de que se trataba dun caso de emerxencia social recoñecido oficialmente. Despois do curso da queixa finalmente foi asignada unha praza residencial nun centro de discapacidade.

A Consellería de Política Social adoptou a medida xeral reclamada para abordar este problema; cambiou a orde de prioridade na atención e atribuíu o primeiro lugar ás persoas procedentes de centros socio-educativos.

Agora o acceso ao servizo seguirá a seguinte orde de prioridade: “1. Provén dun centro socio-educativo. 2. O maior grao de dependencia (…)”.

16. OS SERVIZOS RESIDENCIAIS

A través das listas de agarda comprobamos a insuficiencia das prazas residenciais, polo que en xeral recomendamos que o número das ofertadas se axuste á demanda aprobada mediante os programas de atención, e con carácter particular recomendamos a asignación das prazas aprobadas pero en lista (que se procuren os medios para facilitar os servizos aprobados hai tempo mediante PIA, pero sen efectividade).

Por exemplo, comprobamos que dúas persoas estaban á espera dos servizos residenciais concedidos. A consellería argumentaba que tiña que seguir a orde establecida, pero indicamos que iso non podía significar que non se fixeran efectivos os servizos aprobados, que constitúen dereitos subxectivos.

Recomendamos que se procuren os medios para facilitar os servizos aprobados hai tempo. A consellería respondeu coas previsións de incremento das prazas, o que suporía un impulso na ratio de cobertura e a diminución das persoas en espera. Por iso, concluíuse que se aceptara a recomendación no que se refire á necesidade de aumentar o número de prazas residenciais para persoas con dependencia, pero non no relativo a efectividade do dereito recoñecido.

Nas áreas urbanas o déficit de prazas é máis acusado, o que fai que se outorguen afastadas da contorna habitual. Neses casos é común pedir o traslado e as esperas xeran queixas. Porén, as listas para traslados ordénanse mediante criterios obxectivos.

Para abordar estas situacións a consellería está a crear sete novos centros residenciais, un en cada unha das cidades galegas, con máis capacidade nas áreas máis poboadas. Iniciou a posta en marcha desa medida coincidindo cos informes da institución nos que se poñía de relevo a necesidade. As novas residencias permitirán dar efectividade a PIAs nos que xa se concedeu ou se concederá o servizo.

A consellería sinalou que en 2021 incrementou as prazas públicas residenciais para persoas con dependencia (65 novas prazas), "con previsión de seguir en 2022", sen prexuízo das 900 prazas do programa de construción das residencias das sete cidades.

Unha cuestión posta de manifesto foi a necesidade de avaliar as necesidades das residencias para mellorar a perspectiva de dereitos. Ante iso a Consellería de Política Social deu conta da avaliación dun novo modelo de atención residencial. Xa anunciou algunhas medidas previstas: a coordinación sociosanitaria, as reformas estruturais coa creación de unidades de convivencia de 25 prazas, vías rápidas de acceso ao servicio de urxencias e ao hospital de día, un código de residencia na centraliña do 061, e a transformación dos centros públicos en residencias intelixentes.

Un dos aspectos máis preocupantes das residencias é a aplicación de suxeicións ou limitacións da mobilidade, polo que promovemos iniciativas de oficio e realizaremos algunha visita para coñecer a situación e incidir na garantía dos dereitos, como puxemos de relevo no anterior informe.

Non son infrecuentes as denuncias por atar ou inmobilizar por outros medios aos maiores nas residencias. A práctica é relativamente frecuente. Un estudo da Confederación de Organizacións de Maiores calcula que un 23% das 300.000 persoas internas en residencias está sometido a ataduras, inmobilizacións, limitacións excesivas da deambulación ou medicación sedativa. Sería a taxa máis alta dos países occidentais, moi por riba da dos países da nosa contorna, nos que so se aplica en porcentaxes mínimas e en casos xustificados e excepcionais.

Trátase dun problema de dereitos humanos cun impacto considerable nas persoas maiores. Os expertos reclaman que todos, residentes, familias, xestores e traballadores, valoremos a liberdade das persoas que viven en residencias por diante dunha suposta "seguridade absoluta".

Isto sucede a pesar de que a restrición de dereitos fundamentais, como a liberdade de movementos, esixe unha autorización xudicial, e non debería bastar un sinxelo informe médico.

Como sinalamos, interesámonos por este importante problema, que se viu agravado coa pandemia, pero que ao tempo fixo que se visualizara con maior forza, como todos os problemas relativos as residencias.

O uso de suxeicións físicas ou farmacolóxicas en residencias e unidades psiquiátricas debe ser excepcional, proporcional, provisional, con prescrición facultativa e co consentimento previo do usuario ou dunha persoa autorizada cando o residente non teña capacidade, o que debe avaliarse de acordo coas previsións que xa examinamos.

A Consellería de Política Social anunciou que o novo modelo de residencias incorporará varias novidades neste terreo. Os centros terán un programa de redución de suxeicións para lograr limitalas ao mínimo e asegurar o benestar das persoas que viven nos centros. E sinalou que adoptará tres medidas: uso de novas tecnoloxías para a detección de caídas e outras incidencias, mellora da formación do persoal, e reforma dos espazos para facelos máis accesibles.

Como xa sinalamos, o problema a abordar é un aspecto de primeira orde na garantía dos dereitos humanos; e un medio imprescindible para que se dea cumprimento ao obxectivo é que as inspeccións aos centros sexan suficientes e avalíen polo miúdo o que sinalamos.

O actual protocolo de inspección xa establece que as contencións deben contar con prescrición médica e consentimento informado; pero xa con iso as contencións eran moitas máis das que deberan, como sinalamos. Por tanto, as inspeccións deben controlar a adecuada aplicación das suxeicións, en concreto que as prescricións sexan a última opción e que os consentimentos teñan unha información adecuada e se realicen por quen corresponde, é dicir, pola persoa afectada. Só correspondería a intervención complementaria do "familiar de referencia" cando xudicialmente se resolvera a súa participación no exercicio da capacidade, ou, en casos moi excepcionais, cando se resolvera a substitución.

Ademais, as inspeccións deberan ser suficientemente precisas e individualizadas para poder avaliar os consentimentos; dar lugar a actas de infracción cando se detecten incumprimentos; propiciar un control global que permita coñecer que se mantén unha porcentaxe adecuada de suxeicións, non a de agora; e dar conta periódica desa porcentaxe, coa suficiente transparencia.

O último plan de inspección recolle a necesidade de incidir na racionalización do uso de suxeicións físicas e químicas nos centros sociais, polo que é de esperar que desta forma o problema acade unha solución. En calquera caso, permaneceremos atentos ao cumprimento dos obxectivos.

A reflexión sobre as suxeicións é extensible aos hospitais e unidades de saúde mental, salvo as unidades de agudos (coidados intensivos…). Neste senso, o *Defensor del Pueblo* informou de que no hospital de Conxo detectou a ausencia de rexistros de casos e das

motivacións das contencións, algo que debe ser corrixido pola súa relevancia á hora de preservar os dereitos das persoas ingresadas.

Outras queixas refírense á calidade da comida. Trátase dun aspecto de apreciación individual, pero tamén de calidade do servizo. A alimentación é un dos elementos fundamentais que permiten valorar o nivel de satisfacción dos residentes. A percepción persoal sobre a alimentación ten relevancia na súa saúde e benestar.

Unha percepción individual negativa non supón que se dean incumprimentos nos aspectos regulados das comidas (protocolos de elaboración, manipulación de alimentos, supervisión dietética, personalización por motivos de prescrición…). Pero iso non debe facer esquecer que as comidas tamén deben abordarse dende o punto de vista da calidade de vida. A alimentación é fundamental na percepción da calidade do entorno residencial.

A guía de alimentación e nutrición para os contornos institucionalizados da *Sociedad Española de Geriatría y Gerontología* menciona a falta de sensibilidade dos centros respecto da importancia que ten a alimentación.

As administracións e os centros dan conta do cumprimento dos parámetros regulados, pero non de comprobacións da percepción das persoas usuarias para lograr un maior grao de satisfacción. Para iso un medio útil sería incluír nas inspeccións probas aleatorias e sen previo aviso dos alimentos, e preguntas directas ou enquisas cos usuarios. Sería unha forma de control da calidade dos alimentos que se engadiría a vixilancia dos parámetros regulados.

Por outra banda, coñecemos unha queixa que poñía de relevo que nunha residencia as mulleres en cadeira de rodas estaban obrigadas a poñer vestidos e os homes na mesma situación levaban pantalóns. A dirección sinalou que as indicacións de vestiario eran “suxestións”. Porén, a información debía ser clara e de acceso xeral, de tal forma que non exista a posibilidade de desatender as normas por parte do persoal e de que este dea indicacións como as que motivaron a queixa.

Debía descartarse calquera diferenciación relativa ao vestiario adaptado, polo que formulamos unha suxestión para que se trasladara de forma xeral e clara a todas as persoas residentes que teñen as mesmas posibilidades de vestiario adaptado e para que se descartara calquera circunstancia contraria a iso. A consellería aceptou a suxestión e para darlle efectividade indicouse aos residentes e familiares que todas as persoas teñen as mesmas posibilidades de vestiario adaptado.

17. AS PRAZAS DE ATENCIÓN A NECESIDADES ESPECÍFICAS

Como vemos, en ocasións prodúcense retrasos dos servizos, pero son máis prolongados cando se trata de atender necesidades específicas. Mesmo sucede cando a persoa se atopa entre os primeiros das listas de agarda e ten recoñecida gran dependencia.

O problema afecta a persoas novas, de forma especial ás que teñen trastornos do espectro autista (TEA), polo que o acceso a centros especializados próximos implica que cada certo tempo se produza o axuste das prazas ás necesidades cambiantes.

Con carácter xeral recomendamos que se facilite o servizo aprobado, se revisen os criterios para a oferta de prazas de atención especializada, se adapten ás necesidades cambiantes nas diferentes zonas, e se evite o desarraigo. Todo iso podería facerse a través dos concertos coas entidades que ofertan as prazas.

Neste contexto a modalidade de concerto vén avalada polas directivas de contratación pública e a xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea. Os servizos sociais teñen marcadas características que fan que a aplicación dos procedementos de contratación pública resulten inadecuados. Esa é a causa da alternativa, os concertos sociais con entidades sen ánimo de lucro.

A consellería aceptou revisar os criterios para a oferta de prazas especializadas, o que poñería en marcha en colaboración coas distintas federacións e mediante concertos. Comprometeuse a incrementar as prazas, pero a cantidade e a localización condicionábanse ás dispoñibilidades orzamentarias.

O pasado ano a Consellería de Política Social anunciou que estaba prevista a creación dun número significativo de prazas en 2021, en función das dispoñibilidades orzamentarias; e que se farían os concertos sociais, para o que aprobou o Decreto 229/2020, polo que se desenvolve o réxime de concertos sociais, que supuxo un importante avance. Porén, restaba a súa efectividade nos sectores destinatarios.

O concerto social é un instrumento de prestación de servizos sociais de responsabilidade pública a través de entidades, que deben cumprir os principios de atención personalizada e integral, arraigo da persoa na contorna, elección da persoa, continuidade na atención e calidade. Para iso poden establecerse criterios de formalización que supoñan medidas de discriminación positiva, como criterios sociais, de calidade e de experiencia ou traxectoria.

O cambio ten por fin a calidade da atención as persoas en situación vulnerable e a eliminación do financiamento das entidades mediante subvencións, cun alto grao de discrecionalidade ("A contratación pública de servizos as persoas tras a aprobación das directivas europeas de cuarta xeración. Un novo horizonte nas políticas sociais autonómicas", Jorge López-Veiga Brea; REGAP nº 53, xaneiro-xuño 2017).

A consellería indicou que estaría en contacto coa Federación de Autismo de Galicia para poder ofrecer unha resposta, pero seguen recibíndose queixas. Ademais, o concerto social debe ser o instrumento que permita mellorar a atención en todas as discapacidades, non só no autismo.

Mostra do problema é unha queixa referente á demora na adxudicación dunha praza nun centro con prazas concertadas. Sinalaba que o mozo "está peor", pero "seguen sen darlle praza en ningún centro", polo que formulamos á consellería unha recomendación no senso sinalado. Aceptou a necesidade de revisar os criterios para a oferta de prazas para a atención especializada de persoas con diversidade funcional cognitiva, o que se poñería en marcha en colaboración coas distintas federacións mediante concertos sociais.

A consellería sinalaba que era consciente da necesidade de incrementar as prazas públicas existentes, o que tentaría abordar "na medida en que o permitan as dispoñibilidades orzamentarias", e que tiña prevista a creación dun número significativo de prazas, "consciente das necesidades de atención das persoas con autismo, entre outros colectivos". Pero non concretaba avances para a pronta efectividade da praza en espera dende hai tempo. A demanda non se axustaba ás necesidades e as esperas eran prolongadas.

A dificultade basease no inadecuado dos criterios xerais do sistema de dependencia para dotar este tipo de prazas e atender ás necesidades específicas. Trátase de persoas novas, polo que a única posibilidade de acceso a centros especializados próximos que eviten o desarraigo é que cada certo tempo se produza un axuste das prazas, xeralmente concertadas con asociacións de defensa dos seus dereitos.

En conclusión, a consellería aceptou a necesidade de revisar os criterios para a oferta de prazas para a atención especializada, o que comezou a poñer en marcha cos concertos sociais. Porén, na última resposta a consellería non concretou o concerto social coa entidade que permitiría o incremento das prazas nas entidades de maior proximidade para atender as necesidades recoñecidas.

O reclamante indicou que o seu fillo levaba esperando 4 ou 5 anos. Seguía na lista de agarda do servizo de atención residencial para persoas con autismo, a pesar de que o médico especialista insistía en que precisaba dun centro especializado.

O último informe transmitiu que se segue a traballar na materialización do concerto social para a ampliación das prazas, pero trátase dun proceso complexo que substituirá o actual mecanismo.

O problema debería abordarse mediante un mecanismo máis áxil e flexible de creación de prazas nos centros especializados onde se atenda a demanda pendente despois do recoñecemento do programa de atención, que recoñece un dereito de obrigado cumprimento.

18. O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

As queixas relativas a servizos de axuda no fogar (SAF) refírense case na súa totalidade a atencións aprobadas que non se executan. As persoas afectadas atópanse nas listas de agarda, unha por cada concello. O servizo está condicionado polas horas aprobadas pola Consellería de Política Social, pero tamén polos contratos dos concellos e o financiamento parcial que lles corresponde.

Cando se detectan eses retrasos recomendamos á consellería ou ao concello que actúen para corrixir o que proceda; á Consellería de Política Social se faltan horas aprobadas, posto que as persoas afectadas teñen o dereito xa recoñecido; e aos concellos se faltan actuacións propias para prestar as horas aprobadas pola consellería.

Neste senso formulamos unha recomendación ao Concello de Aranga. Os servizos atribuídos non se prestaban debido a que o ente local non reclamara máis horas polas súas condicións contractuais e previsións económicas. Iso levou a que, a pesar da actualización das horas aprobadas pola consellería, as asumidas polo concello eran insuficientes para atender o aprobado.

Recomendamos que o concello aumentara o servizo municipal ata cubrir todas as horas aprobadas. O ente local aceptou a recomendación e adoptou as medidas para que as dúas persoas afectadas tiveran as súas horas de SAF.

Coñecemos outra queixa pola falta de atención dun servizo aprobado en Vigo. A Consellería de Política Social fixo mención ao plan de reforzo do SAF, que incrementou nun millón as horas ao SAF en Galicia co fin de reducir as listas de agarda. En decembro de 2020 o Concello de Vigo tivo un incremento de 220.872 horas/anuais (18.406 horas/mensuais) e na data de emisión do informe tiña 191.484 horas/anuais (15.957 horas/mensuais) dispoñibles ou pendentes de asignación. A consellería engadiu que "a efectividade da asignación do servizo de axuda no fogar está a depender da capacidade de xestión do dito servizo por parte do concello".

Dirixímonos ao concello, que mostrou o seu desacordo co sistema de financiamento (9,70 €/hora a Xunta, e total de 16,69 €/h); o incremento "está a ser asumido en exclusiva con cargo ós orzamentos municipais". Por iso, do incremento de horas de SAF (practicamente duplicar as horas) o Concello de Vigo debería financiar máis dun millón de euros (1.050.000 €) e "o sobrecusto derivado das maiores necesidades de recursos humanos propios". Ademais, a medida deuse "cando xa estaban pechados definitivamente os orzamentos xerais municipais para o exercido de 2021", polo que "foi materialmente imposible incluír neles unha previsión de incremento do gasto como a comentada".

Porén, o ente local indicou que "co actual contrato de servizos en vigor ou… mediante unha eventual modificación do mesmo (condicionada á existencia de crédito orzamentaria), si debería resultar posible prestar o servizo a esta usuaria…; o que se fará tan pronto como sexa factible". Por tanto, consideraba previsible prestar o servizo.

Tamén en relación cun SAF recibimos unha queixa polo cálculo inadecuado do copago e a falta de devolución do cobrado de máis. Suxerimos á consellería que comprobara o erro e, no seu caso, indicara ao concello que prestaba o servizo, o de Vilagarcía de Arousa, a cantidade a reintegrar. A consellería aceptouno e resolveu a rectificación para que o reclamante fixera efectiva a devolución ante o concello.

19. AS PRESTACIÓNS ECONÓMICAS PARA COIDADOS NA CONTORNA FAMILIAR

A Lei de Dependencia prevé que os servizos teñan carácter prioritario e que excepcionalmente se pode recibir unha prestación económica para ser atendido por coidadores non profesionais da contorna familiar, sempre que teñan condicións adecuadas.

A prestación por coidados na entorna familiar debe ter un espazo dentro das diferentes modalidades de atención a dependencia, posto que está prevista na lei. Por iso, cando non se acepten as solicitudes da libranza debe aportarse unha motivación expresa, clara e adecuada, referida ao caso concreto, non cunha mención xenérica do carácter excepcional da libranza. Por exemplo, a denegación parece adecuada cando as persoas propostas como coidadoras non teñan condicións adecuadas pola idade ou o estado de saúde.

20. O FALECEMENTO SEN ATENCIÓN Á DEPENDENCIA

Como todos os anos recibíronse queixas polo falecemento de persoas dependentes sen chegar a recibir atención. As demoras nas valoracións e as listas de espera xeran esas situacións. En ocasiones reclámase polo arquivo dos expedientes sen examinar a procedencia de compensacións pola espera.

Recomendamos á Consellería de Política Social que adopte as medidas precisas para dar efectividade ao previsto no Decreto 15/2010, que establece o dereito as prestacións económicas dos solicitantes falecidos durante a tramitación do procedemento cando se cumpran determinadas condicións. Pero a consellería entendeu que ao derrogarse a orde que desenvolvía o decreto xa non existe o dereito á compensación e as persoas poden instar outras acciones legais. Porén, a modificación da orde non deixa sen efecto o decreto, que é suficientemente preciso como para facer necesaria a súa aplicación.

Como resposta ás nosas valoracións a consellería sinalou que impulsaría “as medidas necesarias para adecuar o contido do artigo 40 do Decreto 15/2010 á inexistencia dun procedemento para a súa tramitación, toda vez que o mesmo está actualmente derrogado”. Desa forma parecía que a consellería derrogaría a previsión que tratamos, co que os procedementos de responsabilidade por esta causa deberían promoverse polos medios comúns. Porén, aínda non temos constancia de que se fixera.

Á vista diso este ano recomendamos que con carácter xeral se avaliara o procedente respecto da anterior indicación de adecuación do contido do decreto á inexistencia dun procedemento de reclamación das compensacións. A consellería reiterou que xa non aplicaba o artigo 40 do Decreto 15/2010, pero tampouco parece que teña a intención modificalo. Como sinalamos, estamos en desacordo coa forma de proceder neste asunto.

21. A ATENCIÓN TEMPERÁ

Iniciouse unha actuación de oficio relativa aos servizos de atención temperá, é dicir, as intervención para dar resposta ás necesidades dos nenos e nenas de cero a seis anos con algún problema de desenvolvemento (retrasos na fala, trastornos del espectro autista…).

Unha noticia da prensa apuntaba determinadas carencias (retrasos na atención, servizos insuficientes…), o que tentamos aclarar. Requirimos información ás consellerías de Política

Social, de Cultura, Educación e Universidade, e de Sanidade, sobre o tratamento do servizo en aplicación do Decreto 183/2013, da rede galega de atención temperá.

Ao peche do informe atopámonos á espera das respostas.

22. A INCIDENCIA DA PANDEMIA

As restricións nas interaccións sociais das persoas residentes foi un motivo preocupación. A Valedora do Pobo mostrou esa preocupación polas consecuencias negativas desas medidas nas persoas residentes en centros de atención ás persoas maiores, dependentes ou con discapacidade, especialmente nas que tiñan unha maior vulnerabilidade (deterioro cognitivo …). O prexuízo sería aínda maior se as restricións se prolongaban, razón pola cal interesamos que se aclararan as circunstancias.

Formuláronse queixas polas medidas adoptadas nalgunha residencia á hora de ordenar as visitas e saídas durante a pandemia. Na meirande parte comprobamos que os centros aplicaban as medidas aprobadas conxuntamente polas Consellerías de Política Social e de Sanidade e vixentes nos diferentes momentos.

As medidas foron adoptadas segundo criterios técnicos, polo que o noso interese centrouse en que as diferentes residencias cumpriran as restricións de cada momento en función da evolución da pandemia. Indicamos aos reclamantes que se o centro impuxera restricións inxustificadas podían dirixirse á inspección de servizos sociais e tamén a institución.

As limitacións das visitas nas residencias evolucionaron cara a súa flexibilización como consecuencia do avance da vacinación, que se deu en primeiro termo entre as persoas residentes. O progresivo levantamento das restricións foi positivo.

As restricións tiñan a súa causa na elevada incidencia da crise sanitaria nas residencias de maiores e persoas con discapacidade. Porén, dada a melloría, as restricións foron cada vez máis limitadas, aínda que se mantiveran prevencións debido a continuidade da pandemia e a certos gromos.

A preocupación pola prolongación do illamento estendeuse a outro tipo de centros, como o Hospital Psiquiátrico de Conxo. Iniciouse unha actuación de oficio ante unha noticia que indicaba que os doentes non podían saír á rúa dende o confinamento. Os veciños observaban que as persoas internas non estaban saíndo despois de moito tempo.

Coa primeira resposta non se desmentiu a noticia e formulamos á Consellería de Sanidade unha suxestión para que aclarara as saídas despois do confinamento estrito, cando estaban permitidas as saídas coas restricións do momento.

A consellería aceptou a suxestión. Os permisos de saída dábanse, aínda que adaptados á valoración individual de cada paciente; estaban normalizados (respecto da situación anterior á pandemia) e mesmo eran fomentados (máis do 90% autorizáronse), aínda que con condicións, segundo sinalaba a consellería: estabilidade, mobilidade, evidencia razoable de que a saída non pode prexudicar nin ao doente nin a terceiros, e non vulneración da normativa vixente.

Finalmente a consellería sinalou que traballaba na mellora e modernización dos espazos e na a actualización dos programas de apoio e hospitalización dos doentes (revisión do compoñente social e sociosanitario). Pretendíase que os traballadores sociais e os psiquiatras valorasen os recursos de carácter social e sociosanitario adecuados cara a súa alta médica.

Tamén recomendamos aclarar as previsións de vacinación das persoas doentes no hospital psiquiátrico, posto que se atopaban nun centro comunitario. Este aspecto tamén foi aceptado.

Noutra queixa FADEMGA-Plena Inclusión reclamaba pola falta de vacinación de todas as persoas con discapacidade intelectual ou do desenvolvemento usuarias dos centros de atención diúrna (ocupacionais, centros de día…), á marxe da dependencia que tiveran recoñecida, xa que a maioría tiñan patoloxías asociadas e dificultades no uso de máscaras. A queixa sinalaba que a vacinación dos profesionais, pero non das persoas usuarias, creaba confusión, e que outras CC.AA. estaban vacinando ás persoas con discapacidade intelectual usuarias deses centros. As persoas foron consideradas grupo de risco na pandemia, polo que non se entendía que non foran prioritarios para a vacinación.

A Valedora do Pobo tíñase pronunciado no relativo á singular incidencia da pandemia nas persoas con discapacidade cognitiva. No comezo da pandemia reclamamos que as diferentes medidas relacionadas coa crise sanitaria se interpretaran de tal xeito que en ningún caso supuxeran a vulneración dos dereitos das persoas con diversidade funcional.

Con anterioridade a queixa de FADEMGA-Plena Inclusión a Valedora xa iniciara unha actuación de oficio co obxecto de investigar a situación das persoas con discapacidade intelectual na programación da vacinación.

A Consellería de Sanidade respondeu que restaban aspectos de carácter individual (listados, coñecer quen pasou a enfermidade recentemente…), e unha vez dispuxera deses datos levaría a cabo o proceso de cita e vacinación. O informe sinalaba tamén que "entendemos perfectamente a inquietude que a situación que estamos vivindo xera en todas as persoas, moi especialmente cando concorren circunstancias como as que se describen neste escrito, polo que debemos expresarlle que dende a Consellería de Sanidade nos estamos esforzando para acelerar o proceso de vacinación".

O proceso atopábase entón nun estadio avanzado; porén, indicamos que podían concretarse os supostos individuais nos que a vacinación de persoas con discapacidade intelectual se estivera retrasando por incidencias sen resolver, de tal forma que se procure a solución o máis axiña posible.

Ademais, trasladamos á Consellería de Sanidade a necesidade de avaliar a especial vulnerabilidade destas persoas no que atinxe as medidas preventivas, a dificultade para alertar dos síntomas da enfermidade, e a comorbilidade previa, o que os predispón a padecer formas graves da enfermidade.

En conclusión, o proceso de vacinación, ordenado de acordo con criterios estatais, atopábase moi avanzado, o que afectaba tamén ás persoas con discapacidade intelectual.

Porén, as incidencias sen solución podían tratarse de xeito individual e incidindo, no seu caso, en que se trataba de persoas en situación de vulnerabilidade.

Outro problema que se trasladou foi a falta ou as dificultades para a reapertura dos centros de día. As persoas usuarias, as familias e as entidades sociais trasladaron a súa preocupación. Os efectos negativos nas persoas usuarias eran cada vez máis acusados, polo que as aperturas deberían axilizarse no posible. A evolución tendeu á normalización.

Ademais, as persoas traballadoras dos servizos de axuda no fogar (SAF) puxeron de manifesto que algúns usuarios e familias non usaban a máscara durante o servizo, co que poñían en perigo ás persoas traballadoras e aos demais usuarios. Na realización de gran parte das tarefas non é posible manter distancia, polo que o uso da máscara debera ser a norma xeral.

A Consellería de Política Social sinalou que nas consultas informaba de que debe facerse uso da máscara tanto polo persoal como polas persoas usuarias e familiares. Pero "semella que a medida non é efectiva en moitos dos casos, xerando conflitos nos domicilios das persoas usuarias". E sinalou tamén que é conveniente que a Consellería de Sanidade "inclúa expresamente a obrigatoriedade da medida".

Polo anterior recomendamos á Consellería de Sanidade que con urxencia avaliara a conveniencia de establecer como medida de obrigado cumprimento o uso da máscara polas persoas usuarias dos SAF e por quen conviva que estea en contacto coas persoas traballadoras do servizo, coas excepcións que procedan; e á Consellería de Política Social recomendámoslle que trasladara á de Sanidade a súa suxestión neste senso.

Ao pouco tempo publicouse a orde do 26 de xaneiro de 2021, na que se establecía como obrigatorio o uso de máscara tamén por parte das persoas dependentes e daquelas que se atopen no seu domicilio, con excepcións xustificadas. A medida era moi positiva para previr os contaxios durante a prestación do servizo. Por tanto, as dúas consellerías aceptaron as recomendacións e déronlles cumprimento.

23. A MORTE VIOLENTA DE DIEGO BELLO NAS FILIPINAS

Dende 2020 ocupámonos das circunstancias da morte violenta de Diego Bello, un mozo coruñés, polas forzas policiais das Filipinas. O obxectivo era que se esclarecera o sucedido e se xulgaran as responsabilidades que corresponderan.

Un informe da Comisión de Dereitos Humanos de Filipinas concluíu que "a morte de Diego foi unha execución sumaria" levada a cabo por un equipo policial, e que a suposta autodefensa "ten unha base inestable".

A morte de Diego deuse no contexto de sistemáticas violacións de dereitos humanos e impunidade postas de relevo por Nacións Unidas, incluíndo asasinatos, detencións arbitrarias e barreiras para acceder á xustiza. Os problemas de dereitos humanos suceden dende hai tempo, pero acentuáronse nos últimos años.

A valedora e a familia trasladamos o informe da Comisión de Dereitos Humanos das Filipinas e reclamamos que as autoridades españolas exerceran as súas funcións diplomáticas para que os feitos que puxo de relevo a Comisión se xulgaran de forma adecuada.

As autoridades consulares fixeron numerosas xestións para interesar a tramitación do caso nos órganos competentes e o caso estaba a ser investigado pola Oficina Nacional de Investigación Filipina.

Tamén o Relator Especial para as execucións extraxudiciais, sumarias ou arbitrarias da ONU dirixiuse ás autoridades filipinas para advertirlles da relevancia do caso e requirindo unha resposta no prazo de 60 días.

Froito do intenso traballo impulsado pola familia e do apoio de todas das autoridades e institucións, entre elas a institución da Valedora do Pobo, a Fiscalía filipina finalmente acusou de delitos de asasinato e manipulación das probas a tres policías que supostamente participaron no suceso en 2020 na illa de Siargao, segundo confirmou o Consulado Xeral español en Manila. A Fiscalía estableceu que hai serios indicios de que os policías cometeran eses delitos.

Agora o interese céntrase en que o proceso reúna as condicións de independencia e legalidade, para o que a familia actuou de acordo coas recomendacións diplomáticas recibidas e compareceu a través dun avogado filipino. Tamén está a ter o asesoramento dun letrado galego, segundo nos trasladou nunha recente entrevista.

Para poder facer fronte aos previsibles custes desa actuación a familia ten previsto vendas solidarias entre a cidadanía como medio para que o presunto asasinato de Diego sexa obxecto dun xuízo xusto, un obxectivo que perseguimos dende o momento en que tivemos coñecemento do sucedido. Seguiremos apoiando á familia en todo o que precisen para que se faga xustiza.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3770/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido á falta de protocolos que establezan a obrigatoriedade do uso da máscara polas persoas usuarias e familiares dos servizos municipais de axuda no fogar	Consellería de Política Social 14 de xaneiro	Aceptada	Q/3770/20
Q/3770/20	Recomendación dirixida á Consellería de Sanidade debido á falta de protocolos que establezan a obrigatoriedade do uso da máscara polas persoas usuarias e familiares dos servizos municipais de axuda no fogar	Consellería de Sanidade 14 de xaneiro	Aceptada	Q/3770/20
Q/4932/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 14 de xaneiro	Aceptada	Q/4932/20
Q/5046/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 14 de xaneiro	Aceptada	Q/5046/20
Q/5048/20	Suxestión dirixida ao Concello de Pontevedra debido á esixencia de recollida en persoa da tarxeta de mobilidade reducida	Concello de Pontevedra 27 de xaneiro de 2021	Aceptada parcialmente	Q/5048/20
Q/4959/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso en atencións á dependencia	Consellería de Política Social 29 de xaneiro de 2021	Aceptada	Q/4959/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4977/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso en atencións á dependencia	Consellería de Política Social 29 de xaneiro de 2021	Aceptada	Q/4977/20
Q/5015/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 01/03/2021	Aceptada	Q/5015/20
Q/4262/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dun procedemento de dependencia	Consellería de Política Social 10/03/2021	Aceptada	Q/4262/20
Q/4701/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido á falta de valoración de dependencia e ao non recoñecemento de axudas por discapacidade	Consellería de Política Social 10/03/2021	Aceptada	Q/4701/20
Q/171/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 10/03/2021	Aceptada	Q/171/21
Q/444/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 11/03/2021	Aceptada parcialmente	Q/444/21
Q/236/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 06/04/2021	Aceptada	Q/236/21
Q/80/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido a indicacións de vestiario nunha residencia	Consellería de Política Social 07/04/2021	Aceptada	Q/80/21
Q/841/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 09/04/2021	Aceptada	Q/841/21
Q/905/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 09/04/2021	Aceptada	Q/905/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4330/20	Suxestión dirixida á Consellería de Sanidade debido a determinadas circunstancias que afectan aos doentes do hospital psiquiátrico de Conxo	Consellería de Sanidade 8/04/2021	Aceptada	Q/4330/20
Q/4050/20 a Q/4056/20	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido aos retrasos das valoracións de dependencia	Consellería de Política Social 23/04/2021	Aceptada	Q/4050/20
Q/891/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social polo retraso dun recoñecemento do grao de dependencia e da prestación	Consellería de Política Social 29/04/2021	Aceptada parcialmente	Q/891/21
Q/1176/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido a expedición de tarxetas provisionais para aparcamento reservado de persoas con mobilidade reducida	Consellería de Política Social 07/05/2021	Non Aceptada	Q/1176/21
Q/1059/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 7/05/2021	Aceptada parcialmente	Q/1059/21
Q/1162/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso do recoñecemento do grao de dependencia	Consellería de Política Social 10/05/2021	Aceptada parcialmente	Q/1162/21
Q/1175/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha revisión da valoración de discapacidade e do recoñecemento da mobilidade reducida	Consellería de Política Social 12/05/2021	Aceptada parcialmente	Q/1175/21
Q/6215/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso na valoración de dependencia	Consellería de Política Social 31/05/2021	Aceptada	Q/6215/21
Q/6379/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 25/06/2021	Aceptada parcialmente	Q/6379/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/6667/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso da revisión do grao de dependencia e da libranza para praza residencial	Consellería de Política Social 28/06/2021	Aceptada parcialmente	Q/6667/21
Q/6825/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso da valoración de dependencia	Consellería de Política Social 02/07/2021	Aceptada	Q/6825/21
Q/6612e 6617/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social polo retraso da valoración de discapacidade de persoas con fibromialxia	Consellería de Política Social 15/07/2021	Non aceptada	Q/6612/21
Q/859/21	Suxestión dirixida á Consellería de Política Social debido a non devolución de ingresos indebidos no cobro dun copago do SAF	Consellería de Política Social 27/07/2021	Aceptada	Q/859/21
Q/7053/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social sobre o retraso dunha valoración de Dependencia	Consellería de Política Social 06/09/2021	Aceptada	Q/7053/21
Q/7065/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social sobre valoracións de urxencia por condutas violentas e retrasos nas valoracións	Consellería de Política Social 17/09/2021	Aceptada parcialmente	Q/7065/21
Q/7248/21	Recomendación dirixida á Conselleira de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 17/09/2021	Aceptada	Q/7248/21
Q/7605/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social sobre valoracións de urxencia por condutas violentas e retrasos nas valoracións	Concello de Santiago de Compostela 28/09/2021	Aceptada parcialmente	q/7605/21
Q/7008/21	Recomendación dirixida ao Concello de Aranga sobre o servizo municipal de axuda no fogar	Concello de Aranga 08/10/2021	Aceptada	Q/7008/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/7533/21	Recomendación dirixida á Conselleira de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 08/10/2021	Aceptada	Q/7533/21
Q/7643/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 14/10/2021	Aceptada	Q/7643/21
Q/7744/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social sobre o dereito ás prestacións económicas dos solicitantes falecidos durante a tramitación do procedemento cando se cumpran determinadas condicións	Consellería de Política Social 15/10/2021	Non aceptada	Q/7744/21
Q/6914/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido a unha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 18/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/6914/21
Q/9058/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 21/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/9058/21
Q/1163/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso de dous valoracións de dependencia	Consellería de Política Social 22/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/1163/21
Q/8870/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 22/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/8870/21
Q/7533/21	Recomendación dirixida á Conselleira de Política Social debido ao retraso dunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 25/10/2021	Aceptada	Q/7533/21
Q/8832/21	Recomendación dirixida ao Concello de Vilardevós debido á inexistencia de taxis adaptados	Concello de Vilardevós 03/11/2021	Aceptada	Q/8832/21
Q/9184/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha praza residencial	Consellería de Política Social 12/11/2021	Aceptada parcialmente	Q/9184/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/9289/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha revisión da valoración de dependencia	Consellería de Política Social 12/11/2021	Aceptada parcialmente	Q/9289/21
Q/9320/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso nunha valoración de discapacidade	Consellería de Política Social 17/11/2021	Aceptada	Q/9320/21
Q/3872/20	Recomendación dirixida ao Concello de Malpica de Bergantiños polas prazas de aparcamento reservado para persoas con mobilidade reducida	Concello de Malpica de Bergantiños 19/11/2021	Pendente	Q/3872/20
Q/9355/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso de dúas prazas residenciais	Consellería de Política Social 19/11/2021	Aceptada parcialmente	Q/9355/21
Q/9659/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha valoración de dependencia	Consellería de Política Social 16/12/2021	Aceptada parcialmente	Q/9659/21
Q/9658/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso na revisión do grao de discapacidade	Consellería de Política Social 22/12/2021	Aceptada parcialmente	Q/9658/21
Q/9711/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social referente ás porcentaxes parciais na valoración da discapacidade	Consellería de Política Social 23/12/2021	Pendente	Q/9711/21
Q/9774/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social debido ao retraso dunha revisión da valoración de dependencia	Consellería de Política Social 23/12/2021	Aceptada	Q/9774/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/3272/20	Retraso na valoración inicial do grao de discapacidade que precisa con urxencia	Conclusión positiva	10/03/2021
Q/3899/20	Problemas coa revisión do seu grao de discapacidade	Conclusión positiva	01/03/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/4635/20	Retraso na valoración do grao de discapacidade	Conclusión positiva	10/02/2021
Q/4652/20	Demora do Concello de Gondomar na renovación da tarxeta de estacionamento para persoas con discapacidade	Conclusión positiva	10/05/2021
Q/4818/20	Falta de accesibilidade á vivenda dunha persoa con mobilidade reducida	Conclusión positiva	10/12/2021
Q/4883/20	Proposta de modificación da ordenanza sobre IMVTM en vehículos de persoas con mobilidade reducida e con necesidade de asistencia por terceira persoa	Conclusión positiva	04/02/2021
Q/4897/20	Insuficiente cobertura do servizo de atención de carácter persoal e doméstico dunha persoa con dependencia por parte do Concello de Pobra de Trives	Conclusión positiva	28/07/2021
Q/5204/20	Falta de cumprimento do PIA asignado a unha persoa con dependencia grao III	Conclusión positiva	28/01/2021
Q/5222/20	Retraso na resolución e na aprobación do recurso dunha persoa con dependencia	Conclusión positiva	09/03/2021
Q/5243/20	Falta de accesibilidade dun edificio de Pontevedra	Conclusión positiva	28/09/2021
Q/6/21	Retraso na emisión da súa tarxeta de aparcamento para persoas con mobilidade reducida	Conclusión positiva	09/04/2021
Q/9/21	Inactividade do Concello de Laxe na eliminación de barreiras arquitectónicas urbanísticas	Conclusión positiva	16/02/2021
Q/82/21 e 54 máis	Desacordo coas condicións laborais, de seguridade e de conciliación dos traballadores/as da Residencia de Maiores de Pontevedra	Conclusión positiva	10/05/2021
Q/281/21	Falta de praza para persoas con mobilidade reducida no CEIP Marquesa do Pazo da Merce, As Neves	Conclusión positiva	12/03/2021
Q/284/21	Retraso na tarxeta de estacionamento para persoas con mobilidade reducida do Concello de Pontevedra	Conclusión positiva	12/03/2021
Q/570/21	Suspensión de novas altas no SAF do Concello de Santiago de Compostela	Conclusión positiva	02/06/2021
Q/1109/21	Interrupción da vacinación das auxiliares do SAF e de moitos usuarios	Conclusión positiva	25/05/2021
Q/1159/21	Falta de resolución en prazo dunha solicitude de recoñecemento do grao de dependencia dunha persoa pluripatolóxica	Conclusión positiva	10/05/2021
Q/6303/21	Retraso na valoración do grao de dependencia	Conclusión positiva	28/05/2021
Q/6342/21	Falta de resposta do Concello da Coruña a unha solicitude de axuda de emerxencia social	Conclusión positiva	08/06/2021
Q/6501/21	Embargo da risga a unha persoa con menores ao seu cargo	Conclusión positiva	16/06/2021
Q/6512/21	Retraso no recoñecemento da situación de dependencia	Conclusión positiva	30/06/2021
Q/6516/21	Retraso de máis dun ano no acceso ao recurso asignado no PIA	Conclusión positiva	10/06/2021
Q/6538/21	Falta de resposta da Consellería de Política Social a unha solicitude de cambio de PIA	Conclusión positiva	09/06/2021
Q/6560/21	Retraso no recoñecemento do grao de discapacidade a unha persoa con tetraplexia e graves problemas de mobilidade, pero sen tarxeta	Conclusión positiva	08/06/2021
Q/6603/21	Suspensión dunha prestación económica a unha persoa con dependencia en grao III	Conclusión positiva	08/10/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/6827/21	Falta de execución das prestacións económicas recoñecidas a unha persoa con dependencia de grao II	Conclusión positiva	30/06/2021
Q/6892/21	Recursos e itinerarios formativos máis alá dos 21 anos ao alumnado con discapacidade dos Centros de Educación Especial	Conclusión positiva	20/09/2021
Q/6952/21	Demora na resolución de recoñecemento do grado de dependencia e prestación do PIA da axuda no fogar recoñecido	Conclusión positiva	07/07/2021
Q/6960/21	Falta de accesibilidade nun inmoble de Pontevedra con consultas médicas	Conclusión positiva	28/09/2021
Q/7057/21	Retraso na cita para valoración do grao de discapacidade dun menor de idade	Conclusión positiva	20/09/2021
Q/7091/21	Flexibilización da idade de escolarización nun CEE dunha alumna con discapacidade	Conclusión positiva	08/10/2021
Q/7417/21	Falta de accesibilidade dunha obra no Concello de Lobios	Conclusión positiva	30/12/2021
Q/7431/21	Retraso nunha valoración de dependencia	Conclusión positiva	07/09/2021
Q/7436/21	Retraso nunha valoración de dependencia	Conclusión positiva	07/09/2021
Q/7494/21	Redución da cantidade a pagar pola súa nai con dependencia na residencia na que vive	Conclusión positiva	16/09/2021
Q/7516/21	Embargo da conta na que se lle ingresa a RAI	Conclusión positiva	09/09/2021
Q/7573/21	Reactivación do PIA de servizo de axuda no fogar dunha persoa dependente	Conclusión positiva	20/09/2021
Q/7722/21	Exclusión dun programa formativo básico a unha persoa con discapacidade por ter cumpridos 21 anos	Conclusión positiva	08/10/2021
Q/7817/21	Situación de dependencia de varios membros dunha familia	Conclusión positiva	30/11/2021
Q/8775/21	Falta de vacinación dunha persoa en situación de vulnerabilidade	Conclusión positiva	28/09/2021
Q/8803/21	Problemas para obter o informe social unificado nun expediente de dependencia	Conclusión positiva	10/11/2021
Q/8865/21	Situación dunha persoa dependente con praza residencial en Santiago	Conclusión positiva	22/10/2021
Q/9105/21	Incongruencia do réxime de visitas ás residencias coa posibilidade de saídas diarias	Conclusión positiva	17/12/2021
Q/9417/21	Retraso nas axudas a unha persoa con dependencia de grao III	Conclusión positiva	27/12/2021
Q/9531/21	Retraso na valoración do grao de discapacidade	Conclusión positiva	30/11/2021
Q/9553/21	Solicitude de praza residencial pública para unha persoa con discapacidade psíquica	Conclusión positiva	17/12/2021
Q/9642/21	Retraso na revisión do grao de discapacidade	Conclusión positiva	30/12/2021
Q/9861/21	Sobre falta de recoñecemento de dificultades na mobilidade polo equipo de Santiago	Conclusión positiva	27/12/2021

EDUCACIÓN

I. INTRODUCIÓN

A convulsa situación no eido educativo producida pola pandemia da COVID-19 atemperouse neste ano cunha certa normalización na actividade dos centros escolares, dos institutos e das universidades, recuperando a docencia presencial e a prestación dos recursos educativos complementarios, adaptados aos protocolos sanitarios que foron de aplicación en distintos momentos en función da incidencia acumulada dos casos e da campaña de vacinación da poboación escolar.

Esta normalización foi perceptible nas queixas recibidas, detectándose un impacto moi puntual das modificacións das dinámicas dos centros derivadas da situación sanitaria.

Desde o punto de vista das modificacións lexislativas, deben salientarse dúas:

Na data do 28 de xullo de 2021 foi publicada no Diario Oficial de Galicia nº 143 a Lei 13/2021, do 20 de xullo, pola que se modifica o 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, para garantir a igualdade real entre mulleres e homes no ámbito universitario e da investigación.

A nova norma reflicte dous mandatos esenciais: garantir a perspectiva de xénero na universidade e na investigación e proscribir toda discriminación ou penalización na avaliación dos méritos, *curriculum vitae* e traxectoria investigadora nas convocatorias públicas de I+D+i. A lei establece no artigo 20 bis:

«a) A Administración autonómica desenvolverá medidas tendentes a garantir a igualdade real e efectiva entre mulleres e homes evitando calquera discriminación ou penalización directa ou indirecta por razón de xénero en todos os procesos de avaliación e/ou selección do persoal investigador.

b) Para as convocatorias públicas de I+D+i onde o criterio de avaliación comprenda a valoración dos méritos acadados durante un período concreto e limitado ou ao longo de toda a carreira investigadora, así como aquelas en que o criterio de avaliación estea baseado na consecución duns méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto desta, a Administración autonómica deberá computar como tempo de inactividade investigadora o tempo desfrutado de permiso de maternidade, paternidade, garda con fins de adopción ou acollemento, risco durante o embarazo e/ou lactación e incapacidade temporal asociada ao embarazo ou por razóns de violencia de xénero ou calquera tipo de acoso.

c) Nas bases das convocatoria de axudas, establecerase o factor corrector que en cada caso corresponda e que permita compensar os períodos de inactividade investigadora e garantir a igualdade de oportunidades.»

Xa que logo, o tempo con permisos de maternidade, paternidade ou garda de menores deberá computar como tempo de inactividade investigadora, pero a única forma de non prexudicar ás carreiras científicas é compensar estes períodos mediante factores de corrección.

Por este motivo, esta institución considera fundamental a tarefa de interpretación e configuración técnica destas medidas compensatorias para que poidan acadar o obxectivo de que se aplique o factor corrector que en cada caso corresponda. O principio de equidade que inspira este mandato non pode referirse só a que os criterios serán distintos segundo o tipo de convocatoria, é dicir, en función de se deben avaliarse os méritos acadados durante un período concreto e limitado ou ao longo de toda a carreira investigadora, así como aquelas en que o criterio de avaliación estea baseado na consecución duns méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto desta.

Os factores de corrección deben garantir a igualdade e non discriminación á vista da concreta traxectoria científica que en cada caso corresponda valorar. É dicir, non poden supoñer un prexuízo respecto do promedio de puntuación que tería cada unha das mulleres investigadoras que concorren ás convocatorias de non teren sido nai e desfrutar dun ou máis permisos de maternidade. Afinar estes factores asegura que non se producen agravios comparativos ao ponderar sempre o peso de todos os méritos acadados durante un período concreto e limitado ou ao longo de toda a carreira investigadora ou méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto.

A outra novidade lexislativa que debemos subliñar é a publicación da Orde do 8 de setembro de 2021, na que se desenvolve o Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes de Galicia nos que se imparten as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, de 3 de maio, de educación. Na súa exposición de motivos declara que "*un sistema educativo plenamente inclusivo e de calidade será aquel que garanta a atención de cada alumna e de cada alumno segundo a súa realidade persoal e social, o que significa, entre outros aspectos, que as medidas organizativas, as curriculares e a dotación de recursos se adapten ao que cada alumna e cada alumno necesiten. E para que iso sexa así, a Administración educativa, o profesorado, as familias e o conxunto da sociedade teñen que promover as actuacións que permitan coñecer e comprender como pensa cada unha das alumnas e dos alumnos, como atende, como procesa os estímulos que recibe, como manifesta os seus sentimentos, como interactúa coas demais persoas, cales son os seus intereses, cal é o seu nivel de desenvolvemento, etc.*"

O obxectivo é certamente ambicioso e só pode ser amplamente impulsado por todos os membros das comunidades educativas. Porén, sobre a adecuación dos recursos dos centros ás necesidades específicas de apoio educativo seguimos a recibir moitas queixas en cada curso escolar, promovidas polas ANPAS ou polos representantes legais do alumnado. Ademais, queda fóra desta orde á atención á diversidade nas ensinanzas de

réxime especial nas que participan numerosos alumnos e alumnas, principalmente nas escolas oficiais de idiomas e nos conservatorios profesionais e superiores de música.

Por outra parte, a Orde de 8 de setembro de 2021 subliña que o Decreto 120/1998, do 23 de abril, polo que se regula a orientación educativa e profesional na Comunidade Autónoma de Galicia, coa creación dos departamentos de orientación nos centros docentes e os equipos de orientación específicos territoriais, *garante que a orientación educativa e profesional forme parte esencial da actividade educativa, establecendo un asesoramento permanente a alumnado, profesorado e familias, e entendendo a orientación como unha actuación profesional destinada a toda a comunidade educativa. Esta orientación, que debe facilitarse desde as primeiras idades do alumnado, ten que contribuír, igualmente, ao desenvolvemento persoal e profesional do profesorado e ao establecemento de redes de colaboración entre este e as familias, e tamén coas entidades sen ánimo de lucro que participan na atención de determinado alumnado, promovendo auténticas comunidades de aprendizaxe.* Persiste o problema do sistema de financiación dos servizos de orientación nos centros educativos con unidades concertadas ao estar fóra do pago delegado, como veremos.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Nesta anualidade concluíronse na área de educación un total de 293 asuntos distintos. Deles, 152 queixas estaban pendentes de resolución desde 2019 (5) e desde 2020 (147).

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	5312		197	
Admitidas	5208	98%	180	91%
Non admitidas	97	1,8%	10	5%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	7	0,2%	7	4%

Cómpre aclarar o elevado número de reclamantes en relación cun asunto, a ampliación do IES Pedras Rubias para dar cabida o alumnado da E.S.O. e para a implantación de estudos postobrigatorios no Concello de Salceda de Caselas. As queixas foron promovidas pola representante da ANPA Pantel do IES Pedras Rubias e 4.635 persoas máis plenamente

identificadas co seu nome e apelidos, DNI e sinaturas, membros doutras comunidades educativas como o CEP Altamira, o CRA Raíña Aragonta, a ANPA da escola infantil Os meniños e a asociación SAPIX, e veciños e veciñas da localidade.

As queixas poñían de manifesto a inexistencia de centros con estudos postobrigatorios no Concello de Salceda de Caselas. Un altísimo porcentaxe de alumnos e alumnas, ao rematar a E.S.O., deben proseguir os seus estudos en centros con formación postobrigatoria de Tui, Salvaterra, Porriño ou Vigo. Non existen transportes escolares e/ou públicos axeitados para que sexa posible a conciliación familiar; os horarios non se adaptan aos dos centros educativos; o transporte supón un coste que teñen que soportar as familias e detectábanse problemas na adscrición. Esta actuación vaise comentar no apartado III, relativo á actividade de supervisión.

Os expedientes remitidos ao *Defensor del Pueblo* facían referencia a competencias do *Ministerio de Educación y Formación Profesional* ou a outros organismos pertencentes á Administración Xeral do Estado: o desacordo co nome dun centro de ensino de Pontevedra dependente do Ministerio de Defensa; homologación dun título polo Ministerio de Educación; a denegación da homologación dos seus estudos polo Ministerio de Universidades; o desacordo co regulación do sistema de acceso ás universidades españolas por estudantes procedentes de sistemas educativos internacionais; retraso na homologación dun título polo Ministerio de Universidades por causa do informe da ANECA; o desacordo co baremo das bolsas ao estudo do MEC no relativo ao cómputo do patrimonio da unidade familiar ou a obrigatoriedade de presencialidade nos exames da UNED.

Os expedientes non admitidos a trámite foron 97, correspondentes a 10 asuntos diferentes: o desacordo coas medidas de saúde pública aplicadas nas universidades por mor da COVID-19; o incumprimento das normas de distancia social polos pais na EEI de Sarria; o desacordo coa actuación da Universidade de Santiago de Compostela nas súas prácticas curriculares externas; unha queixa xenérica sobre a suposta desprotección do alumnado nos centros educativos por mor da COVID-19; a suspensión das sesións de apoio a un alumno con TEA por problemas coa percepción da beca; a denuncia pola actitude dunha docente no Conservatorio de música de Vigo ou un caso de acoso escolar que estaba xa no ámbito xurisdicional. As outras queixas foron inadmitidas por non existir unha actuación administrativa previa ou por non iniciar actuacións ante a administración.

Un total de 88 queixas relativas á solicitude de xornada continua no CEIP Plurilingüe de Outes non foron admitidas a trámite posto que a situación reflectida nos novos escritos de queixa recibidos (D.3.Q/7925/21 a D.3.Q/8012/21) fora xa obxecto de investigación por esta institución sendo informada pola consellería. No informe da administración indicábase que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade unicamente autorizou un cambio de xornada lectiva nese centro escolar de xeito temporal, por mor das circunstancias especiais derivadas da situación de pandemia; cambio que, como remataba manifestando o informe, sería revertido no momento en que finalizase este período excepcional.

O informe indicaba que nese momento, se a comunidade educativa quería modificar a xornada de xeito permanente debería solicitalo seguindo o procedemento establecido na Orde do 29 de maio de 2008 pola que se establece o procedemento para a implantación da xornada lectiva en sesión única de mañá ou mixta nas escolas de educación infantil, colexios de educación infantil e primaria, colexios rurais agrupados, centros públicos integrados, centros de educación especial e centros privados concertados.

Xa que logo, a situación trasladada nas queixas debía ser promovida ante a propia Consellería de Cultura, Educación e Universidade posto que atinxe a unha cuestión organizativa que conta cun procedemento específico, e non se apreciaba unha actuación administrativa irregular ou lesiva de dereitos.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	5174	99%	146	81%
En trámite	34	1%	34	19%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2019	4	1	5	5	0
2020	82	65	147	147	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. QUEIXAS COLECTIVAS

Todos os anos, determinados problemas no ámbito educativo suscitan queixas promovidas por unha pluralidade de persoas, membros das comunidades educativas afectadas. Neste primeiro apartado informaremos sobre as queixas que foron presentadas de xeito colectivo.

A. Implantación de estudos postobrigatorios e adscrición do alumnado do IES Pedras Rubias

A queixa colectiva máis numerosa foi promovida polas comunidades educativas dos centros escolares e a veciñanza de Salceda de Caselas. Trátase dunha poboación que medrou moito nos últimos 15 anos. Segundo o Instituto Nacional de Estadística (INE), no ano 2001 a poboación era de 6.335 habitantes e no 2020 chegaron a 9.173, o que representa un 44% de incremento demográfico. Dende o ano 2010, na vila prodúcense cada ano preto de 100 nacementos.

Neste curso 2020/2021 matriculáronse un total de 1119 alumnos e alumnas: 245 no CRA Raíña Aragonta (educación infantil 3-5 anos), 529 no CEP Altamira (primaria 6-12 anos) e 345 no IES Pedras Rubias (educación secundaria obrigatoria). A poboación en idade escolar, de 0 a 18 anos é moi numerosa; con data 1/12/2020 era de 1948 persoas, das cales o redor de 425 están entre 12 e 16 anos, idades nas que se cursarían estudos obrigatorios (E.S.O) e algo máis de 200 en idade de estudos postobrigatorios. Preto de 100 alumnos que estudan a ESO non se matricularon no IES Pedras Rubias, xa que as familias deciden levalos a estudar a outros concellos debido á situación de masificación do instituto e co fin de asegurarse a praza para continuar co bacharelato nun mesmo centro xa que non poden continuar bacharelato no concello e tampouco teñen dereito á reserva de praza noutro centro, por non estar o IES adscrito a outro centro da contorna.

En síntese, a dirección do IES no curso 2017/18 informou á inspección de educación da necesidade da ampliación do IES Pedras Rubias ao non teren suficientes aulas para dar resposta á demanda de alumnado. O instituto pasou de ser un centro deseñado para liña 3 (12 aulas) a ser liña 4 (16 aulas). No curso 2018/19 o centro tivo que unir unha aula multiusos con outra aula pequena para facer unha aula mais. Tamén demandou que a ampliación contemplase a implantación de ensinanzas non obrigatorias.

No curso 2020-2021 había 345 alumnos matriculados no instituto. Coa situación derivada da COVID-19 houbo que facer 17 grupos e tivéronse que acondicionar espazos como a biblioteca, o salón de actos, a sala de profesores e a sala de música para facer aulas; o laboratorio pasou a ser usado como biblioteca. Incluso á marxe desta situación excepcional este curso precisábase, polo menos, unha aula máis.

O IES Pedras Rubias non está adscrito a ningún outro instituto con estudos postobrigatorios polo que o seu alumnado non ten garantida a praza para estudar bacharelato en ningún centro da contorna, o que orixina situacións de incerteza e grandes dificultades de conciliación familiar xa que son cada vez máis os casos nos que, ata entrado setembro, o alumnado non ten praza asignada sen saber incluso en que concello a terá.

Debido a falta de continuidade de estudos de bacharelato no concello algúns pais/nais decidían matricular aos seus fillos e fillas en centros de concellos da contorna para que puideran así continuar os seus estudos postobrigatorios no mesmo centro. No momento da presentación da queixa, 20 mozos e mozas de Salceda cursaban a ESO no IES Salvaterra de Miño, 11 no IES San Paio de Tui, 6 no IES Pino Manso de Porriño.

Informaban de que a Xefatura de Educación aumentou un aula máis de 1º bacharelato no IES de Salvaterra para o curso 2021/22. Neste momento, finalizado o prazo de admisión, o IES de Salvaterra estaba a baremar ao alumnado de Salceda, pois as 16 prazas vacantes de 1º de bacharelato para o próximo curso non eran suficientes para as 32 solicitudes de alumnos e alumnas de Salceda que desexaban continuar os estudos de bacharelato nese instituto. Aínda coa previsión de alumnos e alumnas dese centro que renunciasen á praza de bacharelato para facer ciclos formativos, estimaban que quedarían algúns mozos e mozas sen praza e que terían que buscar praza no instituto de segunda opción. Polo tanto, un aula máis en Salvaterra non sería a solución xa que, aínda así, habería mozos e mozas que quedasen sen praza tendo que esperar a xuño ou a setembro para saber se eran admitidos, ou ben aceptar praza noutro centro que non fora a primeira opción se dispoñían dela nese momento.

Salvaterra de Miño tiña nese curso 83 alumnos e alumnas en 4º da ESO, contando para o vindeiro curso cun aula máis de bacharelato, pasando a ter tres aulas de bacharelato xunto cos dous ciclos formativos de FP impartidos no seu concello. Polo tanto, a súa mocidade tiña praza garantida para continuar a súa formación despois da ESO. En Salceda, coa mesma cantidade de alumnos e alumnas en 4º de ESO, 83, os mozos e mozas tiñan que solicitar as prazas sobrantes de bacharelato nos centros da contorna, sendo os últimos en obtelas. No IES San Paio de Tui moitos esperaron en cursos anteriores ata setembro. Nese intre estaban a cursar bacharelato no IES de Salvaterra 21 alumnos e alumnas de Salceda, 38 no IES San Paio de Tui, 6 no IES Pino Manso de Porriño, 2 no IES Ribeira do Louro de Porriño, 3 no IES Ricardo Mella de Tui, 1 no IES Val do Tea.

A Xefatura de Educación pediu o 22/04/2019 información urbanística da parcela do IES Pedras Rubias ao Concello de Salceda, tendo a dirección do centro solicitada a necesidade de ampliación do IES xa no curso 2017/18. O Concello informou da situación urbanística dos terreos onde está o IES Pedras Rubias e Pavillón de deportes, de titularidade da Xunta de Galicia, o 26/04/2019, coñecendo dende entón a situación urbanística das parcelas. Os promotores da queixa consideraban que transcorrera demasiado tempo sen estudiar a posibilidade de ampliación, polo que pedían que se axilizase o estudo e se comprometesen a solucionar este problema canto antes, coa adscrición do IES Pedras Rubias a outros da contorna mentres non estivese ampliado o centro.

Ante iso requirimos informe á Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, que xa nolo remitiu.

No informe remitido pola administración confírmase que o IES Pedras Rubias é o único centro educativo que imparte a ESO no Concello de Salceda de Caselas e conta con 342 alumnas e alumnos, distribuídos do seguinte xeito:

1° ESO: 88 alumnas/os

2° ESO: 85 alumnas/os

3° ESO: 86 alumnas/os

4° ESO: 83 alumnas/os.

Este centro educativo non está adscrito a ningún outro instituto de bacharelato doutro concello próximo dado que, segundo establece o artigo 6.1 do Decreto 254/2012, do 13 de decembro, polo que se regula a admisión de alumnado en centros docentes sostidos con fondos públicos que imparten as ensinanzas de segundo 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 (DOG núm. 245 do 26 de decembro), unicamente se permite a adscrición de centros públicos para as etapas de educación obrigatoria ("*Para os efectos de escolarización de alumnas e alumnos sen necesidade de novo proceso de admisión, as xefaturas territoriais da consellería competente en materia de educación, de acordo coa planificación previamente realizada para atender as necesidades de escolarización e co procedemento que se estableza, poderán adscribir os centros públicos de educación infantil a centros públicos en que se imparte educación primaria, e os centros públicos en que se imparte educación primaria a centros públicos en que se imparte educación secundaria obrigatoria*").

Logo do estudo da situación actual con respecto ao alumnado do Concello de Salceda de Casetas, a unidade competente da consellería considerou que o centro tiña alumnado suficiente na etapa da ESO para crear dúas liñas de bacharelato, dado que ademais o concello conta cun colexio rural agrupado (CRA) con 247 alumnas e alumnos e cun centro de educación primaria (CEP) con 533 alumnas e alumnos.

Derivado desta análise, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade tiña previsto realizar as actuacións técnicas e administrativas necesarias para ampliar as instalacións do IES Pedras Rubias, de forma que se puidesen impartir as ensinanzas de bacharelato nas modalidades de Ciencias e de Ciencias Sociais e Humanidades para o alumnado do Concello de Salceda de Caselas.

Porén, en tanto se procedese á execución da ampliación indicada e coa finalidade de atender no curso 2021/2022 as demandas de escolarización na etapa de bacharelato do alumnado procedente de Salceda de Caselas, estaba previsto habilitar dúas novas unidades de bacharelato no IES de Salvaterra do Miño. Desta forma o centro podería acoller ao alumnado que non foi admitido na fase de adxudicación provisional do proceso de admisión en tramitación para o vindeiro curso.

Na queixa promovida se solicitaba que se realizase a ampliación necesaria do IES Pedras Rubias para dar cabida ao aumento de alumnado de secundaria e que na ampliación do centro se incluíran os espazos necesarios para impartir estudos postobrigatorios dentro do concello acordes coa alta demografía da vila para que non xurdira este mesmo problema nun futuro. Demandaban que, mentres a ampliación non se levase a cabo, o IES Pedras Rubias fora adscrito a un centro de bacharelato próximo que lles garantira reservar unha

praza para continuar os seus estudos mentres non se implantasen estudos postobrigatorios no concello.

Sobre este último punto, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade lembrou que unicamente se permite a adscrición de centros públicos para as etapas de educación obrigatoria, non para bacharelato.

En todo caso, o obxectivo debía ser, non evitar un novo proceso de admisión, senón garantir a continuidade dos estudos de bacharelato no propio concello dada a magnitude da poboación escolarizada nel. A Consellería de Cultura, Educación e Universidade comprometeuse a cumprir ese obxectivo realizando as actuacións técnicas e administrativas necesarias para ampliar as instalacións do IES Pedras Rubias. Da mesma forma, tal como se solicitaba no escrito, a consellería comprometeuse a habilitar dúas novas unidades de bacharelato no IES de Salvaterra do Miño para o vindeiro curso académico Esas dúas novas unidades de bacharelato supoñían 70 novas prazas de bacharelato no IES de Salvaterra.

Así, o centro podería acoller ao alumnado non admitido na fase de adxudicación provisional do proceso de admisión en tramitación. As queixas foron concluídas positivamente ao seren atendidas as peticións das persoas que promoveron a nosa actuación.

B. Desacordo coa licitación do lote de transporte escolar de Folgoso do Courel

Recibíronse catorce queixas con alegacións á adxudicación do servizo de transporte escolar nesta localidade. Unha vez analizados os escritos, tivemos coñecemento de que a Xunta de Galicia decidira suspender o prazo de presentación de ofertas na licitación das rutas de transporte escolar, que remataba o vindeiro 18 de xaneiro, para así analizar polo miúdo as diferentes alegacións recibidas de diversos colectivos implicados no proceso.

A situación reflectida nas queixas tiña unha gran relevancia pois os contratos de transporte estarían vixentes durante os dous próximos cursos, prorrogable por dous máis. Á vista das incidencias trasladadas, optouse por interromper o proceso. A decisión fíxose efectiva o 11 de xaneiro, por resolución da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación e Universidade, o que foi comunicado aos colectivos potencialmente interesados na licitación dentro da rolda de contactos mantida neses días. A alcaldesa de Folgoso do Courel foi informada persoalmente deste asunto.

Como indica a resolución, dado que os aspectos "*postos de manifesto polos interesados poden ter transcendencia no desenvolvemento do proceso de adxudicación e na execución posterior do contrato, é preciso a súa avaliación e comprobación polos servizos técnicos da Consellería*", para o que é necesario paralizar os prazos. Unha vez determinado o alcance destas rectificacións, procederíase a reanudar ou prorrogar os prazos iniciais de presentación de ofertas ou, no seu caso, retrotraer o expediente ao momento da

aprobación dos pregos para subsanar estes erros, do que se daría a oportuna publicidade a través da plataforma de contratación da Xunta.

Considerando que as reclamacións foron finalmente atendidas pola Administración educativa para darlle a tramitación oportuna, acordouse o arquivo das queixas.

C. Desacordo co funcionamento do comedor escolar do CEIP San Marcos, en Abegondo polas medidas de protección da COVID-19

Recibíronse 98 queixas pola suposta falta de medidas de protección anti-COVID no funcionamento do comedor escolar. O Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020/2021, asinado pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade e a Consellería de Sanidade, estableceu as instrucións que debían seguir os centros educativos para o presente curso escolar. En concreto, o seu apartado 14 recolle as medidas específicas en canto aos comedores escolares.

A primeira medida de obrigatorio cumprimento por parte dos centros na prestación deste servizo é a de aumentar o número de quendas para reducir o aforo do comedor en cada momento da comida. Neste comedor establecéronse tres quendas de 40 minutos para comer, considerando que era tempo abondo dado o feito de que os 110 alumnos e alumnas de infantil están axudados por 12 coidadoras, o que significa unha ratio de 9 alumnos/as por coidadora.

A razón pola que se servían dous pratos nun só, coa que expresaban desacordo os promotores das queixas, era debido ao número de persoas coidadoras coas que podía contar o comedor como consecuencia da aplicación do citado protocolo. En cursos anteriores o centro dispoñía de 10 persoas coidadoras, a encargada do comedor e entre 30 e 40 alumnos de 4°, 5° e 6° de primaria que servían a mesa, axudaban a recoller os pratos, levalos á cociña, servir a auga, o pan, axudaban a comer aos máis pequenos, etc., alumnado co que non era posible contar nas novas condicións derivadas da COVID-19, dadas as restricións derivadas dos grupos burbulla.

Así, no momento da presentación da queixa, o centro dispoñía na primeira quenda, con 90 escolares de infantil, de 12 persoas coidadoras repartidas entre o servizo de comedor e o coidado das quendas que estaban fóra esperando a que acabasen os que estaban no interior do comedor. Na segunda quenda o centro dispoñía de 5 persoas coidadoras para servir arredor de 106 escolares. Na terceira quenda eran 4 persoas coidadoras as que servían a outros 100 escolares. Entre quenda e quenda realizábase unha limpeza e desinfección e poñíanse de novo as mesas, tarefas realizadas tanto polas persoas coidadoras como polo persoal de cociña.

Coas restricións dese momento non era posible servir dous pratos de acordo coa secuencia habitual: servir primeiro, recoller, servir segundo, recoller, poñer pan e auga, limpar, desinfectar...en cada unha das 3 quendas. En consecuencia, servíanse nun só prato os dous compoñentes do menú para axilizar o servizo, feito que foi explicado a todas as familias a

través da páxina web do centro ao inicio do curso escolar e respecto do cal unicamente dúas presentaron queixa.

Polo que se refire á desinfección das mesas, facíase co mesmo produto utilizado en cursos anteriores. O virucida está aprobado polo Ministerio de Sanidade e as pautas de desinfección son as indicadas no protocolo de comedores.

Os menús escolares eran elaborados seguindo as indicacións da Xunta de Galicia, tal e como se estaba a realizar nos cursos anteriores, comprobándose que sexan equilibrados e que cubran todas as necesidades nutricionais do alumnado. Os produtos cómpranse a provedores da zona e son de temporada. O centro pertence á rede de "Eco comedores", que é un proxecto que consiste en introducir nos menús só produto ecolóxico e de temporada, elaborado na propia cociña do centro, sen pesticidas e de quilómetro cero.

Concluíuse que o funcionamento do comedor era correcto, tendo en conta a unha situación excepcional provocada pola pandemia nese curso escolar, e que o alumnado estaba adecuadamente atendido e alimentado, non apreciando ningún elemento irregular na actuación administrativa.

2. A ESIXENCIA DUNHA MOTIVACIÓN REFORZADA NOS DITAMES DAS COMISIÓNS PROVINCIAIS DE SEGUIMENTO DO ABSENTISMO ESCOLAR

Unha das cuestións máis preocupantes dos dous últimos cursos na xestión dos casos de falta de asistencia ao centro escolar por parte de alumnado con patoloxías de risco neles ou nos familiares en convivencia foi a actuación das comisións provinciais de seguimento. Malia que se trataba de casos cunha incidencia residual no conxunto da poboación escolarizada, a situación xerou nas familias afectadas unha inquedanza e unha angustia que veu a engadirse á preocupación propia do risco para a saúde ou a vida dalgún dos seus membros derivada da posibilidade de contaxio da COVID-19, principalmente nas ondas da pandemia do ano 2021.

Das investigacións iniciadas por esta institución, como continuación do sinalado no informe anual de 2020, resultaba que cando se producía un caso de ausencia ás clases presenciais no centro reiterada no tempo, a dirección debía poñelo en coñecemento da Comisión provincial de seguimento do absentismo escolar da xefatura territorial correspondente. A Comisión determinaba nun ditame en forma de acordo se a falta era considerada ausencia xustificada ou non xustificada. Neste suposto lembrábase a obriga de asistir a clase; de non facelo así, o centro comunicaría esta circunstancia ao Servizo de Inspección Educativa, para continuar os trámites coa Fiscalía. Desde as direccións dos centros debían asegurarse de que a familia recollía rexistro da comunicación, na que debía acreditarse a súa recepción.

Tendo en conta que, en todos os casos investigados por esta institución, as familias achegaran informes médicos sobre o risco do contaxio en relación coa patoloxía previa que se padecía, na comunicación das direccións dos centros bótase en falta a motivación da

decisión adoptada que, no caso de ponderación entre bens xurídicos en conflito (neste caso, o dereito á educación e o dereito á saúde e á integridade física), debía ser reforzada, de tal xeito que a medida adoptada fora adecuada, necesaria, proporcionada e xusta, ponderando a información sanitaria aportada e a súa valoración.

A motivación nos actos administrativos trátase dun requisito non só de forma, senón tamén de fondo e indispensable. Poderá ser sucinta, como sinala a norma, pero debe ser suficientemente indicativa das razóns que levan á resolución que se adopte; por tanto, a súa extensión estará en función da maior ou menor complexidade do que se cuestione ou da maior ou menor dificultade do razoamento que se requira.

Os servizos de inspección indicaban que non estaba prevista a redacción dunha resolución senón dun ditame por parte das comisións provinciais de seguimento ante as posibles situacións de absentismo con orixe na COVID-19. No seu funcionamento, regulado na Orde do 13 de novembro de 2020, establecíase o seguinte: "*Os ditames das comisións provinciais de seguimento serán vinculantes para a adopción por parte dos centros educativos das medidas necesarias para a adecuación da resposta educativa para os efectos do procedemento recollido no Protocolo para a prevención e control do absentismo escolar; ou noutro caso, para propoñer a elevación do expediente ao Ministerio Fiscal por apreciación dunha posible situación de vulnerabilidade para o menor*."

Co fin de coordinar accións de prevención das condutas de absentismo nos centros educativos, nun encontro entre a Fiscalía –no que tamén participaron os fiscais de Menores das catro provincias– e o equipo da Consellería de Educación esta consellería informou que "*co fin de afondar en vías de diálogo e reforzar as canles de comunicación con respecto a todos aqueles aspectos do ámbito educativo que atinxen a ambos organismos, púxose de manifesto a prioridade de garantir o dereito á educación, xa que a escolarización é unha obriga para os nenos de entre 6 e 16 anos, agás casos xustificados desde unha perspectiva sanitaria. Ratificouse, por tanto, que os casos de non asistencia á clase, desde a perspectiva da actual situación covid, deben abordarse sempre desde un prisma sanitario, e estar avalados polos informes médicos correspondentes, na liña do expresado pola Avogacía do Estado.*
Tanto Xunta como Fiscalía coincidiron en que o absentismo escolar, mesmo no actual contexto de pandemia, é unha dinámica moi residual, se ben é importante analizar todas as casuísticas concretas, coñecer a orixe deste comportamento e acadar unha solución, sempre en beneficio do menor".

No caso obxecto desta e doutras queixas, non había constancia do proceso de razoamento que avalou a conclusión acadada por parte da comisión provincial de seguimento, desde o prisma sanitario, respecto dos informes médicos aportados polos interesados nos que se indicaba o claro risco para a súa saúde dunha exposición ao contaxio por COVID-19.

O deber de motivación no ámbito administrativo con relevancia constitucional non se limita ás sancións administrativas, pois o Tribunal Constitucional ten declarado que "*frente a la*

regla general, conforme a la cual el deber de motivación de los actos administrativos es un mandato derivado de normas que se mueven en el ámbito de lo que venimos denominando legalidad ordinaria, en determinados supuestos excepcionales tal deber alcanza una dimensión constitucional que lo hace fiscalizable a través del recurso de amparo constitucional. Así ocurre cuando se trate de actos que limiten o restrinjan el ejercicio de derechos fundamentales". Por lo tanto, en aquellos casos en los que se coarte el ejercicio de derechos constitucionales, la gravedad del acto administrativo deberá tener una especial causación que deberá explicarse para que los destinatarios conozcan las razones "por las cuales su derecho se sacrificó y los intereses a los que se sacrificó" sendo a motivación en tales casos "un rigoroso requisito" (STC 16/08/2006).

Na Orde de 30 de novembro de 2020 que crea as comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar para que dean apoio aos centros educativos mediante un seguimento especial destes casos derivados do contexto covid, ao tempo que exerzan de canle de comunicación entre administracións no que atinxe aos distintos trámites e documentación que hai que xestionar ante un caso de non asistencia a clase, estes órganos teñen o obxectivo é obter a máxima e o máis detallada posible información sobre casos concretos que permitan tomar as decisións máis axeitadas, tendo en conta todas as variables que poden concorrer para cada situación.

Precisamente por iso, os ditames destas comisións debían ser formalizados e contar cunha motivación reforzada xa que tiñan carácter vinculante para a adopción, por parte dos centros educativos, das medidas necesarias para a adecuación da resposta educativa aos efectos do procedemento recollido no Protocolo para a prevención e control do absentismo escolar; ou, noutro caso, para propoñer a elevación do expediente ao Ministerio Fiscal por apreciación dunha posible situación de vulnerabilidade para o menor.

Por estes motivos é imprescindible a exteriorización das razóns que serviron de xustificación ou de fundamento á decisión xurídica contida no acto, como necesaria para coñecer a vontade da Administración, tanto en canto á defensa do particular que por omitirse as razóns se vise privado, ou polo menos, restrinxido, nos seus medios e argumentos defensivos, como ao posible control xurisdicional si se recorrese contra o acto.

Por todo o anterior, recomendouse á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar reflectiran formalmente a motivación reforzada das conclusións que levaban a formular a proposta necesaria e proporcionada que se realizase en cada caso, de xeito que quedase constancia da adecuada ponderación dos bens xurídicos en conflito -o dereito á vida, á saúde e á integridade física, por unha parte, e o dereito á educación, por outra- e que constase tamén que a decisión que adoptaba o centro escolar superaba o canon de motivación sobre a base dese ditame vinculante debidamente motivado.

Estas recomendacións foron aceptadas.

3. A ATENCIÓN AO ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS ESCOLARIZADO EN CENTROS CONCERTADOS

Nesta institución iniciáronse 295 expedientes de queixa como consecuencia dos escritos de representantes legais de alumnos e alumnas de centros privados con unidades concertadas de educación infantil e educación primaria. Cada un dos escritos é presentado polo pai ou nai de alumnado con necesidades específicas de apoio educativo, concretando o diagnóstico do seu fillo ou filla con necesidades educativas especiais (trastornos de espectro autista, trastornos xeneralizados do desenvolvemento, trastornos específicos da linguaxe, déficit de atención e hiperactividade…), problemas por incorporación tardía ao sistema educativo español, dificultades específicas de aprendizaxe, altas capacidades intelectuais, ou condicións persoais do alumno ou do seu entorno.

Tras a análise dos escritos, non pareceu preciso dar traslado dos datos persoais, o perfil psicopedagóxico ou o diagnóstico de cada un destes alumnos tendo en conta a protección de datos persoais e que a administración esta lexitimada para acceder directamente a estes datos a través dos respectivos centros escolares.

As queixas reflicten o malestar das comunidades educativas (equipos directivos e ANPAS) dos centros privados con unidades concertadas de Educación Infantil e Educación Primaria polo feito de non dispor de persoas orientadoras a xornada completa que poidan atender ás necesidades do seu alumnado con necesidades específicas de apoio educativo nas mesmas condicións que nos centros de titularidade pública.

En síntese, a problemática exposta era que pese ás responsabilidades que se lles impoñen na normativa educativa ás persoas orientadoras dos centros educativos sostidos con fondos públicos en todas as etapas (en materia de admisión, convivencia escolar, atención de alumnado con necesidade de apoio educativo, orientación académica, igualdade etc.), a administración educativa mantén desde o ano 1997 a mesma dotación de orientadores no caso dos centros concertados, mentres incrementa o número de orientadores e de especialistas en Pedagoxía Terapéutica e Audición e Linguaxe nos centros de titularidade pública.

A única dotación económica facilitada aos centros concertados corresponde, exclusivamente, á etapa de Educación Secundaria Obrigatoria (ESO), dotación instaurada no ano 1997 coa finalidade de prestar servizos de orientación académica e profesional. Para as entidades promotoras das queixas, as funcións da orientación educativa "académica" están amplamente superadas na actualidade pois, neste momento, as competencias das persoas orientadoras abranguen moitos máis aspectos, asumindo principalmente responsabilidades en materia de atención á diversidade e a atención ao alumnado con necesidades específicas de apoio educativo, entre outras.

A orientación educativa está recoñecida na lexislación orgánica como un factor que favorece a calidade e a mellora do ensino. Son moitas as disposicións educativas estatais e autonómicas que impoñen a intervención das persoas orientadoras nos distintos procesos educativos: Lei de Orgánica de Educación (LOE), currículos das distintas etapas, decreto que regula a orientación educativa, normativa sobre admisión de alumnado, regulación da avaliación educativa, decreto de atención á diversidade, Lei de convivencia escolar, ou xestión de protocolos como absentismo, TDAH, acoso escolar, atención educativa domiciliaria, igualdade de xénero, etc.

A situación actual obriga a que nos centros concertados, a persoa responsable da orientación na etapa da ESO deba asumir todas as obrigas que a normativa educativa vixente establece para os orientadores en todos os temas e en todas as etapas sostidas con fondos públicos, que no ensino concertado van da Educación Infantil aos ciclos formativos. E as horas de orientador que aboa a consellería competente, as mesmas que se aboan desde o ano 1997, son absolutamente insuficientes para atender a todo o alumnado dos centros concertados, que son centros integrados, isto é, que imparten como mínimo as etapas de Educación Infantil, Educación Primaria e Educación Secundaria Obrigatoria.

Tendo en conta ás situacións detalladas nos escritos de queixa por parte dos representantes legais de alumnos e alumnas con necesidades específicas de apoio educativo escolarizados en unidades concertadas, a urxencia da súa detección temperá e a atención adecuada deste alumnado polo persoal de orientación, requirimos desa Consellería de Cultura, Educación e Universidade que, no prazo de 15 días, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei da Valedora do Pobo, nos facilitase información sobre o problema que motivou as queixas.

En concreto, os motivos polos que os servizos de orientación en Educación Primaria en centros privados concertados da Comunidade Autónoma de Galicia non forman parte da contía económica dos módulos que os centros concertados reciben da administración en pago delegado, destinados aos salarios e outros conceptos retributivos do persoal docente, unha vez determinada a dotación precisa e a xornada correspondente segundo as unidades concertadas do centro.

Na data do 5 de xullo rexistrouse nesta institución o informe da Consellería de Cultura, Educación e Universidade no que se indica que o escrito remitido, que resume as 186 queixas de persoas que ostentan a representación legal de alumnado de centros docentes privados con unidades concertadas de educación infantil e educación primaria (posteriormente, o número de queixas recibidas é de 295), refire as liñas esenciais da resposta dada pola consellería a outras queixas similares anteriores, concretamente, a remitida o 20/07/2020 en contestación ás queixas D.3.Q/122/2020 a D.3.Q/155/20.

Sobre as cuestións expostas no escrito actual, o informe da consellería reitera o xa indicado no mencionado informe do 20/07/2020, e destaca que o sistema actual cumpre a vixente lexislación tanto estatal como autonómica. Neste sentido, o artigo 13.2 da Lei 11/2020, de

30 de decembro, de presupostos xerais do Estado para o ano 2021, establece expresamente o financiamento dos servizos de orientación educativa dos centros docentes que teñan unidades concertadas en todos os cursos da educación secundaria obrigatoria.

A este respecto, o informe cita o artigo 55.3 Lei 3/2021, do 28 de xaneiro, de orzamentos xerais da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2021, que establece que os centros que impartan os catro cursos da educación secundaria obrigatoria serán dotados do financiamento dos servizos de orientación educativa. Esta dotación realizarase sobre a base de calcular o equivalente a unha xornada completa do ou da profesional axeitado para estas tarefas, en función do número de unidades de educación secundaria obrigatoria que teña concertadas o centro e ata un máximo de vinte e cinco horas por centro. Os custos da persoa orientadora, que se incluirán na nómina do pagamento delegado do centro, serán os correspondentes ao salario, os gastos variables e o complemento retributivo segundo o establecido nos módulos económicos por unidade escolar do primeiro e segundo cursos ou do terceiro e cuarto cursos de educación secundaria obrigatoria, respectivamente.

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada polas persoas que promoveron estes expedientes e do que se manifesta nos informes da administración, debemos incidir en que os centros privados que teñen unidades concertadas forman parte da rede de centros sostidos con fondos públicos. As solicitudes son sometidas a un baremo baixo os mesmos criterios de admisión, e as prazas das unidades concertadas forman parte da oferta pública de prazas escolares gratuítas durante o ensino obrigatorio e no segundo ciclo da educación infantil (3-6 anos).

Todo o alumnado da rede de centros sostidos con fondos públicos ten dereito aos mesmos recursos xa que é precisamente a financiación pública a que lles garante a igualdade de trato e de oportunidades. Ningunha outra consideración pode prevalecer sobre o principio de que a orientación educativa, psicopedagóxica e profesional é un dereito básico do alumnado e un recurso que forma parte da acción educativa para a mellora das aprendizaxes e do sistema educativo no seu conxunto. Neste momento, a orientación educativa é un imprescindible apoio especializado aos centros docentes que contribúe á adecuada atención á diversidade do alumnado ao longo de toda a escolaridade.

Os informes da administración salientan o apoio económico aos centros concertados para a contratación de profesores especialistas, orientadores e coidadores, no ámbito das NEAE ás que nos referimos, pero as queixas reflicten unha carencia obxectiva de servizos de orientación estables e suficientes para dar resposta á atención á diversidade do alumnado escolarizado nestes centros.

O informe da administración insiste en que a contía global, a estrutura e a distribución dos módulos para o sostemento dos centros privados concertados cumpren a legalidade vixente, e reitera, así mesmo, o recollido no informe remitido con anterioridade en canto á existencia de instrumentos normativos específicos (medidas, programas e convocatorias específicas) xestionados dende a Consellería de Cultura, Educación e Universidade para

atención á diversidade e ás necesidades específicas do alumnado nos centros privados con unidades concertadas.

En efecto, a financiación dos servizos de orientación dos centros privados concertados en educación secundaria obrigatoria na nosa comunidade autónoma cumpre a lexislación vixente, tanto estatal como autonómica.

Parece existir unha insuficiente previsión normativa que equipare a todo o alumnado de Educación Primaria escolarizado en centros sostidos con fondos públicos e tampouco se explica a razón pola que a normativa básica estatal, con rango de lei orgánica, establece distintos criterios de organización e funcionamento da orientación en Educación Primaria e as liñas xerais para a súa financiación, con respecto á Educación Secundaria Obrigatoria.

Aínda que non existe unha previsión normativa similar, tampouco hai ningunha restrición legal á financiación dos servizos de orientación aos centros concertados no nivel de educación primaria, máis aló da súa previsión nas leis de orzamentos. A normativa orgánica de educación prevé que, no ámbito das súas competencias e de acordo coas súas dispoñibilidades orzamentarias, as Administracións educativas poderán incrementar o financiamento dos servizos de orientación educativa, financiamento que non exclúe á Educación Primaria nas unidades concertadas no sistema de pago delegado do persoal docente.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a seguinte suxestión:

Que, tendo en conta as necesidades específicas de apoio educativo do alumnado ao que se refiren os escritos de queixa, e co fin de facer efectivo o mandato de dotar aos centros sostidos con fondos públicos dos recursos necesarios para a orientación educativa, se valore adoptar as medidas precisas para que os servizos de orientación dos centros docentes con unidades concertadas de Educación Primaria, sexan financiados con criterios análogos aos dos centros públicos.

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade mantén que o sistema e réxime de financiamento dos centros concertados é o que se define no artigo 117 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (contía global e distribución por módulo diferenciando os conceptos de salarios, gastos variables e outros gastos), reflectida na Comunidade Autónoma de Galicia a través da correspondente lei anual de orzamentos. Este é, polo tanto, o marco normativo legal de referencia para establecer o seu réxime económico.

A Orde do 30 de xullo de 2021 pola que se aproban as bases reguladoras das axudas a centros privados concertados da Comunidade Autónoma de Galicia para atender o alumnado con necesidades específicas de apoio educativo para o curso 2021/22 (código de procedemento ED3011) (DOG núm. 168, do 1 de setembro), incrementou o seu orzamento.

Trátase dunha orde de convocatoria anual desta Consellería, que é coñecida polos centros privados con unidades concertadas e cubre un amplo abano de posibilidades para a contratación de especialistas para atender ao alumnado (infantil-primaria-ESO); así, para este curso 2021/2022 produciuse un incremento no seu orzamento en 90.000 € acadando unha dotación total de 450.000 €.

A administración educativa reiterou que a estrutura e a distribución dos módulos para o sostemento dos departamento de orientación nos centros privados concertados cumpre a legalidade vixente, tanto estatal como autonómica polo que non se aceptou a suxestión de establecer un sistema de financiamento análogo aos centros públicos para os servizos de orientación en Educación Primaria en centros privados concertados.

Porén, cabe considerar que a suxestión desta institución foi parcialmente aceptada na adopción de medidas efectivas ao incrementar a dotación das axudas para centros privados concertados da Comunidade Autónoma de Galicia para atender o alumnado con necesidades específicas de apoio educativo para o curso 2021/22, como forma de facer efectivo o mandato de dotar aos centros sostidos con fondos públicos dos recursos necesarios para a orientación educativa.

4. O RECOÑECEMENTO DA EXCELENCIA ACADÉMICA NAS MATRÍCULAS DE HONRA

A. Concesión de matrículas de honra na ESO e Bacharelato

Os problemas na concesión de matrículas de honra na ESO e Bacharelato ten sido obxecto de diversas queixas promovidas ante esta institución. No expediente de queixa Q/3345/20 formulouse á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a suxestión de aplicar en Bacharelato o mesmo criterio que na Educación Secundaria Obrigatoria, reflectido xa na lexislación educativa básica:

Que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade faga extensiva ao bacharelato o mesmo criterio que se recolle nas instrucións para o desenvolvemento do currículo da educación secundaria obrigatoria no que atinxe ao límite para a concesión de matrículas de honra. Deste xeito, o alumnado que, despois da avaliación ordinaria do mes de xuño do segundo curso de bacharelato, obtivese unha nota media da etapa igual ou superior a 9 podería obter a distinción de matrícula de honra (MH). Esta distinción concederíase a un número non superior ao 5%, ou fracción resultante superior a quince do conxunto do alumnado matriculado no centro educativo no segundo curso de bacharelato.

De feito, o criterio da fracción resultante superior a quince ten sido adoptado pola Consellería na Resolución do 29 de maio de 2019 [...]"

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade respondeu que, efectivamente, o criterio de outorgar unha matrícula de honra máis si se chega a unha fracción de quince alumnos/as despois de outorgar unha por cada vinte, pódese establecer e establécese para a ESO mediante a resolución anual que dita instrucións para o desenvolvemento do curso, precisamente porque, ao non estar establecido criterio en ningunha norma de rango superior, cómpre facelo mediante esta resolución, en tanto en cuanto non se desenvolva a normativa para esta etapa.

Porén, o criterio de concesión de matrícula de honra en Bacharelato si que vén establecido en dúas ordes:

a. Punto 1 do artigo 10° da Orde do 5 de maio de 2011 pola que se regulan determinados aspectos relativos ao desenvolvemento do bacharelato e se complementa a normativa sobre esta etapa (DOG núm. 105, do 1 de xuño), establece que: "Os alumnos e as alumnas que obtivesen no segundo curso de bacharelato unha nota media igual ou superior a nove puntos poderán recibir a mención de matrícula de honra. A dita mención concederáselle a un número de alumnos non superior ao 5% do total de alumnado deste curso."

b. Punto 14 do artigo 7° da Orde do 24 de xuño de 2008 pola que se desenvolve a organización e o currículo das ensinanzas de bacharelato na Comunidade Autónoma de Galicia (DOG núm. 124 do 27 de xuño), establece que: "a) Os alumnos e as alumnas que obtivesen no segundo curso de bacharelato unha nota media igual ou superior a nove puntos poderán recibir a mención de matrícula de honra. A devandita mención concederáselle a un número de alumnos non superior ao 5% do total de alumnado deste curso."

É dicir, no caso do Bacharelato sería necesario modificar dúas ordes para engadir a posibilidade de outorgar unha matrícula de honra máis si se chega a unha fracción de quince alumnos/as despois de outorgala ao 5% do alumnado.

Esta institución mantén as mesmas consideracións que no citado expediente xa que non existe ningunha razón obxectiva exposta nos informes que xustifique unha diferenza de trato ao alumnado da ESO e ao de Bacharelato agás porque, ao non estar establecido criterio en ningunha norma de rango superior, faise mediante a resolución anual que dita instrucións para o desenvolvemento do curso, en tanto en canto non se desenvolva a normativa para esta etapa. Porén, o criterio de concesión de matrícula de honra en Bacharelato si que vén establecido nas devanditas dúas ordes.

No informe remitido por mor do expediente D.3.Q/3345/20, facíase referencia a que o alumnado matriculado ese curso era de 58 alumnos, o que determinaba a posibilidade de concesión de 2,9 matrículas de honra. A Consellería de Cultura, Educación e Universidade recoñece nese informe que este problema non é infrecuente dado que en moitos centros

o rateo de alumnado produce casos parecidos nos que, por moi pouco, non se pode conceder unha matrícula máis.

Novamente, cómpre insistir en que un sistema educativo de calidade debe, non só protexer ao alumnado vulnerable senón tamén recoñecer e premiar a excelencia académica e o esforzo amosado na aprendizaxe.

Para evitar que se reproduzan os problemas na concesión das matrículas de honra en Bacharelato co sentimento de inxustiza e discriminación que xeran no alumnado aspirante a esta mención, sería adecuado flexibilizar a aplicación dos criterios numéricos cando se produce unha identidade total nos expedientes e non pode determinarse un desempate pola comparación doutras cualificacións académicas. Esta institución considera adecuado que, para favorecer ao alumnado, no caso de que a porcentaxe resultante de aplicar o 5% sobre o total do alumnado do curso teña un decimal, sexa cal for, o redondeo realícese á alza, aínda que o número de alumnos que obteñan matrícula de honra sexa superior ao 5% do total, co fin de evitar situacións inxustas derivadas dunha aplicación ríxida dos rateos. Tal medida podería levarse a cabo sen necesidade de facer modificacións normativas.

Noutro expediente de queixa, a persoa que o promoveu cursara ese ano 2º de Bacharelato. A cualificación que recibiu foi de Matrícula de Honra. Aos poucos días o director do centro púxose en contacto coa familia para comunicar que recibira unha chamada de Inspección educativa na que lle indicaron que había que retirarlle a matrícula á alumna, por ser menos de 20 alumnos no curso.

Na información aportada pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade sinálase que a Orde do 5 de maio de 2011 pola que se regulan determinados aspectos relativos ao desenvolvemento do bacharelato e se complementa a normativa sobre esta etapa, recolle no seu artigo 10 que "os alumnos e as alumnas que obtivesen no segundo curso de bacharelato unha nota media igual ou superior a nove puntos poderán recibir a mención de matrícula de honra. A dita mención concederáselle a un número de alumnos non superior ao 5% do total de alumnado deste curso".

A anterior previsión supón que, matematicamente, só se pode dar unha matrícula por cada 20 alumnos/as. En consecuencia, en aplicación da normativa en vigor, advertido pola inspección educativa, o centro procedeu a retirar a matrícula de honra á alumna porque o total de alumnado de 2° de bacharelato no centro nese curso foi de 16 persoas.

Formulouse á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a suxestión de que adoptasen as medidas precisas para aplicar ao alumnado de Bacharelato os mesmos criterios para a concesión da mención de matrícula de honra que ao alumnado da ESO, de tal xeito que cando no centro educativo haxa un único grupo de ESO con menos de 20 alumnos, poderá concederse unha distinción de matrícula de honra. Tales medidas evitarían unha discriminación de trato non xustificada desde o punto de vista académico.

Na súa resposta, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade indica que son os centros educativos os que deben concretar "as directrices xerais e os criterios para a concesión das mencións de matrícula de honra ao alumnado", o que se inclúe no Proxecto educativo do centro, de acceso público a toda a comunidade educativa.

O 30 de decembro de 2020 foi publicada no BOE a Lei Orgánica 3/2020, do 29 de decembro, pola que se modifica a Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, na cal se realiza unha modificación na organización e estrutura do Bacharelato.

Segundo a disposición final quinta (Calendario de implantación), no curso 2021/2022 entran en vigor as modificacións introducidas na avaliación e condicións de promoción das diferentes etapas, o que implica que desde a Consellería de Cultura, Educación e Universidade se deba revisar a normativa relativa á avaliación e promoción nas distintas etapas educativas. As modificacións introducidas pola Lei no currículo, organización e obxectivos de bacharelato se implantarán para o primeiro curso escolar no curso 2022/2023 e no segundo de bacharelato no curso 2023/2024. Ditas modificacións implicarán normativa a nivel autonómico para o desenvolvemento dos reais decretos, incluída a avaliación e promoción.

Co desenvolvemento normativo a nivel autonómico da Lei orgánica 3/2020, do 29 de decembro, poderíase modificar a actual normativa en vigor nas distintas etapas educativas, polo que nese momento a Consellería de Cultura, Educación e Universidade comprometeuse a estudar a posibilidade de incluír a suxestión realizada por esta institución para a concesión das matrículas de honra no Bacharelato.

B. As matrículas de honra nos estudos universitarios

Formuláronse dúas resolucións relativas ao recoñecemento do dereito á exención de prezos públicos de primeira matrícula en 18 créditos da titulación que a persoa que promoveu este expediente estaba a cursar sempre que pertenzan á mesma rama de coñecemento que aqueles nos que obtivo mención de Matrícula de Honra o curso anterior noutro grao, coa conseguinte devolución do importe correspondente, resolución que non foi aceptada pola Universidade de Santiago de Compostela.

Tampouco a Consellería de Cultura, Educación e Universidade aceptou a suxestión de que considerase eliminar a actual restrición do Decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia no relativo á aplicación das matrículas de honra, de modo que estas mencións obtidas no derradeiro ano de estudos de grao sexan de aplicación, para estes efectos, exclusivamente na primeira vez que o alumnado que as obtivo se matricule en estudos de máster e sempre que este se realice no curso académico inmediatamente seguinte.

Ambos expedientes figuran recollidos na táboa de resolucións coa súa ligazón.

5. AS CARREIRAS INVESTIGADORAS DAS MULLERES INTERROMPIDAS POLA MATERNIDADE

Novamente este ano, a institución coñeceu queixas pola falta do preciso reflexo normativo para conseguir o obxectivo dunha igualdade efectiva de dereitos entre mulleres e homes no desenvolvemento da carreira investigadora concretándose, neste caso, no custe cero da maternidade para as mulleres científicas. É preciso recoñecer lentos avances no deseño das axudas para completar a etapa de formación posdoutoral. O certo é que estas axudas son un mecanismo imprescindible para posibilitar a continuación da formación das doutoras e doutores, dándose o feito de que os proxectos de investigación nesta etapa obrigan ás mulleres a adiar os proxectos persoais en relación coa maternidade xa que a competitividade sobre a que están artellados os criterios de avaliación fan extremadamente complexa, ou mesmo imposible, a conciliación dunha traxectoria investigadora de calidade coa maternidade.

Nesta queixa, esencialmente, expresábase o desacordo co contido da Orde de 31 de decembro de 2020 que fixa as bases para a concesión, en réxime de concorrencia competitiva, das axudas para completar a etapa de formación posdoutoral nas universidades do Sistema universitario de Galicia, nos organismos públicos de investigación de Galicia e noutras entidades do Sistema de I+D+i galego. A finalidade de esta convocatoria é posibilitar a continuación da formación das doutoras e doutores que comezaron a súa formación posdoutoral na convocatoria do 2017 da modalidade A (e nalgúns casos concretos, na do 2016), posibilitando un perfeccionamento da súa formación e o establecemento dunha liña de investigación propia que permita, nun futuro, consolidar a súa traxectoria. As bases foron publicadas no DOG núm. 13, do 21 de xaneiro de 2021.

Na data do 28 de abril foi recibido o informe da Consellería de Cultura, Educación e Universidade no que pon de manifesto o carácter innovador das medidas adoptadas na nova convocatoria publicada este ano. En efecto, algunhas das cuestións tratadas nesa orde de convocatoria representan un avance para corrixir as desigualdades da carreira investigadora que produce o mero feito da maternidade, paternidade ou, en xeral, permisos vinculados ao nacemento de fillos. É preciso recoñecer que a flexibilización dos requisitos das estadías de investigación no estranxeiro supón a modificación dun parámetro con especial impacto nas mulleres investigadoras ao eliminarse as fases pechadas e estancas de dous anos no estranxeiro cunha duración mínima dun ano en cada estadía.

Sen embargo, a convocatoria afirma que quere contribuír a reducir o desequilibrio entre mulleres e homes dedicados á investigación na formación posdoutoral no Sistema de I+D+i galego, en cumprimento do compromiso de eliminación de discriminacións entre mulleres e homes que recolle o 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. Por iso, as axudas que se regulan nesta convocatoria terán en consideración o

peso relativo das mulleres nas propostas presentadas, de maneira que se potencie o seu número e a calidade do seu traballo. Neste mesmo sentido, as novas medidas que se propoñen pretenden configurar un marco de traballo moito máis flexible para favorecer a conciliación do ámbito laboral e familiar.

O informe salientaba que os efectos reais destas medidas, consideradas como innovadoras en convocatorias deste tipo, non se poden medir ata que se resolvan os procedementos e finalicen os programas.

Esta institución considera, en cambio, que os efectos correctores das medidas deben estar claramente definidos, tendo en conta o seu carácter compensatorio das eventuais desigualdades. Descoñecer o seu impacto real nas carreiras investigadoras podería xerar situacións de discriminación non xustificadas. Por este motivo solicitamos que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade nos concretase ou detallase o proceso, criterio, precedente ou calquera outro elemento definitorio tido en conta para asignar ata un máximo de 1 punto a aquelas solicitudes que superen a puntuación mínima indicada no artigo 10.2 e que acrediten que interromperon o seu contrato posdoutoral por algunha das causas que se indican no artigo 19.3 da Orde de 31 de decembro de 2020, a razón de 0,10 puntos por cada mes de interrupción; e que se aclarase o impacto compensatorio desta medida, tomando en consideración os criterios de puntuación desta convocatoria.

No informe complementario achegado pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade reitérase o indicado no informe remitido o 28 de abril; trátase dunha medida novidosa e non hai na actualidade convocatorias autonómicas ou estatais que recollan medidas correctoras neste sentido.

Tal e como se indicou no informe emitido, a administración considerou preciso resolver a convocatoria para coñecer os efectos destas medidas, e con respecto a isto indícase que se mostrou a efectividade da medida instrumentada xa que todas as persoas candidatas que tiveron no programa posdoutoral de orixe unha baixa por maternidade, paternidade, etc. poden seguir contratadas ao amparo do programa posdoutoral de continuidade.

O informe conclúe: "*Porén, este resultado non pode levar a conclusións definitivas, senón que é preciso analizar a resolución de varias convocatorias e contar cunha serie histórica que permita concluír se as medidas adoptadas teñen os efectos esperados ou cómpre adoptar outros factores correctores*."

Por esta razón solicitábamos información sobre os motivos ou criterios tidos en conta para considerar que nunha carreira investigadora interrompida por mor da maternidade, por exemplo, sobre unha puntuación máxima de 100 puntos cunha puntuación de corte de 60 puntos, ten un impacto compensatorio real o feito de engadir 1 punto a aquelas solicitudes que superen a puntuación mínima e que acrediten que interromperon o seu contrato posdoutoral por algunha das causas que se indican no artigo 19.3 da Orde de 31 de decembro de 2020, a razón de 0,10 puntos por cada mes de interrupción.

Baseándose en que son medidas innovadoras que non teñen precedentes noutras convocatorias de análoga finalidade, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade considera que non se pode avaliar o efecto compensatorio ou corrector deste factor do baremo ata que existan datos que permitan a comparación do seu impacto nas carreiras investigadoras nunha determinada serie histórica.

Porén, o obxectivo debe ser comparar o seu impacto na carreira investigadora de cada muller de non terse producido ese tempo de inactividade polo nacemento e coidado dos seus fillos.

Por todo o sinalado ata agora considerouse necesario facer chegar á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a suxestión de que nas vindeiras convocatorias públicas de I+D+i nas que o criterio de avaliación comprenda a valoración dos méritos acadados durante un período concreto e limitado, ou ao longo de toda a carreira investigadora, así como aquelas nas que o criterio de avaliación estea baseado na consecución duns méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto desta, os factores de corrección dos tempos de inactividade por mor de permisos de maternidade e equiparados, permitan ponderar a traxectoria científica do persoal investigador en cada caso, e comparar o seu impacto na carreira investigadora de cada unha das mulleres de non terse producido ese tempo de inactividade polo nacemento e coidado dos seus fillos. A suxestión foi aceptada pola consellería.

6. RECOÑECEMENTO DA CONDICIÓN DE FAMILIA NUMEROSA NAS TAXAS DO COMEDOR ESCOLAR

Nunha queixa indicábase, esencialmente, que eran unha familia numerosa con tres fillos. O mais pequeno naceu o día 25/3/2020. Segundo a Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, no artigo 10, tiñan a consideración de familias numerosas aquelas que reúnan as condicións que determina a Lei 40/2003, do 18 de novembro, de protección das familias numerosas. A efectos da Lei 3/2011, asimilarase ao descendente o fillo ou filla concibido ou concibida, e sempre que mediante a aplicación desta asimilación obtéñase maior beneficio. Para a xustificación deste extremo haberá de achegarse certificación médica que acredite o embarazo no momento da presentación da solicitude do beneficio. No artigo 3 fala da transversalidade desta lei.

Sinalaba que, aplicando esta lei para o cálculo de taxas do comedor escolar, serían 5 os membros para o cálculo da renda *per cápita* da familia, dado que o fillo concibido xa o tiñan incluído no título de familia numerosa provisional aínda que non nacera. No seu escrito de queixa indicaba: “A consellería interpreta que somos só 4 membros, debido a que a 31/12/2019 non nacera o bebé. Entón isto prexudícanos debido a que temos que pagar

unha taxa de 4.5 € día de comedor en vez de pagar só 1 euro, de aplicar correctamente a lei".

O feito de que o Decreto 132/2013, do 1 de agosto, non contemple bonificacións para as familias de especial consideración senón que calcula os importes dos prezos públicos e das tarifas a pagar polos usuarios dos comedores escolares en función da unidade familiar estipulada na normativa do IRPF, supón deixar sen efectividade algunha a especial consideración desas familias e ese trato preferente que a lei establece no ámbito da educación non universitaria sostida con fondos públicos e, en particular, nas bonificacións de comedores ás que a Lei 3/2011 se refire expresamente.

O informe da Consellería de Cultura, Educación e Universidade non valoraba o feito de que unha lei galega de apoio á familia, que se define como transversal, asimile ao descendente ó fillo ou filla concibido ou concibida, sempre que mediante a aplicación desta asimilación obtéñase maior beneficio, e o decreto que regula os comedores escolares teña en conta o número de membros da unidade familiar a 31 de decembro do exercicio fiscal anterior.

A determinación da renda familiar seguindo os criterios de cómputo e agregación establecidos na normativa do IRPF se xustifica polo carácter obxectivo e facilmente comprobable dos datos fiscais. Sen embargo, aplicar o concepto de unidade familiar da normativa do imposto, claramente restritiva e referenciada a outra anualidade, pode supoñer unha desprotección efectiva das familias que poden ter aumentado seu número de membros no período de tempo transcorrido entre a declaración da renda do ano anterior e o curso escolar de que se trata.

Neste sentido, parece responder mellor ao principio de equidade que o cálculo da renda anual neta *per cápita* das familias, aos efectos dos prezos públicos e bonificacións do comedor escolar, teña en conta o número de membros real que ten esa unidade familiar. A tal fin, nunha interpretación sistemática e teleolóxica das normas xurídicas, a normativa que regula o funcionamento dos comedores escolares de xestión directa debería ter en conta ás familias de especial consideración amparadas na lei galega de apoio á familia e computar como membro da unidade familiar, asimilado ao descendente, ao ó fillo ou filla concibido ou concibida. Para a xustificación deste extremo haberá de achegarse certificación médica que acredite o embarazo no momento da presentación da solicitude do beneficio.

Como conclusión da correspondente investigación formulamos á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a recomendación de que a consellería adoptase as medidas precisas para asegurar a efectividade do artigo 18 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia na educación non universitaria sostida con fondos públicos, en particular, asegurando o trato preferente dos membros das familias de especial consideración na concesión de bolsas, axudas ou bonificacións para libros, material escolar, comedores e transporte en todas as etapas da educación non universitaria. Para o cálculo da renda anual neta *per cápita* das familias na determinación

dos prezos públicos e bonificacións do comedor escolar, debería terse en conta o número real de membros que ten esa unidade familiar no momento de solicitar as axudas ou bonificacións, asimilando ao descendente aos fillos ou fillas concibidos ou concibidos, sempre que mediante a aplicación desta asimilación obtéñase maior beneficio.

A Consellería respondeu á resolución que se lle fixo chegar, e nesa resposta sinala que o primeiro que debe terse en conta é que a norma a aplicar é o Decreto 132/2013, do 1 de agosto, polo que se regulan os comedores escolares dos centros docentes públicos non universitarios dependentes da consellería con competencias en materia de educación.

As achegas das persoas usuarias do servizo de comedor realízanse en concepto de prezos públicos ou tarifas, cando se trata de comedores das modalidades do artigo 2.1.a) ou 2.1.b) e c) do citado decreto. A determinación dos membros da unidade familiar realizarase atendendo a situación existente a 31 de decembro de cada ano. Neste caso recomendouse a adopción das medidas precisas para asegurar a efectividade do artigo 18 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia. Vista a recomendación, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade considera que pode facerse unha interpretación conxunta do Decreto referido, da normativa do IRPF e do disposto na Lei 3/2011, do 30 de xuño, en canto asimila ao descendente aos/ás concibidos/as, sempre que mediante a aplicación desta asimilación se obteña maior beneficio.

Así, dado que o decreto regulador dos comedores limítase a establecer que o concepto de unidade familiar é o definido na normativa do imposto da renda das persoas físicas, e que esta normativa establece que a determinación dos membros da unidade familiar realizarase atendendo á situación existente a 31 de decembro de cada ano, nesta data se determinarán os membros que se terán en conta ao abeiro do disposto na Lei 3/2011, de xeito que se asimilarán aos descendentes os/as concibidos/as, unha vez que se acredite.

En todo caso debe respectarse o feito que sexa a 31 de decembro do ano anterior, porque tamén é a data na cal se valora a renda *per cápita* familiar, que non ten en conta os seus posibles cambios nos meses posteriores a 31 de decembro ata a data na que se solicita o comedor escolar.

Polo exposto, a Consellería entende posible a inclusión para o vindeiro curso académico dunha aclaración neste sentido na instrución sobre o funcionamento dos comedores escolares, de xeito que se inclúa o disposto no artigo 18 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, sen que implique ningún incumprimento da normativa reguladora dos comedores escolares.

Da resposta agora tratada dedúcese que a Consellería de Cultura, Educación e Universidade aceptou a resolución formulada por esta institución.

En cambio, non foi aceptada unha recomendación en sentido análogo, relativa a unha familia con fillos de distintas unións. Esta institución recomendou considerar a adopción das disposicións oportunas para que se permita ao pai ou nai divorciado ou separado con

tres ou máis fillos –sexan ou non comúns, aínda que estean en distintas unidades familiares, sempre que se atopen baixo a súa dependencia económica–, que poida optar por solicitar o recoñecemento da condición de familia numerosa, propoñendo a estes efectos que se teñan en conta fillos que non convivan con el, a cuxo fin deberá presentar a resolución xudicial na que se declare a súa obrigación de prestarlles alimentos. No caso desta queixa, os tres irmáns maiores desfrutan da condición de familia numerosa e as súas vantaxes. O fillo nacido da nova unión, que é o cuarto fillo do mesmo pai, non ten ningunha desas vantaxes. Indicouse á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que, para o cálculo da renda anual neta *per cápita* das familias na determinación dos prezos públicos e bonificacións do comedor escolar, e co fin de que se cumpra o carácter compensatorio e social do recurso do comedor, se valorase modificar a referencia á unidade familiar do IRPF para ter en conta o número real de membros que dependen economicamente do proxenitor no momento de solicitar as axudas ou bonificacións, incluíndo ás familias formadas polo pai ou a nai separados ou divorciados con tres ou máis fillos, incluídos os non comúns, aínda que non existira convivencia, sempre que dependesen economicamente de quen solicitase tal recoñecemento. Como sinalamos, esta recomendación non foi aceptada.

7. ESIXENCIAS DUNHA ADECUADA TRAMITACIÓN DO PROTOCOLO EDUCATIVO PARA A PREVENCIÓN, DETECCIÓN E TRATAMENTO DO ACOSO ESCOLAR E CIBERACOSO

A. A protección da presunta vítima

Tramitouse unha queixa polo desacordo cun procedemento corrector desenvolto nun centro escolar que concluíu cunha sanción de suspensión de asistencia a clase do alumno durante tres días. Ese procedemento corrector foi incoado catro días despois da resolución do protocolo de acoso aberto no centro a instancias da nai dese mesmo alumno.

Tras solicitar informe á consellería, esta institución formulou valoracións sobre o modo en que o centro escolar aplicou o protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso. No texto da resolución que remitimos daquela á Consellería de Cultura, Educación e Universidade puxemos de manifesto que, a pesar de que nos informes da administración educativa se insista en que se observaron ambos os dous procedementos con estrita legalidade, é evidente que o protocolo de acoso e a conclusión de cambio de centro foi percibida polo alumno e pola súa familia como unha situación que foi mal resolta e na que o menor non se sentiu protexido.

O propio informe enviado pola consellería alude a unha sensación de inseguridade no alumno e á falta de entendemento entre o centro e a nai, como consecuencia dun

protocolo de acoso escolar que o alumno percibiu como unha situación de indefensión e non puido aceptar.

A propia consellería recoñecía que o procedemento para a detección do acoso escolar chegou a unha conclusión cuestionable e que semellaba moi contundente ao concluír coa suxestión de cambio de centro: "As persoas encargadas tanto das indagacións como do trámite do protocolo, conclúen que da análise da información recadada non se derivan indicios da existencia de acoso pero si unha falta de integración do neno na aula e cos compañeiros.

Polo tanto, consideramos que para o desenvolvemento integral da que era presunta vítima, sería conveniente un cambio de grupo, e ao non existir outro grupo do mesmo nivel non noso centro, propoñemos comezar unha vida escolar e social libre de prexuízos, sen presión nin agobios noutro centro escolar".

Esa conclusión é incoherente porque o informe subliñaba que "as conclusións do protocolo mantiñan as medidas que xa se estaban a poñer en práctica no grupo: traballo en común cunha psicóloga especialista na resolución de conflitos e na xestión das emocións; poñer en marcha un programa de habilidades sociais elaborado polo departamento de orientación do centro; desenvolver unha charla para as familias sobre resolución pacífica de conflitos e, no caso concreto do alumno co que tivo maiores problemas o fillo da reclamante, cada tres partes de incidencia iría un día enteiro á aula de convivencia". Destas medidas despréndese unha clara conflitividade no grupo e unha concreta referencia ao alumno co que tivo maiores problemas o fillo da reclamante.

Por outra parte, o informe indicaba que o procedemento foi sometido á súa revisión posterior por parte da persoa encargada da inspección do centro educativo. Á vista das conclusións, a persoa responsable desa Consellería iniciou unha investigación no centro e observou que, malia que a recomendación de cambio de centro semella moi contundente, o equipo directivo buscou en todo momento o interese do menor. Así, tras falar coa nai e co equipo directivo observou unha falta de entendemento entre o centro e a familia, o que dificultaba o traballo de cohesión e integración do alumno no grupo.

Insistimos en que no propio informe da consellería se recoñece que a inclusión da suxestión de cambio de centro na resolución do protocolo de acoso pode ser cuestionable. De feito, consideramos que é improcedente. Ten como efecto lóxico producir na familia a convicción de que a apertura e tramitación do procedemento corrector foi consecuencia da súa solicitude de apertura do protocolo de acoso e o seu desacordo coa resolución deste, malia que a consellería manifeste que consta no expediente que non existe relación ningunha entre tales feitos.

Cómpre insistir en que nestes casos, unha instrución ou conclusión inadecuadas dun procedemento de acoso escolar non xustifica a conduta posterior, pero atenúa a culpabilidade do alumno. Na conclusión do procedemento corrector debería considerarse

o impacto que tivo no alumno que denunciou a insatisfactoria conclusión da investigación como vítima de acoso escolar.

Por este motivo, entendendo que un procedemento para a detección e o tratamento do acoso escolar debería ter sempre, máis aló da súa corrección formal, un efecto protector no que a presunta vítima debe sentirse amparada e defendida polo colexio, formulouse á consellería a seguinte recomendación:

Que se adopten as medidas necesarias de maneira que os equipos directivos e os profesores teñan toda a formación e información necesarias para que se cumpran adecuadamente os obxectivos do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso, máis aló da observancia do procedemento, garantindo non só a protección formal da vítima senón a súa percepción de que está sendo protexido polo centro escolar, con independencia do resultado do procedemento.

Esta recomendación foi aceptada pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade.

Na tramitación dese expediente de 2020 concluído en 2021, solicitamos copia da documentación do protocolo de acoso. Á vista da tramitación do protocolo realizada polo centro, e na liña da recomendación anterior, a protección da presunta vítima do acoso ou ciberacoso debe ser o obxectivo esencial da intervención e a actitude do centro e do profesorado debe ser de completa proactividade co alumno, evitando calquera abordaxe do caso que poña en cuestión o seu relato ou considere, como consta no anterior informe remitido a esta institución, que a falta de entendemento entre o centro e a nai do alumno foi o que influíu "na educación e benestar deste no centro, chegando a nai a cuestionar as decisións e as valoracións do centro cando non coincidían coa súa opinión, o que evidentemente creaba unha sensación de inseguridade no alumno moi afastada da realidade". Esta culpabilización é allea aos obxectivos do protocolo de acoso.

A identificación dun ambiente conflitivo na clase non pode acabar coa suxestión de que a presunta vítima comece "unha vida escolar e social libre de prexuízos, sen presións nin agobios, noutro centro escolar".

Polo anterior, fíxose chegar á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a seguinte recomendación para que na tramitación do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso se coide de evitar que a presunta vítima o perciba como unha situación na que se sinta indefenso, ou da que se poida sentir responsable, resolución que foi aceptada.

B. A relevancia dos informes de profesionais externos ao centro educativo

Finalmente, neste mesmo ámbito, considérase conveniente dar relevancia á intervención de profesionais externos cando se aporten informes que garden relación co caso de suposto acoso. Resulta imprescindible ser sumamente escrupuloso na avaliación de todos

os datos que sirvan para esclarecer a situación e o seu impacto na saúde física e emocional do alumno, sen que a simple valoración do resultado de entrevistas ou testemuñas realizadas no centro educativo poida considerarse unha abordaxe completa cando se aportan indicios de afectación da saúde física ou mental do alumnado polo episodio denunciado. En moitas ocasións, a información recadada por profesionais externos (pediatras, psicólogos…) é esencial para determinar a afectación que produce no menor (máis aló da súa condición de alumno) o acoso padecido no centro escolar.

En dous expedientes tramitados, o obxecto concreto das queixas era o peche das indagacións previas do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso sen avaliar os informes dos especialistas sanitarios e pediatría e saúde mental infantoxuvenil. Existía unha aberta discrepancia entre o que o centro afirmaba e as valoracións dos profesionais de saúde mental, que en todo momento consideraban que os síntomas da menor eran consecuencia da situación vivida no centro escolar. As agresións e as situacións que estivo a vivir durante todo o curso lle causaron insomnio, ansiedade e outra sintomatoloxía que a especialista de saúde mental infantil do hospital diagnosticou como un trastorno de adaptación. Malia que a alumna relatou claramente que continuou a recibir agresións durante a suposta aplicación do protocolo, e a resposta foi sempre que ninguén vira nada.

Das comunicacións da administración educativa derívase que os informes médicos achegados contribuíran a valorar as necesidades educativas da alumna co fin de deseñar, desenvolver e avaliar programas específicos de intervención desde o departamento de orientación do centro pero non constitúen unha proba de existencia dunha situación constitutiva de acoso no proceso de aplicación do protocolo. A administración educativa considera que os documentos que se xuntan parece referir unha avaliación emocional da alumna e, obviamente, non acreditan unha situación de acoso.

Desta consideración parece inferirse que a información clínica non se toma en conta porque non pode ter un carácter probatorio da situación de acoso ao ser externa ao centro. Esta visión resulta limitadora e pode dificultar a investigación e a abordaxe dunha situación complexa como o acoso escolar. De feito, nos supostos de ciberacoso, a conduta tendente a causar dano e que se prolonga no tempo se produce fóra das aulas aínda que a realicen compañeiros ou compañeiras da vítima.

Parece preciso que o diagnóstico clínico de cadros de alteración da saúde mental ou emocional do alumnado que sexan indiciarios dunha situación de acoso escolar deban ser tidos en conta na valoración da información lograda durante as actuacións do protocolo. É certo que se trata dun protocolo educativo e que as medidas deben ser tamén educativas, pero non parece axustarse ao contexto actual, dunha aproximación desde múltiples disciplinas aos problemas de violencia nas aulas, deixar fóra da avaliación os informes que se aporten desde o ámbito sanitario. A incidencia da información de carácter sanitario no eido educativo non debe quedar reducida aos problemas de saúde física senón tamén da saúde mental e emocional da poboación escolar.

Polo anterior, fíxose chegar á Consellería de Cultura, Educación e Universidade a recomendación de que, cando no propio procedemento se aporten informes médicos do menor (dos servizos de pediatría, de saúde mental infantoxuvenil ou doutros servizos sanitarios ou educativos externos, como os informes do equipo de orientación específico) que puidesen estar relacionados co suposto do acoso, non se desbote ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despexar calquera dúbida ou avaliación non coincidente.

A recomendación foi aceptada.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/5210/20	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar reflictan formalmente a motivación reforzada das conclusións que levan a formular a proposta necesaria e proporcionada que se realice en cada caso, de xeito que quede constancia da adecuada ponderación dos bens xurídicos en conflito	Consellería de Cultura, Educación e Universidade 14/01/2021	Aceptada	Q/5210/20
Q/318/20	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que adopten as medidas necesarias para cumprir adecuadamente os obxectivos do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso; que os procedementos correctores se resolvan garantindo unha adecuada contradición da versión do alumno inculpado; e que se garanta que todos os centros escolares contan cun Plan de Convivencia.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 26/02/2021	Aceptada	Q/318/20
Q/138/21	Recomendación dirixida ao Concello de Ames para que corrixa os prexuízos causados á persoa que promoveu esta queixa no que atinxe ao pago da cota mensual de comedor escolar, derivado da perda do dereito a solicitar unha bolsa de necesidades educativas especiais por un erro administrativo	Concello de Ames 26/02/2021	Aceptada	Q/138/21

Q/16/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que os ditames das comisións provinciais de seguimento do absentismo escolar reflictan formalmente a motivación reforzada das conclusións que levan a formular a proposta necesaria e proporcionada que se realice en cada caso	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 18/03/2021	Aceptada	Q/16/21
Q/320/21	Recomendación dirixida á Universidade de Santiago de Compostela para que adopte as medidas compensatorias precisas para corrixir os prexuízos derivados dunha inadecuada organización das materias do plan de estudos da primeira promoción do dobre grao en Mestre de Educación Infantil e Mestre de Educación Primaria	Universidade de Santiago de Compostela 24/03/2021	Aceptada	Q/320/21
Q/572/21	Recomendación dirixida á Universidade de Santiago de Compostela para que recoñeza o dereito da persoa que promove este expediente á exención de prezos públicos de primeira matrícula en 18 créditos da titulación que cursa actualmente que pertenzan á mesma rama de coñecemento que aqueles nos que obtivo mención de Matrícula de Honra o curso anterior noutro grao, coa conseguinte devolución do importe correspondente	Universidade de Santiago de Compostela 06/04/2021	Non aceptada	Q/572/21
Q/6041/19	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que sinale prazos máximos para avaliar as necesidades e establecer as adaptacións e recursos precisos nas escolas oficiais de idiomas para o alumnado que no momento da matrícula o solicite e achegue a documentación acreditativa da súa discapacidade	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 06/05/2021	Aceptada	Q/6041/19
Q/3476/20	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que considere eliminar a actual restrición do Decreto polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia no relativo á aplicación das matrículas de honra, de modo que estas mencións obtidas no derradeiro ano de estudos de grao sexan de aplicación, para estes efectos, exclusivamente na primeira vez que o alumnado que as obtivo se matricule en estudos de máster e sempre que este se realice no curso académico inmediatamente seguinte	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 12/05/2021	Non aceptada	Q/3476/20

Q/5957/21 e 296 exptes. mais	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que, tendo en conta as necesidades específicas de apoio educativo do alumnado ao que se refiren os escritos de queixa, e co fin de facer efectivo o mandato de dotar aos centros sostidos con fondos públicos dos recursos necesarios para a orientación educativa, se valore adoptar as medidas precisas para que os servizos de orientación dos centros docentes con unidades concertadas de Educación Primaria, sexan financiados con criterios análogos aos dos centros públicos	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 28/07/2021	Aceptada parcialmente	Q/5957/21
Q/6790/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que, co fin de favorecer ao alumnado, no caso de que a porcentaxe resultante de aplicar o 5% sobre o total do alumnado do curso teña un decimal, sexa cal for, o redondeo realícese á alza, aínda que o número de alumnos que obteñan matrícula de honra sexa superior ao 5% do total, co fin de evitar situacións inxustas derivadas dunha aplicación ríxida dos rateos.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 29/07/2021	Aceptada parcialmente	Q/6790/21
Q/7055/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se adopten as medidas precisas para aplicar ao alumnado de Bacharelato os mesmos criterios para a concesión da mención de matrícula de honra que ao alumnado da ESO, de tal xeito que cando no centro educativo haxa un único grupo de ESO con menos de 20 alumnos, poderá concederse unha distinción de matrícula de honra	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 29/07/2021	Aceptada parcialmente	Q/7055/21
Q/736/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que a inspección educativa vele polo cumprimento do establecido na Orde do 22 de xullo de 1997 no acceso á documentación que constitúe información pública ao abeiro de dita orde e da lexislación en materia de transparencia da Comunidade Autónoma	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 30/07/2021	Aceptada	Q/736/21
Q/4841/20	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que adopte as medidas precisas para asegurar o trato preferente dos membros das familias de especial consideración na concesión de bolsas, axudas ou bonificacións para libros, material escolar, comedores e transporte en todas as etapas da educación non universitaria, asimilando aos descendentes aos fillos ou fillas concibidos ou concibidas, sempre que mediante a aplicación desta asimilación se obteña maior beneficio	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 21/09/2021	Aceptada	Q/4841/20

Q/576/21	Suxestión dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que nas vindeiras convocatorias públicas de I+D+i os factores de corrección dos tempos de inactividade por mor de permisos de maternidade e equiparados, permitan ponderar a traxectoria científica do persoal investigador en cada caso, e comparar o seu impacto na carreira investigadora de cada unha das mulleres de non terse producido ese tempo de inactividade polo nacemento e coidado dos seus fillos.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 24/09/2021	Aceptada	Q/576/21
Q/7381/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se valore modificar a referencia á unidade familiar do IRPF e se teña en conta o número real de membros que dependen economicamente do proxenitor no momento de solicitar as axudas ou bonificacións, incluíndo ás familias formadas polo pai ou a nai separados ou divorciados con tres ou máis fillos, aínda que non exista convivencia, sempre que dependan economicamente de quen solicite tal recoñecemento	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 27/09/2021	Non aceptada	Q/7381/21
Q/7628/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se avalíen as circunstancias excepcionais debidamente xustificadas, permitindo o traslado de centro durante o curso, sen cambio de localidade, por existir prazas vacantes no centro público solicitado, ao considerar que pode favorecer o proceso educativo e emocional da menor sen ocasionar ningún prexuízo á administración educativa	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 30/09/2021	Non aceptada	Q/7628/21
Q/7906/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que, en determinadas circunstancias persoais e familiares debidamente acreditadas, e previo análise da situación polos órganos competentes da Administración –a Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación e Universidade e a Dirección Xeral de Mobilidade da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade–, as autorizacións excepcionais concedidas a usuarios escolares tivesen carácter permanente, en tanto non varíen as circunstancias que as xustificaron, sen ter que ser renovadas polo centro educativo curso por curso.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 08/10/2021	Non aceptada	Q/7906/21

Q/7420/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que que na tramitación do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso se coide de evitar que a presunta vítima o perciba como unha situación na que se sinta indefenso, ou da que se poida sentir responsable e non se desbote ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despexar calquera dúbida ou avaliación non coincidente.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 20/10/2021	Aceptada	Q/7420/21
Q/6404/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que cando na tramitación do protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso se aporten informes médicos do alumno ou alumna (dos servizos de pediatría, de saúde mental infantoxuvenil ou doutros servizos sanitarios ou educativos externos, como os informes do equipo de orientación específico) que puidesen estar relacionados co suposto do acoso, non se desbote ningunha información que poida contribuír a esclarecer a situación dado que unha adecuada conclusión do procedemento de acoso pasa por despexar calquera dúbida ou avaliación non coincidente.	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 21/10/2021	Aceptada	Q/6404/21
Q/8844/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se adopten as medidas precisas para garantir a provisión de todas as prazas de mestre de EP previstas no catálogo para o CEIP, e se garanta tamén o exercicio da función de titoría no primeiro curso de Educación Primaria asignándolle esta titoría a quen corresponda ao abeiro das normas de organización e funcionamento	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 21/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/8844/21
Q/8845/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se adopten as medidas precisas para garantir a provisión de todas as prazas de mestre de EP previstas no catálogo para o CEIP, e se garanta tamén o exercicio da función de titoría no primeiro curso de Educación Primaria asignándolla a quen corresponda ao abeiro das normas de organización e funcionamento	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 21/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/8845/21

Q/8855/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se adopten as medidas precisas para garantir a provisión de todas as prazas de mestre de EP previstas no catálogo para o CEIP, e se garanta tamén o exercicio da función titoría no primeiro curso de Educación Primaria asignándolla a quen corresponda ao abeiro das normas de organización e funcionamento	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 21/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/8855/21
Q/8878/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se adopten as medidas precisas para garantir a provisión de todas as prazas de mestre de EP previstas no catálogo para o CEIP, e se garanta tamén o exercicio da función de titoría no primeiro curso de Educación Primaria asignándolla a quen corresponda ao abeiro das normas de organización e funcionamento	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 21/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/8878/21
Q/5110/20	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que en tanto non se proceda a desenvolver o Decreto 229/2011 nos centros docentes non universitarios que impartan ensinanzas de réxime especial, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade dea instrucións para que, dentro da súa autonomía organizativa e de xestión, os equipos directivos destes centros consideren a atención á diversidade en toda a estrutura organizativa e curricular do centro asegurando o seu tratamento no proxecto educativo e nos plans, proxectos ou programas que o conforman	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 28/10/2021	Aceptada	Q/5110/20
Q/8791/21	Recomendación dirixida á a Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que se adopten as medidas precisas para garantir a participación do alumnado no proceso de admisión a ciclos formativos no réxime ordinario en centros sostidos con fondos públicos por ter presentado en prazo a súa solicitude, sen que poda ser excluído ningún alumno polo feito de que os centros privados poidan acceder á aplicación XADE e comunicar unha matrícula sen que a Administración educativa comprobe que o formulario de matrícula ten sido debidamente cuberto e asinado no momento en que se cumpran os requisitos legais de acceso ao ciclo formativo de que se trate	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 27/12/2021	Pendente	

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/848/21	Desacordo coa denegación da solicitude de asunción da xestión do comedor escolar do CEIP de Os Tilos pola Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/05/2021
Q/7519/21	Exclusión da súa matrícula nun ciclo tendo módulos superados	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/829/21	Extravío da súa cualificación de galego e non obtención do Celga	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/04/2021
Q/332/21	Falta de atención educativa a unha alumna con patoloxías de risco a contaxio da COVID-19 nela e na súa nai	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/04/2021
Q/6321/21	Falta de praza para cursar bacharelato de ciencias dun alumno do IES Pedras Rubias	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/06/2021
Q/6353/21	Falta de praza para cursar bacharelato de ciencias dun alumno do IES Pedras Rubias	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/06/2021
Q/6337/21	Falta de praza para cursar bacharelato dun alumno do IES Pedras Rubias	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/06/2021
Q/6383/21	Falta de praza para cursar bacharelato dun alumno do IES Pedras Rubias	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2021
Q/6499/21	Falta de praza para cursar bacharelato dun alumno do IES Pedras Rubias	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2021
Q/1314/21 E 4635 MAIS	Implantación de estudos postobrigatorios no concello de Salceda de Caselas e adscripción do alumnado do IES Pedras Rubias	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/06/2021
Q/7393/21	Imposibilidade de acceder a un ciclo superior coa súa titulación malia ter superados os módulos do primeiro ano	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/7410/21	Imposibilidade de acceder a un ciclo superior coa súa titulación malia ter superados os módulos do primeiro ano	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/7486/21	Imposibilidade de matrícula no segundo curso dun ciclo superior para adultos	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/7425/21	Imposibilidade de matrícula nun ciclo con módulos xa superados por mor do título de acceso	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/4728/20	Medidas correctoras da avaliación dos méritos curriculares do persoal investigador con permisos de maternidade/paternidade	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/02/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/7488/21	Non admisión nun ciclo superior a falta dun ano para rematar	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/151/21	Non devolución das contías adiantadas nunha bolsa Erasmus+ nun ciclo medio de FP	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/06/2021
Q/4965/20	Non impartición de clases en liña na EOI de Santiago a unha persoa usuaria dunha residencia con prohibición da saídas pola COVID-19	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/05/2021
Q/4953/20	Retraso na autorización e posta en servizo dunha parada de autobús escolar	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/03/2021
Q/9558/21	Revisión dos criterios de uso das prazas de aparcamento para familias no CEIP Manuel Vidal Portela	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/12/2021
Q/7469/21	Situación dos alumnos dos ciclos superiores de FP que accederon por posesión do título de BUP	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/7502/21	Situación dos alumnos dos ciclos superiores de FP que accederon por posesión do título de BUP	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/7509/21	Situación dos alumnos dos ciclos superiores de FP que accederon por posesión do título de BUP	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/09/2021
Q/4618/20	Suspensión de actividades imposta pola EOI de Viveiro, sección de Burela, sen incoación de procedemento sancionador	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/03/2021
Q/4619/20	Suspensión de actividades imposta pola EOI de Viveiro, sección de Burela, sen incoación de procedemento sancionador	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/03/2021
Q/4620/20	Suspensión de actividades imposta pola EOI de Viveiro, sección de Burela, sen incoación de procedemento sancionador	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/03/2021
Q/4621/20	Suspensión de actividades imposta pola EOI de Viveiro, sección de Burela, sen incoación de procedemento sancionador	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/03/2021
Q/4622/20	Suspensión de actividades imposta pola EOI de Viveiro, sección de Burela, sen incoación de procedemento sancionador	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/03/2021

MENORES

I. INTRODUCIÓN

O informe da área de Menores, desde a perspectiva da Valedora do Pobo, debe transcender a análise da nosa concreta actividade de supervisión sobre as administracións públicas en cada anualidade para orientarse, máis ben, a salientar os avances ou retrocesos no cumprimento dunha das máis importantes obrigas de toda comunidade social: intensificar a protección dos menores nas situacións problemáticas ou disfuncionais da súa vida.

A propia sociedade –a través das súas dinámicas de relación, os hábitos de consumo que promove, os modelos sociais que propón, as condutas que tolera ou reprocha–, é quen contribúe, en moitos casos, a crear eses ámbitos problemáticos ou disfuncionais para os menores de idade. As situacións de risco ou desamparo, as rupturas conflitivas da convivencia entre os proxenitores, a violencia de xénero, a indiferenza ante o consumo masivo de alcol a idades temperás, a falta de control ou as condutas aditivas no uso das novas tecnoloxías, os comportamentos sociais agresivos que se banalizan nalgúns medios de comunicación… son só unha parte dos problemas que poden afectar as persoas menores de idade.

Desde a nosa competencia na defensa dos dereitos da infancia e da adolescencia, debemos seguir a subliñar obxectivos urxentes no marco das políticas públicas que inciden nos menores para asegurar que a vida e desenvolvemento dos nenos e adolescentes teña lugar nunha contorna familiar adecuada e libre de violencia; velar pola permanencia na súa familia de orixe e preservar o mantemento das súas relacións familiares, sempre que sexa posible e positivo para o menor. En caso de acordarse unha medida de protección, dar absoluta prioridade ao acollemento familiar fronte ao residencial. Esta é unha indeclinable obrigación da administración, imposta legalmente para os menores de seis anos.

Nesta liña, celébranse na sede da institución reunións de traballo con organizacións e asociacións que traballan na protección da infancia e da adolescencia co fin de recibir as súas achegas na mellora das actuacións do sistema e as inquedanzas e queixas das familias.

Indicabamos noutros informes a urxente necesidade de certos cambios nas políticas públicas relativas aos menores: diminuír progresivamente as prazas en centros de protección; introducir cambios profundos nos programas de acollemento, dado o carácter preferente das solucións familiares sobre as residenciais; apoiar economicamente á familia extensa, como forma de evitar a drástica separación do menor do seu núcleo familiar.

Outro obxectivo esencial é intensificar as políticas públicas de apoio ás familias, de modo que se alcance maior efectividade que coas actuais, con medidas dirixidas a todas as familias con fillos e fillas e con menores acollidos, que teñen que ver cun maior investimento público para a compensación dos custos que supón a crianza dos menores, especialmente ás familias numerosas. A Comunidade Autónoma de Galicia debe procurar

establecer un marco fiscal estable e favorable ás familias, que consolide no tempo medidas de apoio. É preciso que as políticas públicas favorezan a natalidade, contribúan a equilibrar as cargas familiares e promovan a conciliación, e que estas medidas se manteñan no tempo a través de pactos políticos que garantan a súa permanencia e avalíen os seus efectos a medio e longo prazo na irrenunciable esixencia da dinamización demográfica.

Chamabamos a atención sobre a necesidade de afondar nas medidas de conciliación da vida laboral coa vida familiar, o que supón facilitar os mecanismos que permitan compatibilizar os horarios escolares e os laborais, facilitar o acceso a prazas públicas en escolas infantís e intensificar os servizos para a conciliación.

Eses son os tres ámbitos principais nos que se teñen recibido queixas este ano: o desacordo coas medidas adoptadas na asunción da garda ou da tutela de menores en situación de risco e desamparo; os programas de acollemento familiar no que atinxe ao funcionamento dos equipos técnicos dos servizos de menores da consellería; e a aplicación dos programas de apoio ás familias na tarxeta benvida e na gratuidade de escolas infantís. Este último aspecto coméntase na área transversal de dereitos de conciliación e corresponsabilidade.

Por outra parte, debemos destacar, ao fío da natureza tamén transversal desta área, que se tramitan noutras áreas de traballo actuacións das administracións públicas con incidencia en menores de idade. Tal e o caso das situacións de acoso escolar, que abórdanse na área de educación; ás afectacións de dereitos das persoas con discapacidade ou dependencia, que se analizan na área de inclusión; os problemas de vivenda sen solución habitacional para familias con menores de idade ou as carencias da atención sanitaria pediátrica en numerosas localidades galegas, que se tratan na área de sanidade.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	44		44	
Admitidas	41	94%	41	94%
Non admitidas	2	4%	2	4%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	1	2%	1	2%

Os dous expedientes non admitidos a trámite referíanse á denuncia polo funcionamento irregular dunha ONG que colabora co sistema de protección, cuestión sometida nese momento ao coñecemento dos xuíces e tribunais; e a diferencias persoais sobre a relación dun menor tutelado coa súa familia.

O expediente remitido ao *Defensor del Pueblo* denunciaba a emisión de imaxes de maltrato animal no horario de protección infantil na TVE.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	25	61%	25	61%
En trámite	16	39%	16	39%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2019	1	1	2	2	0
2020	5	5	10	10	0

O total das queixas tramitadas e concluídas nesta anualidade foi de 37 expedientes, quedando pendentes de informe ou de resolución 16 queixas. As queixas nesta área, que engloba a atención ás familias e persoas menores de idade, se manteñen substancialmente estables. As cifras, como indicamos xa noutros informes, correspóndense co contexto propio das queixas relacionadas con persoas menores, sendo 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.

Recibíronse tres queixas desde o ámbito institucional. Unha delas foi promovida polos membros dos equipos técnicos do Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Xefatura Territorial da Consellería de Política Social en Vigo, polo seu desacordo coa xestión dos acollementos residenciais dunha fundación. Outra apuntaba ao desacordo coa

actuación dese mesmo servizo respecto de dous irmáns tutelados residentes nunha casa de familia desa fundación. Os escritos reflectían unha interacción problemática entre o servizo e o recurso. A investigación continuaba aberta ao peche da anualidade.

Noutro expediente rexistrado a finais do ano 2021 recollíase o descontento do persoal do centro de internamento de menores coa fundación adxudicataria do contrato do centro. Continúa tamén en trámite.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Neste exercicio tramitamos algunhas queixas relativas ao desacordo coa normativa de prevención de contaxios da COVID-19 e coa aplicación dos protocolos nas visitas tuteladas dunha menor no punto de encontro familiar ou nos grupos burbulla das escolas infantís, en particular nunha escola da rede da Galiña Azul por mor da folga de traballadores. Non se detectou unha actuación administrativa irregular.

Con todo, os expedientes tramitados inciden nos mesmos problemas doutros anos. Por mor da protección de datos persoais que puideran facilitar a identificación dos casos, faremos unha referencia xeral aos problemas investigados.

1. XORNADA DE REFLEXIÓN SOBRE O ACOSO ESCOLAR E A VIOLENCIA SEXUAL INTRAFAMILIAR

O 19 de novembro de 2021 celebrouse na sede da institución unha xornada de reflexión para conmemorar o Día Universal dos Dereitos da Infancia, organizada pola Valedora do Pobo xunto coa Plataforma de Organizacións de Infancia de Galicia (POIG), ao tempo da presentación do informe anual desta Plataforma de Organizacións de Infancia de Galicia.

A xornada iniciouse cunha sesión de traballo na que participaron Javier Rey Ozores, Fiscal Xefe da Audiencia Provincial da Coruña, e Elena Rodríguez, psicóloga, coas súas achegas sobre a situación dos menores vítimas de delitos sexuais e acoso escolar. Trátase de dúas concrecións dos malos tratos á infancia e á adolescencia caracterizadas por seren para ás vítimas unha fonte de enorme sufrimento. Desde a Fiscalía ofreceuse unha total colaboración coas entidades membros da Plataforma e con todas as persoas afectadas para tentar dar respostas áxiles e adecuadas a estas situacións. Sobre o abuso sexual intrafamiliar, os datos rexistran un incremento significativo dos casos. Nos supostos de acoso escolar é salientable que, en moitos casos nos que se inicia un expediente de reforma, os centros escolares non abriran sequera o protocolo educativo para a súa

prevención e detección. De feito, non hai constancia de que se teñan iniciado actuacións na Fiscalía a instancias dos centros educativos.

En calquera caso, todo o que non sexa prevención chega tarde e, as veces, ese incremento destas situacións atópase con servizos de intervención saturados e listas de espera para a atención de vítimas de violencia sexual, o que só pode cualificarse como unha situación dramática.

O obxectivo é crear sociedades sas e seguras, escolas sas e seguras e familias sas e seguras, evitando o dano que estas formas de malos tratos xeran na infancia e na adolescencia e que, en moitas ocasións, só aflora na idade adulta. As vítimas de acoso escolar senten moitas veces culpa e vergoña. As vítimas de violencia sexual intrafamiliar senten un terrible desamparo ao xurdir o dano daqueles que conforman o seu núcleo familiar ou dos adultos de quen dependen. En ambos casos, a cronicidade típica destas situacións agudiza o seu impacto nos nenos e adolescentes, obrigados ademais a convivir e estar expostos diariamente á fonte do seu maltrato.

A Valedora do Pobo subliñou a necesidade de actuacións coordinadas e urxentes na loita contra estes tipos de violencia que teñen tanta facilidade para quedar invisibilizados, e un permanente compromiso na sensibilización social fronte á realidade destes abusos para fomentar unha rápida reacción de denuncia, sumar esforzos entre todas as organizacións e entidades responsables, capacitar ás persoas para a súa detección, evitar vitimizacións secundarias e avaliar os seus efectos na saúde mental infanto-xuvenil e as súas repercusións noutros ámbitos da vida e do desenvolvemento da infancia e da adolescencia.

Na súa exposición do traballo da Plataforma, Xesús María Vilas Otero, presidente da POIG, salientou os aspectos máis relevantes do informe anual, incidindo na necesidade de avaliar a estratexia galega de infancia e adolescencia programada ata 2020; de facer unha nova planificación plurianual; de desenvolver mecanismos locais de participación infantil; de atallar o incremento das taxas de pobreza infantil ou risco de pobreza na nosa comunidade autónoma e de traballar na eliminación de todas as formas de discriminación contra a infancia e á adolescencia.

O informe contén diversas propostas para abordar as políticas públicas relacionadas coa infancia dende un enfoque de dereitos, concentrando os esforzos na prevención como un modelo de acción máis necesario que nunca. A pospandemia se presenta como unha situación crítica e chea de incertezas. Pero en toda situación de crise, na que o futuro parece comprometido, aparecen tamén as oportunidades.

As políticas públicas de inversión vanse reforzar nos vindeiros anos cos fondos *Next Generation* da Unión Europea, con plans centrados na reparación das consecuencias sociais e económicas da pandemia e na transición cara a sociedades europeas máis xustas e sostibles. O informe conclúe que "*Semella un marco adecuado para facer da loita contra a pobreza infantil unha opción estratéxica que comprometa a toda a sociedade galega e*

para abordar moitas das carencias das políticas e servizos sociais que teñen como misión principal a protección dos nenos, nenas e adolescentes máis vulnerables e garantir os seus dereitos.

Como entidades que traballan cos nenos e nenas, poñemos sobre a mesa as nosas preocupacións coma unha contribución ao debate público e dende unha visión esperanzada sobre a capacidade de Galicia para avanzar na mellora da situación da súa infancia".

A este obxectivo confiamos que teña contribuído esta xornada de traballo na institución da Valedora do Pobo.

2. ATENCIÓN A MENORES EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN SOCIAL

Desde fai varias anualidades, esta institución ven insistindo na urxencia de revisar o funcionamento e os recursos dos sistema de protección. A situación non experimentou cambios nestes anos e persisten as disfuncións detectadas xa que teñen un carácter estrutural e non responden a problemas puntuais. Na liña do indicado noutros informes, hai dous elementos que deben ser revisados:

A. Acollemento residencial e acollemento familiar

Os claros principios das reformas lexislativas de 2015 en materia de protección recollían a previsión da prioridade do acollemento familiar respecto ao residencial. A exposición de motivos da Lei 26/2015, de 28 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia recoñeceu que é unha disposición ambiciosa cuxo fundamento estriba en que o menor necesita un ambiente familiar para un adecuado desenvolvemento da súa personalidade, aspecto este no que existe total consenso entre os psicólogos e pedagogos. Se este obxectivo é común para todos, cando son menores de seis anos, e de forma aínda máis sinalada e imprescindible se son menores de tres, a conveniencia se torna en necesidade ineludible, sen prexuízo de introducir unha previsión flexible para dar cobertura aos supostos nos que, por motivos debidamente xustificados, o ingreso en centro de protección sexa a única medida da que se dispoña, ou cando o acollemento residencial conveña ao interese superior do menor.

O carácter preferente das solucións familiares non se reflicte na estrutura e o investimento público en Galicia. Segundo a última Memoria publicada pola Consellería de Política Social, correspondente a datos a 31 de decembro de 2020, substancialmente equiparables aos de 2021, a consellería conta cos seguintes equipamentos:

- Centros de protección

A Consellería de Política Social conta con:

-8 centros de titularidade propia, dos cales 4 son de xestión directa e 4 de xestión concertada.

-67 centros concertados dependentes de entidades colaboradoras de iniciativa social.

O número total de menores atendidos en centros propios de xestión directa foi de 254 (100 nenas e 154 nenos). O orzamento total para estes centros de xestión directa foi de preto de dez millóns de euros, en concreto, 9.757.837,14 euros.

O número total de menores atendidos en centros concertados, incluíndo o réxime de internado e o réxime de atención de día, foi de 1.472 menores (700 nenas e 772 nenos). O orzamento total para estes centros colaboradores foi de preto de vintecinco millóns de euros, en concreto, 24.627.593,21 euros. Este orzamento distribúese nun total de 70 centros, con 699 prazas de internado e 329 prazas de atención de día.

En conxunto, o gasto en acollemento residencial acadou en 2020 os 34.385.430 euros.

- Familias de acollida

O acollemento familiar é aquel recurso de protección temporal e revogable, orientado ao coidado de menores que se atopan privados, aínda que sexa circunstancialmente, dunha axeitada atención e que consiste en confiar o coidado dun/dunha neno/a ou adolescente a unha persoa ou familia que reúna as condicións persoais, educativas e materiais necesarias para proporcionarlle unha vida familiar.

A propia Memoria da consellería subliña que "*O seu obxectivo xeral é garantir o dereito do/da neno/a a vivir nunha familia, por ser o medio óptimo para o seu desenvolvemento. Os acollementos poden facerse na familia extensa do/da menor (isto é, cando existen vínculos de parentesco entre a familia acolledora e o/a neno/a ou adolescente: avós, tíos, irmáns...) ou ben en familias alleas (cando non existe parentesco), para o que se desenvolve un programa específico de captación, selección e apoio a estas familias. Sempre que sexa posible, e que as circunstancias propias do caso non o desaconsellen, considérase prioritario que o acollemento se faga na familia extensa, para favorecer a permanencia do/a menor no seu propio ambiente. Ademais, os acollementos poden ser remunerados ou non, en función das circunstancias socioeconómicas e persoais de menor e acolledores e do tipo de acollemento.*"

O orzamento total do programa de acollementos familiares foi de 3.498.010 euros, é dicir, o 10% do que a consellería gasta na rede de centros. Esta situación incide nas dificultades que moitas familias, con crises económicas encadeadas desde 2008, deben enfrontar na atención dos nenos.

Beneficiáronse deste programa un total de 1.083 menores, acollidos polas súas familias extensas (941 familias). No caso das familias alleas houbo 276 menores acollidos, e un total de 238 familias acolledoras.

As cifras totais dan 1.179 familias e 1.359 nenos e nenas, apenas un centenar menos que os que están institucionalizados. Con todo, estas cifras deben ser desglosadas:

Beneficiarios do programa de familias acolledoras:

	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	Total
Familias que pertencen ao programa a 31/12/2020	137	47	60	87	331
Familias acollendo a 31/12/2020	82	18	21	43	164
Menores acollidos a 31/12/2020	108	20	26	50	204
Novos menores acollidos durante o ano	30	2	21	12	65
Menores co acollemento finalizado durante o ano	40	2	24	18	84
Familias que acolleron durante o ano	105	21	39	53	218
Menores acollidos durante o ano	137	22	49	68	276

O gasto total na xestión destes programas repártese en dúas entidades. Para a xestión dos acollementos na familia extensa, Aldeas Infantís percibiu 173.353,44 euros. Para a xestión do programa de acollementos en familia allea, Cruz Vermella percibiu 463.866 euros.

Os datos expostos amosan un grave desequilibrio na cobertura da atención dos menores no sistema de protección. Esta situación repercute nun ámbito esencial como é a carga de traballo dos técnicos das entidades e, moi particularmente, no desenvolvemento da tarefa fundamental de apoio ás familias acolledoras, que precisan orientación e acompañamento durante as diferentes etapas do acollemento e da evolución dos menores ao seu cargo.

B. Medidas fiscais de apoio ás familias acolledoras

Recibiuse na institución unha queixa pola imposibilidade de aplicar a dedución autonómica por acollemento de menores ao seren familia extensa. No seu escrito, esencialmente, indicábanos que eran acolledores de dous menores, netos biolóxicos, desde 2008. Manifestaban que na declaración da renda non podían aplicar a dedución galega de 300 euros por acollemento familiar, por teren relación de parentesco cos menores, descoñecendo os motivos que levaron ao lexislador a realizar esa discriminación.

Na queixa salientaban que desde a administración sinalábase a importancia do acollemento para os menores que o necesitasen e o seu compromiso cos acolledores, pero o consideraban unha simple declaración de intencións. Cando os menores son declarados en desamparo se busca na súa contorna a posibilidade de que se poida realizar o acollemento. Aumentar a familia supón aumentar os gastos, e ao propio tempo, aumentar as achegas ás arcas públicas a través do I.V.E., tendo que enfrontar en moitos casos dificultades económicas.

Destacando na queixa que calquera axuda aos acolledores non deixa de ser merecida, xa que o esforzo realizado a todos os niveis supón un alivio de responsabilidade á administración, que tería que facerse cargo dos menores cun gasto superior e cuns resultados de integración social inferiores, solicitaban a modificación do citado apartado da normativa autonómica para que se puidera aplicar a dedución de 300 euros a todos os acollementos, independentemente da existencia de parentesco ou non.

Ante iso requirimos informe a Consellería de Facenda e Administración Pública. Na información aportada, a administración sinala que no momento de presentación da devandita queixa, o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos polo Estado aprobado polo Decreto Lexislativo 1/2011, de 28 de xullo, prevía, entre as deducións aplicables na cota íntegra do imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF), a dedución por acollemento (artigo 5. Catro), excluíndo a súa aplicación naqueles casos en existise relación de parentesco.

> *"Catro. Dedución por acollemento.*
> *Os contribuíntes poderán deducir da cota íntegra autonómica a cantidade de 300 euros por cada menor en réxime de acollemento familiar simple, permanente, provisional ou preadoptivo, administrativo ou xudicial, formalizado polo órgano competente en materia de menores da Xunta de Galicia, sempre que convivan co menor cento oitenta e tres ou máis días durante o período impositivo e non teñan relación de parentesco. Se o tempo de convivencia durante o período impositivo fose inferior a cento oitenta e tres días e superior a noventa días, o importe da dedución por cada menor acollido será de 150 euros."*

A queixa remitida á Consellería de Facenda por esta institución con data de 22 de setembro, foi trasladada á Consellería de Política Social, expoñéndolle a conveniencia de modificar a dedución no IRPF por acollemento xa que, segundo a normativa vixente (artigo 70 Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, e, por remisión, o artigo 173 bis do Código Civil), o acollemento familiar pode desenvolverse en familia altea e na familia extensa do menor (tíos, avós,...)

A Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Consellería de Política Social considerou axeitada a modificación da dedución por acollemento en IRPF. A tal fin remitiu á Axencia Tributaria de Galicia unha memoria xustificativa na que concluíu: *"(...) considérase necesario articular as fórmulas precisas para que a normativa non realice ningunha diferenciación nos beneficios para o acollemento familiar con independencia do tipo de familia (altea ou extensa) e á súa vez, estes beneficios podan ser ampliados para traballar na promoción do acollemento familiar como o mellor xeito de garantir o dereito de todos os nenos, nenas e adolescentes a desenvolverse de xeito integral no seo dunha familia*".

Co fin de favorecer e propiciar o acollemento familiar e axustar o beneficio fiscal á normativa vixente de xeito que a dedución por acollemento sexa aplicable no caso de que este se efectúe pola familia extensa do menor, propúxose modificar o artigo 5. Catre. 1 eliminando a expresión"(...) e non teñan relación de parentesco(...)".

Con esta finalidade, no curso do trámite parlamentario da lei de medidas fiscais a administrativas que acompaña á lei de Orzamentos xerais da Comunidade Autónoma para 2022 incorporouse unha emenda que recolle esta modificación. A Lei 18/2021 do 27 de decembro de medidas fiscais e administrativas ven de ser publicada no Diario Oficial de Galicia do 31 de decembro de 2021.

Así, o artigo 1. Dous da Lei 18/21 modifica o artigo 5.catro do texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos, aprobado polo Decreto lexislativo 1/2011 do 28 de xullo, que quedou redactado como segue:

Os contribuíntes poderán deducir da cota íntegra autonómica a cantidade de 300 euros por cada menor en réxime de acollemento familiar simple, permanente, provisional ou preadoptivo, administrativo ou xudicial, formalizado polo órgano competente en materia de menores da Xunta de Galicia, sempre que convivan co menor cento oitenta e tres ou máis días durante o período impositivo. Se o tempo de convivencia durante o período impositivo fose inferior a cento oitenta e tres días e superior a noventa días, o importe da dedución por cada menor acollido será de 150 euros.

En consecuencia, a Consellería de Facenda e Administración Pública comunicou que a queixa presentada ante esta institución, logo da súa análise por parte dos órganos competentes da Xunta de Galicia e a correspondente iniciativa parlamentaria, deu lugar á modificación solicitada, que xa se atopa en vigor.

C. Os equipos técnicos de menores

A través de expedientes de queixa e nas reunións con asociacións de familias acolledoras reflíctese novamente o descontento na interacción que se produce entre os técnicos dos equipos das distintas xefaturas territoriais da Consellería de Política Social e as familias ou recursos concertados do sistema de protección.

Cómpre insistir en primeiro lugar, como xa dixemos noutros anos, que os escasos recursos cos que contan os equipos técnicos de menores fan case imposible 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. Co escaso persoal traballando nos equipos é materialmente imposible facer

fronte ás tarefas e funcións destes técnicos. Existe un atraso xeneralizado na tramitación dos expedientes, de forma que só se resolven en tempo os máis urxentes, quedando postergados outros que se iniciaron antes ou que non se consideran prioritarios.

Estas carencias nos recursos veñen reflectidas nas queixas pero trátase dun problema estrutural en todo o territorio do Estado. O efecto máis problemático da carencia de persoal é que o coñecemento dos nenos e adolescentes continúa sendo moi formalizado, fundamentalmente a través de informes, e non de entrevistas persoais con eles; o seguimento dos menores e as súas familias é mínimo; é moi escasa a intervención coas familias para a reintegración dos menores a estas, de tal maneira que, en demasiadas ocasións, cando os menores volven a elas, a situación que provocou a separación e o consecuente ingreso no centro non experimentou cambios significativos; e, por último, se formalizan moi poucas propostas de acollemento familiar e de adopción ou os trámites se realizan con retrasos ou sen observar as garantías dos procedementos, como veremos.

Falta un seguimento regular da evolución dos nenos tutelados residentes nos centros, tanto con primeiras visitas a poucas semanas do ingreso para supervisar a adaptación do neno ao centro, como ao longo da súa estancia e se constata a falta de contacto e de seguimento da súa situación no centro por parte dos equipos e da adecuada avaliación das medidas de protección. Ademais, a Lei Orgánica 8/2015 establece, en relación ao ingreso en centros de protección específica de menores con problemas de conduta, que a medida de ingreso do menor no centro de protección específica debe revisarse polo menos trimestralmente pola entidade pública. A primeira responsabilidade do departamento autonómico sería, por tanto, garantir a suficiencia de recursos humanos dos equipos técnicos de menores para levar a cabo as revisións e os seguimentos dos nenos coa periodicidade establecida nas leis.

É preciso insistir na importancia e transcendencia das funcións encomendadas a este persoal e a especificidade do seu labor, xa que en moitas ocasións implica inxerencias na vida privada das familias tanto ao supervisar a súa relación co menor, como ao impoñer decisións administrativas restritivas de dereitos, con fundamento na protección do seu interese superior. As competencias asignadas á Administración en materia de protección de menores levan aparelladas o exercicio de potestades públicas exorbitantes. As súas decisións poden ser obxecto de recurso directo ante a xurisdición civil e os prazos para a interposición da demanda de oposición son perentorios. O lapso de tempo no que se producen as actuacións e a urxencia que requiren determinados actos que protexen ao menor de danos á súa persoa ou intereses, non se adaptan ao estatuto común de dereitos e deberes esixibles aos funcionarios, previstos para rutinas ordinarias de funcionamento das oficinas administrativas. Debemos lembrar que existen determinadas actuacións con menores, as súas familias biolóxicas ou as familias de acollida que deben realizarse necesariamente en horarios que exceden con moito o habitual, mesmo en períodos non hábiles de fins de semana ou de vacacións.

Esta institución ven postulando desde fai tempo a adopción de solucións semellantes ás doutros sectores da intervención da Administración, como o sanitario ou o educativo, en

que existe un estatuto especial para o seu persoal que contempla as peculiaridades das funcións que desempeñan, compatibilizándoas co interese público que veñen satisfacer.

En consecuencia, insistimos na conveniencia de elaborar un estatuto específico para o persoal que presta servizos relacionados coas competencias da Administración como Entidade Pública de protección de menores.

D. Retraso nun procedemento de adopción

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente as dilacións nun procedemento de adopción dos seus dous fillos menores por parte do Servizo de Menores. Indicaban que promovían a súa queixa para buscar solución ao atraso na resolución dun caso de adopción evitando que, no futuro, outras familias tiveran que pasar por esta situación.

En 2011 a Xunta asume a tutela. Nos dous anos seguintes, os irmáns estiveron nun centro da Cruz Vermella e separados en dúas familias de acollida en dous localidades distintas. En 2013 comeza un acollemento familiar preadoptivo que se estendeu 8 anos.

En 2015 admitiuse a trámite a demanda do pai biolóxico para a determinación da necesidade de asentimento. Ditouse sentenza sobre a necesidade de asentimento á adopción en setembro de 2020, desestimando o asentimento. O pai e a nai biolóxicos presentaron recursos fronte á sentenza por separado, que foron admitidos a trámite. En marzo de 2021 ditouse sentenza desestimando os recursos de apelación. A demora dos diversos trámites procesuais e a falta do necesario impulso administrativo levou a que nun caso de adopción, desde a retirada da tutela ata a sentenza, pasaron 10 anos.

Dábase a circunstancia de que un dos menores tiña un grao de discapacidade do 65%. Os fillos non tiñan aínda os apelidos dos seus adoptantes o que lles provocaba unha incerteza constante respecto ao seu futuro, a outro posible abandono. En todo proceso de adopción, o cambio aos apelidos dos pais adoptivos produce nos nenos unha situación de estabilidade emocional, de que ninguén os vai a abandonar nunca máis, o cal repercute no seu benestar e calidade de vida ao reforzar o vínculo cos seus adoptantes. O feito de que houbera un retraso de case oito anos en resolver o proceso de adopción estaba a causar secuelas nos nenos que poderíanse interpretar como actos de neglixencia e malos tratos por parte das administracións que deberían garantir a protección dos menores.

No informe achegado pola Administración sinálase que a sentenza do Xulgado de Primeira Instancia de setembro de 2020, resume no seu antecedente de feito segundo os principais feitos do procedemento xudicial que condiciona a resolución definitiva do procedemento de adopción.

Admitida a trámite a demanda contra adopción presentada polo pai biolóxico, mediante decreto, formulou contestación o Ministerio Fiscal e o Letrado da Xunta mediante escrito

de oposición á demanda formulada. Solicitouse a realización da proba psicosocial do IMELGA, así como a emisión de oficios por parte do concello no que no momento de presentarse a demanda se encontraba o demandante e a nai dos menores. Aportouse o domicilio da nai ao interesar que fora citada para intervir no procedemento.

Sinalouse vista para xuño de 2016, que houbo de suspenderse por solicitar a nai xustiza gratuíta. Intentouse notificar a resolución á nai, pero ata en dúas ocasións foi negativa, sendo necesario que o actor dera novos domicilios.

Sinalouse novamente vista para febreiro de 2020, e novamente se suspendeu por non ter resolta a concesión ou non da xustiza gratuíta. Recoñecida a mesma, presentouse contestación á demanda en xullo de 2020.

Informa a consellería que a resolución do expediente de adopción está determinada pola finalización do proceso xudicial. Á vista da dilación desta, o xefe do Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Xefatura Territorial da Consellería de Política Social remitiu en outubro de 2019 ao Xulgado de Primeira Instancia escritos polos que a familia solicitaba que o caso se resolvese con carácter de urxencia.

En xullo de 2020, nove meses despois, o xefe do servizo remitiu ao mesmo órgano xudicial un informe de data do mes de marzo no que o equipo técnico de menores encargado dos expedientes de adopción na Xefatura Territorial dá conta da situación da familia das persoas menores e a familia acolledora. Ao tempo, o xefe do servizo solicita do xulgado que se lle dea a maior dilixencia posible á tramitación do procedemento de adopción, dado o excesivo período de tempo transcorrido dende que se iniciou en xuño de 2013, e á vista dos efectos negativos que esta circunstancia está a producir na unidade familiar.

Á vista do anterior, conclúe o informe que a dilación neste procedemento se debe ao longo e complexo procedemento xudicial. Finalmente, por sentenza da Audiencia provincial de marzo de 2021, se desestiman os recursos de apelación interpostos polos proxenitores biolóxicos e adquire firmeza por dilixencia de ordenación dese órgano xudicial do mes de maio de 2021. No mes de maio o Xulgado de primeira instancia acusou recibo da dita firmeza. Ao pouco tempo ditouse o auto de adopción.

Malia o retraso producido no ámbito xudicial e a falta de impulso por parte da administración que tiña a tutela dos nenos, pasaron varios anos ata que o xefe do Servizo de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica da Xefatura Territorial da consellería remitiu en outubro de 2019 ao Xulgado de Primeira Instancia os seus escritos solicitando que o caso se resolvese con carácter de urxencia, cando tería que ser o propio servizo o que tentase axilizar a resolución xudicial sobre a proposta de adopción ao ser a propia administración parte neste procedemento. En conclusión, seguiu a actuar baixo o impulso da familia no canto de facelo como a entidade pública que tiña a tutela dos menores e a obriga principal de velar polo seu benestar.

E. Discrepancias entre os equipos e os recursos residenciais

Iniciouse un expediente de queixa como consecuencia dun escrito referente ao desacordo coa actuación do Servizo de Menores respecto de dous irmáns tutelados residentes na casa de familia dunha fundación de apoio á infancia.

Nesa queixa, esencialmente, indicaba o desacordo coa duración da intervención, 4 anos e 9 meses en acollemento residencial, case a metade da súa vida tutelados e sen unha opción clara de futuro, a mesma que tiñan cando entraron.

O Plan de Caso inicial formulouse como "posible reintegración familiar" pendente da evolución dos pais nos seus respectivos plans de traballo. No plan de mellora familiar sinalábanse todas as áreas (vivenda, emprego, saúde e educación) e a revisión estaba prevista para xullo de 2017. Despois de 4 anos de intervención a Administración decidiu cesar o traballo coa familia de orixe, descartando "de facto" a reintegración.

Sen embargo, o que parecía indicar un cambio no obxectivo da intervención cara unha separación definitiva non se concretou nun plan de traballo coordinado cos axentes acolledores dos nenos nin coas familias. O Plan de Caso permaneceu inalterable como "posible reintegración familiar", deixando aos nenos sen unha perspectiva clara sobre o seu futuro inmediato, sen un obxectivo de intervención definido nin unha previsión de saída a medio prazo. A ausencia de planificación da intervención veu acompañada dun réxime de visitas, saídas e comunicacións sen obxectivos claros, que sufriu varias modificacións totalmente desacompasadas coa situación e a evolución real dos proxenitores e dos nenos.

Segundo refiren os informes emitidos pola dirección e o equipo educativo do centro de protección, dende o seu ingreso, a evolución dos menores foi favorable. Sen embargo, nos últimos informes, apreciase que a súa estabilidade emocional se viu afectada, polo que se reclamaba unha pronta solución para o seu futuro.

Tendo en conta todas estas valoracións, o Equipo Técnico de Menores (ETM) propuxo someter á consideración da Comisión de Propostas de Especial Transcendencia a proposta de mantemento da tutela pública dos menos e autorizar a súa convivencia co seu pai, cesando, deste xeito, o exercicio da garda na casa de familia. O informe remata indicando que os centros residenciais teñen un labor imprescindible no exercicio da garda dos menores, pero recoñece dificultades relacionadas coa coordinación e comunicación na intervención nalgúns casos.

Do anterior derívase un desacordo entre o equipo técnico e o centro residencial que debe ser corrixido axiña, procurando a máis estreita colaboración na determinación do interese dos nenos, no recíproco apoio nas decisións que se adopten, que deben ser debatidas e acordadas conxuntamente, e na garantía de que o traballo de colaboración entre as entidades e a administración ten como obxectivo exclusivo o seu benestar, que pasa pola

escoita dos desexos e necesidades dos menores. É certo que a tutela é responsabilidade da entidade pública pero o exercicio desta debe ponderar que o coidado real e inmediato dos nenos se produce nun marco de convivencia no centro residencial coas persoas nas que se delega a garda que son quen mellor coñecen o contexto no que se desenvolven a diario as súas vidas.

F. A formalización do cese dos acollementos familiares

Nalgúns servizos de menores prodúcense prácticas inadecuadas en relación co cese dos acollementos e distintos criterios sobre a separación dos nenos da familia acolledora. Con todo, unha situación que se opón á normativa vixente é o cese non formalizado dos acollementos.

Nun escrito de queixa, a promotora do expediente indicaba que desde o ano 2016 formaban parte das familias de acollida da provincia de Pontevedra, pero non foi ata o ano seguinte cando iniciaron o seu primeiro acollemento que durou 16 meses. En novembro de 2019 volveron acoller a un bebé de tan só 15 días. Este acollemento ía durar máis dun ano, segundo a previsión do Servizo de Menores e por tal motivo solicitou unha baixa de maternidade.

Transcorrido un mes dese novo acollemento desde o Servizo de Menores de Vigo, citaron á persoa que promove este expediente e ao seu marido para unha visita de rutina á que debían acudir co menor. Así o fixeron e unha vez alí, e sen ningunha información anterior comunicóuselles de forma verbal que se finalizaba ese acollemento. Prohibíronlles ver ao bebé e non lles ofreceron explicacións que xustificasen o devandito cesamento, excepto a indicación de que había un informe negativo do punto de encontro ao que levaran en catro ocasiones ao bebé para ver aos seus pais.

A situación colleunos totalmente por sorpresa e non souberon como reaccionar. Nese momento as técnicas de Cruz Vermella estaban en desacordo coa decisión e trataron de que Menores revogase o cesamento do acollemento. O bebé foi levado por un técnico de Menores a un centro, sen que en ningún momento se lles solicitara información sobre a súa alimentación, horarios ou medicación. Aos dous días chamáronlles a casa solicitando o tratamento especial que o neno tomaba, que non se podía conseguir en ningunha farmacia. Segundo a promotora da queixa, o bebé pasou máis de tres días sen tomar ese tratamento, xa que unha vez entregado en Cruz Vermella, e despois de repetidas chamadas para saber se xa o tiñan, o tratamento seguía alí.

Solicitaron por diversos medios, ao punto de encontro en primeiro lugar, e ao Servizo de Familia de Vigo, unha copia do informe que supostamente orixinou ese cesamento, xa que os datos que se lles deron o día do cesamento eran vagos e incoherentes, e todo oralmente, nada documentado.

O punto de encontro de Pontevedra respondeu á petición de forma negativa, argumentando que era un informe privado que correspondía a Menores. O Servizo de Menores nunca contestou á devandita petición. Logo solicitaron por escrito en rexistro da Xunta, a copia dese informe para saber que datos orixinaron dita decisión e non se lles contestou. Solicitaron unha reunión coa responsable do programa en Galicia pero tampouco tiveron resposta.

Conclúe o escrito de queixa indicando que non había un só informe médico negativo, só un bebé que lles foi entregado con moitos máis problemas de saúde dos que no seu día lles informaron, pero nin un só informe médico que xustificase o cesamento, que se baseou, segundo parece, no informe dunha traballadora do punto de encontro, e coa que ela só estivo en contacto na entrega e recollida do bebé nas visitas aos pais.

Admitida a trámite a queixa, solicitouse informe á Consellería de Política Social sobre os motivos polos que non se deu á persoa que promoveu esta queixa acceso ao informe que determinou o cese do acollemento.

Recibido o informe da consellería, nel manifestase que en decembro de 2019, os acolledores foron citados polo Servizo xunto co menor nas súas dependencias. Naquela ocasión, os técnicos de menores detectaron problemas nutricionais no neno, cun peso moi por debaixo do esperado e cunha acusada falla de resposta á estimulación. O informe indicaba que, durante a entrevista, os responsables do equipo déronlle as explicacións que levarían a motivación do seu cese. Os membros do equipo sinalan que en ningún momento da entrevista os acolledores se cuestionaron a idoneidade dos coidados que lle proporcionaron ao bebé, que no momento do cese tan só contaba cun un mes e medio de vida.

Nesta entrevista explicóuselles que o eventual incumprimento das súas obrigas de coidado e protección implicaban o cese inmediato do acollemento, posto que a Entidade Pública, como responsable legal do menor, tiña o deber de actuar e tomar as correspondentes medidas de protección respecto do menor.

Dada a situación na que se encontraba o neno, na tarde do día 16 de decembro de 2019 foi ingresado nun centro. Mes e medio despois, o centro emitiu o seu primeiro informe do que se dá tamén información, pero que non se aporta por ser este confidencial. En dito documento declarase a boa evolución e adaptación do menor, o cal non amosou dende o primeiro día que entrou no centro ningún problema para comer, feito que foi confirmado polas súas revisións pediátricas periódicas nas que evidenciou o seu crecemento e desenvolvemento físico e cognitivo acorde ao esperable na súa etapa evolutiva.

Por outra banda, en relación á petición que a persoa que promove a queixa fai do informe que deu lugar a finalización do acollemento, a información recibida da consellería sinala que este é de carácter interno e contén información confidencial e de especial protección. Nel faise referencia ás relacións nas visitas realizadas cos pais biolóxicos, o que lle confire un claro carácter confidencial e impide que lle sexa entregado aos acolledores, razón pola

que non se lle facilitou e así se lle fixo saber durante a entrevista mantida en decembro de 2019.

O informe da Administración subliña que en febreiro de 2020 os proxenitores foron derivados ao Programa de Integración Familiar concertado coa entidade Meniños, tendo ambos moi boa vinculación coas intervencións levadas a cabo, acadando os obxectivos establecidos. No momento de remisión do informe, os pais mantiñan visitas semanais ao menor, así como visitas con pernocta durante as fins de semana e durante os períodos de vacacións a causa da súa evolución positiva no programa de integración. Dende a Xefatura Territorial sinalábase igualmente que, dende o principio, os proxenitores se mostraron colaboradores e acataron con bo talante tódalas decisións adoptadas dende o Servizo, feito no que tamén inciden os informes do centro. Daquela, dada a situación exposta, o equipo estaba a valorar a súa reintegración familiar.

Este informe foi trasladado á familia acolledora quen remitiu un novo escrito no que indicaba que o único documento aportado no inicio do acollemento foi o informe de alta do hospital. Achegan co seu escrito unha folla da rehabilitación que tiña que facer o bebé, e que só se lles comunicou unha semana despois de estar na casa cando acudiron á cita coa logopeda. Nesa consulta comentaron que o neno comía moi mal, e foi onde realmente lles explicaron o problema do neno e como axudalo.

Achegaban copia do informe da pediatra do bebé, remitido ao Servizo de Menores cando chamaron pedíndolles que foran a Vigo ao día seguinte co neno, sen mais explicacións. Esa cita no servizo coincidía coa cita do hospital e aínda así deuse prioridade a reunión co Servizo de Menores, polo que a pediatra emitiu un informe contrario a ese desprazamento. Aportaban informe do hospital no que se valorou ao bebé e propúxose complementar a súa alimentación cun suplemento. De feito, o informe médico salientaba a boa técnica e disposición da acolledora, que seguiu en todo momento as instrucións do servizos médicos e dedicou moito tempo á alimentación ao ter que administrar tomas pequenas e frecuentes. O informe médico desaconsellaba o desprazamento ao Servizo de menores á primeira hora do día.

Non hai ningún informe médico que comentase ou insinuase ningunha actuación incorrecta ou fallo importante nos coidados do bebé. Pese a iso, o acollemento cesou abruptamente e sen unha resolución motivada.

En materia de acollemento o artigo 173.4 do Código civil sinala:

> "El acogimiento familiar del menor cesará:
>
> a) Por resolución judicial.
>
> b) Por resolución de la Entidad Pública, de oficio o a propuesta del Ministerio Fiscal, de los progenitores, tutores, acogedores o del propio menor si tuviera suficiente madurez, cuando

> se considere necesario para salvaguardar el interés del mismo, oídos los acogedores, el menor, sus progenitores o tutor. (…)"

Xa que logo, debe existir unha resolución administrativa formalmente tal, que non se deu neste caso.

No informe da Administración consta que a finalización do acollemento foi comunicada verbalmente na reunión mantida o 16 de decembro de 2019. O informe fai referencia a outro documento de carácter interno que contén información confidencial, e de especial protección, elaborado polos técnicos do punto de encontro no que se fai referencia ás relacións nas visitas realizadas cos pais biolóxicos. Resulta claro que este informe ten carácter confidencial e non ten porqué ser entregado aos acolledores. Sen embargo, este informe non pode ser confundido co que debe fundamentar e motivar a decisión de cesar un acollemento familiar.

A Lei de protección xurídica do menor recolle no seu artigo 20 bis os seguintes dereitos:

> "1. Los acogedores familiares tendrán derecho a:
>
> a) Recibir información acerca de la naturaleza y efectos del acogimiento, así como preparación previa, seguimiento y apoyo técnico especializado durante y al término del mismo. En el caso de menores con discapacidad, los acogedores tendrán derecho a orientación, acompañamiento y apoyo adaptados a la discapacidad del menor.
>
> b) Ser oídos por la Entidad Pública antes de que ésta adopte cualquier resolución que afecte al menor, especialmente antes de modificar o suspender temporalmente el régimen de visitas o de relación o comunicación con la familia de origen.
>
> c) Ser informados del plan individual de protección así como de las medidas de protección relacionadas con el acogimiento que se adopten respecto al menor acogido, de las revisiones periódicas y a obtener información del expediente de protección del menor que les resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones, a excepción de aquellas cuestiones relacionadas con el derecho a la intimidad de terceros y a la protección de datos de carácter personal.
>
> d) Ser parte en todos los procesos de oposición a las medidas de protección y a la declaración de situación de desamparo del menor acogido y en todos los procesos de oposición relacionados con la medida de acogimiento familiar permanente con funciones de tutela que tenga formalizada.
>
> e) Cooperar con la Entidad Pública en los planes de actuación y seguimiento establecidos para el acogimiento.
>
> f) Disponer de la documentación identificativa, sanitaria y educativa del menor que acogen."

O acollemento familiar é un pacto que a entidade pública competente en cada Comunidade Autónoma propón celebrar aos acolledores, os proxenitores ou o titor do acollido, intervindo ela mesma na conclusión do negocio. Este é o criterio mantido polo Tribunal

Constitucional, na Sentenza do 20 de maio de 2002 ao sinalar que: «o acollemento e o noso Ordenamento, despois das reformas levadas a cabo pola Lei 21/ 1987, do 11 de novembro e pola Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro , é un negocio xurídico pertencente ao dereito de familia, de carácter persoal e temporal, que as entidades en materia de protección infantil en cada Comunidade Autónoma propoñen celebrar aos acolledores e aos proxenitores dos acollidos, para que aqueles, con ou sen contraprestación económica, reciban na súa casa a un neno, e o coiden como si se tratase dun fillo durante o tempo que o negocio se manteña vixente. Así resulta do artigo 173 CC, precepto no que se impoñen aos acolledores os deberes de velar polo acollido, telo na súa compañía, educalo e procurar para el unha formación integral, sen que por iso necesariamente o acollido perda o seu *status familiae*».

A constitución administrativa do acollemento require a proposta da entidade pública, o consentimento das persoas que reciban ao menor en acollemento e o deste, se é maior de doce anos, así como o dos pais do menor, cando fosen coñecidos e non estivesen privados da patria potestade.

Á vista desta natureza de negocio xurídico articulado sobre a base dun expediente administrativo de protección, os actos relativos á constitución e cesamento do acollemento deben estar formalizados e motivados.

En conclusión, recomendouse á Consellería de Política Social que cando a Entidade Pública acorde a finalización dun acollemento familiar formalice dita decisión por medio dunha resolución administrativa na que se motive o cesamento e se ofrezan os correspondentes recursos ao igual que a súa constitución na vía administrativa se leva a cabo nun contrato formalizado. No momento do peche da anualidade, a resolución está pendente de resposta.

3. A PROTECCIÓN DO DEREITO Á INTIMIDADE DAS PERSOAS MENORES

Trátase dunha cuestión que non foi abordada ata o de agora en disposicións regulamentarias específicas sobre o uso de determinados espazos pero que pode ser fonte frecuente de conflitos, por mor dunha crecente sensibilidade social respecto da intimidade dos menores e a súa protección integral. En particular, evitando calquera contexto no que se poidan producir condutas sexuais inapropiadas por parte de persoas adultas.

Recibiuse unha queixa na que o pai dun menor de oito anos de idade reclamaba polo feito de que as piscinas públicas de Santa Isabel carecen de vestiarios para nenos debendo cambiarse e ducharse no mesmo lugar que os adultos. Isto provoca de xeito evidente unha total indefensión á privacidade e intimidade e dereitos do menor.

Ante iso, solicitamos información a ese concello, que xa nola remitiu. En síntese, ponse de manifesto que a piscina municipal de Santa Isabel, sendo un equipamento de titularidade municipal, está a ser xestionada desde o ano 2001 por unha sociedade mixta, polo que non

é competencia directa do Departamento de Deportes. Segundo se ten constancia, a última remodelación integral dos vestiarios acometeuse no ano 2001, xunto coa remodelación e mellora integral do complexo.

O informe considera que, se ben o formulado no escrito de queixa é lóxico e razoable, a pesar de que non existe unha obriga normativa ao respecto, a súa execución dependerá de trámites previos que determinen as posibilidades técnicas do recinto e da correspondente dotación orzamentaria necesaria para acometer o proposto, se procede. Por outra banda, considérase que por parte da entidade xestora deberá estudarse a implicación desta actuación e como pode afectar á dinámica de ocupación integral do complexo, dado que os vestiarios son zonas de servizo non só para a piscina de uso colectivo, senón que dan cobertura ao resto de espazos deportivos do complexo de Santa Isabel. Xa que logo, informouse que se daría traslado da queixa á empresa xestora para a súa valoración e estudo, nos termos oportunos.

Do informe do concello se deriva que non existe ningunha normativa no ámbito das instalacións deportivas de titularidade municipal que esixa vestiario infantil nin especificación algunha relativa á utilización compartida de vestiarios por persoas adultas e menores. Tampouco parece que se estableza dita esixencias no Prego de Prescricións Técnicas do contrato de xestión do servizo público.

A referencia máis aproximada a esta cuestión atopámola en diversa normativa e documentación sobre instalacións deportivas e para o esparexemento (NIDE) elaborada polo *Consejo Superior de Deportes* (CSD), organismo autónomo dependente do *Ministerio de Cultura y Deporte*. Esta normativa ten como obxectivo definir as condicións regulamentarias, de planificación e de deseño que deben considerarse na construción de instalacións deportivas en todos aqueles proxectos que se realicen total ou parcialmente con fondos do *Consejo Superior de Deportes* e en instalacións deportivas nas que se vaian celebrar competicións oficiais dirixidas pola Federación Deportiva nacional correspondente, que é quen ten competencias para homologar a instalación.

Pola súa banda, as normas de proxecto serven como manual de referencia na planificación e realización de todo proxecto dunha instalación deportiva, sendo de aplicación en todos aqueles proxectos que se realicen total ou parcialmente con fondos do *Consejo Superior de Deportes* e todos aqueles proxectos de instalacións que se constrúan para competicións oficiais rexidas pola Federación Deportiva nacional correspondente.

Deste xeito na NIDE 3, non como regulamento senón como norma de proxecto de piscinas, existe un epígrafe referido a piscinas cubertas, no que se atopa un apartado (7) relativo a condicións de deseño, características e funcionalidade das piscinas cubertas. Dentro deste apartado 7, sitúase o subapartado (7.11) referido a vestiarios e aseos no que se sinala que os vestiarios haberán de ter as dimensións adecuadas para un certo número de usuarios en función do aforo, o cal é proporcional aos metros cadrados de lámina de auga.

Así se establece que o número de usuarios previstos para os vestiarios obtense dividindo os metros cadrados de lámina de auga por 6. E este resultado, á súa vez, repártese ao 50% entre vestiarios masculinos e femininos debéndose habilitar unha superficie por cada vestiario de 1 metro cadrado por usuario. A continuación precísase que o espazo de vestiarios pode subdividirse en zonas non inferiores a 20 m² mediante elementos separadores lixeiros, conectadas entre si para usos diferenciados (vestiario infantil, socios, etc.)

Así pois, as previsións das normas NIDE como referencia á hora de elaborar proxectos de instalacións deportivas deixan ás claras a división de vestiarios por sexos, pero sen establecer ningunha indicación nin diferenciación por idade das persoas usuarias. Contémplase a posibilidade de diferenciación dun vestiario infantil, pero sen recoller maior precisión respecto diso.

Resulta evidente que a división dos vestiarios por sexos responde aos usos e normas de comportamento normalmente aceptadas na sociedade. Pola súa parte, existen tamén prescricións técnicas en materia de accesibilidade para persoas con mobilidade reducida que derivan da actual lexislación e do principio de deseño para todos.

Porén, a práctica habitual do deporte por persoas de menor idade non esta abordada no asunto concreto das instalacións auxiliares como aseos e vestiarios. De feito, cando se trata de nenos ou nenas de pouca idade acceden aos mesmos acompañados dos seus pais, nais, ou persoas adultas responsables do seu coidado, utilizando o vestiario correspondente ao sexo do adulto responsable. A partir de certa idade, conforme as persoas menores van adquirindo autonomía persoal adoitan ir en solitario a estas instalacións accesorias, en función do respectivo sexo, o cal pode ocasionar unha situación como a descrita na queixa. No actual contexto social é habitual que as persoas menores de idade participen en actividades deportivas ou de lecer, ás que en ocasións acoden soas e outras veces van acompañadas das persoas adultas responsables do seu coidado, ou realizando a actividade en grupo baixo a supervisión de monitores ou coidadores.

O propio informe do técnico do Departamento de Deportes do Concello de Santiago considera que o formulado no escrito de queixa é lóxico e razoable, a pesar de que non existe unha obriga normativa ao respecto. As mesmas razóns polas que se considera adecuado separar aseos e vestiarios para persoas de distinto sexo xustifican un uso diferenciado e non compartido entre adultos e menores.

Nosa obrigada perspectiva de defensa dos dereitos das persoas leva a salientar o recoñecemento da dignidade da persoa e do libre desenvolvemento da súa personalidade como fundamento da orde política (artigo 10 da Constitución); e a protección integral das persoas menores (artigo 39 da Constitución), especificando a Lei Orgánica 1/1996 de Protección Xurídica de Menor, no seu artigo 4.1, que as persoas menores teñen recoñecido o citado dereito.

Este marco normativo a prol da protección da intimidade dos menores baseado no seu interese superior que prevalece sobre outros intereses concorrentes, é o apoio xurídico para desenvolver unha normativa específica cando o usuario das instalacións deportivas ou de lecer sexa menor de idade. As solucións técnicas son múltiples e deben ser avaliadas pola administración pública titular da instalación en función das posibilidades materiais e físicas dos espazos, delimitando unha zona diferenciada cando fose viable, tramos horarios ou condicións de uso das instalacións (con peche de espazos interiores) para protexer a intimidade dos menores respecto das persoas adultas.

Consideramos precisa unha regulación mínima que contemple o dereito das persoas menores ao uso de tales instalacións accesorias, sen limitacións por razón da súa idade. Habería que diferenciar os menores ata certa idade, que poderían concorrer acompañados das persoas adultas responsables do seu coidado como garantes da súa intimidade e do uso conveniente das instalacións; e, por outra parte, os menores a partir da idade en que se supón unha autonomía suficiente. Neste caso habería de asegurarse que puidesen concorrer sos aos vestiarios e aseos diferenciados en función do sexo, con normalidade e sen risco de incidentes con adultos.

Como conclusión, fixemos chegar ao Concello de Santiago de Compostela a recomendación de que se inclúan nas ordenanzas municipais reguladoras do uso de instalacións deportivas ou de lecer, xa existentes ou futuras, as condicións de uso de vestiarios e aseos por persoas menores de idade coa finalidade de garantir a súa privacidade e intimidade, evitando o uso compartido destas instalacións auxiliares entre adultos e menores, efectuando as adaptacións precisas nos regulamentos internos ou pregos de prescricións técnicas das instalacións deportivas ou de lecer de titularidade municipal.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7317/21	Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que se inclúan nas ordenanzas municipais reguladoras do uso de instalacións deportivas ou de lecer, xa existentes ou futuras, as condicións de uso de vestiarios e aseos por persoas menores de idade coa finalidade de garantir a súa privacidade e intimidade, evitando o uso compartido destas instalacións auxiliares entre adultos e menores, efectuando as adaptacións precisas nos regulamentos internos ou pregos de prescricións técnicas das instalacións deportivas ou de lecer de titularidade municipal.	Concello de Santiago de Compostela 20/09/2021	Pendente	Q/7317/21
Q/6405/21	Recomendación dirixida á Consellería de Política Social para que cando a Entidade Pública acorde a finalización dun acollemento familiar formalice dita decisión por medio dunha resolución administrativa na que se motive o cesamento e se ofrezan os correspondentes recursos ao igual que a súa constitución na vía administrativa se leva a cabo nun contrato formalizado.	Xunta-Consellería de Política Social 27/12/2021	Pendente	Q/6405/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/5186/20	Procedemento para a axuda da tarxeta benvida.	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021
Q/292/21	Non tramitación da tarxeta benvida e falta de resposta á documentación presentada na sede electrónica	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021

EMPREGO PÚBLICO E TRABALLO

I. INTRODUCIÓN

Se no ano 2020 producíronse gravísimos efectos sobre o emprego e a actividade económica, sen dúbida o ano 2021 será recordado como un ano cheo de incertezas: sanitarias, económicas e sociais. Incertezas provocadas pola evolución da pandemia con períodos de remisión e novos picos de contaxios que obrigaron a elevar as cautelas e restricións modificando -cando non impedindo totalmente- o cumprimento dos calendarios previstos por parte das distintas administracións públicas para recuperar a actividade normal en todos os eidos.

Así, como non podía ser menos, estas incertezas chegaron tamén ao eido do emprego público, con novos adiamentos de procesos selectivos, dificultade á hora de completar os que estaban paralizados e de impulsar outros novos. Esta situación sumouse, nalgúns procesos, a retrasos acumulados previos á pandemia e que provocaron queixas de persoas referindo os prexuízos persoais e laborais que estes adiamentos lles producía.

Con todo, foron moitos os procesos selectivos que se desenvolveron ao longo do ano 2021, por parte do conxunto das administracións públicas de Galicia. Unha vez máis reiteramos que, tal e como é a nosa obriga, desde esta institución velamos polo cumprimento da garantía do principio de igualdade no acceso á función pública, de acordo cos principios de mérito e capacidade, así como pola efectividade dos dereitos e deberes do persoal público. Desde esta función de supervisión, insistimos un ano máis na necesidade de garantir a transparencia dos procedementos selectivos así como o acceso das persoas interesadas a toda a información á que teñen dereito.

Continuamos, un ano máis, a estreita colaboración coa oficina do *Defensor del Pueblo*, a quen se lle deu traslado dun total de 56 asuntos, vinculados basicamente a tres situacións: queixas polas dificultades á hora de tramitar as prestacións dependentes do INSS, desacordos na finalización das baixas laborais sen contar coa alta médica e mesmo sen ter sido a persoa diagnosticada, e queixas relacionadas co desenvolvementos dos procesos selectivos para incorporar persoal ás empresas públicas, nomeadamente a Navantia.

No que atinxe ás prestacións dependentes do Estado cabe subliñar, unha vez máis, as dificultades e retrasos na tramitación do ingreso mínimo vital (IMV), situación especialmente preocupante dadas as necesidades das persoas que o solicitan, e o envío ao *Defensor del Pueblo* das sinaturas recollidas en Galicia pola chamada *"Mesa Estatal por el Blindaje de las Pensiones"*, colectivo que levou a cabo distintas mobilizacións en todo o país e que rexistrou a través desta institución as sinaturas recollidas nestes últimos tres anos.

Finalmente, non podemos rematar esta introdución sen facer referencia ao impacto sobre o persoal temporal público da *Sentencia 167/2021 do TSXG Administrativo Sección 1ª* que recoñece ao persoal laboral temporal e ao persoal interino da Administración Xeral da

Xunta de Galicia o dereito a participar no recoñecemento dos graos da carreira profesional e, en moita maior amplitude, a *Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público* que foi publicada no BOE o 30 de decembro de 2021 e que, sen dúbida, centrará moita da nosa actividade ao longo do ano 2022.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	508		422	
Admitidas	439	86%	353	84%
Non admitidas	13	2%	13	3%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	56	11%	56	13%

Dos datos cuantitativos do ano 2021 reflíctese un incremento no número de asuntos que chegaron a esta institución en máis dun 24% con respecto ao ano anterior e un 33% máis de queixas admitidas que no pasado ano, o que da conta da notable actividade da área. No que se refire ás inadmisións, foron un total de 13 queixas, apenas un 3% dos asuntos; a maioría das queixas non admitidas foron por non existir actuación previa da administración ou por tratarse de cuestións que afectaban exclusivamente a particulares.

Un 13% dos asuntos que chegaron a esta institución foron remitidos ao *Defensor del Pueblo*, ao que se lle deu traslado daqueles asuntos competencia da Administración Xeral do Estado e que, en esencia, refírense a tres situacións:

- As dificultades e retrasos na tramitación das prestacións dependentes da Seguridade Social - especialmente o IMV e as prestacións familiares- e desacordos nos cálculos de pensións así como embargos das mesmas. Varias foron as queixas, tamén en torno á tramitación das prestacións dependentes do SEPE, por desemprego ou cese de actividade das empresas.
- O segundo grupo de queixas ten que ver coas decisións do INSS nas solicitudes de incapacidade permanente ou absoluta ou a finalización das baixas médicas en contra da opinión facultativa ou mesmo sen que a persoa chegara a ser diagnosticada.

- Finalmente presentáronse varias queixas que tiñan que ver co desenvolvemento dos procesos selectivos das empresas públicas estatais e, dun xeito específico, con procesos selectivos en Navantia

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	356	81%	270	77%
En trámite	83	18%	83	23%

Tal e como figura no cadro, concluíronse un total de 270 asuntos, entre eles varios presentados por grupos de persoas afectadas por unha mesma situación, como foi o caso de persoas interesadas nos nomeamentos eventuais de persoal auxiliar administrativo para o SERGAS, afectadas polos chamamentos de persoal eventual subalterno na mesma Consellería, desacordos na puntuación de méritos do persoal que optaba ao concurso de traslados ou en distintos procesos de consolidación de emprego.

De todos os asuntos rexistrados no 2021, 83 seguían a súa tramitación ao finalizar o ano; cómpre salientar que practicamente a metade das mesmas foran rexistradas no mes de decembro o que fixo imposible contar cos informes preceptivos e concluír estes expedientes.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2015	0	1	1	1	0
2019	1	4	5	5	0
2020	85	10	95	91	4

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Como xa dixemos con ocasión de informes anteriores, a gran pluralidade de asuntos que buscan o amparo e a mediación da Valedora e que corresponden a esta área obrigan a un exercicio de concreción de elección daqueles asuntos máis relevantes, cuantitativa ou

cualitativamente. Así, pasamos a abordar aquelas cuestións que consideramos de maior interese para este informe.

1. DESACORDOS COS PROCESOS SELECTIVOS

A. Os procesos selectivos e a pandemia

Como explicamos ao inicio do capítulo, as restricións sanitarias a causa da pandemia provocada polo Covid-19 incidiron de maneira moi notable no desenvolvemento dos procesos selectivos do conxunto das administracións públicas. Coa chegada do ano 2021 e a melloría sanitaria, a reanudación dos procesos puxo de manifesto, de novo, a pegada que a pandemia tiña deixado. Traemos aquí unha mostra de expedientes de queixa que poden ilustrar a importancia desa pegada. Preocupación pola saúde e as cautelas sanitarias, polos retrasos das probas, polos adiantos das mesmas ou pola baremación dos méritos acadados polos distintos grupos de profesionais que mantiveron os servizos públicos ao longo destes difíciles dous anos. Velaquí unha mostra das mesmas.

Un grupo de persoas interesadas presentaron unha queixa polo que entendían como vulneración do principio de igualdade pola premura na convocatoria das probas do proceso selectivo ao corpo facultativo de grao medio da escala de técnicos facultativos de servizos sociais, especialidade de enfermaría. Tratábanse de participantes no proceso regulado pola Orde do 31 de outubro de 2019 na que se convocou o proceso selectivo para o ingreso, pola quenda de acceso libre e promoción interna, no corpo facultativo de grao medio da escala de técnicos facultativos de servizos sociais, especialidade enfermaría, da Administración especial da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia (subgrupo A2). As persoas interesadas nas queixas afirmaban que a consellería viña de convocar o exame publicando a data tan so 25 días antes do mesmo, que as persoas que estiveran traballando en primeira liña durante a pandemia non tiveran tempo de preparar as probas, e por elo sentíanse discriminadas. No seu informe, a consellería sinalaba que o proceso tíñase convocado e iniciado previo a que fora decretado o estado de alarma; que mesmo o 26 de outubro de 2019 se constituíra o Tribunal; que a través da páxina web da Consellería de Facenda e Administración Pública se foi informando da paralización e da reanudación das probas en todos os procesos afectados; que a Base 11.1.1.1 da convocatoria indicaba que o exercicio debía realizarse como máximo corenta (40) días hábiles desde a constitución do Tribunal e que tiñan pasado 15 meses; que agora dábase un prazo suficiente de 25 días. Os expedientes de queixa concluíronse tras a recepción do informe da Administración.

Importante tamén foi o número de persoas que reclamaron diante desta institución polo seu desacordo coa puntuación específica outorgada no concurso-oposición do Sergas na categoría de Traballador/a social polos servizos prestados nesa mesma categoría

durante a situación de emerxencia sanitaria. A administración, no seu informe, indicaba que ao abeiro do disposto na disposición final cuarta da Lei 4/2021, do 28 de xaneiro, de medidas fiscais e administrativas (DOG nº 19, do 29 de xaneiro) e logo da súa negociación coas organizacións sindicais representadas na Mesa Sectorial de Sanidade, incluíuse como mérito, no apartado de experiencia profesional da fase de concurso, unha "puntuación específica por prestación de servizos durante a situación de emerxencia sanitaria orixinada polo coronavirus SARS-CoV-2" cuxa finalidade é recoñecer e premiar nos procesos de selección fixa para o acceso ás categorías sanitarias e de xestión e servizos con atención directa ao usuario, o compromiso, esforzo e dedicación daqueles/as profesionais destas categorías que participaron e se implicaron, de forma efectiva, na atención derivada da situación excepcional de emerxencia sanitaria provocada pola COVID-19, durante o período no que se estendeu a vixencia do estado de alarma. A Administración razoaba no seu informe que o que daba dereito a dita puntuación específica non era só a participación nos procesos de selección fixa das categorías citadas, senón ter acreditado tamén a prestación efectiva de servizos nas mesmas, e non en calquera outra, durante o período comprendido entre o 14 de marzo de 2020 e o 9 de maio de 2021.

A preocupación pola saúde e polas medidas sanitarias previstas á hora de desenvolver os procesos reactivados estaba na orixe dun grupo de queixas presentadas diante da Consellería de Cultura, Educación e Universidade, despois da publicación da Orde do 5 de marzo de 2021 pola que se modificaba a Orde do 24 de febreiro de 2020, pola que se convocaban distintos procedementos selectivos. As persoas interesadas manifestaban os posibles riscos de contaxio nas probas, o descoñecemento dos protocolos preventivos e o perigo que podía supor o feito de contar con persoas doutras CCAA para a composición dos tribunais. A consellería informou da aprobación do Protocolo de adaptación á nova situación orixinada pola pandemia COVID-19 para a celebración das probas dos procesos selectivos derivados das ofertas de emprego público docente dos corpos que imparten as ensinanzas reguladas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, da Comunidade Autónoma de Galicia, dalgunhas medidas recollidas no mesmo e de que a presencia de persoas alleas á Comunidade sería moi minoritaria e sempre para completar tribunais.

B. Desacordo co desenvolvemento dos procesos selectivos

Non foi só a pegada da pandemia o único motivo á hora de que participantes en distintos procesos selectivos solicitaran a mediación desta institución. Como explicamos anteriormente, os desacordos co desenvolvemento dos procesos selectivos teñen dado lugar a un número importante de queixas que, en algúns casos, obrigou a unha actuación por parte desta institución diante das administracións e noutras foi resolta de maneira positiva pola administración afectada. Isto último tivo lugar nunha queixa presentada por varias persoas contra o retraso na data da proba selectiva do persoal funcionario subalterno da Administración xeral da C.A. de Galicia. Xa temos indicado os problemas que provocan os retrasos nos procesos selectivos e así, unha das persoas interesadas, promoveu unha queixa neste caso indicando "*a incerteza que ocasiona a tardanza na*

fixación da data do exame do proceso selectivo para o ingreso na agrupación profesional de persoal funcionario subalterno da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia está provocando estrés e ansiedade nos aspirantes, máxime tendo en conta que xa se celebraron varios exames doutros procesos selectivos". As queixas presentáronse no mes de abril e no mes de xuño, a Consellería de Facenda e Administración Pública informaba que o motivo do retraso tiña sido por causa das restricións sanitarias e que consultadas as autoridades sanitarias tíñase xa fixada a data do 4 de xullo para a realización das probas, en quendas de mañá e tarde, nas sedes de Santiago, Lugo e Silleda. Xa que logo, concluíuse positivamente.

Noutras ocasións, os informes e as explicacións das administracións requiridas deron paso á conclusión do expediente de queixa. Tales foron os casos das presentadas a propósito do proceso selectivo para o ingreso no corpo facultativo superior da escala de facultativos de Servizos Sociais, especialidade Psicoloxía, da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo A1 así como no proceso selectivo de acceso libre do corpo auxiliar da Administración Xeral da Comunidade Autónoma no subgrupo C2 nos que as queixas presentadas non viñan precedidas de actuación algunha diante da administración convocante nin fronte á aprobación das bases nin con posterioridade ao exercicio, nos días habilitados para presentar alegacións diante do Tribunal.

Situación parella á anterior formulouse nunha queixa presentada por un proceso selectivo convocado polo Concello de Fene no que a persoa interesada non presentara recurso nin fronte ás bases nin na fase de concurso que era o obxecto da queixa. Cómpre lembrar que, como norma xeral, as bases da convocatoria constitúen a norma de desenvolvemento do proceso selectivo e obrigan a todos os participantes e á Administración. Con carácter xeral, o momento da súa eventual impugnación é o de aprobación e publicación das bases aínda que, de xeito excepcional e segundo a xurisprudencia, o recurso contra as bases pode realizarse nun momento posterior, por exemplo, o de valoración da fase de concurso. Porén, os requisitos da xurisprudencia para dita impugnación convértena en excepcional, posto que deben cumprirse estritamente as esixencias desa xurisprudencia. Por outra banda, os actos do tribunal na fase de concurso son actos de trámite alegables nos prazos previstos nas bases.

C. Documentación das probas prácticas

A non documentación das probas prácticas ou das entrevistas nos procesos selectivos ten sido fonte de discrepancias e de queixas. Nese sentido, desde esta institución temos impulsado varias resolucións indicando a conveniencia de documentar a través de gravacións ou vídeos estas probas. Tal suxestión foi remitida ao Concello de Ribeira de Piquín ante a queixa dunha persoa participante no proceso selectivo para un obradoiro de emprego, entendendo que a puntuación outorgada á entrevista era desmesurada. O propio

informe da Administración sinalaba ao respecto da valoración da entrevista: *"os factores a valorar en conxunto polo Tribunal a hora de puntuar a entrevista persoal son moi diversos, sendo moitos deles subxectivos e parcialmente abstractos, como as ganas do aspirante percibidas á hora de acadar o posto de traballo, predisposición na forma de responder ás preguntas do tribunal, soltura na comunicación e argumentación das mesmas polos aspirantes, e actitudes diversas observadas polos membros da Comisión de Avaliación."*

Desde esta institución remitiuse ao concello a suxestión seguinte: *"Que respectando a independencia e discrecionalidade técnica na actuación dos órganos de selección de persoal da administración pública, a fin de certificar que a selección se leva a cabo coa máxima transparencia, e sen prexuízo do levantamento da correspondente acta, e dentro das posibilidades materiais en cada caso, sería aconsellable que se proceda a documentar (a través de vídeos, audios...) a realización de probas coma entrevistas, ou outras de carácter práctico, relacionadas coas tarefas a desempeñar no posto de traballo que teñan como finalidade a avaliación das competencias e destrezas profesionais dos aspirantes á hora da súa adecuación os postos de traballo."*

A suxestión foi aceptada polo concello e pode atoparse o texto completo da mesma no enlaces ao fin deste informe.

A mesma suxestión foi remitida ao Concello de Verea nunha queixa sobre supostas irregularidades nun test dun proceso selectivo para a provisión dun posto de auxiliar administrativo (C2) de carácter interino, queixa na que o interesado poñía en cuestión as puntuacións outorgadas a través da entrevista, a maiores doutros desacordos co desenvolvemento da proba. Neste caso, o concello reflectiu nun informe o contido pormenorizado da entrevista realizada á persoa que presentou a queixa e, recibida a suxestión, esta foi tamén aceptada.

As queixas sobre a non documentación das probas prácticas estendéronse a outras administracións, como é o caso da Consellería de Cultura, Educación e Universidade, a causa dos procesos selectivos para o acceso ao corpo de profesorado de Ensinanzas Profesionais de Música, na especialidade de Canto, que tiveron lugar no Conservatorio da Coruña e na especialidade de saxofón celebrada en Vigo. Nestas queixas, ademais doutras circunstancias que sinalaron as persoas interesadas, a non documentación das probas prácticas foi posta en cuestión como un dos elementos que merecían unha investigación por parte desta institución. A conclusión destes expedientes está pendente de informes da consellería, do que se dará conta no informe do vindeiro ano.

D. Convocatoria de prazas para policía local

As restricións consecuencia da pandemia obrigaron ao adiamento das probas selectivas para incorporar policías locais aos concellos galegos. Tanto os municipios máis grandes como os más pequenos víronse así dobremente afectados nun área especialmente sensible

para a veciñanza en un momento no que o papel dos corpos e forzas de seguridade tiñan especial relevancia. A maiores, as dotacións de policías locais precisaban ser incrementadas polas dificultades de contratación nos anos anteriores e polas xubilacións. Xa que logo, tanto no 2021 leváronse a cabo varios procesos selectivos algúns dos cales deron orixe a distintas queixas.

As probas convocadas pola AGASP foron obxecto de distintas queixas das que subliñamos dúas: a primeira dun participante en desacordo coa puntuación obtida nas probas físicas, queixa concluída tras o informe da Administración na que se indicaba tanto o procedemento da proba como a presencia de profesionais de Educación Física na avaliación das mesmas. A segunda queixa traía causa do desenvolvemento das probas, en Silleda, nun contexto de pandemia; o interesado manifestaba os posibles riscos para a saúde. A consellería informou das condicións nas que se realizaría a proba: recinto de 20.400 metros cadrados para 980 persoas; cada persoa contaría con 20 metros cadrados e 200 metros cúbicos de aire en renovación, cunha distancia de 5 metros á dereita e esquerda e 3 metros adiante e detrás; 13 portas de acceso e medicións de CO2 previamente e cada hora, polo que se considerou que o proceso contaba coas cautelas debidas.

Relacionadas coas probas da AGASP atópanse tamén as queixas presentadas por participantes nas probas selectivas para tres prazas de policía local por parte do Concello de Monforte, ao coincidir a data sinalada polo concello para a realización das probas coa data previamente elixida pola AGASP para a realización dunha das probas do proceso selectivo que convocaba 56 prazas de policía local para toda Galicia. Como é habitual, parte das persoas tiñan a pretensión de participar en ambos procesos, especialmente tendo en conta a paralización das mesmas durante un ano. Porén, o concello, apelando á súa autonomía e a que a elección desa data non vulneraba ningún precepto legal, decidiu mantela.

A finais do ano 2021, outro proceso selectivo para prazas de policía local, neste caso convocado polo Concello de Vigo, provocou varias queixas ante esta institución, se ben están pendentes de informes municipais para completar a súa tramitación.

E. Incremento do tempo do exame por necesidades especiais

Un dos principais compromisos desta institución é a defensa dos dereitos daquelas persoas que son máis vulnerables por algunha causa social, económica, de xénero ou por algunha discapacidade. Nos capítulos específicos dáse conta de todas as actuacións nese sentido pero traemos aquí unha resolución emitida a causa dunha queixa promovida por unha persoa a quen non se lle concedeu a ampliación do tempo de exame nunha proba convocada pola Consellería de Facenda e Administración pública, malia que si obtivera tal ampliación en varias probas selectivas convocadas por distintos concellos.

A consellería, no seu informe, indicaba que pedira información á Consellería de Política Social, ao respecto do grao de discapacidade recoñecido ao interesado. Desde Política Social indicárase o seguinte: *" (…) conta cun grao de discapacidade recoñecido do 33%, con carácter definitivo dende outubro de 2001, segundo o ditame técnico facultativo do Equipo Técnico de Valoración e Orientación da Discapacidade da Coruña da mesma data".*

A Orde PRE/1822/2006, do 9 de xuño, pola que se establecen criterios xerais para a adaptación de tempos adicionais nos procesos selectivos para o acceso ao emprego público de persoas con discapacidade dispón no seu anexo as adaptacións de tempo segundo deficiencias e grao de discapacidade para exercicios cuxa duración sexa de 60 minutos. Polo súa banda, o punto 1 do apartado terceiro indica que aos efectos da norma enténdese por persoas con discapacidade as que teñan recoñecido un grao igual ou superior ao 33%, incluídos no artigo 1.2 da Lei 51/2003, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal da persoa con discapacidade.

Porén, o grao de discapacidade do 33% que ten recoñecido o interesado desglósase en factores sociais (1%) e criterios facultativos (32%), acadando esta porcentaxe mediante a combinación das seguintes puntuacións e patoloxías: Deficiencia visual: 14%; Columna vertebral; 11%; Ombro esquerdo: 7%; Secuelas tuberculose: 5%. De acordo co anterior, e como xa se contestou á reclamación presentada XXXXX ante a Oficina de Valoración da Discapacidade da Coruña, nin o grao de discapacidade en agudeza visual nin o resto de deficiencias recoñecidas xeran dereito a adaptación de tempo, ao non acadar ningunha delas o limiar do 25%.". Baseándose neste informe, desde a Consellería de Facenda e Administración Pública negáronlle a posibilidade de ampliación do tempo do exame en 15 minutos.

Desde esta institución formulouse unha resolución lembrando que a Constitución española, no seu o artigo 9.2, outorga aos poderes públicos a responsabilidade de promover as condicións para que a liberdade e a igualdade das persoas sexa real e efectiva, removendo as eivas que dificultan a súa plenitude. Así, entrando no caso que nos ocupa, a mencionada Orde PRE/1822/2006, do 9 de xuño, pola que se establecen criterios xerais para a adaptación de tempos adicionais nos procesos selectivos para o acceso ao emprego público de persoas con discapacidade incorpora, para apoiar as decisións dos órganos de selección, un baremo denominado "Criterios Xerais para as adaptacións de tempos (..)" nos que se recollen os incrementos do tempo de realización das probas atendendo ao grado e tipo de discapacidade; estas modificacións temporais están previstas para probas dunha hora de duración. Os incrementos varían, entre os 15' e os 60' (o dobre de tempo) atendendo ás necesidades que se presumen das persoas afectadas. Inclúe, así mesmo, un código 8001 denominado "Discapacidade múltiple" que conta cun tempo extraordinario de 15'.

A persoa interesada presenta distintas patoloxías; porén, no informe da Administración desglósase esta valoración nos distintos aspectos da mesma, como se os efectos das

patoloxías que o afectan puideran ter unha interpretación illada ou se non actuasen sobre o mesmo individuo. Convén lembrar, tamén, que o ditame da valoración ao que fai referencia o informe data de hai vinte anos. O interesado tíñase presentado a case unha decena de procesos selectivos en distintos concellos das catro provincias, nos que obtivera esa ampliación ao tempo do exame en 15', baseándose na mesma Orde.

Por todo o exposto, desde esta institución emitiuse a seguinte suxestión: "*Valorar unha revisión do expediente de XXXX e a posibilidade de acceder á súa petición de adaptación do tempo para o proceso selectivo, visto que cumpre o requisito do 33% de discapacidade e atendendo ao exposto nesta Resolución".*

A suxestión non foi aceptada pola Administración indicando que mantiñan o criterio respecto á interpretación da Orde PRE/1822/2006, do 9 de xuño pero que o interesado podía solicitar unha nova avaliación do grao de discapacidade ao equipo de valoración correspondente. Deste rexeitamento deuse conta ao interesado e ao texto completo da Resolución pode accederse desde o enlace ao final do presente capítulo (Q/8889/21).

Con todo, non queremos rematar este punto sen lembrar que é obriga das administracións públicas competentes fomentar as oportunidades de emprego e promoción profesional no mercado laboral das persoas con discapacidade, promover os apoios necesarios para a busca, a obtención e o mantemento do emprego, así como a reintegración no mesmo cando o perdan.

F. Contratación de persoal desde os concellos

O Concello de Nigrán aceptou unha serie de recordatorio de deberes legais remitidos desde esta institución a causa de varias queixas presentadas porque o concello levou a cabo a contratación laboral dunha técnica de turismo o último trimestre do ano 2019 e de tres técnicos/as de turismo, sen realizar convocatoria pública previa.

Na tramitación, o Concello de Nigrán informou que fora a premura de tempo, as restricións de persoal durante os anos anteriores e a necesidade de cumprir os prazos das subvencións provincial e autonómica que facilitaban a contratación do persoal en cuestión o que obrigara ao administración local a proceder á contratación utilizando a lista derivada dun proceso selectivo levado a cabo no ano 2019 para outra convocatoria. Desde esta institución, analizadas as queixas e o informe municipal, remitíronse as resolucións que recollen o seguinte recordatorio de deberes legais: "*Que os procesos de selección de persoal das Administracións Públicas, incluídas no ámbito de aplicación do Texto refundido da Lei do Estatuto Básico do Empregado Público e na Lei 2/2015, de 29 de abril, do Emprego Público de Galicia, se deben levar a cabo, conforme as previsións sobre selección de persoal feitas nos citados textos legais".* Pódese acceder ao contido completo das resolucións nos enlaces ao final do capítulo.

Tamén os obradoiros de emprego e a contratación ao abeiro de programas de subvencións finalistas, suscitaron varias queixas, fundamentalmente por desacordos coa baremación

dos méritos e coas propias bases dos procesos. Na totalidade das mesmas as administracións requiridas – concellos de Tomiño, Ribadeo, Mos, Riotorto, Salvaterra- xa deran cumprida resposta aos recursos presentados polas persoas interesadas e informaron de maneira convinte sobre os baremos utilizados.

2. PERSOAL INTERINO, CONCURSOS DE TRASLADOS E CONSOLIDACIÓN DE EMPREGO

Tal e como indicamos na introdución deste capítulo, a aprobación da Lei 20/2021, do 28 de decembro, de medidas urxentes para a redución da temporalidade no emprego público que foi publicada no BOE o 30 de decembro de 2021 e os debates previos a dita publicación impulsaron a presentación de moitos escritos de queixa. A Lei sinala : " (..) *autorízase un terceiro proceso de estabilización de emprego público. Así, adicionalmente aos procesos de estabilización que regularon os artigos 19.Un.6 da Lei 3/2017, do 27 de xuño, de Orzamentos Xerais do Estado para o ano 2017 e 19.Un.9 da Lei 6/2018, do 3 de xullo, de Orzamentos Xerais do Estado para o ano 2018, autorízase unha taxa adicional para a estabilización de emprego temporal que incluirá as prazas de natureza estrutural que, estean ou non dentro das relacións de postos de traballo, persoais ou outra forma de organización de recursos humanos que estean contempladas nas distintas Administracións Públicas, e estando dotadas presupostariamente, estivesen ocupadas de forma temporal e ininterrompidamente polo menos nos tres anos anteriores ao 31 de decembro de 2020."*

Esta estabilización de emprego interino a través dun concurso de méritos estaba na orixe de distintas queixas tanto a favor do mesmo como en contra. Dado que a aprobación da lei tivo lugar no mes de decembro a información das mesmas recollerase no vindeiro Informe.

Tamén a pandemia supuxo a paralización ou adiamento dos chamados "concursos de traslados" convocados pola administración autonómica, moitos deles pendentes desde fai anos. Así, nesta institución recibíronse queixas polos retrasos de ditos procesos e outras polo desenvolvemento das mesmas. Neste último caso atópase a queixa presentada por varias persoas pola súa desconformidade coa puntuación provisional acadada no proceso desenvolto ao abeiro da Resolución do 13 de xullo de 2021, da Dirección Xeral da Función Pública (DOG núm. 135, do 16 de xullo) no concurso para a provisión de postos de traballo vacantes da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, convocado pola Resolución do 25 de novembro de 2019, da Dirección Xeral da Función Pública (DOG núm. 226, do 27 de novembro). Fronte a estas queixas a Consellería de Facenda e Administración Pública informou que no apartado 2º da base VI de dita Resolución establecíase o procedemento para a xustificación dos méritos e requisitos específicos para o acceso aos postos ofertados no seu anexo II e que dito procedemento incluía as instrucións a seguir en caso de desacordo. A maiores, a propia Resolución de 13 de xullo concedía 10 días para a presentación de reclamación en caso de desconformidade.

Foi obxecto dunha queixa colectiva a desconformidade coa Resolución do 10 de decembro de 2020, da Consellería de Facenda e Administración Pública, pola que se convocaba o proceso selectivo extraordinario de consolidación para o ingreso na categoría 005 do grupo I, titulado/a superior veterinario/a, de persoal laboral fixo da Xunta de Galicia.

No seu informe, a Consellería de Facenda e Administración Pública sinalaba que *a* Disposición transitoria 10a do V Convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia recolle que para o persoal que teña unha antigüidade posterior ao 30.6.1998 e anterior ao 1.1.2005 na prestación de servizos para a Xunta de Galicia en virtude de sentenza xudicial que recoñeza a súa condición de persoal laboral indefinido, ou fose contratado directamente polo Xunta de Galicia baixo a modalidade de obra ou servizo determinado, para a realización de programas ou servizos de carácter estrutural, ou aquel outro integrado por transferencia, será obxecto dun proceso de consolidación de emprego segundo o establecido na disposición transitoria cuarta da Lei 7/2007, do 12 de abril, do Estatuto Básico do Empregado Público e a disposición adicional décimo quinta deste convenio. Xa que logo, a consolidación das prazas derivaba dunha obriga legal e así foi concluído o expediente.

Precisamente a tramitación dunha queixa relacionada coa chamada adscrición temporal – figura regulada polo artigo 7.5 do V Convenio colectivo único para o persoal laboral da Xunta de Galicia- concluíuse cun recordatorio de deberes legais por parte desta institución á Consellería de Medio Rural. A queixa traía causa da falta de resposta e información dunha persoa interesada en acceder, na modalidade de adscrición temporal, a unha serie de postos dependentes desa consellería. Solicitábase información de xeito telemático dos expedientes e da resolución das solicitudes destes postos pero a consellería non dera resposta ás peticións concretas ás que se refería o interesado na súa queixa. Así se lle comunicou na resolución á Administración nun texto ao que se pode acceder no enlace que figura ao final do presente capítulo co número Q/7768/21. A data do presente informe, a Consellería de Medio Rural aínda non contestou a dita resolución.

3. QUEIXAS POR FALTA DE TRANSPARENCIA

Xa vimos no punto anterior que unha das cuestións que moven ás persoas a presentar queixas diante desta institución é a falta de transparencia no desenvolvemento dos procesos selectivos e na contratación de persoal por parte das administracións públicas. Nestes sentido, son varias as resolucións emitidas ao longo deste ano pasado desde a institución da Valedora do Pobo, lembrando unha vez máis ás distintas administracións que, a maior abastanza da ampla normativa existente, o Tribunal Supremo declarou reiteradamente que a transparencia e a publicidade son condicións necesarias para a efectividade dos principios de igualdade, mérito e capacidade no acceso ao emprego público. É dicir, sen transparencia non se cumpren os principios que deben rexer o acceso ao emprego público. Así, presentamos a continuación unha escolma das

queixas presentadas, facendo fincapé naquelas que obtiveron unha resolución positiva por parte do concello e nas que foron obxecto de resolución por parte desta institución.

Varias foron as persoas interesadas que solicitaron a mediación da Valedora á hora de que as administracións lles achegaran copia do contido das probas selectivas que estas convocan. Debemos subliñar que, na maioría dos casos, as administracións requiridas finalmente fixeron públicos os contidos ou os remitiron ás persoas interesadas. Tal foi o caso dos concellos de Redondela, Friol e Santa Comba, resoltos todos cunha conclusión positiva. Tamén, finalmente, o Concello de Aranga afirmou que se poría contacto coa persoa interesada que tiña solicitado o acceso ao contido dun exercicio a través desta institución para achegarllo, se ben non temos constancia de que se fixera.

O Concello de Vilalba aceptou tanto o recordatorio de deberes legais como as suxestións que se recollen na queixa Q/6988/21 e a cuxo enlace se pode acceder ao final do presente capítulo. A resolución traía causa dunha queixa presentada por un interesado no proceso selectivo para o acceso, polo sistema de oposición libre, á subescala administrativa (grupo C1), de persoal funcionario de carreira da Administración Xeral convocado por este concello. A persoa que demandou a nosa mediación tiña solicitado copia dos exercicios propostos polo tribunal cualificador do referido proceso selectivo e non obtivera resposta por parte municipal. O concello respondeu que a non publicación dos enunciados dos exercicios no Portal de Transparencia debíase a que quen se presentaran xa os coñecían e que o demandante non se presentara malia estar inscrito; xa que logo non o consideraban "interesado" o cal non deixaba de ser discutible, tendo en conta que tiña pagado as taxas e tiña sido admitido ao proceso, á marxe de se se presentara ou non ao exercicio.

En todo caso, quixemos lembrar na resolución que o dereito de acceso á información pública poden exercelo todas as persoas sen que necesariamente teñan a condición de interesadas nun determinado procedemento administrativo, segundo o disposto nos artigos 13.d) da Lei de Procedemento administrativo e 12 da Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (LTAIBG). O concello non invocaba ningún dos límites que a LTAIBG establece nos seus artigos 14 e 15 para valorar a estimación ou desestimación da solicitude de dereito de acceso, de xeito que se ese concello estimaba que o solicitante non era interesado no procedemento, debían facilitarlle o acceso á información solicitada de conformidade coa normativa exposta, tendo en conta o establecido na disposición adicional primeira da LTAIBG.

O Concello de Laracha aceptou a resolución desta institución da Valedora do Pobo co seguinte contido: *"Que se responda á solicitude da interesada sobre a persoa que desenvolve o posto de auxiliar de información xuvenil e se facilite dita información; e que se atenda a solicitude e se facilite a puntuación obtida polos persoas que menciona a solicitude- no apartado do baremo "experiencia profesional", co detalle dos puntos*

asignados en cada subapartado, motivando a puntuación outorgada". A queixa, que figura co número Q/6666/21 e a cuxo contido completo se pode acceder a través do correspondente enlace, traía causa de que o concello no lle facilitara o acceso aos datos solicitados a unha participante nun proceso selectivo de consolidación de emprego para a provisión dunha praza de auxiliar de información xuvenil.

Tamén foi aceptada, por parte do Concello da Coruña, a recomendación feita nunha queixa presentada por unha persoa participante na convocatoria para a provisión, mediante libre designación, do posto de xefe de servizo de seguridade cidadá. O concello argumentaba que a demora en facilitarlle ao interesado o acceso á información solicitada viña xustificada polo cumprimento da obriga de respectar o trámite de audiencia "sobre a posibilidade de acceso por parte de terceiros a datos persoais protexidos" contemplado no artigo 19.3 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno. Porén, tanto a disposición adicional primeira da LTAIBG, a *Resolución do Consejo de Transparencia y Buen Gobierno RT/0295/2020*, a *Agencia Española de Protección de Datos,* no seu informe número 0178/2014 e distintas sentenzas do Tribunal Supremo amparaban a pretensión do interesado, non só de acceder ao expediente senón a ter acceso aos méritos dos restantes participantes nun procedemento de concorrencia competitiva. Como indicamos, a recomendación foi aceptada e pode consultarse o texto completo da queixa Q/6408/21 no enlace do último apartado.

4. FALTAS DE RESPOSTA E SILENCIO ADMINISTRATIVO

Se as eivas en transparencia son motivo de queixa por parte de persoas interesadas, non o é menos os retrasos ou mesmo a falta de resposta das administracións que, a miúdo, utilizan o silencio administrativo como a única resposta que obtén quen ante elas se presenta. Neste sentido cómpre recordar que, a maiores das obrigas da Administración a contestar ás peticións de información ou os recursos presentados diante dela, recollidas na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, os interesados ostentan unha especie de dereito de acceso reforzado á información incluída no procedemento correspondente, tal e como se deduce do preceptuado no artigo 53.1 da LPACAP, de xeito que a condición de interesado será un elemento que se sume ao interese público favorable ao acceso que deriva da lexislación de transparencia, co resultado de contribuír a impoñerse con mais probabilidade aos dereitos ou intereses favorables á protección ou reserva da información afectada. Veremos, deseguido, algunhas destas situacións nas que se suma o dereito á información, á falta de resposta e a condición de persoas interesadas nun procedemento.

Desde esta institución remitiuse unha recomendación ao Concello de Boqueixón, despois de tramitarse a queixa promovida por unha persoa ao respecto das bases para a selección do alumnado traballador e persoal directivo, docente e persoal de apoio do obradoiro de emprego "Boqueixón-O Pino, Touro e Vedra 2020-2021",

subvencionado pola Consellería de Emprego e Igualdade e cofinanciado polo *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Estando esta persoa en desacordo coa puntuación recibida despois de aportar a documentación requirida nas bases, presentou primeiro unha reclamación que lle supuxo unha baixada na puntuación e logo unha solicitude de información que non foi respondida. Xa que logo, tras avaliar o contido da queixa e do informe municipal remitiuse ao concello a recomendación seguinte: "*Que, con carácter xeral, as resolucións se publiquen ou notifiquen con indicación de se son definitivas en vía administrativa, a expresión dos recursos que procedan, órgano ante o cal se deban presentar, e o prazo para interpoñelos; e que no caso examinado se responda a solicitude formulada*". O concello non respondeu a esta resolución no momento de pechar este informe. O texto completo pódese coñecer a través do enlace da queixa con número *Q/5162/20.*

Tamén pendente de resposta figura o recordatorio de deberes legais remitido desde esta institución á Consellería de Sanidade na queixa Q/7253/21 no sentido de lembrar que a Administración ten a obriga de responder ás solicitudes presentadas en tempo e forma, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, especialmente cando atinxen á saúde das persoas traballadoras da propia Consellería e á calidade do servizo que esta debe prestar.

Tratábase neste caso dunha traballadora que solicitara a adaptación do seu posto de traballo por razóns de protección da saúde e non obtivera resposta, sendo sancionada por non aceptar os chamamentos. Como dicimos, a resolución está pendente de resposta por parte da Administración.

Correspondente á mesma Consellería de Sanidade tramitouse un asunto con conclusión positiva, derivado dunha queixa presentada por unha enfermeira que tiña presentado un recurso de alzada pola denegación de permiso por ingreso de familiar. No informe solicitado á Administración incluíase xa a resposta ao recurso, estimando parcialmente a solicitude da persoa interesada.

Semellantes á conclusión anterior, tamén en sentido positivo**,** remataron as tramitacións tres queixas máis. Unha, a presentada nesta institución polo retraso na resposta dun recurso de alzada presentado diante da Deputación da Coruña a consecuencia dos criterios de valoración nun proceso selectivo dun posto técnico para a área de Cultura da mesma e a outra derivada da rescisión dun contrato por parte do Concello de Soutomaior e a non resposta a un recurso interposto polo interesado. Nestes dous casos ambas administracións responderon aos respectivos recursos despois da intervención desta institución. Finalmente, a terceira debeuse á queixa presentada por unha interesada nun proceso selectivo convocado polo Concello de Ourense no que non figuraba nas listas; o concello informou do erro e modificou a listaxe admitindo á interesada.

5. COBERTURAS TEMPORAIS E SISTEMA DE CHAMAMENTOS

Os distintos sistemas de coberturas temporais, coloquialmente denominados "chamamentos" teñen sido, tamén, fonte de desacordos, tanto dun xeito individual, entendendo as persoas interesadas que non se estaban a respectar os seus dereitos nas listaxes á hora de ser chamadas para coberturas temporais ou que estas non se estaban atendendo coa debida transparencia, ou dun xeito colectivo por desacordos de grupos profesionais coas decisións das administracións á hora de interpretar os criterios das listaxes. Deseguido dáse conta dunha unha escolma das queixas presentadas ante esta institución e xa resoltas.

Un grupo de persoas promoveron unha queixa colectiva en desacordo coa Consellería de Sanidade pola forma na que se estaba a contratar persoal na categoría profesional de celadores no HULA, contratación que, segundo o escrito de queixa, non estaba a respectar o sistema de chamamentos. Porén, o informe da consellería daba conta, punto por punto, das cuestión promovidas polas persoas interesadas. Tamén de forma colectiva e por mor dunha contratación no HULA, foi presentada unha queixa pola incorporación de oito persoas para tarefas de auxiliar administrativo na quenda de nomeamento eventual por emerxencia sanitaria. Neste caso, a Administración aportou a listaxe coa numeración de cada persoa incorporada e respondeu que a reclamación fora debatida e respondida xa na mesa provincial de seguimento do pacto de contratacións temporais do Servizo Galego de Saúde.

Individual foi a queixa dunha enfermeira sancionada por no aceptar dous chamamentos tras seguir as cláusulas recollidas no pacto subscrito pola Administración sanitaria coas centrais sindicais CIG, CESM-O'Mega, CC.OO., UGT e CSIF, e a instrución 4/2020, da Xerencia do Servizo Galego de Saúde, sobre medidas en materia de persoal como consecuencia do novo coronavirus SARS-CoV-21. A interesada solicitaba que se lle retirara a sanción porque ela traballaba nun servizo privado e dado o ritmo de chamamentos non podía deixalos; pola contra, a Consellería de Sanidade subliñaba que se lle informara por teléfono da situación deficitaria de profesionais de enfermería e, dados os dous rexeitamentos, fora sancionada seguindo o recollido no apartado IV.1 do referido Pacto. Semellante foi o caso dunha persoa que reclamaba pola xestión de chamamentos na lista de persoal para as escolas infantís do Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar; na resposta da Administración sinalábase que a interesada non puidera manter o seu lugar na listaxe por atoparse en suspensión de chamamentos.

Non só afectaron ao sistema de chamamentos dos organismos autonómicos. Tamén se presentou unha queixa contra a xestión da listaxe por parte da Universidade de Santiago de Compostela, que deu resposta á mesma aportando todos os datos do expediente nos que se podía comprobar o seguimento da listaxe de persoas para coberturas temporais.

Ao longo do mes de xuño de 2021 comezaron a chegar queixas de persoas que manifestaban o seu desacordo pola falta de transparencia do sistema de selección de persoas candidatas a ocupar unha praza de persoal interino na Administración de Xustiza a través do Servizo Público de Emprego de Galicia. Estas queixas foron en aumento conforme pasaron os meses. Desde a Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo informouse que a cobertura temporal de postos rexíase pola Orde da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, do 4 de outubro de 2018, que no seu artigo 6 establece un procedemento excepcional para a cobertura de postos, que só se utiliza no caso de que as bolsas de traballo e de reserva e o listado de baremados que se teñan constituído ao abeiro da dita orde estean esgotados ou non conten nun momento concreto con candidatos dispoñibles; neste caso, a norma di que se poderá acudir ás listas do Servizo Público de Emprego da Comunidade Autónoma. Que seguindo esta norma excepcional, a Xefatura Territorial na respectiva provincia onde se atopa o posto necesitado de cobertura presenta a correspondente oferta ao SPEG.

Este organismo, tras a correspondente sondaxe e difusión no Portal de Emprego, con carácter xeral, remite cinco candidaturas de entre o conxunto das presentadas por persoas que reúnen os requisitos para o desempeño do posto ofertado e que recibidas as candidaturas nas xefaturas Territoriais valóranse os méritos de cada participante segundo o recollido no artigo 10 da Orde do 4 de outubro de 2018. A consellería informaba tamén que nese momento estábase a negociar coa representación sindical unha modificación da Orde e consecuentemente unha nova bolsa de traballo. Dita modificación recolleuse na Orde do 30 de novembro de 2021 pola que se modifica a Orde do 4 de outubro de 2018 sobre selección e nomeamento de persoal interino para cubrir postos de persoal funcionario dos corpos xerais ao servizo da Administración de Xustiza en Galicia.

6. CARREIRA PROFESIONAL

Sinalábamos na introdución a pegada de distintas Sentencias do TSXG contra unha parte do recollido na Sección 2ª do Acordo de concertación do emprego público de Galicia (DOG núm. 19, do 28.01.2019) e recoñecendo a carreira profesional para o persoal funcionario interino e o persoal laboral temporal. Neste sentido, cabe subliñar a entrada nesta institución dunha serie de queixas presentadas por persoal laboral indefinido non fixo da Xunta de Galicia solicitando, todas elas, que se lles recoñecera de oficio o grao I do sistema de carreira profesional ou, subsidiariamente, o complemento equivalente con efectos do 1 de xaneiro de 2019, incluíndo os intereses de demora do art. 29.3 do Estatuto dos Traballadores. Na resposta a estas queixas a Consellería de Facenda e Administración Pública sinalaba que a declaración de nulidade da Sección 2ª do Acordo por parte dunha das sentencias provocaba a necesidade de negociar coas organizacións sindicais presentes na Mesa Xeral de Empregados Públicos unha nova sección relativa á carreira profesional.

Tamén os procedementos, tanto extraordinario como ordinario, de recoñecemento da carreira profesional asinados pola Consellería de Sanidade foron obxecto de distintas queixas individuais, incidindo a maioría das mesmas no desacordo pola diferencia de vías a seguir entre o persoal fixo e o persoal non fixo.

7. DEREITOS LABORAIS

Traemos a este apartado algúns dos asuntos tratados por presentación de distintas queixas no relativo aos dereitos dos traballadores e traballadoras. Unha parte das mesmas refírense aos dereitos económicos do persoal. Así, un interesado presentou queixa porque o SERGAS non atendía a súa reclamación de cobro do complemento de produtividade variable. A Consellería de Sanidade respondeu alegando que o traballador non tiña dereito a dito complemento dado que se mantivera en situación de IT por un período igual ou superior a 30 días, segundo se recollía no Decreto 226/96 polo que se regula o réxime retributivo do persoal das unidades e servizos de atención primaria. A maiores, no informe sinalábase que o recurso do interesado fora respondido e comunicado. En sentido contrario, é dicir con conclusión positiva para o interesado, resolveuse unha queixa presentada por un traballador do Concello de Ourense que reclamaba unha cantidade que o concello tiña que abonarlle en cumprimento da sentencia do Xulgado do Contencioso Administrativo nº 1 de Ourense, como pago polos complementos de nocturnidade e festividade correspondentes ao tempo que estivo en IT. Tras a correspondente tramitación o concello alegou que o retraso no pagamento debíase á sobrecarga de traballo desa institución e que o pago estaba en trámite.

Sentido positivo, tamén, a suxestión dirixida ao Concello de Xove a resultas dunha queixa na que o interesado, un traballador eventual cuxo contrato finalizara estando el de baixa, solicitaba que se mantivera polo concello o abono do complemento de IT unha vez rematada a relación laboral. Malia que no seu primeiro informe o concello sinalaba que o pago dese complemento correspondía á Seguridade Social, finalmente aceptou a suxestión desta Institución da Valedora do Pobo no seguinte sentido: valorar, en base á xurisprudencia, a aceptación da demanda do traballador no sentido de manter o pago do complemento por IT ate a finalización da mesma. Tal e como argumentamos na resolución, o debate xurídico sobre o pago do complemento de IT foi amplo pero a Sala do Social do Tribunal Supremo, na sentencia 8773/2011 de data 22/11/2011 *"estima totalmente la demanda (*da traballadora*) al considerar que no cabe una interpretación restrictiva de las normas colectivas que regulan las mejoras de las prestaciones, y teniendo en cuenta que la duración del contrato es una cuestión irrelevante respecto a cualquier prestación de Seguridad Social, debiendo extenderse la mejora voluntaria de la empresa a todo el período en que persistan los efectos de la incapacidad temporal."* Esta sentencia foi base da Resolución número 242/2020 da Sala cuarta do Social do Tribunal Supremo cando admite o recurso en casación para a unificación da doutrina no referente ao abono, por parte da empresa, do complemento da IT unha vez finalizado o

contrato. Ao texto completo pode accederse desde o enlace do final do capítulo, na queixa *Q/9246/21.*

Na defensa dos dereitos económicos remitiuse tamén unha resolución á Consellería de Facenda e Administración Pública relativa ao pago das axudas do fondo de acción social do persoal da Administración Xeral da Xunta de Galicia. O interesado manifestaba a desconformidade cos requisitos esixidos na convocatoria para ter a condición de beneficiario da axuda, en concreto co requisito de encontrarse en situación de servizo activo no período de presentación de solicitudes, do 19 de maio ao 1 de xuño de 2021. En base ao referido criterio, a solicitude do reclamante quedaría excluída por mor da súa xubilación (o 31 de outubro de 2020), o que considera discriminatorio, posto que traballou no ano ao que se refire a axuda. A maior abastanza, sinalaba que dita situación discriminatoria ten a súa orixe no retraso na data de publicación da convocatoria, o que exclúe da axuda a moitos traballadores na súa situación, mentres que outros fondos para a mesma finalidade -xustiza- si se convocan no período de cobertura.

Avaliada a queixa e o informe da Consellería de Facenda e Administración Pública, desde esta institución formulouse a seguinte recomendación: "*Que con carácter xeral, no caso de non publicarse a convocatoria do fondo de acción social dentro do seu período de cobertura, na próxima convocatoria se especifique que tamén poden solicitar as axudas os empregados públicos que se xubilaran dentro do ano natural ao que as axudas se refiren, ao menos na proporción de tempo en que permaneceran en servizo activo; e, con carácter particular, que se revisen os criterios de 2020 (resolución do 10 de maio de 2021) para posibilitar que a persoa afectada teña acceso ás axudas correspondentes a ese ano."* A recomendación está pendente de resposta ao peche deste informe e o texto completo pode coñecerse no enlace correspondente á queixa Q/6905/21.

Queremos, tamén, facer referencia á demanda por outros dereitos laborais. Tal foi o caso da estimación, por parte da Consellería de Sanidade, do recurso presentado por unha traballadora diante da denegación do permiso por matrimonio. Xa que logo, a conclusión foi positiva. E cómpre subliñar tamén as queixas presentadas por distintas persoas que reclamaban poder continuar co teletraballo ou poñían en cuestión as condicións sanitarias coas que contaban no seu posto de traballo así como aquelas que solicitaban a adaptación do seu posto de traballo por cuestións sanitarias ou as queixas polas dificultades á hora de atender e coidar a menores ou persoas do entorno familiar contaxiadas pola COVID-19. Estas queixas presentáronse por persoal adscrito á Xunta de Galicia, a distintos concellos, a empresas públicas e mesmo á Universidade de Santiago de Compostela. Como é comprensible, este tipo de asuntos están desaparecendo do noso rexistro.

Neste apartado queremos, tamén, singularizar e agradecer as queixas presentadas por distintos representantes sindicais na defensa dos dereitos laborais dos traballadores e traballadoras. Malia que as organizacións sindicais forman parte

doutros organismos nos que contan con interlocución directa coa Administración, a presentación de queixas diante desta institución é entendida no marco da defensa dos dereitos esenciais do persoal público. Non nos estenderemos nos contidos, dado que as queixas presentadas polas organizacións sindicais contan con maior proxección social e mediática, pero non podemos deixar de subliñar o traballo e as aportacións de CIG-Saúde, o colectivo Defende a Galega e os representantes sindicais de USO, CCOO, UGT e CIG nos distintos departamentos autonómicos e locais.

8. TITULACIÓNS E OUTROS REQUISITOS DE ACCESO AO EMPREGO

Aínda que en moita menor medida, tamén foron obxecto de queixa os requisitos, as titulacións ou as dificultades para acceder ao emprego coa formación adquirida. Neste sentido, cómpre lembrar as queixas presentadas polos criterios para acadar a titulación de socorrista ou para o manexo de gases fluorados. A resposta da Consellería de Emprego e Igualdade nestes casos remite á regulación estatal para todas as certificacións profesionais.

Chegou á institución da Valedora do Pobo a queixa dunha persoa que solicitaba a redución da talla mínima para ingreso das mulleres nos corpos de policía local en Galicia tendo en conta que recentemente se aprobou na Comisión de Interior do Congreso unha PNL que insta ao goberno a rebaixar a altura mínima esixida para as mulleres que se presenten á oposición de ingreso na Policía Nacional, de 160 cm. a 155 cm., e que en xaneiro de 2019 se publicou no BOE unha orde aprobada en novembro de 2018 que establecería iguais requisitos de talla mínima en todos os procesos de selección con independencia da escala, nas Forzas Armadas e Garda Civil. Solicitouse informe á Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo que indicaba que a esixencia existente en Galicia estaba en consonancia con outros corpos de policía local noutras CCAA.

Unha vez avaliado o contido do informe, da queixa e analizadas as novidades relativas ao asunto (o Acordo polo acceso ao emprego público en condicións de igualdade, do *Consejo de Ministros* do 30 de novembro de 2018, no que se aprobaron instrucións para actualizar as convocatorias de probas selectivas de persoal funcionario, estatutario e laboral, civil e militar, a solicitude do SUP; as conclusións do Tribunal Europeo; o aprobado na Comisión de Interior do Congreso, e os pronunciamentos do *Tribunal de Justicia* europeo), desde a institución da Valedora do Pobo remitiuse a seguinte suxestión: *"Que se valore, de acordo cas consideracións expostas, modificar ou atenuar o requisito actual da estatura mínima, establecido para o ingreso no corpo de policías locais de Galicia".* A suxestión foi aceptada e o seu texto íntegro figura no enlace correspondente á queixa Q/6416/21.

9. ACOSO LABORAL

Rematamos o apartado de supervisión da administración cun asunto de enorme sensibilidade, lamentablemente recorrente e que figura entre os principais compromisos desta institución: a loita fronte o acoso laboral.

A Constitución española recoñece como dereitos fundamentais dos cidadáns a dignidade da persoa (artigo 10) así como a integridade física e moral sen que poidan ser sometidos a torturas nin a penas ou tratos inhumanos ou degradantes (artigo 15) e o dereito ao honor, á intimidade persoal e á propia imaxe (artigo 18). A maior abastanza, encomenda aos poderes públicos velar pola seguridade e hixiene no traballo. Entre a normativa que desenvolve os artigos anteriores, a LEBEP aprobada por RD Lexislativo de 5/2015 de 30 de outubro tipifica como falta disciplinaria moi grave o acoso laboral.

No marco da normativa citada, elaborouse un protocolo, que recolle as actuacións para previr, detectar e resolver as situacións de acoso laboral e outras discriminacións que se poidan producir na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia. Dito Protocolo foi aprobado por Resolución da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Presidencia, Xustiza e Administración Pública o día 1 de xuño de 2016 e publicado no DOG número 105, o día 3 de xuño. O protocolo vai dirixido ao persoal da Administración Xeral e non se inclúe ao persoal dos servizos sectoriais: educación, sanidade e xustiza, que deben adaptar o Protocolo ao seu persoal. Entre os principios xerais que debe inspirar a acción preventiva fronte ao acoso laboral e outras discriminación atópase o de confidencialidade respecto da denuncia e a persoa involucrada. Ademais, entre os obxectivos que enuncia o protocolo, atopamos os seguintes: 1) Habilitar recursos diversificados para a resolución temperá de cada tipo de acoso, 2) Crear circuítos áxiles de intervención, 3) Definir os roles e as responsabilidades dos diferentes axentes.

A Consellería de Sanidade aprobou o Procedemento de Actuación Fronte a Situacións de Acoso Laboral e Outras Discriminacións no Traballo (P-PRL-19). Na Consellería de Educación as denuncias por acoso substancianse a través das investigacións da inspección educativa. A Consellería de Xustiza aínda non rematou a adaptación do Protocolo aprobado pola Xunta de Galicia ao seu persoal. Con data de 2 de setembro de 2020, elevouse, desde esta institución, unha suxestión á Consellería de Sanidade no sentido de contar con canles alternativas ás formais, para tentar solucionar, de forma temperá, unha situación que finalmente pode desembocar nunha situación de acoso irresoluble. Precisouse a posibilidade de contar cunha persoa que desenvolvese o papel de mediador confidencial para tentar evitar a cronificación das situacións e frear a gravidade das mesmas. A suxestión fora aceptada no seu día. Posteriormente remitiuse unha proposta similar á Consellería de Facenda e Administración Pública que a remitiu á Vicepresidencia Primeira da Xunta dadas as competencias da mesma na problemática do acoso laboral. A Vicepresidencia Primeira respondeu aceptando valorar a suxestión. A suxestión pode coñecerse na súa totalidade no enlace da queixa Q/4101/20.

Como dixemos anteriormente, as Consellerías de Educación e de Xustiza non están suxeitas ao Protocolo de prevención do acoso laboral aprobado para o persoal da Administración Xeral. Porén, nos seus casos non se aprobou un Protocolo específico, tal e como se fixo no caso da Consellería de Sanidade. Así, no caso da Consellería de Educación é tarefa da inspección educativa. Respondendo ás queixas presentadas por traballadoras das Consellerías de Sanidade e Educación, desde a institución da Valedora do Pobo remitíronse sendas resolucións na mesma liña de implantar unha figura de mediación informal que permitira atallar o problema na súa fase inicial. Ambas están pendentes de resposta polas dúas Consellerías e os textos poden coñecerse nos enlaces das queixas Q/7074/21 e Q/7077/21. Lamentablemente, xa podemos adiantar que non serán as últimas queixas presentadas neste sentido.

Como se pode ver, a temática que abrangue a área é moi ampla. Como dixemos ao inicio desta parte do informe a pegada tanto da pandemia como de determinadas decisións lexislativas e xudiciais será importante neste ano no que é previsible un incremento tanto da queixas como das resolucións que se formularán, malia a colaboración do conxunto das administracións públicas.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4101/20	Suxestión á Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo sobre a implantación dun asesor confidencial nos protocolos de acoso laboral	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 08/01/2021	Aceptada	Q/4101/20
Q/5071/20	Suxestión ao concello de Ribeira de Piquín de documentar, nos procesos selectivos, a realización de probas coma entrevistas, ou outras de carácter práctico, relacionadas coas tarefas a desempeñar no posto de traballo que teñan como finalidade a avaliación das competencias e destrezas profesionais das persoas aspirantes	Concello de Ribeira de Piquín 25/01/2021	Aceptada	Q/5071/20

Q/4020/20	Recomendación hecha a la Consellería de emprego e Igualdade para dar máxima prioridad a la resolución y ejecución de procedimientos de pago de las ayudas a personas desempleadas para asistir a acciones formativas	Xunta-Consellería de Emprego e Igualdade 26/02/2021	Aceptada	Q/4020/20
Q/3948/20	Recordatorio de Deberes Legales al ayuntamiento de Nigrán en el sentido de que los procesos de selección de personal convocados al amparo del Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y en la Ley 2/2015, de 29 de abril, del Empleo Público de Galicia. se deben llevar a cabo, conforme las previsions sobre selección de personal recogidas en los citados textos legales	Concello de Nigrán 08/03/2021	Aceptada	Q/3948/20
Q/3988/20	Recordatorio de Deberes Legales al ayuntamiento de Nigrán en el sentido de que los procesos de selección de personal convocados al amparo del Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y en la Ley 2/2015, de 29 de abril, del Empleo Público de Galicia. se deben llevar a cabo, conforme las previsions sobre selección de personal recogidas en los citados textos legales	Concello de Nigrán 08/03/2021	Aceptada	Q/3988/20
Q/4106/20	Recordatorio de Deberes Legales al ayuntamiento de Nigrán en el sentido de que los procesos de selección de personal convocados al amparo del Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y en la Ley 2/2015, de 29 de abril, del Empleo Público de Galicia. se deben llevar a cabo, conforme las previsions sobre selección de personal recogidas en los citados textos legales	Concello de Nigrán 08/03/2021	Aceptada	Q/4106/20
Q/328/21	Suxestións ao concello de Verea para que nos procesos selectivos se proceda a documentar (a través de vídeos, audios...) a realización de probas coma entrevistas, ou outras de carácter práctico, relacionadas coas tarefas a desempeñar no posto de traballo que teñan como finalidade a avaliación das competencias e destrezas profesionais dos aspirantes e se procure unha distribución proporcional entre preguntas e temario correspondente	Concello de Verea 30/03/2021	Aceptada	Q/328/21
Q/6416/21	Suxestión á Vicepresidencia Primeira da Xunta de Galicia que se valore modificar ou atenuar o requisito actual da estatura minima, establecido para o ingreso no corpo de policías locais de Galicia.	Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 24/06/2021	Aceptada	Q/6416/21
Q/6988/21	Recordatorio de Deberes Legais ao Concello de Vilalba no sentido de que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución; recomendación de publicar os enunciados dos exercicios de todos os procesos selectivos e suxerencia de facilitarlle copia dos exercicios demandados por parte da persoa interesada	Concello de Vilalba 10/09/2021	Aceptada	Q/6988/21

Q/5162/20	Recomendación ao concello de Boqueixón que, con carácter xeral, as resolucións se publiquen ou notifiquen con indicación de se son definitivas en vía administrativa, a expresión dos recursos que procedan, órgano ante o cal se deban presentar, e o prazo para interpoñelos; e que no caso examinado se responda a solicitude formulada.	Concello de Boqueixón 01/10/2021	Pendente	Q/5162/20
Q/6905/21	Recomendación á Consellería de Facenda e Administración Pública de informar aos empregados públicos que se xubilan no ano natural que poden acollerse ás axudas do fondo social para empregados públicos, mentras permanezan en activo	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 01/10/2021	Pendente	Q/6905/21
Q/7077/21	Suxestión á Consellería de Sanidade de Valorar a posibilidade de incorporar nos protocolos para a prevención, detección e resolución de situacións de acoso no ámbito laboral do persoal do Servizo Galego de Saúde a figura dun asesor confidencial, que faga posible resolver os conflitos dun xeito áxil e informal, facendo así efectiva a prevención primaria e a prevención secundaria	Xunta-Consellería de Sanidade 25/10/2021	Pendente	Q/7077/21
Q/6666/21	Recomendación ao Concello da Laracha para que se facilite a información solicitada pola persoa interesada participante nun proceso selectivo, respecto á identidade e puntuación desagregada das restantes persoas participantes e, especificamente, das seleccionadas para os postos en cuestión	Concello de A Laracha 27/10/2021	Aceptada	Q/6666/21
Q/6408/21	Recomendación ao concello da Coruña para que, en supostos de concorrencia competitiva, se resolva o acceso á documentación o máis axiña posible, co fin de asegurar que calquera persoa interesada coñeza todos os datos que lle permitan decidir sobre as eventuais impugnacións que considere	Concello de A Coruña 05/11/2021	Aceptada	Q/6408/21
Q/7253/21	Recordatorio de Deberes Legais á Consellería de Sanidade, no sentido de que a Administración deberá actuar dacordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución e ten a obriga de respostar ás solicitudes presentadas en tempo e forma, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación, especialmente cando atinxen á saúde das persoas	Xunta-Consellería de Sanidade 10/11/2021	Pendente	Q/7253/21
Q/9246/21	Suxestión dirixida ao Concello de Xove no sentido de valorara aceptación da demanda do traballador e manter o pago do complemento por IT ate a finalización da mesma	Concello de Xove 22/11/2021	Aceptada	Q/9246/21
Q/7768/21	Recordatorio de deberes legais dirixida á Consellería do Medio Rural no sentido de que debe facilitar a información ás persoas interesadas utilizando os medios electrónicos tal e como indica a lexislación estatal e autonómica, atendendo aos principios de transparencia e bo goberno.	Xunta-Consellería do Medio Rural 25/11/2021	Pendente	Q/7768/21

Q/7074/21	Suxestións dirixidas á Consellería de Cultura, Educación e Universidade na liña de adaptar ao persoal educativo o Protocolo de prevención de acoso da Xunta de Galicia e incorporar a figura do "mediador confidencial"	Xunta-Consellería de Cultura, Educación e Universidade 07/12/2021	Pendente	Q/7074/21
Q/8889/21	Suxestión remitida á Consellería de Facenda e Administración Pública para que valore a revisión dun expediente e a posibilidade de acceder á sua petición de adaptación do tempo para o proceso selectivo, visto que cumpre o requisito do 33% de discapacidade	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 15/12/2021	Non aceptada	Q/8889/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/3159/20	Reclamación por nulidade dun contrato por obra e servizo de reforzo da policía local do Concello de Soutomaior (relac. con varios exptes. do mesmo interesado)	14/01/2021
Q/297/21	Falta de resolución a un recurso de alzada pola denegación dun permiso	07/06/2021
Q/1243/21	Incumprimento pola Deputación da Coruña das bases dun proceso selectivo sobre os criterios de valoración	11/05/2021
Q/6084/21 E 7 MAIS	Retraso na data da proba selectiva do persoal funcionario subalterno da Administración xeral da C.A. de Galicia	21/06/2021
Q/6201/21	Falta de acceso ao contido do primeiro exercicio do proceso selectivo para unha praza de policía local no Concello de Santa Comba	07/06/2021
Q/6202/21	Retraso na data da proba selectiva do persoal funcionario subalterno da Administración xeral da C.A. de Galicia	22/06/2021
Q/6205/21	Retraso na data da proba selectiva do persoal funcionario subalterno da Administración xeral da C.A. de Galicia	22/06/2021
Q/6236/21	Retraso na data da proba selectiva do persoal funcionario subalterno da Administración xeral da C.A. de Galicia	22/06/2021
Q/6422/21	Non entrega de copia da proba dun proceso selectivo no Concello de Friol	18/06/2021
Q/6891/21	Falta de execución de sentenza xudicial firme polo Concello de Ourense (relac. co expte. A.4.Q/6291/21)	24/09/2021
Q/6932/21	Aspirante a un proceso selectivo do Concello de Ourense que non figura nas listas de admitidos nin excluídos	13/09/2021
Q/6987/21	Falta de resposta do Concello de Redondela a unha solicitude de información sobre exercicios dun proceso selectivo	10/09/2021
Q/9034/21	Denegación do permiso por matrimonio a unha enfermeira persoal eventual da área sanitaria de Ourense	30/12/2021

MEDIO AMBIENTE

I. INTRODUCIÓN

O artigo 45 da Constitución recoñece o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado para o desenvolvemento da persoa, así como o deber de conservalo. Correlativamente, impón aos poderes públicos os deberes de velar pola utilización racional de todos os recursos naturais e defender e restaurar o medio ambiente. Así, a cidadanía ten dereito a esixir ás Administracións Públicas que adopten as medidas necesarias para garantir unha adecuada protección do medio ambiente o que motiva que cada ano dirixan as súas queixas á Valedora do Pobo cando non están conformes cos actos e resolucións adoptados. Por mor destas queixas, a institución analiza a adecuación ao ordenamento xurídico da actividade administrativa en ámbitos como a contaminación acústica, os ruídos, os cheiros e as emisións que causan as actividades e instalacións, o acceso á información ambiental, a protección dos espazos e o patrimonio natural etc.

A crecente preocupación de colectivos ecoloxistas, medio ambientalistas e cidadanía en xeral polo medio ambiente, quedou reflectido nun importante número de queixas recibidas no 2021 amosando oposición á instalación de parque eólicos. Nas mesmas evidenciábase rexeitamento ao despregamento de instalacións eólicas, debido á súa posible afección negativa aos espazos naturais, flora, fauna, augas e patrimonio cultural entre outras consideracións que se expoñían.

Estas queixas contrarias ás autorizacións de instalacións eólicas debido á súa posible afección negativa en diferentes ámbitos, xunto coa información ofrecida polos medios de comunicación e as inquedanzas trasladadas polos colectivos que se dirixiron a este comisionado interesando manter audiencias coa Valedora do Pobo, motivou que co obxectivo de contribuír dende a institución da Valedora do Poboa clarexar a problemática, xa no mes de xuño se incoaran dúas investigacións de oficio dirixidas á Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación e á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, relativas á parques eólicos en tramitación. Ambas investigacións xa están concluídas e se dará conta delas no epígrafe III, apartado 7 desta área.

Explicarase de modo resumido o resultado acadado con ambas investigacións, o xeito en que logrouse clarexar aspectos claves da tramitación das autorizacións, os relativos a análise dos impactos durante o proceso de avaliación ambiental dos proxectos, a avaliación das sinerxías e efectos acumulativos entre liñas eléctricas e parques eólicos nas proximidades e viceversa, etc.

Esta institución considera que o criterio cómpre ser que as Administracións Públicas analicen os eventuais impactos con rigor durante o proceso de avaliación ambiental dos proxectos, toda vez que a loita contra o cambio climático e outras consideracións propias do actual contexto requiren implantar un novo modelo enerxético baseado no emprego de fontes renovables.

Cómpre ter presentes os informes do Grupo Intergubernamental de Expertos da ONU sobre os efectos do cambio climático (IPCC) e sobre a necesidade de levar a cabo, sen máis demora, a transición enerxética desde un modelo baseado no emprego de combustibles fósiles a outro baseado en fontes de enerxía renovable, como a solar ou a eólica. Este é un obxectivo prioritario e así se fundamenta no Plan Nacional Integrado de Enerxía e Clima 2021-2030. Este plan foi sometido a avaliación ambiental estratéxica e nel fíxanse os obxectivos e medidas para a transición enerxética e analízanse con carácter xeral os potenciais efectos do despregamento de instalacións destinadas á produción de enerxías renovables sobre os espazos protexidos e a paisaxe.

É por elo, que dende a institución da Valedora do Pobo seguirase con atención preferente o asunto e continuaranse a practicar cantas actuacións, no seu caso, correspondan valorando a súa procedencia. A avaliación dos impactos que unha actuación poida ter sobre o medio ambiente, con carácter previo a que se adopte a decisión de acometela, é indispensable para asegurar a protección do entorno natural. A avaliación ambiental permite á Administración determinar si o proxecto concreto é viable dende o punto de vista ambiental, e nese caso fixar as condicións que deben cumprirse para previr, corrixir ou compensar os impactos negativos sobre o medio ambiente que poidan derivarse da execución do proxecto.

Unha avaliación ambiental rigorosa de cada proxecto de instalación eólica debera ser suficiente para asegurar unha axeitada protección do patrimonio natural e cultural, da paisaxe, das augas etc. O órgano ambiental, (que formula a declaración de impacto) e o substantivo (que aproba o proxecto) han revisar rigorosamente as modificacións efectuadas polo promotor do proxecto co fin de comprobar e verificar si dito proxecto é viable ou non dende o punto de vista ambiental.

A cidadanía tamén acode de xeito individual ou a través de colectivos, plataformas ou asociacións queixándose sobre o dereito de acceso á información e participación pública en materia ambiental. Adoitan sinalar que as Administracións non lle subministran a información que solicitan sobre temas diversos.

A información ambiental é toda aquela que se refire aos recursos naturais e demais elementos que integran o medio ambiente (auga, solo, aire, flora e fauna, etc.), á contaminación que afecta ou pode afectar a eses elementos e as medidas adoptadas polas Administracións Públicas para protexelos.

En consonancia co elevado nivel de protección da saúde e do medio ambiente que persegue o Tratado de Funcionamento da Unión Europea (artigos 168 e 191.2) e ao amparo do artigo 45 da Constitución, en materia de información ambiental, desenvolveuse un réxime xurídico específico. Este baséase na estreita conexión que existe entre o dereito a acceder á información ambiental e o de participar naquelas decisións dos poderes públicos que afecten ou poidan afectar o medio ambiente. Esa regulación está contida, fundamentalmente, nun convenio internacional -o Convenio de Aarhus-, unha directiva europea e unha lei estatal -a Lei 27/2006, de 18 de xullo, pola que se regulan os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente-, ademais de normas autonómicas.

Estas normas recoñecen de forma moi ampla o exercicio do dereito de acceder á información ambiental, co fin de asegurar unha participación cidadá de calidade nos asuntos que revistan transcendencia para o medio ambiente. Así, establecen unha presunción favorable ao acceso á información ambiental e esixen que as Administracións Públicas apliquen de maneira restritiva os límites ao seu exercicio. Estes límites enuméranse no artigo 13 da mencionada Lei 27/2006. Refírense á protección dos datos de carácter persoal, da propiedade industrial ou dos intereses económicos, entre outros.

Sen embargo, cada ano recíbense queixas indicando que non sempre as Administracións respectan a regulación.

A contaminación acústica tamén continúa sendo unha problemática exposta nas queixas. Todos os anos recíbense queixas da cidadanía por ruídos nas vivendas producidos por diferentes actividades ou establecementos, nomeadamente de hostalería. A Valedora do Pobo insiste en que as administracións han de actuar para corrixilos.

No 2021 persisten e repítense os problemas detectados en anos anteriores nos servizos municipais que controlan estas actividades clasificadas, isto é, pasividade administrativa ou lentitude á hora de tramitar estes expedientes. En concreto, observáronse atrasos á hora de acometer inspeccións, medicións, así como falta de medios ou de persoal que fan que se retarde a tramitación.

Ha de subliñarse que o control resulta exixible á Administración se hai indicios fundados de que a actividade xera perigo, insalubridade ou é directamente daniña, mesmo se é simplemente molesta, requírase ou non licencia de actividade. Así mesmo, debe insistirse en que a reacción municipal respecto das molestias causadas por estas actividades só consegue ser efectiva se é rápida, coa maior inmediatez posible.

Dende a institución da Valedora do Pobo insístese en que, ante unha situación molesta, debe buscarse unha solución eficaz para mellorar a calidade da vida da veciñanza. Cando a solución dos problemas leva prazos de xeito evidente excesivos, a Valedora do Pobo lembra aos concellos que todas as administracións han de servir con obxectividade os intereses xerais e actuar de acordo cos principios de eficacia, celeridade, boa fe, confianza lexítima e boa administración, o que comprende o dereito da cidadanía a que os seus asuntos sexan resoltos nun prazo razoable. Dito isto tamén se entende que as entidades municipais non contan con medios ilimitados.

Se incoaron nesta área de Medio Ambiente, queixas de oficio sobre vertedoiros ou depósitos irregulares de residuos, sobre verteduras de xurros, sobre patrimonio arbóreo, sobre os protocolos de continxencia de tratamento, potabilización e depuración de augas e sobre recollida de residuos nas universidades do sistema público en Galicia. Todas quedaron concluídas ao peche do exercicio salvo a relativa ao pasamento dunha muller pola caída dunha árbore no Concello de Mondariz-Balneario que rematou coa formulación dunha resolución.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas na área de medio ambiente durante o ano 2021 foi de 144, Á data de peche deste exercicio continúanse practicando actuacións en 70 expedientes. Resolvéronse tamén 86 expedientes (asuntos) de anos previos, nomeadamente do ano 2020 relativas a queixas cuxa tramitación se iniciou nos últimos meses dese ano.

Ténse inadmitido 11 queixas. En 9 delas non había actuación administrativa previa que lexitimase a intervención da Valedora do Pobo. Un expediente non era da competencia desta institución e noutro era prematuro actuar, toda vez que non rematara o prazo legal para que a administración local respondera.

Remitiuse ao *Defensor del Pueblo* 2 expedientes de queixa por referirse a problemáticas de parques eólicos en tramitación, competencia do *Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.*

Incoáronse así mesmo nesta área de Medio Ambiente durante o ano 2021, 10 investigacións de oficio. Tres delas sobre recollida de residuos nas universidades de Galicia (USC, UVigo e UDC) e sete sobre outras problemáticas: 2 sobre parque eólicos e 5 sobre outras problemáticas diferenciadas que se resumirán no epígrafe III apartado 7 onde se indicará o seu estado de tramitación.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	218		144	
Admitidas	205	94%	131	91%
Non admitidas	11	5%	11	8%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	2	1%	2	1%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	107	52%	61	46%

En trámite	98	47%	70	54%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	0	4	4	4	0
2019	0	40	40	40	0
2020	186	0	186	183	3

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A PROTECCIÓN DOS DEREITOS FRONTE Á CONTAMINACIÓN ACÚSTICA E ODORÍFERA

O presidente dunha asociación veciñal de Ourense formulou queixa, referente aos ruídos e incumprimento dos horarios de peche dun pub. Indicaba que denunciara múltiples veces no concello a problemática do local, que incumpre o horario de peche, que ten música a un volume elevado, e que os seus clientes consumen na rúa. O limitador de potencias permanece sen funcionar. Manifestaban coñecer un informe do técnico de concello que detectaba faltas graves. Presentaran numerosos escritos dirixidos ao concello dende o ano 2018.

A Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, no seu artigo 18.g), non só contempla a protección contra a contaminación acústica como competencia propia dos entes locais, senón que tamén contempla o dereito da veciñanza a esixir o exercicio desa competencia, polo que é obrigada a intervención municipal ante os problemas veciñais xurdidos por contaminación acústica. Todas as administracións públicas están obrigadas, no ámbito das súas respectivas competencias, a protexer os dereitos constitucionais dos cidadáns (art. 53.1 CE) e, por tanto, neste punto concreto dos ruídos que invaden os domicilios, as administracións han de actuar dun modo eficaz para conseguir a redución aos límites fixados polo ordenamento xurídico.

O artigo 103 da CE establece que a Administración Pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo co principio de eficacia con sometemento pleno á Lei e

ao Dereito. O artigo 3.1 da Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, contempla entre os seus principios xerais os seguintes:

" 1. As Administracións Públicas serven con obxectividade os intereses xerais e actúan de acordo cos principios de eficacia, xerarquía… e coordinación, con sometemento pleno á Constitución, á Lei e ao Dereito.

Deberán respectar na súa actuación e relacións os seguintes principios: …

d) Racionalización e axilidade nos procedementos administrativos e das actividades materiais de xestión.

h) Eficacia no cumprimento dos obxectivos fixados."

O artigo 29 da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común, dispón que os termos e prazos establecidos nesa e noutras leis obrigan ás autoridades e persoal ao servizo das Administracións Públicas competentes para a tramitación dos asuntos, e o 21.6 que o persoal ao servizo das Administracións Públicas que teñan ao seu cargo o despacho dos asuntos, así coma os titulares dos órganos administrativos competentes para instruír e resolver son directamente responsables, no ámbito das súas competencias do cumprimento da obriga legal de ditar resolución expresa en prazo.

No informe finalmente remitido polo concello se da conta de ata seis expedientes relativos á problemática dese pub, incoados tralas denuncias efectuadas pola asociación dende o ano 2018, nos que se indica que non se practicaron actuacións dende o ano 2019 na maioría deles e noutro dende xaneiro do 2020.

Así pois, formulouse o seguinte recordatorio de deberes legais ao Concello de Ourense, que foi aceptado:*" Que na tramitación dos expedientes deberá actuar de acordo co principio de eficacia establecido no artigo 103 da Constitución e axilidade establecido no artigo 3.1 da Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, polo que deberá impulsar todos os expedientes en curso relativos ao "Pub..." dando cumprimento á normativa de protección fronte aos ruídos"*

Unha muller queixábase da problemática por ruídos e uso de amplificadores en actuacións musicais nos espazos públicos da rúa en Pontevedra. A presenza de persoas tocando instrumentos na rúa onde vive durante períodos de tempo prolongados motivara que presentara dende abril do 2019 diferentes escritos ao concello e que efectuara múltiples chamadas á Policía Local, pero a situación exposta persistía e non se solucionaba.

No seu escrito, indicaba de xeito literal:

"Mi queja es por la inacción continuada por parte del Concello de Pontevedra y la Policía Local con respecto al ruido existente en el centro de la ciudad, producido por personas que piden en la calle tocando instrumentos molestos (tales como trompetas, guitarras eléctricas, percusión, gaitas), con amplificadores de sonido, reproductores bluetooth, micrófonos, etc. resultando muy molesto para los vecinos y trabajadores del centro de Pontevedra. Esta inacción se produce aun sabiendo y reconociendo que existe una ordenanza municipal que expresamente prohíbe el uso de este tipo

de instrumentos y amplificadores. La Policía Local tan sólo acude, y no siempre, cuando es requerida por los vecinos, no actuando en ningún caso de oficio, puesto que en numerosas ocasiones pasan por delante y no hacen absolutamente nada, escudándose en que la situación no está suficientemente regulada por el Concello. Así mismo el Concello no muestra ningún interés en solucionar este tema, hasta el punto que en el mes de abril de 2019 se han presentado en el registro más de una docena de quejas sin que a día de hoy se tengan noticias al respecto.

Llevamos al menos dos años con este problema y no han mostrado un mínimo interés por solucionarlo."

No informe da Policía Local remitido polo Concello de Pontevedra consta que: a veciñanza da contorna da Praza da Peregrina presentara diferentes escritos entre os que figuraba tamén o da promotora desta queixa, no que se expoñía o malestar xeneralizado cos ruídos ocasionados por diversas actividades sonoras. Se rexistraran ata 60 chamadas, a primeira con data 21 de maio de 2018 e a última con data 20 de decembro de 2020 e que a maior parte das mesmas denunciaban a presenza de persoas tocando algún tipo de instrumento na rúa.

Nas intervencións nas que se constatara o uso dalgún tipo de amplificación, requirírase para que cesase de maneira inmediata coa actividade, sendo sempre atendido inmediatamente este tipo de requirimentos. Que na intervención do 21-08-2020, a persoa que tocaba a trompeta tiña un altofalante.

Que "*no es posible realizar actuación alguna sobre ese tema, al no haber legislación que así lo ampare, que, si bien podemos solicitarle al músico que cambie de ubicación, esta acción puede realizarla si quiere, no estando obligado por ley a ello.*" Que "*los requirentes, se quejan también del resto de músicos, que tocan habitualmente en ese lugar, y que lo hacen con amplificadores*." Que "*pueden presentar una queja en el registro del Concello, manifestando estas personas, que ya presentaron muchas, y que están a la espera de respuesta.*"

Céntrase pois esta queixa nas molestias que a ausencia de regulación municipal sobre as actividades musicais promovidas por particulares na vía pública, xeran á veciñanza e comerciantes da zona. Trátase pois, dunha ocupación de uso común especial do dominio público por particulares que non supón actividade mercantil directa nin prestación lucrativa de ningún servizo.

Convén clarexar que o conflito xurde, non pola mera presenza de persoas ou músicos tocando diferentes instrumentos na rúa, con amplificación ou non, durante períodos prolongados de tempo e as molestias que puideran ocasionar a residentes, nin por que o repertorio sexa o mesmo nin porque algúns deles permanezan na rúa durante tempo practicando ou aprendendo, senón porque non está regulado especificamente esa ocupación do dominio público de competencia municipal polo Concello de Pontevedra.

Se algo se constata do informe remitido a esta institución da Valedora do Pobo polo órgano local é que dende hai tempo as molestias ocasionadas ás persoas residentes polo

desenvolvemento destas actividades musicais na rúa motivaron que as persoas afectadas dirixiran ao concello diferentes escritos e efectuaran decenas de chamadas á Policía Local instando unha regulación.

As "Directrices para a aprobación das ordenanzas reguladoras de usos e protección dos espazos públicos e instrucións sobre o tratamento dos espazos públicos" aprobadas polo Concello de Pontevedra o 27-02-2009 (Boletín Oficial de Pontevedra nº 50 de 13 de marzo do 2009) no preámbulo, sinalan a importancia dos espazos públicos como elemento fundamental e decisivo entre os factores que inciden na calidade e na ordenación da vida individual e colectiva e que merecen atención e protección por parte dos usuarios e da administración que os tutela.

Nos obxectivos das Directrices se sinala que deben convivir harmonicamente variados usos, que "moi facilmente, poderían caer en conflito se non se fixan unhas normas ...".

En definitiva, que remarcado o carácter de principios informadores das Directrices e aínda que non teñan os efectos propios dunha norma xurídica, senón coa natureza xurídica de instrucións ou ordes de servizo e a tenor do disposto no artigo 3.4 garantindo "o uso e desfrute dos espazos públicos, equilibrando os seus usos de xeito que se evite o abuso ou uso dominante e exclusivo que perturbe a equidade nas posibilidades de acceso a este ben común, con dedicación preferente ó uso común fronte ó seu uso privativo" e 3.5 " Acadar que os espazos públicos de Pontevedra sexan un elemento central na calidade de vida, funcionais e agradábeis para os residentes e atractivos para os visitantes", semellaría acaído que como administración territorial con plena capacidade xurídica e consonte ás súas potestades regulamentarias, de auto-organización e demais atribucións outorgadas polo ordenamento xurídico estatal e galego se regularan este tipo de actividades.

Coa regulación específica das mesmas, se daría soporte legal á situación de ocupación das vías públicas que de feito se están a utilizar sen a correspondente autorización municipal. No caso de que previa solicitude dos artistas se autorice o desenvolvemento destas actividades na vía pública a quen cumpra os requisitos e cualificacións que o órgano local estableza, estas deberían cinguirse a un horario, desenvolverse en quendas en determinadas franxas horarias, emprazarse en determinadas localizacións e ser vixiado pola Policía Local o cumprimento do autorizado.

A fin de reducir a tensión entre residentes e artistas, no seu caso, favorecer a convivencia harmónica evitando molestias a residentes e comerciantes, e co obxectivo de dar soporte legal á situación que de facto estase a producir, esta institución formulou unha suxestión.

Non cabe dúbida de que a percepción dunha actividade sonora entraña unha compoñente subxectiva, e que non é o mesmo percibila como transeúnte ou visitante que como residente. E que non é o mesmo percibila traballando que en tempo de lecer, ou estando san ou doente.

Tamén é certo que a música, en canto expresión cultural ou arte constitúe unha acción para ambientar a rúa, e escoitala ao aire libre é un gozo, mais neste actual contexto de

emerxencia de saúde pública ocasionada pola pandemia da COVID-19 en que as horas de permanencia na casa se incrementan, o traballo telemático ou remoto dende a casa se estende e as recomendacións sanitarias aconsellan ventilación, devén necesario regular as actividades musicais na rúa como as que motivaron a interposición desta queixa.

Trátase non so de garantir o dereito ao descanso nocturno, senón de garantir o silencio ou un ambiente sonoro axeitado tamén en horario diúrno. En definitiva favorecer a convivencia da cidadanía en harmonía.

Cómpre invocar o disposto na Lei 7/85 Reguladora das Bases do Réxime Local modificada pola Lei 11/99 na redacción dada pola Lei 57/2003 de medidas para a modernización do goberno local, a Lei 4/2004 do 28 de xuño do Parlamento de Galicia que establece a aplicación ó Concello de Pontevedra do réxime de organización dos municipios de gran poboación, e demais normativa de aplicación.

Así mesmo a Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do Sector Público que establece no seu artigo 3 os principios xerais a respectar polas Administración públicas entre os que se inclúe no apartado a) o servizo efectivo á cidadanía e o f) responsabilidade pola xestión pública. Tamén o artigo 6 que dispón que os órganos administrativos poderán dirixir as actividades dos seus órganos xerarquicamente dependentes mediante instrucións e ordes de servizos, e as ordenanzas municipais que corresponderan.

Formulouse unha suxestión: *"Que respectando a autonomía municipal e para facilitar a convivencia entre as expresións artísticas e os dereitos da veciñanza se contemple a posible regulación das actividades musicais-artísticas na vía pública promovidas por particulares",* que foi aceptada pola entidade local.

Noutra queixa, resolta positivamente, o promotor refería molestias polos altofalantes que instalara o Concello de Ponteareas nas rúas. Finalmente logrouse que o concello mudara o sistema de amplificación optando por un maior número de altofalantes, de menor potencia e máis repartidos na súa localización, eliminando así as molestias que se lle ocasionaron. Así mesmo, tamén ordenou o cambio de horario retrasándoo para que non fora a horas temperás.

O Concello tamén iniciou a tramitación dunha ordenanza contra a contaminación acústica e un proceso participativo para a elaboración do plan de convivencia e civismo, onde unha das liñas que se aborda é a relativa á problemática de ruídos, con independencia da súa fonte ou orixe.

O ente local adoptou xa algunhas medidas como, ter establecido franxas horarias sen ruído nas atraccións e acoutado os horarios máximos nos que poden ter música. Ademais na nova regulación das atraccións que está tamén en tramitación obrigarase a unificar a emisión de son ou música nas zonas de instalación das atraccións, cun único equipo, a diferenza do que acontecía até agora onde cada atracción empregaba a súa propia amplificación.

Noutra queixa un veciño relataba posibles prexuízos causados pola construción e uso do tramo Goián - A Garda (C. G.4-2.) da vía de alta capacidade Tui - A Garda e a incidencia acústica.

Con respecto á responsabilidade da AXI en canto á sinalización de limitación da estrada, esta céntrase en que se atope correctamente sinalizado o límite de velocidade en función das características xeométricas e da contorna do tramo. Considerando que é unha vía con limitación de accesos dadas as características de trazado segundo o proxecto de construción, a limitación de velocidade máxima permitida é a adecuada segundo o Regulamento Xeral de Circulación e está sinalizada.

A competencia para a vixilancia do cumprimento das velocidades máximas establecidas en cada tramo e a capacidade de sancionar aos infractores corresponde á Dirección Xeral de Tráfico (DXT), á Agrupación de Tráfico da Garda Civil e á Policía Local nos tramos urbanos. Na problemática exposta polo promotor da queixa, non se daba unha situación de velocidade inadecuadamente sinalizada en función das características do tramo ou da vía, senón un incumprimento por parte dalgúns condutores que non respectan a limitación establecida na sinalización. Esa cuestión esixiría a adopción doutras medidas específicas para a vixilancia e sanción como a instalación de radares fixos ou de tramo, ou ben o incremento da vixilancia policial en determinados puntos da estrada.

Polo que atinxe á valoración da incidencia acústica da estrada así coma dunha posible solución das molestias que causa á veciñanza afectada, realizáronse medicións acústicas in situ, cuxo informe se achegou, co fin de avaliar o cumprimento dos obxectivos de calidade acústica na estrada:C.G.4-2 Goián (P0-552) - A Garda (P0-552), treito 6+550 a 9+300, provincia de Pontevedra.

Segundo os resultados obtidos a infraestrutura na zona de estudo cumpre coa normativa vixente nos tres períodos de referencia, por tanto, dado o cumprimento dos obxectivos de calidade acústica, non era necesaria a aplicación de medidas correctoras, todo elo de acordo co anexo IV do Real Decreto 1367/2007 e os obxectivos de calidade acústica definidos no artigo 6 do Decreto 106/2015.

2. A DEFENSA DA TRANSPARENCIA OU INFORMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL

Unha asociación de defensa do medio ambiente queixábase de falta de resposta ás suxestións formuladas durante o trámite de información pública do Decreto 28/2021, de 21 de xaneiro, pola que se adoptan medidas sobre a subministración directa da caza maior silvestre abatida na Comunidade Autónoma de Galicia.

Á vista do contido do escrito de queixa e do informe remitido pola Consellería de Sanidade, efectuouse unha dobre suxestión á consellería, que foi aceptada no seu apartado primeiro, e con respecto ao segundo informouse que : "*No que respecta á segunda das recomendacións da Valedora, debemos poñer de manifesto que a decisión sobre a publicación do informe previsto no artigo 42.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de forma sistemática na totalidade dos procedementos de elaboración de disposicións administrativas de carácter xeral, debe ser unha decisión única e conxunta*

que afecte a todas as consellerías, non podendo ser adoptada de forma unilateral pola Consellería de Sanidade.

Non obstante, e en tanto a dita decisión non sexa adoptada para a súa aplicación por toda a Administración autonómica, desde esta Consellería darase traslado do dito informe sobre as alegacións, así como de calquera outro documento que forme parte do expediente, a toda persoa lexitimada que o solicite formalmente".

O promotor da queixa acudiu á institución, toda vez que o 24 de marzo do 2019 formulara suxestións ao "proxecto de Decreto sobre subministración directa de caza maior silvestre abatida" a través do Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia/información de relevancia xurídica/consulta pública previa/consulta aberta, e non obtivera "informe algún ou resposta algunha ás suxestións realizadas".

Á data en que se formulou a suxestión, no Portal de Transparencia e Goberno aberto, en relación coa tramitación do decreto 28/2021, de 21 de xaneiro, se atopaban dispoñibles dous documentos: o proxecto do decreto e o informe de legalidade.

É no informe de legalidade de 23 de xullo do 2020, no que consta no punto 3, Tramitación; que no trámite de audiencia presentaron suxestións 6 entidades, entre as que se atopa a promotora deste expediente de queixa, para a continuación dicir: "logo de analizar as ditas suxestións as persoas titulares das direccións xerais con competencias na materia das consellerías de Sanidade, Medio Ambiente, Territorio e Vivenda e Medio Rural emitiron informe conxunto dándolles resposta".

A lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e o sector público autonómico de Galicia no seu artigo 4 consagra como un dos principios fundamentais da organización administrativa autonómica o de proximidade á cidadanía, e dispón no seu artigo 42.4: "*Fomentarase a participación da cidadanía, directamente ou a través das organizacións e asociacións recoñecidas pola lei. Nos trámites de audiencia e información pública promoverase a participación cidadá a través dun portal web específico ou a través de calquera medio admisible en dereito que permita acreditar a identidade do suxeito actuante, incluídas todas as posibilidades que ofrece a vía telemática por medios electrónicos. As proposicións, suxestións ou recomendacións recibidas teranse en conta pola consellaría impulsora do proxecto, que poderá asumilas ou rexeitalas a través dun informe final no que recibirán unha resposta razoada que poderá ser común para todas aquelas suxestións de distintos cidadáns que expoñan cuestións substancialmente iguais."*

A problemática de fondo desta queixa, céntrase por conseguinte, en que a entidade promotora da mesma formulou, en tempo e forma, coma outras entidades, suxestións á unha futura norma a través do Portal de Transparencia, máis non recibiu de xeito algún notificación de posta a disposición do informe final ou común de resposta razoada elaborado polos tres órganos autonómicos e tampouco se atopa dispoñible nese portal de transparencia o antedito informe.

Coñecido que co obxectivo de mellorar a participación da cidadanía no procedemento de elaboración de normas, con carácter previo se tramita unha consulta pública, a través do correspondente apartado dese portal, a fin de recoller a opinión dos suxeitos e das organizacións máis representativos potencialmente afectados pola futura norma, semellaría acorde coa *Lei 1/2015, de 1 de abril de garantía da calidade dos servizos públicos*, que na súa exposición de motivos xa di: "*unha administración cada vez máis próxima require, pois, conxugar un conxunto de esforzos e sinerxías orientados ao logro da eficacia, á eficiencia na asignación de recursos, ao impulso da transparencia e á axilización dos procedementos administrativos; a potenciar o acceso electrónico e a garantir o coñecemento dos dereitos das persoas usuarias, así como os mecanismos para o seguimento e a reclamación destes dereitos. Todo isto nun marco xeral caracterizado pola calidade, a mellora continua e o impulso da participación da cidadanía nos asuntos públicos*", e coa *Lei 4/2019, de 17 de xullo de administración dixital de Galicia,* que no citado portal web de transparencia e goberno aberto se incluíra o informe final, común e conxunto que dera resposta á totalidade das suxestións formuladas, de xeito que as entidades que as formularan a través dese portal, tamén puideran dispoñer da "resposta razoada" do artigo 42.4 da *Lei 16/2010, de 17 de decembro*, de *organización e funcionamento da Administración xeral e o sector público autonómico de Galicia,* nese mesmo portal.

O principio de eficacia das administracións públicas, que emana do artigo 103 da Constitución española, asumido como propio pola Administración pública galega, coma o resto dos principios xerais, polo artigo 39 do Estatuto de autonomía debe combinarse, nunha administración moderna, co dereito de participación da cidadanía, consagrado no artigo 4.2 do Estatuto.

Resumindo, a queixa como quedou exposto, baséase en que a entidade promotora, dende que formula vía web as alegacións ao texto do proxecto, ata que se publica no D.O.G o texto do decreto, non dispón de máis información exposta nesa web. Semellaría eficiente e acorde ao actual contexto dixital e de transparencia, que as entidades que participan durante o período de exposición pública coas súas achegas, puideran acceder ao informe final conxunto que dea resposta ás suxestións formuladas a través da mesma canle que na que as fixeron. Doutro xeito, veríanse na obriga de solicitar cada unha delas de xeito individual o informe resposta, o que non se antollaría eficiente en termos de calidade administrativa.

Pode entenderse, pois, que suporía certo aforro de recursos administrativos e sería á vez máis transparente, que se vinculara dito informe ao Portal web que ter que remitilo a cada unha das entidades participantes que o solicitara.

A procura dos obxectivos dunha boa administración, que conta coas achegas, suxestións e proposicións da cidadanía nos asuntos públicos que lle afectan, como verificouse neste caso en que se estimaron algunhas das efectuadas pola entidade promotora desta queixa require actuacións na liña do exposto e na da suxestión que se formulou. "*Primeira: Que*

publique no portal web de Transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, o informe final que dea resposta razoada á totalidade das proposicións ou suxestións formuladas polas entidades no trámite de audiencia e información pública do Decreto 28/2021, do 21 de xaneiro, polo que se adoptan medidas sobre a subministración directa de caza maior silvestre abatida na Comunidade Autónoma de Galicia.

Segunda: Que no sucesivo, valore a conveniencia de dar publicidade no Portal de Transparencia e Goberno aberto ao informe final común previsto no artigo 42.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e o sector público autonómico de Galicia."

Concentrando esforzos e orientándoos ao logro da eficacia, á eficiencia, ao impulso da transparencia e á axilización e potenciando o acceso electrónico, se favorecería sen dúbida un entorno dixital acorde co contexto actual demandado pola cidadanía.

3. A CONTAMINACIÓN DA ATMOSFERA, SOLO E AUGA

Un veciño de As Somozas queixábase como afectado e tamén en representación da propietaria duns terreos sobre contaminación por queima de pneumáticos continuada durante varios días nese concello.

O promotor denunciara a problemática da queima continuada de pneumáticos diante das instalacións de Siemens-Gamesa por vez primeira o 19 de decembro do 2020. A queima se producía polos traballadores desa firma, no marco dun conflito laboral, no Polígono industrial situado nese concello.

Na comunicación que dirixira ao ente local indicábase que por mor da situación exposta, a súa sogra non podía saír da casa porque os fumes da queima das rodas arrastraban partículas tóxicas que a mareaban e que ademais estaban a afectar tamén á horta e ao pastizal da súa propiedade.

A intervención municipal, como administración máis próxima, ante estes feitos con aparencia de gravidade, resultaba primordial. Tamén a das forzas e corpos de seguridade do Estado nas súas labores de vixilancia, toda vez que a articulación de medios de inspección suficientes que permitan a identificación dos responsables das referidas condutas resulta clave.

Coñecido e detectado os indicios de infracción, o órgano local tiña que ter impulsado a realización de cantos trámites foran precisos, considerando especialmente a súa repercusión e a transcendencia polo que respecta á saúde e seguridade das persoas, ao medio ambiente ou aos bens protexidos pola Lei. Non constaba na documentación incorporada ao expediente que se adoptara medida cautelar algunha tendente a evitar danos de difícil ou imposible reparación, nin que persoal municipal xirara visita algunha de inspección ou control ao lugar dos feitos.

Cada día de queima de pneumáticos sen que se producira a correspondente intervención municipal constituíu un atranco e dificultou potencialmente a recuperación ambiental e a eliminación dos riscos existentes para a saúde das persoas e para o medio ambiente. Esta institución salienta a necesidade de previr e minimizar os riscos dos danos xerados ante problemáticas desta natureza, polo que a intervención municipal, como máis próxima ao lugar en que se produce a problemática é imprescindible.

A aparencia de gravidade dos feitos denunciados, que eran de público coñecemento, aconsellaban a adopción inmediata de medidas axeitadas para controlalos, o que non consta que se fixera.

Coñecido como é o principio "quen contamina paga", significar que quebra gravemente cando non é posible identificar ás persoas responsables, de xeito que o custe da reparación acaba sendo asumido polas administracións públicas o que comporta unha socialización de custes ambientais que favorece a quen actuou de forma ilegal sen cumprir as obrigas que as normas impoñen. De alí que insistamos na relevancia de actuar nunha fase temperá.

Xa no ano 1997, o informe "*Air emissions from scrap tires combustion*" (Emisións atmosféricas procedentes da combustión de pneumáticos usados, da United States Environmental Protection Agency-EPA (Axencia de Protección Medioambiental dos Estados Unidos) daba conta de que "*demostrárase que as emisións atmosféricas dos incendios de pneumáticos abertos son máis tóxicas (por exemplo, mutaxénicas) que as dunha cámara de combustión, independentemente do combustible. As emisións das fogueiras de pneumáticos inclúen contaminantes como partículas, monóxido de carbono (CO), óxidos de xofre (SOx), óxidos de nitróxeno (NOx) e compostos orgánicos volátiles (NOC). Tamén inclúen contaminantes atmosféricos perigosos (HAP), como hidrocarburos aromáticos polinucleares (HAP), dioxinas, furanos, cloruro de hidróxeno, benceno, bifenilos policlorados (PCB); e metais como arsénico, cadmio, níquel, zinc, mercurio, cromo e vanadio. As emisións procedentes dun incendio de pneumáticos aberto poden representar importantes riscos agudos (a curto prazo) e crónicos (a longo prazo) para a saúde dos bombeiros e dos residentes próximos. Dependendo da duración e o grao de exposición, estes efectos para a saúde poden incluír irritación da pel, os ollos e as membranas mucosas, efectos respiratorios, depresión do sistema nervioso central e cancro.*"

E concluía que: "*tendo en conta (a) a potencia mutaxénica relativamente alta das partículas orgánicas, (b) os elevados factores de emisión mutaxénica, e (c) a presenza de moitos mutáxenos/carcinóxenos, especialmente HAP, nos fumes da queima incontrolada de pneumáticos, constituirían un auténtico perigo ambiental e para a saúde.*"

Así pois, consideramos que o concello como administración máis próxima, ao producirse os feitos no seu territorio, e coñecer os sucesivos escritos de denuncia formulados polo promotor deste expediente, debera ter ordenado que por parte do persoal municipal se tivera inspeccionado o lugar, para, no seu caso, proceder a dar parte dos feitos á Garda Civil aos efectos oportunos.

Todo elo, sen prexuízo do deber de responder ás sucesivas comunicacións e transmitir información útil e eficaz ao cidadán sobre como actuar ante a problemática exposta para facer valer os seus dereitos. Cómpre lembrar que a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas dispón no seu "*artigo 20. Responsabilidade da tramitación*

1. Os titulares das unidades administrativas e o persoal ao servizo das administracións públicas que teñan ao seu cargo a resolución ou o despacho dos asuntos serán responsables directos da súa tramitación e adoptarán as medidas oportunas para remover os obstáculos que impidan, dificulten ou atrasen o exercicio pleno dos dereitos dos interesados ou o respecto polos seus intereses lexítimos, dispondo o necesario para evitar e eliminar toda anormalidade na tramitación de procedementos"

E a Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración Local de Galicia, no seu artigo 5 dí:

"*1. As entidades locais servirán con obxectividade os intereses públicos que se lles encomenden e actuarán de acordo cos principios de eficacia e servicio ós cidadáns, descentralización, desconcentración e coordinación, con autonomía propia e sometemento pleno á lei e ó dereito.*

2. As entidades locais, conforme os criterios de reciprocidade nas súas relacións entre si e coas outras administracións públicas, rexeranse polos principios de colaboración, cooperación, auxilio e respecto ós respectivos ámbitos de competencias."

Por todo o sinalado fíxose chegar ao Concello das Somozas a seguinte suxestión, que foi aceptada: *"Que dea resposta útil e eficaz ás denuncias da cidadanía, e que no sucesivo practique cantas actuacións correspondan a fin de identificar aos eventuais responsables das condutas irregulares expostas, solicitando no seu caso e a tal efecto, a intervención das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado"*

Noutro expediente unha muller queixábase da contaminación e desaparición das augas por mor das obras dun silo. Denunciara o feito "*ante o Seprona e a Augas de Galicia o 12/04/2017 (clave do expediente DH.D36.74344), solicitando que se investigase a orixe da contaminación e desaparición, e a reposición do meu servizo de auga, rexistrada oficialmente e concedida por este mesmo organismo baixo a clave DH.A36.14002. A día de hoxe non teño ningunha resposta por parte de Augas de Galicia nin se me restaurou o subministro."*

Catro anos despois, en xaneiro do 2021 solicita a intervención da Valedora do Pobo ao non ter recibido, a pesar do tempo transcorrido, resposta algunha de Augas de Galicia.

En xuño do 2020 ao coñecer que o expediente caducara segundo se lle informara telefonicamente formula nova denuncia ante o organismo de augas. O informe da Garda Civil do ano 2017 reflectía certas irregularidades na propiedade da denunciada, que

probablemente estiveran relacionadas coa contaminación e posterior desaparición da auga doméstica da vivenda da promotora desta queixa.

Augas de Galicia habería comunicado telefonicamente á promotora desta queixa nalgunha das múltiples chamadas que se veu obrigada a efectuar a fin de coñecer o curso da denuncia feita que "ante a falta de persoal e medios do organismo", o expediente caducara, polo que como se dixo, en xuño do 2020, interpón nova denuncia ante ese organismo e en xaneiro do 2021 presenta queixa ante a Valedora do Pobo.

Pasaran catro meses da segunda denuncia, ata que en outubro do 2020, o Servizo Territorial Centro de Augas de Galicia traslada á Área de Vertidos esa segunda denuncia presentada en xuño. Un mes despois a gardería fluvial leva a cabo a inspección, na que se constata que : "*...hay dos puntos de vertidos de aguas residuales a la vía pública, procedentes de la propiedad de la denunciada, uno de ellos procede de los lixiviados de los silos de forraje para la comida de los animales estabulados en el interior de la nave de la explotación. El otro punto de vertido procede de las aguas que afloran y se unen con depósitos de restos de materia orgánica con su respectiva descomposición sobre el terreno procedente de los acopios de material procedente del interior de dicha explotación…*"

Un mes despois se require á denunciada para que no prazo dun mes acredite as medidas adoptadas para o cese ou corrección dos vertidos denunciados e de non ser así Augas de Galicia acordará o inicio de procedemento sancionador. (art. 85 k) Lei 9/2010, de Augas de Galicia.

A pesares da cronoloxía desta problemática e de que os informes da Garda Civil xa no 2017 constataran irregularidades na contaminación e na extinción da auga doméstica, non consta que se adoptara medida cautelar algunha tendente a mitigar a extensión do dano no tempo.

A lei 9/2010 de Augas de Galicia, no seu preámbulo di que a política de Augas de Galicia oriéntase fundamentalmente a dar satisfacción á cidadanía nas súas necesidades de auga potable de calidade. Un dos motivos que impulsan esta lei, é a convicción de que con ela se coopera á prestación do mellor servizo á cidadanía no marco da consecución da eficacia, principio constitucional que ha ser directriz da actuación de todas as administracións públicas (artigo 103º.1 da Constitución española).

O artigo 3 da dita lei 9/2010 de Augas de Galicia establece como principios:

"1. A Comunidade Autónoma de Galicia exercerá as súas competencias en materia de auga e obras hidráulicas de conformidade cos seguintes principios:

a) Utilización sustentable e racional da auga e contribución á preservación e mellora do medio ambiente e, en particular, dos ecosistemas acuáticos.

b) Compatibilidade da xestión pública da auga coa ordenación do territorio, a actividade económica, a conservación e a protección do medio ambiente.

d) Participación das persoas usuarias, transparencia e información ao público en xeral.

e) Garantía da calidade da subministración da auga urbana en defensa da saúde dos cidadáns e das cidadás.

f) Garantía de eficacia na prestación dos servizos públicos de abastecemento, de saneamento e de depuración.

g) Recuperación dos custos dos servizos relacionados coa auga, incluídos os custos medioambientais, para acadar a suficiencia financeira do sistema no marco dun prezo accesible."

O artigo 10 configura como principios xerais do réxime xurídico de Augas de Galicia:

1. Augas de Galicia está suxeita a esta lei e ás súas normas de desenvolvemento, ás normas do ordenamento xurídico galego que regulen a actuación dos entes de dereito público e mais ao seu propio estatuto.

2. A actividade de Augas de Galicia estará suxeita ao réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común cando exerza potestades administrativas.

3. Son actos administrativos, en particular:

a) Os actos de ordenación e de xestión do dominio público hidráulico.

b) Os actos ditados no exercicio da potestade sancionadora.

c) Os actos de xestión, inspección e recadación dos tributos sobre a auga e outros ingresos de dereito público.

d) Os actos derivados das relacións de Augas de Galicia con outros órganos e entes da Xunta e con terceiros que impliquen un exercicio de potestades públicas.

4. En todo caso, tanto en materia de persoal coma de contratación, Augas de Galicia axustará a súa actuación ao establecido na Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración pública galega, e deberá observar os principios básicos que regulan a función pública e a contratación nas administracións públicas.

O Decreto 1/2015, do 15 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento da planificación en materia de augas de Galicia regula determinadas cuestións en desenvolvemento da Lei 9/2010, do 4 de novembro, de augas de Galicia.

Ademais de que na política medioambiental son cada vez máis as normas con orixe supranacional que determinan o contido dos dereitos e das obrigas da cidadanía, nomeadamente no que atinxe a un recurso natural, como neste caso a auga, xa a Directiva 2000/60/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de outubro de 2000, pola que se establece un marco comunitario de actuación no ámbito da política de augas fora de xeito sucinto trasposta ao ordenamento xurídico español polo artigo 129 da Lei 62/2003.

Cómpre significar que ata a data desta resolución, nin se determinou a responsabilidade da contaminación ocasionada polas verteduras e desaparición da auga doméstica na vivenda da promotora deste expediente, nin se restableceu o devandito servizo.

Por conseguinte, semella que no caso que nos ocupa, as actuacións de organismo competente non se desenvolveron segundo prevé a normativa de aplicación, polo que a fin de que se tramiten coa presteza debida as denuncias desta tipoloxía presentadas pola cidadanía formulouse unha recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que foi aceptada. (*"Que adopte cantas medidas, ao seu criterio, sexan precisas respecto da organización, medios humanos e materiais que a dispoñibilidade orzamentaria permita, a fin de que se eviten retrasos ou dilacións na tramitación das denuncias da cidadanía, de xeito que os procedementos se tramiten de acordo co principio de eficacia nos prazos dispostos pola normativa de aplicación")*

Outra queixa que rematou coa formulación dunha recomendación á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda que tamén resultou aceptada foi interposta por un colectivo Ecoloxista. Referían falta de resposta da consellería á denuncia por verteduras incontroladas en parcelas clasificadas como solo rústico de especial protección agropecuaria e no corredor ecolóxico do POL no Concello de Moaña.

En xullo do 2021, o promotor da queixa solicitou a intervención da Valedora do Pobo, toda vez que documentaba terse dirixido sete meses antes, con data 22 de decembro do 2020, denunciando a utilización por parte do Concello de Moaña de varias parcelas clasificadas como solo rústico de protección agropecuaria dentro do corredor ecolóxico segundo o Plan de Ordenación do Litoral de Galicia (POL), como vertedoiro ilegal onde se estarían a verter cantidades de terras e entullos de obra de diferente tipoloxía, residuos de cortas e podas de todo tipo de vexetais, etc. e que o lugar estaríase a encher de especies arbóreas que estarían a tapar e ocultar boa parte dos entullos.

Se facía constar na denuncia que a problemática estaba a afectar ás parcelas e camiños das proximidades onde predominaban carballos, castiñeiros, loureiros, salgueiros, bidueiros, brañas e mananciais.

Obra incorporado a este expediente xustificación da presentación electrónica da denuncia ambiental dirixida á Xefatura Territorial da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda de Pontevedra de data 22-12-2020 (Nº entrada 2020/2508315) á que se xuntaban 23 fotografías das verteduras máis un plano de localización.

En dita denuncia se solicitaba expresamente a comprobación dos feitos, a paralización inmediata das verteduras e a reposición das parcelas afectadas ao seu estado anterior.

A pesar dos sete meses transcorridos dende que se formulara a denuncia, o colectivo promotor deste expediente non obtivera resposta da administración competente, polo que descoñecía si se practicaran actuacións.

No informe remitido no curso da tramitación deste expediente de queixa, se fai constar que poucos días despois da denuncia formulada polo colectivo, se efectuou unha inspección e no informe resultante, xa de data 7 de xaneiro do 2021, dáse conta da existencia de vertidos de "restos de asfalto, restos de sanitarios, restos de podas, etc. en

tres parcelas titularidade do Concello de Moaña e dúas de titularidade particular situadas na contorna do Cruceiro de San Martiño, polo cal vanse iniciar actuacións sancionadoras nas que caberá acordar a reposición das cousas ao estado anterior ao vertido."

Non consta no informe remitido, que dende que se efectuou a inspección o 7 de xaneiro, na que se verificaron e comprobaron os extremos da denuncia que formulara o colectivo, ata que a Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático informa a esta institución, nin o inicio do expediente nin o estado, no seu caso, das actuacións sancionadoras incoadas contra o Concello de Moaña polo que non se acordou aínda a reposición das cousas ao estado anterior, nin se adoptaron medidas provisorias cara a asegurar a eficacia da resolución que puidera recaer e así evitar o mantemento dos riscos ou danos para a saúde humana e o ambiente con independencia de que a eventual infracción sexa grave ou leve e a gradación da sanción a que determine o órgano que exerza a potestade sancionadora.

A Constitución española recoñece, no seu artigo 45, o dereito de todos os españois a gozaren dun medio ambiente adecuado para a persoa e establece o correlativo deber de o conservar. Así mesmo, en virtude do seu artigo 149.1.23ª, corresponde ao Estado, como competencia exclusiva, a lexislación básica sobre a protección do medio ambiente e ás comunidades autónomas, a facultade de estableceren normas adicionais de protección.

A Comunidade Autónoma de Galicia asumiu, a través do artigo 27.30 do seu Estatuto de autonomía, a competencia exclusiva para aprobar as normas adicionais sobre protección do medio ambiente e da paisaxe, en virtude da cal vén ditando disposicións con incidencia sobre a produción e a xestión de residuos. Tal foi o caso da aprobación da Lei 10/2008, do 3 de novembro, de residuos de Galicia e recentemente a Lei 6/2021, do 17 de febreiro, de residuos e solos contaminados de Galicia.

Tanto o artigo 103 da Constitución Española como o artigo 3 da Lei 40/2015, o 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público establecen que a Administración Pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa con sometemento pleno á Lei e ao Dereito.

O art. 3.1, de dita lei, establece que as Administracións Públicas deberán respectar na súa actuación, entre outros, os principios de: d) racionalización e axilidade dos procedementos administrativos e das actividades materiais de xestión; g) planificación e dirección por obxectivos; h) eficacia no cumprimento dos obxectivos fixados.

Nomeadamente é preciso referirse neste caso ao principio de eficacia que debe informar a actuación das Administracións Públicas para "acadar os obxectivos que establecen as Leis e o resto do ordenamento xurídico", segundo establece o artigo 3.3 da Lei 40/2015.

En definitiva, estas normas impoñen á Administración, no seu funcionamento, a obriga de ordenar adecuadamente os seus recursos en orde á prestación eficaz e eficiente dos servizos que ten encomendados.

Finalmente, resta significar que o Concello de Moaña non dispón de punto limpo, máis forma parte da Mancomunidade do Morrazo con punto limpo no lugar de Portela (Cangas).

Así pois, recomendouse ao órgano autonómico: *"Que adopte cantas medidas, ao seu criterio, sexan precisas respecto da organización, medios humanos e materiais que a dispoñibilidade*

orzamentaria permita, a fin de que se eviten retrasos ou dilacións na tramitación das denuncias medioambientais, de xeito que os procedementos se tramiten de acordo co principio de eficacia nos prazos dispostos pola normativa de aplicación, e que nomeadamente neste caso concreto de verteduras incontroladas en diferentes parcelas de titularidade do Concello de Moaña, se tramite o correspondente procedemento sancionador evitando, no seu caso, a prescrición da infracción"

4. A PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

Unha asociación veciñal, formulou queixa sobre a afectación de humidais, flora e fauna nos proxectos eólicos en curso de tramitación, nomeadamente da subespecie lusitánica da escribenta das canaveiras (*Emberiza schoeniclus L. subsp. lusitanica Steinbacher*), polo que dirixímonos á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das consideracións expostas na queixa e o informe do citado órgano, que trasladamos á asociación, coa información incorporada ao expediente de queixa, non observamos erro material nin irregularidade administrativa algunha que correspondera ser corrixida dende esta institución da Valedora do Poboo que lle comunicamos á asociación promotora, toda vez que: Os parques eólicos, (salvo instalacións destinadas a autoconsumo que non excedan os 100 kW de potencia total), son sometidos a avaliación ambiental ordinaria, segundo a normativa básica estatal (Lei 21/2013, do 9 de decembro, de avaliación ambiental) e o previsto nas directrices europeas.

No procedemento de avaliación ambiental emítese, o informe da Dirección Xeral de Patrimonio Natural, polo que todos os proxectos de P.E. sométense a un control ambiental, que determinará as posibles afeccións.

Segundo o disposto no Decreto 75/2013, do 10 de maio, polo que se aproba o Plan de recuperación da subespecie lusitánica da escribenta das canaveiras (*Emberiza schoeniclus L. subsp. lusitanica Steinbacher*) en Galicia, cando os proxectos puideran afectar ao hábitat da subespecie lusitánica da escribenta das canaveiras, se deberán avaliar os efectos sobre o mesmo e sobre a posible recuperación da súa poboación.

5. BENESTAR ANIMAL

Unha asociación queixábase de que interpuxera unha denuncia, o 16 de xuño do 2020 no Concello de Cabanas, e malia a aparencia externa de gravidade, toda vez que o feito denunciado era que "os cans viven encadeados permanentemente..." e na que se solicita: "que as autoridades competentes realicen unha inspección completa, documentada a través de fotografías e/ou vídeos, na que se comprobe se os animais teñen alimento e auga suficiente á súa disposición, se están chipeados, se contan coa preceptiva cartilla en regra e actualizada coas vacinas e tratamentos de desparasitación interna e externa, se se trata de PPP o permiso, seguro obrigatorio, etc. Así mesmo, os cans, que permanecen

engaiolados permanentemente, deben gozar da liberdade preceptiva durante a maior parte do día...” , non fora atendida pola Policía Local dese concello ata o día 9 de outubro do 2020, catro meses despois.

A Policía Local informa que “Todos los perros a los que se hace referencia se encuentran atados con cadena” para a continuación sinalar que “El motivo por el que se encuentran atados parte del día cuando están en su zona habitual de la parcela es que las propiedades se encuentran abiertas con acceso directo a la carretera”, non entrando a informar sobre os restantes extremos solicitados pola asociación promotora desta queixa nomeadamente, no que atinxe a se os cans contan con chip, cartilla de vacinas en regra, se están ou non desparasitados etc.

A Lei 4/2017, de 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, no seu artigo 5 dispón:

“Todas as administracións públicas de Galicia cooperarán no desenvolvemento das medidas de defensa e protección dos animais incluídos no ámbito de aplicación desta lei e mais na denuncia perante os órganos competentes de calquera actuación contraria ao disposto nela.”

O artigo 9 entre as prohibicións xenéricas, no seu apartado c) di:

“Están prohibidas as seguintes condutas ou prácticas en relación cos animais incluídos no ámbito de aplicación desta lei:

c) A utilización de calquera mecanismo ou utensilio que, destinado a limitar ou empecer a mobilidade dos animais, lles produza dor, danos, sufrimentos, menoscabo ou estrés innecesarios, en especial os que lles impidan manter a cabeza na posición natural, agás prescrición veterinaria. Neste sentido, prohíbese manter os animais da especie canina atados de forma permanente ou limitarlles os movementos que son necesarios durante a maior parte do día, así como o emprego de instrumentos ou métodos daniños de suxeición, retención ou educación, como os colares eléctricos que produzan descargas.”

O artigo 39, no seu apartado d), dispón que: “Teñen a consideración de infraccións administrativas graves as seguintes:

d) A utilización de calquera mecanismo ou utensilio que, destinado a limitar ou empecer a mobilidade dos animais, lles produza dor, danos, sufrimento, menoscabo ou estrés innecesario, en especial os que lles impidan manter a cabeza na posición natural, agás prescrición veterinaria, ou manter os animais da especie canina atados de forma permanente ou limitarlles os movementos que son necesarios durante a maior parte do día, e o emprego de instrumentos ou métodos daniños de suxeición, retención ou educación, como os colares eléctricos que produzan descargas.

O artigo 46, dispón que:

“Artigo 46. Competencia sancionadora

1. O procedemento sancionador previsto nesta lei tramitarase de conformidade coa lexislación do procedemento administrativo común das administracións públicas.

2. Corresponde aos concellos a incoación e tramitación dos procedementos incoados pola comisión de infraccións tipificadas como leves nas alíneas c), i) e j) do artigo 38 desta lei.

3. Corresponde á consellaría competente en materia de protección animal a incoación e tramitación dos expedientes sancionadores no caso das restantes infraccións cualificadas como leves e polas infraccións cualificadas como graves e moi graves. A incoación e a instrución destes expedientes sancionadores corresponden ás xefaturas territoriais previstas no artigo 35 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, da consellaría competente en materia de protección animal."

4.- Por conseguinte, toda vez que na inspección ocular efectuada pola Policía Local dese concello o 9 de outubro do 2020, se constatou que os cans permanecen atados con cadea e que as fincas están abertas con acceso directo á estrada, o que induciría a pensar que os cans están continuamente atados malia algún paseo; e que en base ao principio de competencia, a determinación de si as circunstancias que rodean ao feito denunciado pola Asociación INDICAN revisten ou non gravidade, correspondería ao órgano autonómico competente en materia de protección animal, é polo que respectando o principio de cooperación entre as administracións públicas de Galicia, esta institución da Valedora do Pobo formulará ao Concello de Cabanas un recordatorio de deberes legais.

Neste contexto, convén lembrar e valorar a importante tarefa que están a realizar os colectivos e asociacións protectoras de animais fronte a problemática do maltrato animal que continúa a producirse, polo que semella acaído combinar a disuasión que supón a imposición de sancións administrativas co exercicio proactivo da sensibilización e concienciación que asociacións como a promotora deste expediente veñen desenvolvendo, porque á súa instancia se contribúe a erradicación desta problemática.

En definitiva, que as actuacións das administracións han de estar en consonancia coa evolución da sensibilidade social nesta materia, como se recolle no propio texto normativo da Lei 4/2017, de 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia.

Por todo elo fíxose chegar ao Concello de Cabanas o seguinte Recordatorio de Deberes Legais:

" *Que segundo o disposto nos artigos 39 d) e 46 da Lei 4/2017, de 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, deberá trasladar a consellería competente en materia de protección animal a denuncia formulada pola Asociación INDICAN Iniciativa Dignidad Canina, xunto coas actuacións practicadas por ese concello, todo elo segundo os principios de eficacia, xerarquía e coordinación establecidos no artigo 103 da Constitución Española*.", que foi aceptado.

Noutro expediente concluído positivamente, un veciño de Santiago de Compostela queixábase en xaneiro do 2021 iniciábase a investigación pola problemática referida ao posible incumprimento pola Fundación Refuxio de Animais de Bando e o Concello de Santiago de Compostela da normativa sobre declaración de animais abandonados, no relativo a ausencia de publicación no BOE do anuncio correspondente cos datos de cada

animal, para que unha vez transcorrido o prazo sen ser recollidos, podan ser declarados animais abandonados e iniciar os trámites da adopción.

No curso da tramitación da queixa a Dirección do Refuxio de animais de Bando, trasladou a documentación relativa ás notificacións dos referidos cans abandonados ao Concello de Santiago de Compostela, segundo lle fora requirido, toda vez que as notificacións que efectuara ás persoas titulares dos animais resultaran infrutuosas.

O 19 de febreiro de 2021, publicouse no BOE n° 43 o anuncio de notificación do 12 de febreiro de 2021 relativo aos dez cans abandonados. Así mesmo, o Concello de Santiago manifestou o compromiso de que ante eventuais problemáticas desta natureza actuará con maior axilidade mellorando os tempos de tramitación.

Nunha queixa colectiva presentada en decembro do 2021, queixábanse sobre un posible incumprimento da normativa de benestar animal por parte do Concello de Chantada; ata a data de redacción desta memoria aínda no se recibiu informe algún do ente local.

6. OUTRAS ACTIVIDADES QUE PROVOCAN MOLESTIAS POR RUÍDOS

Hai tamén outros focos de ruído, de variada procedencia que motivan a interposición de queixas e actuacións desta institución en tanto non deben exceder os límites tolerables, segundo a normativa de aplicación e de conformidade cos usos locais: ladridos de cans, ruídos veciñais, por citar algún.

Nestes últimos, a Administración, adoita considerar que se trata de cuestións de dereito privado nas que non debe intervir. Sen embargo, tendo en conta a lexislación do ruído e sobre Forzas e corpos de Seguridade, o feito de que exista un problema de convivencia non sempre deixa sen fundamento unha denuncia por molestias de ruído, nin fai desaparecer a obriga dos concellos de intervir. A Policía Local pode mediar nos conflitos entre veciñanza.

Do relato dos feitos deste tipo de queixas dedúcese que hai un problema de convivencia entre a veciñanza dunha comunidade. A problemática pola que se solicita a intervención da Valedora do Pobo baséase na perturbación da convivencia inter-veciñal pola xeración de conflitos que van deteriorando as relacións minorando de xeito considerable a calidade de vida das persoas implicadas, e por extensión da propia comunidade.

Ante este tipo de situacións e comportamentos, considerarías axeitado enfocar a súa abordaxe de xeito pacífico e pedagóxico, brindando apoio ás partes implicadas, facilitando a comunicación cara a definir o problema, ventilar emocións, suavizar posturas, concretar solucións e restaurar dalgún xeito un nivel de convivencia social aceptable si estivera alterado.

Sobre este asunto, efectuáronse varias suxestións a diferentes concellos coincidindo coa redacción dese informe, polo que aínda non foron respondidas, así que informarase delas na memoria do vindeiro ano.

7. QUEIXAS DE OFICIO

Incoáronse 10 investigacións de oficio no ano 2021 relativas ao medio ambiente.

Como quedou sinalado no apartado introdutorio desta área, os depósitos irregulares de residuos ou vertedoiros incontrolados adoitan ser investigados de oficio dende esta institución da Valedora do Pobo unha vez temos coñecemento da súa existencia. Aínda que o seu estado de tramitación sexa concluído, seguimos vixiantes e mantemos especial seguimento e atención por si considerárase procedente efectuar algunha outra actuación.

-Expoñente dunha destas investigacións, que concluíuse de xeito positivo foi a relativa a un **vertedoiro irregular en Costoia (Concello de Ames).** Segundo puidemos coñecer pola información publicada nun medio de comunicación, nunha ruta de sendeirismo que transcorre polo lugar de Costoia, nas proximidades do río Sar, se atoparían abandonados dende fai certo tempo lixo, residuos de diferente tipoloxía e mesmo restos dun vehículo.

O Concello de Ames, logo da incoación desta queixa de oficio, procedeu á localización e identificación do vertedoiro irregular, constatando que se trataba dun vehículo abandonado, pneumáticos, restos de mobles, diferentes obxectos e bolsas de lixo. A entidade local comunicou á Concesionaria Santiago - Brión S.A. a existencia deste depósito de lixo e requiriralle a súa retirada e o departamento de Medio Ambiente municipal puxo en coñecemento da Policía Local a localización do vehículo abandonado a fin de que se procedera a efectuar as investigacións correspondentes.

-Sobre **parque eólicos en tramitación** incoáronse no mes de maio dúas investigacións de oficio. Ao coñecer polas queixas e consultas recibidas nesta institución e pola información proporcionada por distintos medios de comunicación, a inquedanza que os parques eólicos actualmente en tramitación estaban a ocasionar en organizacións ecoloxistas e de defensa do medio ambiente, no sector agrario e gandeiro, nos concellos, na veciñanza e na cidadanía en xeral, solicitamos, información á Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación.

No informe achegado pola Administración, que pola súa importancia reprodúcese de seguido na súa literalidade, o órgano substantivo sinala o seguinte:

"Mediante escrito do 27.05.2021 e con entrada no rexistro xeral da Xunta de Galicia do día 2.06.2021, esa institución pon en coñecemento desta consellería a investigación de oficio que está a realizar en aplicación do artigo 16 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, derivada das queixas e consultas recibidas nesa institución así como pola información proporcionada por distintos medios de comunicación en relación coa inquedanza que está a ocasionar entre certas organizacións e a cidadanía en xeral os parques eólicos actualmente en tramitación.

As queixas que recibe a Valedora en relación con este asunto teñen que ver con:

- Recoñecemento da condición de interesado no procedemento de tramitación dun parque eólico.
- A fragmentación presuntamente fraudulenta dalgunhas instalacións.
- A posible agrupación artificiosa doutras solicitudes podería estar dando lugar á presentación de solicitudes superpostas ante o Ministerio para a transición ecolóxica e reto demográfico e ante a Xunta de Galicia.

- A proximidade excesiva dos parques eólicos a núcleos de poboación e instalacións empresariais, considerando o incremento nas dimensións dos aeroxeneradores e o mantemento da distancia dos 500 metros.

O impacto ambiental, acústico, na paisaxe e na biodiversidade que comportan as infraestrutura sinaladas.

- A suposta presión dos promotores sobre os propietarios dos terreos incluídos na Relación de Bens e Dereitos Afectados sobre unha potencial expropiación, utilizando este argumento para "forzar" a firma de contratos de compravenda con una importante baixada das condicións económicas.

A modo de introdución, antes de responder ás observacións realizadas, estímase preciso resumir o proceso de tramitación dos parques eólicos en Galicia.

1. Tramitación de parques eólicos en Galicia:

ADMISIÓN A TRÁMITE DUN PROXECTO

Para admitir a trámite unha nova solicitude dun proxecto dun parque eólico de competencia autonómica (ata 50 MW), a Dirección Xeral de Planificación Enerxética e Recursos Naturais verifica:

- Que non afecta a Reda Natura 2000.
- Que non exista solapamento entre esta solicitude e outro parque eólico en funcionamento, autorizado ou admitido a trámite.
- Que o proxecto estea nun Área de Desenvolvemento Eólico prevista no Plan Sectorial Eólico de Galicia.
- Que as posicións dos aeroxeneradores respectan a distancia mínima de 500 metros aos núcleos de poboación.
- Que o proxecto conte con permiso de acceso á rede eléctrica.

TRÁMITES PREVIOS. REVISIÓN DA DOCUMENTACIÓN

Seguidamente se revisa a documentación que acompaña á solicitude presentada:

- O proxecto de execución subscrito por un técnico competente.
- A documentación ambiental segundo establece a Lei 21/2013.

Voluntariamente o promotor pode solicitar que o órgano ambiental (Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático) formule o Documento de alcance do Estudo de Impacto Ambiental, presentando o "documento inicial do proxecto" (documento básico, que recolle a información suficiente para que o órgano ambiental estableza os criterios para que o promotor redacte o Estudo de impacto ambiental). O contido do documento de inicio establecese no artigo 34.2 da Lei 21/2013 de avaliación ambiental.

Neste caso a Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático realiza as Consultas Previas Ambientais, consultando as Administracións públicas afectadas, as persoas interesadas e tamén fai extensiva a consulta ao público en xeral na web da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

O Documento de Alcance servirá ao promotor como orientación para a elaboración do Estudo de Impacto Ambiental, que deberá presentar xunto coa restante documentación.

(") A tramitación do proxecto das infraestruturas de evacuación, de ser necesaria, comeza nesta fase seguindo o mesmo procedemento de autorización.

INFORMACIÓN PÚBLICA E CONSULTA AS ADMINISTRACIÓN AFECTADAS

- Información Pública:

Cando o proxecto de parque eólico supera as anteriores etapas, pasa ao trámite de información pública, publicándose no Diario Oficial de Galicia.

A documentación do proxecto poderase consultar nos concellos afectados e nas xefaturas territoriais da Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e lnnovación e da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, así como a través das webs de ámbalas dúas consellerías.

As persoas interesadas disporán dun prazo de 30 días para presentar alegacións.

Todas as observacións se remiten ao promotor para que as teña en conta na nova versión do proxecto e tamén se terán en consideración no trámite de autorización.

- Consulta as Administracións afectadas: Informes Sectoriais

En paralelo, esta Dirección Xeral solicita os informes sectoriais ás administracións afectadas. Normalmente, as entidades consultadas son:

Dirección Xeral de Patrimonio Natural

Dirección Xeral de Patrimonio Cultural

Dirección Xeral de Ordenación do Territorio e Urbanismo

Axencia Turismo de Galicia

Dirección Xeral de Desenvolvemento Rural

Dirección Xeral de Defensa do Monte

Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático

Instituto de Estudos do Territorio

Axencia Galega de lnfraestruturas

Órganos con competencias en materia de planificación hidrolóxica, dominio público hidráulico e de calidade das augas.

Dirección Xeral de Emerxencias e Interior

Dirección Xeral de Saúde Pública

Concello/s afectados

Ministerio de Defensa

Dirección Xeral da Costa e o Mar (Ministerio para a Transición Ecolóxica e Reto Demográfico)

Dirección Xeral de Aviación Civil (Ministerio de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana)

TRÁMITE AMBIENTAL

A Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático fai unha análise completa do expediente, considerando tanto as alegacións e informes sectoriais recibidos formulará a Declaración de Impacto Ambiental.

A Declaración de Impacto Ambiental terá a natureza de informe preceptivo e determinante. Concluirá sobre os efectos significativos do proxecto na súa contorna, establecendo as condicións nas que pode desenvolverse o parque eólico, sinalando as medidas preventivas, correctoras e/ou compensatorias.

No caso de que o proxecto se considere ambientalmente inviable non se pode autorizar.

AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA E DE CONSTRUCIÓN

Nesta última fase atópanse os proxectos que, unha vez superadas as anteriores etapas, finalmente obteñan autorización administrativa previa e de construción.

O promotor pode chegar a acordo cos propietarios dos terreos ou ben solicitar a declaración de utilidade pública do proxecto. Para que se poida iniciar o procedemento expropiatorio, o promotor debe xustificar debidamente a imposibilidade de chegar a acordo cos propietarios dos terreos.

Para unha maior facilidade e comprensión da tramitación destes proxectos está a disposición na web da Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e lnnovación, unha "Guía divulgativa das fases de tramitación dos parques eólicos", para mellorar a información dos cidadáns permitíndolle diferenciar o estado de tramitación, indicando claramente os diferentes momentos no procedemento nos que poderán participar.

Esta guía está dispoñible na web no seguinte enlace:

https:Uceei.xunta.gal/c/document library/get file?folderld=1784294&name=DLFE- 23505.pdf

Tamén foi mellorado o visor do Rexistro Eólico de Galicia, para facer máis accesible aos cidadáns a información sobre o estado de tramitación dos parques eólicos.

Así mesmo, está creada unha Rede de Información Provincial aos concellos afectados pola tramitación dun proxecto eólico, co obxectivo de trasladar a información puntual daqueles proxectos que van a someterse á fase de información pública.

Por último, compre salientar as novas medidas impulsadas na lei acompañamento dos orzamentos para 2022, xa enviada ao Parlamento de Galicia. Co obxecto de racionalizar e poñer orde na tramitación de proxectos eólicos, a lei de acompañamento dos orzamentos da Xunta para o 2022 incorporará unha moratoria para a admisión de novos proxectos de parques eólicos durante ano e medio. Así, entre o 1 de xaneiro do 2022 e o 1 de xullo do 2023, pechará o rexistro autonómico a través do cal se canalizan as solicitudes e, por tanto, os promotores non poderán introducir máis expedientes. Neste período a Xunta deixará de admitir proxectos novos precisamente para seguir xestionando os admitidos a trámite, isto é, que pasaron un primeiro cribado formal: que os muíños estean dentro do plan sectorial eólico, que non toquen Rede Natura e que teñan punto de acceso e conexión.

2. Recoñecemento da condición de interesado no procedemento de autorización dun parque eólico.

O recoñecemento da condición de interesado a persoas físicas ou xurídicas nos procedementos comúns de autorización de instalacións, atribúese de forma regrada aos propietarias de terreos afectados. Na práctica, son os que están incluídos dentro da poligonal do parque, é dicir, os que chegaron a acordos de compravenda co promotor, os incluídos na relación de bens e dereitos afectados do procedemento expropiatorio e os que acrediten que son propietarios de terreos dentro da poligonal do parque eólico.

Para as organizacións e asociacións ambientais, o artigo 4.2 da LPACAP establece:

"4.2. Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca."

A lei que recoñece este dereito é a Lei 21/2013, de avaliación ambiental, establecendo no artigo 5 que se entenderá por "Persoas interesadas":

Cualesquiera personas jurídicas sin ánimo de lucro que, de conformidad con la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE), cumplan los siguientes requisitos:

i) Que tengan, entre los fines acreditados en sus estatutos la protección del medio ambiente en general o la de alguno de sus elementos en particular, y que tales fines puedan resultar afectados por la evaluación ambiental.

ii) Que lleven, al menos, dos años legalmente constituidas y vengan ejerciendo, de modo activo, las actividades necesarias para alcanzar los fines previstos en sus estatutos.

iii) Que, según sus estatutos, desarrollen su actividad en un ámbito territorial que resulte afectado por el plan, programa o proyecto que deba someterse a evaluación ambiental."

No caso de que a organización ambiental cumpra as condicións sinaladas, cabe concederlle a condición de interesada no procedemento de autorización do parque eólico, co obxecto de velar pola defensa dos intereses ambientais e participar:

- Nas consultas previas realizadas polo órgano ambiental antes de emitir o Documento de alcance do Estudo de impacto ambiental.
- Na consulta ás Administracións públicas afectadas e persoas interesadas realizada por esta Dirección xeral, en paralelo á publicación no DOG da Información pública, co obxecto de que se pronuncie sobre os posibles efectos ambientais do proxecto e formule as alegacións que considere oportunas.

Asegurando así a participación destas organizacións nas fases relevantes do procedemento, nas que se determinará se procede a efectos ambientais a realización do proxecto.

Trátase dun criterio regrado. Apartamos do mesmo e estender tal condición a outros supostos non regulados implicaría incorrer inevitablemente en discrecionalidade por parte da Administración.

A modo de reflexión compre engadir que a condición de interesado dá dereito a coñecer o estado de tramitación do procedemento, a acceder e obter copia dos documentos, a formular alegacións, notificación das resolución e interposición de recursos.

Ser interesado implica esencialmente poder defenderse respecto dos actos que lle afectan. Mentres iso suceda nada se pode reprochar á Administración en relación co tratamento aos interesados.

A consideración como interesado non conleva a obriga de notificarlle todos e cada un dos trámites ditados en todos e cada un dos procedementos con motivo dun expediente de autorización enerxética; senón unicamente dos esenciais que afecten aos intereses lexítimos individuais ou colectivos legalmente protexidos e concretamente encomendados.

A defensa dos intereses non só se garante mediante a notificación, senón que queda garantida mediante outras fórmulas como a publicación dos actos e a apertura de trámites de información pública.

Neste tipo de procedementos, estes trámites abundan. Os proxectos sométense a información pública, consulta as Administracións públicas afectadas, persoas interesadas e tamén son postas a disposición do público en xeral na páxina web desta Consellería e da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda. Polo que dificilmente se poderá obxectar descoñecemento ou indefensión.

3. En relación coa fragmentación presuntamente fraudulenta dalgunhas instalacións:

A Lei 21/2013, de avaliación ambiental, define o fraccionamento de proxectos como o "mecanismo artificioso de división dun proxecto co obxectivo de evitar a avaliación de impacto ambiental ordinaria, no caso de que a suma das magnitudes supere os limiares establecidos no Anexo I". Polo tanto, o pretendido "fraccionamento" tería como fin último eludir a avaliación ambiental ordinaria.

Porén, no caso de parques eólicos próximos entre si, non é posible (mediante o fraccionamento) evitar o seu sometemento ao procedemento ordinario de avaliación ambiental, pola obriga de considerar os efectos sinérxicos ou acumulativos con outros parques xa construídos e/ou avaliados.

Polo tanto, no caso das instalacións de aproveitamento eólico, o fraccionamento que se alega non produce os efectos denunciados: evitar que o proxecto teña que ser sometido a unha avaliación ambiental ordinaria e considerar os efectos sinérxicos ou acumulados con outros parques e/ou infraestruturas existentes ou avaliadas nas proximidades.

É dicir, as presuntas vantaxes que dende o punto de vista da tramitación ambiental podería ter un fraccionamento non son tales, xa que a existencia doutros parques eólicos nas proximidades obriga a realización do trámite ambiental ordinario para o novo parque.

Deste xeito, todos os proxectos de parques eólicos que están en tramitación na actualidade están a tramitarse segundo o procedemento ordinario de avaliación de impacto ambiental.

Nada impide, dende o punto de vista da lexislación ambiental e a do sector eléctrico, a execución de parques próximos entre si, por parte dun mesmo ou distintos promotores e compartindo certas instalacións, como as infraestruturas de evacuación á rede eléctrica.

Así o ten declarado o Tribunal Supremo na súa sentenza do 11 de decembro de 2013 cando di que "... una cosa es que los distintos elementos e instalaciones de un parque eólico deban tener una consideración

unitaria y otra que ello impida que puedan existir parques próximos y que estos puedan compartir la ubicación de algunos elementos o la línea de vertido a la red".

A Lei 8/2009, de 22 de decembro, do sector eólico de Galicia, define o carácter unitario dun parque, sinalando que pode considerarse autónomo e independente sempre que teña capacidade de funcionamento separado, sen prexuízo de que comparta infraestruturas de evacuación con outros parques.

Compartir infraestruturas de evacuación supón, como é lóxico, un menor impacto ambiental e unha menor afección territorial. A normativa vixente do sector eléctrico obriga (nos casos en que as instalacións de xeración se conecten ao mesmo punto de evacuación á rede de transporte ou distribución) a que se compartan as infraestruturas de evacuación, precisamente para evitar un maior impacto ambiental.

Do mesmo xeito, podería estar xustificado en certos casos que os parques eólicos compartan accesos co obxecto de acadar un uso más racional do territorio.

A modo de conclusión neste apartado, os parques eólicos poden, e nalgúns casos deben (cando se conecten ao mesmo punto da rede eléctrica), compartir infraestruturas de evacuación (liñas eléctricas e subestacións), mantendo un carácter unitario e funcionando de xeito independente, cunha clara redución dos impactos xerados sobre o medio ambiente e sobre o territorio, sen que por isto exista unha simplificación na avaliación ambiental dos proxectos.

4. En relación coa posible agrupación artificiosa doutras solicitudes que podería estar dando lugar á presentación de solicitudes superpostas ante o Ministerio para a transición ecolóxica e reto demográfico e ante a Xunta de Galicia.

Para os parques eólicos de potencia inferior ou igual a 50 MW que se atopen integramente no territorio desta Comunidade Autónoma, a competencia para a tramitación e autorización dos proxectos correspóndelle á Xunta de Galicia.

Para o resto dos casos (>50 MW e parques que ocupen varias comunidades autónomas), o competente para tramitar e autorizar é o Ministerio de Transición Ecolóxica e Reto Demográfico.

Con independencia da administración competente para instruír a tramitación dos expedientes e autorizar os proxectos, o aproveitamento eólico en Galicia seralle de aplicación as disposicións contidas no Plan Sectorial Eólico de Galicia, os instrumentos de equilibrio territorial (Canon Eólico e o Fondo de Compensación Ambiental) e o Rexistro Eólico de Galicia.

Polo tanto, para admitir a trámite unha nova solicitude dun proxecto dun parque eólico de competencia autonómica (ata 50 MW), a Dirección Xeral de Planificación Enerxética e Recursos Naturais verifica: que non afecta a Rede Natura 2000, que non exista solapamento con outros parques, que estea nun Área de Desenvolvemento Eólico prevista no Plan Sectorial Eólico de Galicia e a unha distancia mínima de 500 metros, das posicións dos aeroxeneradores aos núcleos de poboación.

Ata o momento o Ministerio de Transición Ecolóxica e Reto Demográfico é máis laxo en determinados aspectos, como é admitir solicitudes de instalación de parques e darlles trámites sen verificar os condicionantes sinalados. Ata o momento, a Dirección Xeral de Planificación Enerxética e Recursos Naturais emitiu 52 informes desfavorables a proxectos de tramitación estatal por incumprimento dos preceptos indicados na Lei 8/2009, título 11, fundamentalmente.

En consecuencia, non sería factible levar adiante ningún proxecto que se presente para un mesmo emprazamento a través do Ministerio e a través da Xunta de Galicia, en tanto que aplicando as disposicións da Lei 8/2009 unha excluirá a outra ao non cumprir as condicións de non solapamento.

5. En relación á proximidade excesiva dos parques eólicos a núcleos poboación e instalacións empresariais, considerando o incremento nas dimensións dos aeroxeneradores e o mantemento da distancia dos 500 metros.

A tecnoloxía desenvolta os últimos anos permitiu alargar a lonxitude das pas, que son á súa vez o factor principal de cara a obter unha maior potencia por unidade. Isto obriga a que a altura dos aeroxeneradores teña que crecer en proporción. Dende o punto de vista do impacto das instalacións, se ben evidentemente a

maior altura fai mais visibles os aeroxeneradores, hai que ter en conta que un só aeroxenerador equivale a unha cantidade non desprezable de aeroxeneradores antigos. Así, considerando unha potencia tipo das máquinas instaladas a finais dos 90 de 300 kW, tendo en conta que as máquinas que se instalan agora son da orde 4000 kW, iso significa que unha máquina actual equivale a 13-14 máquinas dos parques mais antigos.

Inicialmente a distancia de 500 metros sinalouse co obxecto de minimizar os efectos dunha posible contaminación acústica, pero coas novas tecnoloxías prevese que os niveis sonoros sexan inferiores aos actuais.

Non obstante, considerase necesario salientar que na tramitación da autorización destas instalacións esíxese a realización dun estudo acústico, sinalando puntos de control do nivel de ruído nos núcleos de poboación mais próximos, co obxecto de velar polo cumprimento dos obxectivos de calidade acústica segundo o establecido na normativa básica estatal en materia de ruído e na correspondente normativa autonómica de desenvolvemento.

Mais alá da esixencia dunha distancia mínima aos núcleos de poboación, na elección das alternativas de localización prima a prevención dos posibles efectos sobre o medio, polo que os promotores de parques eólicos deben xustificar a idoneidade da localización atendendo a múltiples factores, como son:

- ás limitacións dos condicionantes topográficos.
- a proximidade a asentamentos de poboación.
- a posible afección ao patrimonio natural e cultural.
- a visibilidade ou a fraxilidade paisaxística.

En consecuencia, o parámetro de limitación de implantación dos parques eólicos aos núcleos de poboación é un valor de mínimos sen prexuízo de que no estudio pormenorizado de cada parque esta distancia se vexa incrementada debido á consideración doutros efectos.

6. En relación co impacto acústico, na paisaxe e na biodiversidade que comportan os parques eólicos e as linas eléctricas.

Os expedientes de autorización de parques eólicos son sometidos ao procedemento ordinario de avaliación de impacto ambiental, no que se analizan e integran as alegacións ambientais e os informes recibidos como resultado dos trámites de información pública e consulta as Administracións públicas afectadas e público interesado.

Todos os proxectos se someten a análises pormenorizados, destacándose os seguintes informes sectoriais:

Dirección Xeral de Patrimonio Natural

Na súa revisión, en relación coa fauna, a vexetación e os hábitats naturais protexidos, identifica os impactos significativos sobre as poboacións e formacións presentes, sinalando se as actuacións proxectadas poden producir efectos directos, velando porque, na medida do posible, se minimice a afección e prestando especial atención á adopción das medidas preventivas e correctoras.

Tamén sinala medidas preventivas e para minimizar o risco de introdución de especies invasoras e revisa que o programa de vixilancia ambiental incorpore os controis oportunos para a detección precoz de efectos adversos e no caso de que se confirmen, se adopten medidas de resposta rápida para corrixilos.

No que respecta á aplicación das medidas preventivas incluídas no Real Decreto 1432/2008, do 29 de agosto, polo que se establecen medidas para a protección da avifauna contra a colisión e a electrocución en liñas eléctricas de alta tensión, previamente ao inicio das obras, debe autorizar as medidas propostas polo promotor.

Dirección Xeral de Patrimonio Cultural

Revisa que se identifiquen todos os elementos patrimoniais na contorna do parque eólico. Durante a execución das obras, exixe o control e seguimento arqueolóxico dos elementos identificados, polo que o promotor deberá presentar ante a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, un proxecto arqueolóxico que se

axuste ao establecido na Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia e no Decreto 199/1997, do 10 de xullo, polo que se regula a actividade arqueolóxica na Comunidade Autónoma de Galicia.

O proxecto deberá incorporar as medidas correctoras recollidas na Memoria técnica do estudo de impacto cultural.

Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático.

Que ademais de actuar no procedemento de avaliación de impacto ambiental como órgano ambiental revisará os efectos do ruído. No caso de que se superen os límites legalmente establecidos deben adoptar medidas protectoras e correctoras (emprego de mantas de goma durante as voaduras, incremento do illamento dos equipos, correcto mantemento das instalacións, pantallas de illamento acústico, etcétera). Para tal fin, tanto na fase de obras como na de funcionamento do parque o promotor deberá levar a cabo, a través de entidade acreditada mediante norma UNE-EN ISO 17025, un plan de seguimento do nivel de ruído.

Tamén, establece condicións a xestión dos residuos xerados como consecuencia da execución, funcionamento ou desmantelamento das infraestruturas que compoñen o proxecto, conforme a lexislación vixente, primando a reciclaxe ou a reutilización.

Instituto de Estudos do Territorio

Que analiza o contido do Estudo de impacto e integración paisaxística e os efectos do proxecto sobre a paisaxe, revisando as medidas de integración propostas, segundo o disposto no artigo 11.2 da Lei 7/2008, do 7 de xullo, de protección da paisaxe de Galicia, especificando se as medidas de integración paisaxística son adecuadas para reducir ou mitigar o impacto sobre a paisaxe.

Demarcacións Hidrográficas (Augas de Galicia, Miño Sil, Duero e do Cantábrico)

Revisan as afeccións ao dominio público hidráulico (augas continentais superficiais e subterráneas: ríos, lagos, embalses, zonas húmidas,...), así como as zonas de servidume e policía de leitos. Calquera captación ou vertedura ao dominio público hidráulico precisará a autorización do organismo de cunca competente.

Revisan no contorno próximo das instalacións os cursos fluviais e zonas húmidas que se poidan ver afectadas, velando porque todos os elementos da instalación se sitúen fóra da zona de policía de leitos, esixindo a adopción da medidas protectoras, correctoras e de vixilancia ambiental para a preservación dos cursos fluviais e a calidade das súas augas.

Dirección Xeral de Saúde Pública

Informa en relación ás posibles molestias sobre a poboación e a saúde humana debidas ao efecto parpadeo de sombras (shadow flicker) e tamén o efecto dos campos electromagnéticos, considerando as regulacións e guías de diferentes países, velando polo cumprimento dos estándares. Os potenciais receptores non poderán superar as 30 horas/ano de exposición. No caso de superar o limiar sinalado se adoptarán medidas mitigadoras oportunas, como a instalación de barreiras ou programar paradas temporais dos aeroxeneradores implicados.

7. En relación coa suposta presión dos promotores sobre os propietarios dos terreos incluídos na Relación de bens e dereitos afectados sobre unha potencial expropiación, utilizando este argumento para "forzar" a firma de contratos de compravenda con una importante baixada das condicións económicas.

A utilidade pública das instalacións de xeración enerxética e as de transporte e distribución está recoñecida pola Lei estatal do sector eléctrico (Lei 24/2013), que sinala no seu artigo 54:

1. Decláranse de utilidade pública as instalacións eléctricas de xeración transporte, distribución de enerxía (...) aos efectos de expropiación forzosa de bens e dereitos necesarios para o seu establecemento e da imposición e exercicio da servidume de paso

A regulación básica é a Lei 16 de decembro de 1954, de expropiación forzosa.

Así mesmo, para o caso concreto dos proxectos eólicos, a lei 8/2009, de 22 de decembro, do sector eólico de Galicia, esixe que para que un promotor poda solicitar a Declaración de Utilidade Pública dun parque eólico, xustifique a imposibilidade de chegar a acordos cos propietarios dos terreos.

Sendo así, a Declaración de utilidade pública se impulsará exclusivamente naqueles casos nos que non se chegue a acordo cos propietarios sobre o uso dos terreos, ben por desconformidade entre as partes, ben por tratarse de propietarios descoñecidos. Tramitándose, neste caso, un procedemento expropiatorio específico.

Co obxecto de mellorar a información dos propietarios dos terreos afectados a Consellería ven de impulsar a Oficina de informativa a propietarios dos terreos, facilitando a información necesaria respecto dos procedementos expropiatorios (trámites necesarios, normativa aplicable, métodos e criterios de valoración, prazos dispoñibles,...).

8. Falta de transparencia ao retirar de información pública os proxectos de parques eólicos en determinados fitos ao longo da súa tramitación.

Cando finaliza o prazo de 30 días hábiles de Consultas previas ambientais, pódese e débese retirar este documento da web, posto que o promotor, tendo en consideración o sinalado no Documento de alcance, redactará o Estudo de impacto ambiental e realizará os cambios que considere necesarios no borrador do proxecto, antes de continuar nesta Dirección xeral a súa tramitación. O "documento inicial", é un documento básico, suficiente para que o órgano ambiental estableza os criterios que guiarán o trámite ambiental deste proxecto. Non tería sentido manter indefinidamente este documento na web.

Seguidamente, esta Dirección xeral somete a información pública o proxecto presentado, retirando o proxecto da web ao finalizar o prazo para presentar alegacións. Esta Dirección xeral estudará a posibilidade de que se manteñan na web estes proxectos para facilitar a difusión da información e mellorar o coñecemento dos cidadáns, sinalando para evitar confusións que o proxecto exposto xa non ten aberto o prazo de información pública e pode precisar modificacións.

9.- Posible minoración de garantías procedimentais na tramitación das solicitudes de autorización coa redución de prazos administrativos que fixa a lei de reactivación 9/2021.

Esta lei regula a simplificación administrativa para a tramitación das iniciativas empresariais, establecendo unha serie de medidas xerais de simplificación administrativa de aplicación a todos os procedementos.

As liñas básicas céntranse en aspectos crave de simplificación e simultaneidade dos trámites autonómicos, para conseguir reducións de tempo de tramitación nos expedientes de implantación das iniciativas empresariais.

Nesta liña, establécese o principio de xestión simultánea de todos os trámites que poidan realizarse. Así, cando no procedemento de autorización dunha iniciativa empresarial sexa preciso solicitar varios informes, o órgano competente para ditar a resolución final solicitará a emisión, de modo simultáneo, de todos os informes que resulten preceptivos. Axilizando así os procedementos que determinan as afeccións en función da súa implantación no territorio. Para iso establece que os informes sectoriais non poderán ter carácter sucesivo, de forma que todos os órganos que deben emitir informe estuden o proxecto no mesmo período temporal.

Como medida de axilización, establece que cando un mesmo órgano sectorial autonómico deba emitir informe a varios efectos -trámite ambiental, trámite urbanístico, trámite da autorización substantiva- emitirá un único informe que abarque os distintos aspectos sobre os cales deba pronunciarse, analizando sempre a documentación esixida a cada caso.

En relación aos informes que deban solicitarse aos órganos da Administración autonómica galega como consecuencia das afeccións sectoriais do proxecto, establece un prazo xeral de tres meses. No caso de non responder en prazo, deberán considerarse favorables á implantación da iniciativa, salvo norma legal que regule o contrario.

Finalmente, establece a posibilidade de regulación regulamentaria da tramitación conxunta de todos os procedementos administrativos autonómicos que poidan ser necesarios para a implantación dunha iniciativa, evitando así que se dupliquen e conservando os trámites administrativos autonómicos xerados nos sucesivos procedementos relativos a unha mesma iniciativa, para o suposto de que os promotores non optasen pola devandita tramitación conxunta.

Simplificando a xestión e reducindo os tempos de resposta da Administración, mantendo as garantías de cumprimento dos criterios de legalidade e seguridade xurídica.

En resumo, esta lei pretende evitar duplicidades e solapamentos nos procedementos que son concorrentes, diminuíndo os atrasos na emisión dos informes que teñen por finalidade protexer o patrimonio, respectando os valores culturais, paisaxísticos, naturais e ambientais que afectan o territorio, de forma que non se eliminou ningún trámite de información pública, de audiencia ou de informe.

Para calquera información adicional, estamos á súa disposición. Na confianza de que a contestación remitida resulte do seu interese e responda á súa solicitude, aproveito a ocasión para saudala atentamente."

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das queixas presentadas nesta institución da Valedora do Pobo xunto coa información que motivou a incoación desta investigación de oficio e o exposto no informe da Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación, dedúcese que:

- No relativo á **tramitación dun proxecto**: o "documento inicial do proxecto" é o documento básico, que recolle a información suficiente para que o órgano ambiental estableza os criterios para que o promotor redacte o Estudo de impacto ambiental. Logo se realizan as Consultas Previas Ambientais, consultando ás Administracións públicas afectadas, ás persoas interesadas e tamén faise extensiva a consulta ao público en xeral na web da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda. Despois se pasaría o trámite de **información pública e a consulta ás Administracións** afectadas (informes sectoriais ás entidades que se indican no apartado 1 do informe remitido pola Vicepresidencia segunda).
- A **DIA** concluirá sobre os efectos significativos do proxecto na súa contorna, establecendo as condicións nas que pode desenvolverse o parque eólico, sinalando as medidas preventivas, correctoras ou compensatorias.
- Cómpre sinalar que púxose a disposición na web da Vicepresidencia 2ª unha **"Guía divulgativa das fases de tramitación dos parques eólicos"**, para mellorar a información da cidadanía que permite diferenciar o estado de tramitación, indicando os diferentes momentos no procedemento nos que poderán participar.
- Tamén se logrou a **mellora do visor do Rexistro Eólico de Galicia**, para facer máis accesible a información sobre o estado de tramitación.
- Creouse unha **Rede de Información Provincial aos concellos afectados** pola tramitación dun proxecto eólico, co obxectivo de trasladar a información puntual daqueles proxectos que van a someterse á fase de información pública.
- Salientar as novas medidas impulsadas na **lei de acompañamento dos orzamentos para 2022 que incorporará unha moratoria** para a admisión de novos proxectos de parques eólicos durante ano e medio. (entre o 1 de xaneiro do 2022 e o 1 de xullo do 2023 pechará o rexistro autonómico a través do cal se canalizan as solicitudes). Neste período xestionaranse os admitidos a trámite, que pasaron un primeiro cribado formal (muíños dentro do plan sectorial eólico, que non toquen a Rede Natura e que teñan punto de acceso e conexión.)

- Sobre o recoñecemento da condición de **interesado**: atribúese de forma regrada aos propietarios de terreos afectados, os que están incluídos dentro da poligonal do parque, é dicir, os que chegaron a acordos de compravenda co promotor, os incluídos na relación de bens e dereitos afectados do procedemento expropiatorio e os que acrediten que son propietarios de terreos dentro da poligonal do parque eólico.
- Sobre a **fragmentación**: no caso de parques eólicos próximos entre si, non é posible (mediante o fraccionamento) evitar o seu sometemento ao procedemento ordinario de avaliación ambiental, pola obriga de considerar os efectos sinérxicos ou acumulativos con outros parques xa construídos e avaliados. Por conseguinte, no caso das instalacións de aproveitamento eólico, o fraccionamento non produciría os efectos de evitar que o proxecto teña que ser sometido a unha avaliación ambiental ordinaria e considerar os efectos sinérxicos ou acumulados con outros parques e/ou infraestruturas existentes ou avaliadas nas proximidades. As vantaxes que dende o punto de vista da tramitación ambiental podería ter un fraccionamento non son tales, xa que a existencia doutros parques eólicos nas proximidades obriga a realización do trámite ambiental ordinario para o novo parque. Todos os proxectos de parques eólicos que están en tramitación na actualidade están a tramitarse segundo o procedemento ordinario de avaliación de impacto ambiental. Os parques eólicos poden e nalgúns casos deben (cando se conecten ao mesmo punto da rede eléctrica), compartir infraestruturas de evacuación (liñas eléctricas e subestacións), mantendo un carácter unitario e funcionando de xeito independente, cunha clara redución dos impactos xerados sobre o medio ambiente e sobre o territorio, sen que exista unha simplificación na avaliación ambiental dos proxectos por isto.
- En relación coa posible **agrupación artificiosa doutras solicitudes** que podería estar dando lugar á presentación de solicitudes superpostas ante o **Ministerio para a transición ecolóxica e reto demográfico e ante a Xunta de Galicia**, cómpre matizar que os parques eólicos de potencia inferior ou igual a 50 MW que se atopen integramente no territorio de Galicia a competencia para a súa tramitación e autorización é da Xunta de Galicia. Para o resto dos casos (>50 MW e parques que ocupen varias comunidades autónomas), o órgano competente para tramitar e autorizar é o Ministerio de Transición Ecolóxica e Reto Demográfico. Polo tanto, para admitir a trámite unha nova solicitude dun proxecto dun parque eólico de competencia autonómica (ata 50 MW), se verifica que non afecta a Rede Natura 2000, que non exista solapamento con outros parques, que estea nun Área de Desenvolvemento Eólico prevista no Plan Sectorial Eólico de Galicia e a unha distancia mínima de 500 metros, das posicións dos aeroxeneradores aos núcleos de poboación.
- Con respecto á **proximidade excesiva dos parques eólicos a núcleos de poboación e instalacións empresariais,** considerando o incremento nas dimensións dos aeroxeneradores e o mantemento da distancia dos 500 metros por medio da Lei de Medidas que acompañará á Lei de Orzamentos 2022 se prevé que como medio para

asegurar a compatibilidade do desenvolvemento eólico coa ordenación do territorio e o urbanismo, a distancia dos aeroxeneradores ás delimitacións de solo de núcleo rural, urbano ou urbanizable delimitado será a maior destas dúas: **500 metros ou 5 veces a altura total do aeroxenerador (buxe mais pala).**

- No que atinxe ao **impacto acústico, na paisaxe e na biodiversidade** que comportan os P.E. e as liñas eléctricas, sinalar que todos os proxectos se someten a análises pormenorizados destacando os informes sectoriais da D.X. de Patrimonio Natural, da D.X. de Patrimonio Cultural, da D.X. de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático, Instituto de Estudos do Territorio, Demarcacións Hidrográficas e D.X de Saúde Pública.
- En relación coa suposta presión dos promotores sobre os propietarios dos terreos incluídos na Relación de bens e dereitos afectados sobre unha potencial expropiación, utilizando este argumento para "forzar" a firma de contratos de compravenda con una importante baixada das condicións económicas, cómpre salientar que **co obxecto de mellorar a información dos propietarios dos terreos afectados se impulsou a creación da Oficina informativa a propietarios dos terreos**, facilitando a información necesaria respecto dos procedementos expropiatorios (trámites necesarios, normativa aplicable, métodos e criterios de valoración, prazos dispoñibles,...).
- No relativo a unha eventual falta de transparencia ao retirar de información pública os proxectos de parques eólicos en determinados fitos ao longo da súa tramitación, vai se **estudar a posibilidade de que se manteñan na web estes proxectos** para facilitar a difusión da información e mellorar o coñecemento da cidadanía, sinalando para evitar confusións que o proxecto exposto xa non ten aberto o prazo de información pública e pode precisar modificacións.
- Finalmente sobre a posible **minoración de garantías procedimentais** na tramitación das solicitudes de autorización coa redución de prazos administrativos que fixa a lei de reactivación 9/2021, é preciso indicar que esta lei pretende evitar duplicidades e solapamentos nos procedementos que son concorrentes, diminuíndo os atrasos na emisión dos informes que teñen por finalidade protexer o patrimonio, respectando os valores culturais, paisaxísticos, naturais e ambientais que afectan o territorio, de forma que **non se eliminan trámites de información pública, de audiencia ou de informe**.

A outra investigación de oficio relativa a parques eólicos en tramitación, dirixiuse á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda. No informe achegado sinálase o seguinte:

"Con data do 2 de xuño, remítese, dende a institución da Valedora do Pobo, o inicio dunha investigación de oficio, sumaria e informal, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, en relación cos parques eólicos actualmente en tramitación, como consecuencia das queixas e consultas que se teñen recibido na citada institución.

Na devandita queixa trasládase a inquedanza de colectivos sociais de todo tipo (ambientais, sectores produtivos, veciños, etc.) sobre unha eventual fragmentación de parques eólicos que estarían en curso de tramitación; sobre a capacidade de actuación do órgano ambiental ante solicitudes de parques que puideran compartir instalacións pero que se formulan como independentes unhas doutras; sobre a posible presentación de solicitudes de parques eólicos superpostas ante o Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico e ante Galicia, e tamén solicita información sobre unha posible ampliación da Rede Natura 2000.

En contestación a dita petición, cómpre informar o seguinte:

1. SOBRE A ACTUAL TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE PARQUES EÓLICOS.

Na actualidade, como xa sinala a propia Valedora na súa petición de información, están presentadas un grande número de solicitudes que pretenden instalar un parque eólico na nosa CCAA.

Debemos trasladar que son varias as circunstancias que teñen determinado ese grande número de solicitudes de Proxectos eólicos.

► Así, a recente aprobación da Lei 7/2021, do 20 de maio, de cambio climático, que establece no seu artigo 3 os obxectivos mínimos nacionais no que toca á produción de enerxía eólica:

"Artículo 3. Objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, energías renovables y eficiencia energética:

1. Se establecen los siguientes objetivos mínimos nacionales para el año 2030 al objeto de dar cumplimiento a los compromisos internacionalmente asumidos y sin perjuicio de las competencias autonómicas:

a) Reducir en el año 2030 las emisiones de gases de efecto invernadero del conjunto de la economía española en, al menos, un 23 % respecto del año 1990.

b) Alcanzar en el año 2030 una penetración de energías de origen renovable en el consumo de energía final de, al menos, un 42 %.

c) Alcanzar en el año 2030 un sistema eléctrico con, al menos, un 74 % de generación a partir de energías de origen renovables.

d) Mejorar la eficiencia energética disminuyendo el consumo de energía primaria en, al menos, un 39,5 %, con respecto a la línea de base conforme a normativa comunitaria.

2. Antes de 2050 y en todo caso, en el más corto plazo posible, España deberá alcanzar la neutralidad climática, con el objeto de dar cumplimiento a los compromisos internacionalmente asumidos, y sin perjuicio de las competencias autonómicas, y el sistema eléctrico deberá estar basado, exclusivamente, en fuentes de generación de origen renovable."

► Tamén a aprobación doutra norma estatal, o Real Decreto-Lei 23/2020, de 23 de xuño, polo que se aproban medidas en materia de enerxía e noutros ámbitos para a reactivación económica, relativas á caducidade dos permisos de acceso, e que regula medidas para ordenar unha cantidade elevada de solicitude de acceso á rede eléctrica por instalacións de enerxías renovables.

Conforme ao citado Real Decreto as ditas instalacións, para poder manter o acceso e a conexión ás redes de transporte e distribución de electricidade, deberán cumprir os fitos administrativos que son necesarios para a autorización e execución dos mesmos, antes dunhas datas determinadas:

- Grupo A: Obtención DIA antes do 25/12/2021 e Autorización antes do 25/03/2022
- Grupo B: Obtención DIA antes do 25/04/2022 e Autorización antes do 25/07/2022
- Grupo C: Obtención DIA 22 meses dende a data de acceso e autorización en 25 meses dende data de acceso.

A consecuencia da aplicación de dita normativa é que o volume actual de parques en tramitación con acceso concedido e aínda sen DIA alcanza a cifra de 165 parques, que para cumprir os prazos establecidos no Real

Decreto Lei 23/2020 terían que dispor de declaración de impacto ambiental antes de abril de 2022 e de autorización administrativa antes de xullo de 2022, perdendo en caso contrario o permiso de acceso á rede e os avais depositados polas empresas.

Cabe sinalar que tramitar 165 expedientes neste prazo supón un incremento do 838% con respecto á mellor anualidade da última década.

► Inflúe tamén no incremento de solicitudes de parques eólicos, o feito de que o Miteco está a tramitar expedientes para a implantación de eólicos fora das zonas delimitadas na Lei galega 8/2009, do 22 de decembro, pola que se regula o aproveitamento eólico en Galicia, e se crean o canon eólico e o Fondo de Compensación Ambiental.

Esta lei, delimita uns determinados espazos territoriais (ADE: áreas de desenvolvemento eólico), mediante coordenadas UTM e comprendidos dentro do ámbito do Plan sectorial eólico de Galicia, que son os lugares onde que poden ubicar os parques eólicos dedicados á actividade de produción de enerxía eléctrica en réxime especial. O obxectivo destas áreas é garantir unha axeitada inserción das infraestruturas e instalación dos parques eólicos no territorio.

Así, todos os parques eólicos en Galicia, consonte coa planificación do aproveitamento eólico contida no Plan sectorial eólico de Galicia, teñen que desenvolverse nestas ADEs. Non só aquelas instalacións de produción de electricidade que teñan que ser autorizadas pola comunidade autónoma, senón tamén aquelas outras infraestruturas e instalacións obxecto do plan sectorial eólico, na medida en que esta planificación, e a delimitación dos ámbitos territoriais realizados polas ADEs, é aplicable a todas as que pretendan localizarse en Galicia, na medida en que no propio Plan establécense estas áreas nas que existen recursos eólicos aproveitables e son vinculantes para todos os suxeitos que operen no sector.

Pese ao anterior, o executivo central tramita parques eólicos que son da súa competencia e continúa a insistir en que se avalíen proxectos de parques eólicos que, pola súa localización, se atopan fóra das áreas de desenvolvemento previstas na Comunidade, a única localización permitida para a súa instalación.

Cómpre lembrar a este respecto que, consonte coa Lei 24/2013, do 26 de decembro, do Sector Eléctrico, o Estado ten a competencia para a autorización de instalacións de produción de enerxía eléctrica, incluíndo as súas infraestruturas de evacuación, de potencia eléctrica instalada superior a 50 MW eléctricos, instalacións de transporte primario e acometidas de tensión igual ou superior a 380 KV e as que excedan do ámbito territorial dunha comunidade autónoma.

Neste sentido, ao Estado téñenselle informado desfavorablemente eses parques por non cumprir un requisito esencial da nosa lexislación, que é o de estar dentro das ADES.

2. ESPAZOS LIBRES DE PARQUES EÓLICOS

En Galicia contamos cun Plan Básico Autonómico, aprobado polo Decreto 83/2018, de 26 de xullo, no que se pode visualizar por calquera persoa as zonas nas que non se poden ubicar eólicos.

En todo caso e co fin de clarificar estas cuestións, que de feito xa aclaraba o Plan Básico Autonómico de Galicia, a Xunta traballou nas últimas semanas nun estudo do territorio sobre os espazos da Comunidade nos que estes proxectos están prohibidos.

Así, chegouse á conclusión de que un 77,5% do territorio galego está blindado fronte á instalación de proxectos eólicos.

Esta porcentaxe inclúe:

- todos os espazos fóra das áreas de desenvolvemento eólico (ADE) debuxadas no Plan sectorial, as únicas nas que se contempla unha posible instalación, como xa quedou indicado.

-as zonas núcleo das reservas da biosfera, onde cabe lembrar que está prohibida a instalación.

-Ademais, a Xunta xa está a considerar os hábitats de turbeira zonas de protección especial para a instalación de proxectos eólicos.

-Así mesmo, a Xunta xa considera tamén espazos protexidos para estes elementos as zonas críticas de voo da aguia real.

-As zonas declaradas como integrantes da Rede Natura 2000.

3. ESPECIAL REFERENCIA Á SITUACIÓN DA REDE NATURA 2000

Unha das zonas máis importantes que deben protexerse fronte aos eólicos é a Rede Natura 2000. Debe sinalarse ao respecto que a normativa autonómica establece expresamente esta exclusión, consonte co establecido no artigo 32, da Lei 8/2009, do 22 de decembro,

"quedan excluídos da implantación de novos aeroxeneradores aqueles espazos naturais declarados como zonas de especial protección dos valores naturais que formen parte da Rede Natura 2000, con arranxo á normativa vixente en cada momento. Exceptúanse do anterior as modificacións de parques eólicos en explotación cando a devandita modificación supoña una redución de, a lo menos, o 50 % dos aeroxeneradores previamente instalados na devandita zona de Rede Natura."

Porén, cómpre sinalar que a normativa estatal para a implantación de parques eólicos non prohibe a ubicación de parques eólicos en Rede Natura.

Así resulta da recente Lei 7/2021, do 20 de maio, de cambio climático e transición enerxética, cando regula (artigo 21) que o MITECO establecerá unha zonificación das novas instalacións eólicas, nas que existirán zonas de sensibilidade e exclusión, máis sen prohibir os parques nestas zonas, senón regulando que "preferentemente" os parques deben estar fóra delas:

"2. Para garantizar que las nuevas instalaciones de producción energética a partir de las fuentes de energía renovable no producen un impacto severo sobre la biodiversidad y otros valores naturales, se establecerá una zonificación que identifique zonas de sensibilidad y exclusión por su importancia para la biodiversidad, conectividad y provisión de servicios ecosistémicos, así como sobre otros valores ambientales. A tal fin el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico elaborará y actualizará periódicamente una herramienta cartográfica que refleje esa zonificación, y velará, en coordinación con las Comunidades Autónomas, para que el despliegue de los proyectos de energías renovables se lleve a cabo, preferentemente, en emplazamientos con menor impacto."

O MITECO xa aprobou dita zonificación ambiental, na que con carácter xeral non se considera zonas prohibidas para os eólicos as zonas Rede Natura 2000; só se consideran como excluídas a eólicos cando unha CCAA teña establecido un réxime máis protector.

Pois ben, ademais da prohibición en Galicia de localización de eólicos en Rede Natura 2000, establecida pola Lei 8/2009, do 22 de decembro, no 2014 reforzouse esta prohibición na nosa Comunidade Autónoma a través do Decreto 37/2014, do 27 de marzo, polo que se declaran zonas especiais de conservación os lugares de importancia comunitaria de Galicia e se aproba o Plan director da Rede Natura 2000 en Galicia.

Consonte con todo o anterior, existe a total garantía na nosa comunidade autónoma non se poden construír novos parques eólicos en espazos Rede Natura 2000 (salvo proxectos de repotenciación, reparación ou reemprazo dos parques existentes).

4. SOBRE A AMPLIACIÓN DA REDE NATURA 2000

O 2 de xaneiro de 2012, publicouse no Diario Oficial de Galicia o anuncio, do 21 de decembro de 2011, da Dirección Xeral de Conservación da Natureza, polo que se acorda someter a participación do público a proposta de ampliación da Rede Natura 2000 de Galicia.

A día de hoxe, o devandito expediente de ampliación da Rede Natura, está xa caducado por aplicación da Disposición adicional 6ª da Lei 9/2001, do 21 de agosto, de Conservación da Natureza (aplicable naquel momento), que dispón que o prazo máximo de aplicación aos procedementos regulados na devandita lei é de 3 anos.

Nesa ampliación contemplábase esencial e maioritariamente o hábitat de turbeira. Porén iso non implica que ese hábitat quedara desprotexido. Pola contra, a nova Lei 5/2019, do 2 de agosto, do Patrimonio Natural e

da Biodiversidade de Galicia, contempla distintas vías de protección que impiden a ubicación nesas zonas dun parque eólico aínda que non se amplíe a rede natura, das que está a facer uso esta consellería.

Neste orde de cousas, sinalar que Galicia, tal e como recoñeceu a Comisión europea nas cartas de emprazamento do 26 de febreiro de 2015 e 7 de xullo de 2020, no procedemento de infracción nº 2015/2003, está ao día no proceso de actualización da súa Rede Natura ao ter convertido todos os lugares propostos pola Comisión como LIC en ZEC

Así o fixo mediante o Decreto 37/2014, do 27 de marzo, polo que se declaran zonas especiais de conservación os lugares de importancia comunitaria de Galicia e se aproba o Plan director da Rede Natura 2000 de Galicia, no que a Xunta declarou 59 ZEC en Galicia para así culminar o procedemento de declaración das zonas Rede Natura (o procedemento culmina cando tras a declaración da Comisión dun espazo como L/C, se declara como ZEC na CCAA).

Actualmente, a Rede Natura 2000 en Galicia abarca unha superficie de 355.320 ha, un 12% da comunidade. Esta cifra sitúanos na media das rexións atlánticas, toda vez que a porcentaxe de superficie na Rede Natura está entre o 10 e o 15% do territorio.

Cómpre facer unha referencia ao estado de situación dos expedientes da Comisión Europea sobre a suficiencia da Rede Natura declarada en España.-

- A Comisión abriu un expediente de infracción (2015/2003) porque España non tiña designado como ZEC os LIC propostos pola Comisión no prazo de 6 anos dende a aprobación da Directiva 92/43/CEE, de 21 de maio, relativa á conservación dos hábitats naturais e da fauna e fiara silvestres.

Neste procedemento, como xa quedou dito, a propia Comisión sinala (nos escritos de 26 de febreiro do ano 2015, e de 2 de xullo de 2020) que Galicia sempre tivo completado xa o proceso de designación dos seus 59 LIC, fronte a outras CCAA e sendo así que no ano 2020 Andalucía, Aragón, Illas Baleares, Murcia, Ceuta e 9 ZEC que son competencia das autoridades centrais, inda non o fixeron.

(Nese mesmo expediente a Comisión tamén sinala que é necesario completar o Plan Director galego, establecendo obxectivos específicos de conservación a través de plans de xestión.

- A Comisión abriu a España un expediente de investigación e non de infracción (8345/16) por detectar insuficiencias en España sobre determinados hábitats e especies incluídos que non foron incluídos na Rede Natura en España. No caso de Galicia, a Comisión indicou que estarían infra-representados os hábitats de turbeira 711O e 7140.

Porén, na última comunicación ao respecto, efectuada polo Estado á Comisión, a través do Ministerio de Asuntos Exteriores e de Cooperación con data do 11 de xullo de 2016, comunicábaselle que en España non hai tal infra-representación, nin no relativo a hábitats nin a especies.

En todo caso e actualmente, a Consellería de Medio Ambiente está traballando na adecuada identificación e protección das turbeiras naquelas zonas con presenza de especies de interese comunitario (LIC), o que inclúe a contratación e elaboración de cartografía axeitada, así como a elaboración das memorias necesarias en base á mesma.

5. PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE.

Tal e como se sinalou anteriormente, existen na nosa Comunidade Autónoma, espazos nos que está prohibido localizar parques eólicos. Pero debe sinalarse que o feito de que existan zonas do territorio nas que non estea prohibida a implantación de parques eólicos, é mais, o feito de que en Rede Natura estean prohibidos os parques eólicos non significa que fóra deste espazo os parques peidan ubicarse sen control.

Así, todos os parques eólicos son sometidos a avaliación ambiental ordinaria, segundo a normativa básica estatal (Lei 21/2013, do 9 de decembro, de avaliación ambiental) e as directrices europeas.

A avaliación de impacto ambiental e un trámite que se integra no procedemento de autorización dun proxecto substantivo. A súa regulación está contida na Lei 21/2013, do 9 de decembro, de avaliación

ambiental, sen prexuízo das peculiaridades aplicables a esta comunidade autónoma contidos na Lei 9/2021, do 25 de febreiro de simplificación administrativa e de apoio á reactivación económica de Galicia.

Os proxectos son admitidos a trámite polos órganos substantivos. No caso das autorizacións de parques eólicos e liñas eléctricas de evacuación (LAT) pola Xunta de Galicia, o órgano substantivo é a Dirección Xeral de Planificación Enerxética e Recursos Naturais.

A autorización destas infraestruturas enerxéticas sempre implica un procedemento de autorización ambiental ordinaria, tal e como xa quedou sinalado.

O procedemento comeza unha vez presentada a solicitude polo promotor ao órgano substantivo, que comproba que o proxecto se axusta a normativa sectorial (entre outras cousas que está nun área de desenvolvemento eólico, ADE).

Nesta solicitude, é potestade do promotor solicitar ou non que o órgano ambiental elabore un documento de alcance do estudio de impacto ambiental (que determina o contido, amplitude, grade de detalle que debe ter o estudo de impacto ambiental) e que é previa á avaliación ambiental.

Nese caso a Dirección Xeral de Calidade Ambiental, Sostibilidade e Cambio Climático, durante 20 días hábiles somete o documento inicial do proxecto a consultas das administracións públicas (solicita informes das Administracións públicas afectadas que resulten relevantes para a determinación do alcance do estudio de impacto ambiental) e das persoas interesadas.

Recibidas as contestacións ás consultas o órgano ambiental elabora e remite ao promotor e ao órgano substantivo o documento de alcance xunto coas contestacións recibidas ás consultas.

Con este documento de alcance o promotor debe elaborar o estudio de impacto ambiental, que remitirá ao órgano substantivo para que este inicie o trámite ambiental.

O órgano substantivo somete o proxecto e o estudio de impacto ambiental a información pública, solicita informes ás AAPP e consulta aos interesados. E envía ao promotor todas as alegacións e informes para que elabore a versión definitiva do proxecto e do estudo de impacto ambiental, e solicite ante o órgano substantivo o inicio da avaliación ambiental.

Nese procedemento de avaliación ambiental emítense os informes das direccións xerais competentes en materia de Patrimonio Natural e do IET, polo que todos os proxectos sométense a un rigoroso control ambiental:

Tamén é un criterio da Dirección Xeral de Patrimonio Natural, o non informar favorablemente parques eólicos en espazos nos que, sen formar parte da Rede Natura, existen hábitats e especies sensibles e vulnerables.

E ningún proxecto se autoriza se non cumpre todos os preceptos que garantan a súa solvencia ambiental.

O proxecto, o estudo de impacto ambiental e todos os informes e alegacións recibidas se envían polo órgano substantivo ao órgano ambiental para que elabore a Declaración de Impacto Ambiental (DIA), que pode ser favorable ou desfavorable en función da análise e avaliación da documentación achegada e das alegacións feitas, de contido ambiental, por todas as partes interesadas. Esta DIA faise pública no DOG.

Por tanto, na avaliación ambiental todos os interesados teñen múltiples oportunidades de achegar as súas consideracións ao expediente.

8. SOBRE O POSIBLE FRACCIONAMENTO DE PROXECTOS

Na queixa faise referencia a unha posibilidade de fraccionamento na tramitación dos proxectos de parques eólicos que estarían en curso de tramitación.

Respecto a isto, resulta esencial partir de que a Lei 21/2013, do 9 de decembro, de avaliación ambiental define claramente que debe entenderse por fraccionamento :

"mecanismo artificioso de división dun proxecto co obxectivo de evitar a avaliación do impacto ambiental ordinario no caso de que a suma das magnitudes supere os limiares establecidos no seu anexo I".

En Galicia, e cara a ser o máis proteccionistas medioambientalmente posibles, todos os parques eólicos están tramitándose mediante a avaliación de impacto ambiental ordinaria, inda que puidesen ser susceptibles de ser sometidos a unha avaliación ambiental simplificada, polo que non existe posibilidade algunha de fraccionamento na tramitación ambiental co fin de evitar a avaliación do impacto ambiental.

Por outra banda, os parques eólicos sitúanse na correspondente poligonal dentro dunha área de desenvolvemento eólico que, por poñer un exemplo, é o mesmo que un polígono industrial coas súas parcelas e, por mais que dúas gasolineiras se instalen en parcelas contiguas ninguén pon en cuestión que se trata dun fraccionamento. Xuridicamente son figuras distintas con personalidade xurídica distinta.

Desde o punto de vista medioambiental, estase a poñer o máximo esforzo para que proxectos xuridicamente distintos nun área próxima compartan infraestruturas, cun mesmo punto de evacuación, para evitar unha maior afección ao medio que de non existir vontade dos promotores incrementaranse no mesmo número que as instalacións de produción.

Esta medida, ambientalmente desexable, aparece reforzada porque todos os proxectos afectados teñen que someterse a avaliación ambiental ordinaria.

A potencia a instalar vai depender do tamaño das poligonais e da capacidade de acollida de máquinas e da existencia do recurso eólico. Por exemplo, pode haber unha poligonal moi grande con dous o tres puntos con recurso e, polo tanto cunha capacidade de acollida de dúas ou tres máquinas e outra de pequeno tamaño cunha capacidade para acoller mais puntos con recurso e maior capacidade de acollida de máquinas, sempre que a distancia de seguridade o permita. Para coñecer a capacidade de acollida é preciso facer moitos estudos e tipos de maquinas que poden instalarse.

Os promotores atópanse nun sistema de competencia aberta e teñen liberdade para presentar un proxecto no ámbito competencial da Xunta de Galicia ou da AXE, nun caso cuns requisitos mínimos de potencia a instalar e noutro axustado a un plan eólico existente.

Respecto a esta cuestión da alegada en ocasión "fragmentación de proxectos eólicos", debemos analizar pronunciamentos xudiciais importantes partindo da existencia de xurisprudencia contraditoria.

Así, e certo que foran anuladas, en base a ese motivo, autorizacións de parques eólicos e/ou das súas infraestruturas de evacuación, por sendas sentenzas do Tribunal Supremo, como a STS de 13 de xullo do 2015, de 5 de abril do 2017 e de 5 de maio do 2017. Porén, estas sentenzas son controvertidas, no sentido de que, para boa parte da doutrina consideran que nos fallos das citadas sentenzas se manexan dous conceptos xurídicos distintos como son, dunha parte, a fragmentación dos proxectos, e, de outra, os efectos sinérxicos e acumulativos dos mesmos (aos que despois nos referiremos).

Non pode esquecerse que a regulación de que debe entenderse por fraccionamento inclúese na lei de avaliación ambiental do ano 2013.

Pero, ademais, tamén debemos poñer de manifesto a doutrina acuñada polo mesmo Tribunal Supremo referida igualmente á "fragmentación dos proxectos", aplicada, en primeira instancia, polo Tribunal Superior de Xustiza de Castilla y León na súa clarificadora Sentenza do 10 de maio 2.010 sobre as tres autorizacións administrativas outorgadas polo Viceconsejero de Economía da Junta de Castilla y León mediante resolucións de data 20 de febreiro 2007 aos parques eólicos " Carabuena", " Escaravela" e " Parideras" no termo municipal de Medinaceli, e na que aborda o argumento central habitual sobre fragmentación da parte recorrente, a Sociedade Española de Ornitoloxía, establecendo a legalidade das mesmas sen que exista fragmentación algunha de proxectos.

Esta sentenza foi recorrida en casación ante o Tribunal Supremo quen estableceu, con notoria claridade e detallada argumentación, a súa Doutrina nesta cuestión ditando a sentenza do Tribunal Supremo do 11 de decembro 2013, na que confirmando a sentenza recorrida, dispón que non houbo infracción algunha das sentenzas do Tribunal Supremo, invocadas pola recorrente sobre o denominado "concepto unitario" de Parque eólico, nin houbo fragmentación algunha de proxectos, sendo tres parques eólicos distintos.

Esta relevante sentenza do Tribunal Supremo lembra expresamente a interpretación correcta sobre o denominado "concepto unitario" dos parques eólicos e que é plenamente acorde tanto coa normativa de avaliación ambiental como a do sector eléctrico sobre este tipo de instalacións de produción de enerxía:

"En nuestra Sentencia de 20 de abril de 2.006, invocada por la parte recurrente y citada textualmente en el mismo fundamento jurídico que se acaba de reproducir, señalamos el carácter unitario de los parques eólicos, en el sentido de que todos sus elementos e instalaciones debían contemplase desde una perspectiva unitaria, desde los accesos y los propios aerogeneradores hasta la línea de conexión del parque en su conjunto con la red de distribución o transporte de electricidad. Ello conlleva, efectivamente, que no podría darse un tratamiento separado a grupos de aerogeneradores de forma artificiosa y tratarlos como parques autónomos, o duplicar instalaciones con el mismo fin, pues ello comportaría efectivamente un fraude de ley que, al margen de su mayor impacto medioambiental, podría suponer una alteración de la competencia o una evitación de mayores exigencias medioambientales".

En el caso presente, sin embargo, no puede afirmarse que haya sido ese el caso, sino que tiene razón la Sala de instancia cuando entiende que estando acreditado que se trata de tres distintos conjuntos de aerogeneradores que, si bien están ubicados en puntos próximos entre sí, tienen accesos necesariamente distintos determinados por la orografía, no puede considerarse que su consideración separada sea fraudulenta. En efecto, una cosa es que los distintos elementos e instalaciones de un parque deban tener una consideración unitaria y otra que ello impida que puedan existir parques próximos y que estas puedan compartir la ubicación de algunos elementos o la línea de vertido a la red''.

9. SOBRE OS EFECTOS SINÉRXICOS

É verdade que a obriga de ter en conta os efectos que pode xerar a acumulación de proxectos de execución nun mesmo entorno físico é unha obriga que resulta da Directiva 85/337/CEE do Consello, do 27 de xuño de 1985, relativa á avaliación das repercusións de determinados proxectos públicos e privados sobre o medio ambiente e sucesivas reformas. Así o corrobora o Tribunal de Xustiza da Comunidade Europea, como evidencia a súa Sentenza de 21 de setembro de 1999 [asunto C-392/96, TJCE\1999\203)].

Por iso e dado que a execución dunha pluralidade de proxectos pode ter efectos acumulativos e sinérxicos, o Tribunal advirte de que hai que considerar tales efectos para determinar os umbrais que determinan o sometemento a avaliación ambiental dos proxectos:

"e*l hecho de que no se tenga en cuenta el efecto acumulativo de los proyectos tiene como consecuencia práctica que la totalidad de los proyectos de un determinado tipo puede quedar exenta de la obligación de evaluación, aunque, considerados conjuntamente, pueden tener repercusiones importantes sobre el medio ambiente en el sentido del artículo 2, apartado 1, de la Directiva*".

Pero aquí tampouco se produce ese efecto, dado que todos os proxectos eólicos van a unha avaliación ordinaria.

Ademais, a existencia dunha planificación da implantación dos parques eólicos a través do Plan sectorial eólico de Galicia, previsto na Lei 8/2009, do 22 de decembro, garante que no procedemento de autorización de novos parques se terán en conta tanto os xa implantados como os que poidan estar en tramitación no momento presente ou se vaian tramitar no futuro na mesma área de desenvolvemento eólico, e debe salientarse que, como xa se ten dito, segundo o artigo 6.4 da devandita lei, os parques eólicos en Galicia só se poden implantar dentro desas áreas.

Por conseguinte, no ámbito competencial da Comunidade Autónoma de Galicia os efectos sinérxicos ou acumulativos téñense en conta non só a través do procedemento de avaliación de impacto ambiental ordinaria ao que se someten todos os proxectos eólicos, senón tamén a través da propia acción planificadora da comunidade autónoma.

Cousa distinta é a coordinación cos proxectos de competencia estatal; certamente, a comunidade autónoma, cando é consultada, como é preceptivo, na tramitación deses proxectos, informa sobre a súa adecuación á planificación deseñada a través do Plan sectorial eólico de Galicia e, en particular, informa con carácter desfavorable cando a ubicación dos proxectos non respecta as áreas de desenvolvemento eólico previstas na

Lei 8/2009, do 22 de decembro. Non obstante, a comunidade autónoma non dispón dunha competencia constitucionalmente prevalente sobre a que a Constitución lle concede ao Estado no artigo 149.1.22ª en relación coa "autorización das instalacións eléctricas cando o seu aproveitamento afecte a outra Comunidade ou o transporte de enerxía salga do seu ámbito territorial", polo que o informe en cuestión non ten carácter vinculante para a Administración do Estado.

Xa que logo, nestes supostos é exclusivamente no propio procedemento de avaliación ambiental do proxecto eólico de competencia estatal onde se deberá analizar o eventual efecto sinérxico ou acumulativo que se peida producir entre os parques implantados ou que se peidan implantar nas áreas de desenvolvemento eólico delimitadas no Plan sectorial eólico de Galicia e os proxectos que o Estado tramite dentro ou, de ser o caso, fóra desas áreas."

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido das queixas presentadas nesta institución xunto coa información que motivou a incoación desta investigación de oficio e o exposto no informe da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, dedúcese que:

- A Lei 7/2021, do 20 de maio, de cambio climático, que establece no artigo 3 os obxectivos mínimos nacionais sobre a produción de enerxía eólica e o Real Decreto-Lei 23/2020, de 23 de xuño, polo que se aproban medidas en materia de enerxía e noutros ámbitos para a reactivación económica, relativas á caducidade dos permisos de acceso, e que regula medidas para ordenar unha cantidade elevada de solicitude de acceso á rede eléctrica por instalacións de enerxías renovables, teñen influído no volume actual de parques eólicos en tramitación en Galicia.
- Polo que atinxe á alarma social e a inquedanza que os parques eólicos en tramitación estaban a ocasionar na nosa CCAA e que coñecemos polas queixas e consultas de organizacións sociais de diferente tipoloxía (ambientais, ecoloxistas, de sectores produtivos), de entes locais, veciñanza e cidadanía en xeral e tamén pola información publicada nos medios de comunicación, no informe remitido polo órgano autonómico se da conta de que nas últimas semanas se efectuaron traballos de estudo do territorio sobre os espazos da CCAA de Galicia nos que os proxectos eólicos están prohibidos, complementando deste xeito ao Plan Básico Autonómico que se aprobara polo Decreto 83/2018 e concluíndo que o 77,5 % do territorio galego está protexido fronte á instalación de parques eólicos.
- No relativo á solicitude de información en relación coa Rede Natura 2000 e a súa posible ampliación, no informe transcrito se expón en detalle á situación actualizada así como tamén a relativa á protección da biodiversidade nas zonas que queden fóra dese espazo. A totalidade dos parques eólicos son sometidos á avaliación ambiental ordinaria segundo a normativa básica estatal e as directrices europeas.
- Con respecto aos hábitats de turbeira, a Lei 5/2019, do 20 de agosto, do Patrimonio Natural e da Biodiversidade de Galicia prevé distintas vías de protección que imposibilitan a ubicación nesas zonas dos parques eólicos e segundo se manifesta no informe incorporado a esta investigación de oficio, o órgano autonómico estaría traballando tamén na axeitada identificación e protección das turbeiras nas zonas con presenza de especies de interese comunitario LIC e valorando e estudando

como zonas de protección especial para a instalación de proxectos eólicos, do mesmo xeito que as zonas críticas de voo da aguia real.

- Finalmente e polo que atinxe ao eventual fraccionamento ou fragmentación de proxectos e sobre os efectos sinérxicos sobre os que se solicitaba información nesta investigación de oficio, a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, analiza diferentes pronunciamentos xudiciais nos que existiría xurisprudencia contraditoria e informa a este respecto no ámbito competencial que lle é propio, toda vez que órgano substantivo das liñas eléctricas de evacuación (LAT) é a D.X de planificación enerxética e recursos naturais da Vicepresidencia 2ª e Consellería de Economía, Empresa e Innovación.

-No mes de xullo, en desenvolvemento dun dos eixes de actuación do decálogo que inspira as actuacións da institución como é o dereito ao medio ambiente, na súa configuración de dereito humano de terceira xeración, **incoouse unha investigación de oficio dirixida ás universidades do sistema universitario galego(SUG), sobre a sistemática empregada para a recollida de residuos en centros docentes** (Facultades, Escolas Técnicas Superiores, Escolas Universitarias adscritas, centros vinculados e Escolas de especialización profesional) dos diferentes campus da USC, UVigo e UDC.

O 25 de setembro do 2015, aprobábase por Resolución da Asemblea Xeral das Nacións Unidas a "Axenda 2030 de desenvolvemento sustentable". Este plan de acción en favor das persoas, o planeta e a prosperidade fixa os obxectivos a acadar, antes do ano 2030, para poñer fin á pobreza, loitar contra a desigualdade e facer fronte ao cambio climático.

Dita axenda concrétase nos coñecidos «Obxectivos de desenvolvemento sustentable» (ODS). Trátase de 17 obxectivos que abordan as causas fundamentais da pobreza e a necesidade universal de desenvolvemento para todas as persoas. A diferenza doutros obxectivos de desenvolvemento formulados con anterioridade, son universais, de carácter integrado e indivisible e conxugan as tres dimensións do desenvolvemento sustentable: económica, social e ambiental.

Así pois, a Axenda 2030 interpélanos a revisar o modelo de produción e consumo que na actualidade segue determinado polas pautas do usar-consumir-tirar (modelo lineal) e mudalo polo de reparar-reutilizar-reciclar (modelo circular).

O modelo lineal leva un uso intensivo de recursos naturais e crea unha elevada presión sobre o medio ambiente que estaría detrás das manifestacións mais graves da crise ambiental que atravesamos, incluído o cambio climático ou a perda de biodiversidade.

Deste xeito, co obxectivo de contribuír a acadar unha economía sustentable, descarbonizada, eficiente no uso dos recursos e competitiva aprobouse o 2 de xuño do 2020 a Estratexia Española de Economía Circular (EEEC**)** que alíñase ademais de coa Axenda 2030, cos obxectivos dos plans de acción de economía circular da Unión Europea e co Pacto Verde Europeo e propón, entre outros obxectivos cuantitativos:

- Reducir a xeración de residuos un 15% respecto do xerado en 2010.

- Incrementar a reutilización e preparación para a reutilización ata chegar ao 10% dos residuos municipais xerados.

A Lei 7/2021, de 20 de marzo, de cambio climático e transición enerxética, na Disposición adicional quinta: *Impulso da Economía Circular,* contempla a remisión no prazo de seis meses dun proxecto de Lei de Residuos e Solos Contaminados, que incluirá como un dos seus principais eixes o impulso da economía circular, na liña do establecido na EEEC.

En Galicia se aprobou, o 12 de decembro de 2019, a Estratexia galega de economía circular 2020-2030, que non só comportará beneficios ambientais asociados á correcta xestión dos residuos e á protección do solo, das augas, do aire e do clima, senón que proporcionará beneficios económicos e sociais.

Inmersa a nosa comunidade pois, na transición cara a unha economía circular, coa que se pretende, de acordo co plan de acción impulsado no ámbito da Unión Europea, que o valor dos produtos, os materiais e os recursos perdure na economía durante o maior tempo posible e que se reduza ao mínimo a xeración de residuos, aprobouse a Lei 6/2021, de 17 de febreiro, de residuos e solos contaminados.

No seu artigo 3 sinálanse os obxectivos:

"1. Para a consecución dos fins previstos no artigo anterior, establécense os seguintes obxectivos cuantitativos:

a) A redución progresiva do peso dos residuos producidos, ata alcanzar no ano 2020 un 10 % de redución respecto dos xerados no ano 2010, e no ano 2025 un 15 %.

b) O incremento progresivo, de conformidade coa Directiva 2008/98/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 19 de novembro de 2008, da cantidade de residuos municipais destinados á preparación para a reutilización e a reciclaxe para as seguintes fraccións: papel, metais, vidro, plástico, biorresiduos e outras susceptibles de ser preparadas para a reutilización. Estes deberán alcanzar, no seu conxunto, como mínimo, o 50 % en peso no ano 2020,correspondendo un 2 % á preparación para a reutilización principalmente de residuos téxtiles.

...

2. Así mesmo, establécense como obxectivos cuantitativos aqueles fixados polas normas reguladoras de determinados fluxos de residuos e, en concreto, os seguintes:

a) Para os envases, o máis tardar o 31 de decembro de 2025 reciclarase un mínimo do 65 % en peso de todos os residuos e, o máis tardar o 31 de decembro de 2030, o 70 %, de conformidade co artigo 6 da Directiva 94/62/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 20 de decembro de 1994, relativa aos envases e residuos de envases.

Ademais, o máis tardar o 31 de decembro de 2025 alcanzaranse os seguintes obxectivos mínimos en peso de reciclaxe dos materiais específicos que se indican deseguido, contidos nos residuos de envases:

1º O 50 % de plástico

6º O 75 % de papel e cartón.

O máis tardar o 31 de decembro de 2030 os devanditos obxectivos serán:

1º O 55 % de plástico

6º O 85 % de papel e cartón.

O artigo 40, Edificios públicos

2. As medidas previstas no número anterior deberán adoptarse igualmente nos edificios situados no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia que sexan de titularidade das entidades locais de Galicia, as universidades públicas do Sistema Universitario de Galicia e as entidades vinculadas ou dependentes delas, dentro do respecto á súa autonomía."

Do contido do exposto nos informes remitidos polas tres universidades de Galicia do ámbito desta intervención de oficio, constátase que:

Primeiro: A Universidade da Coruña, conta cun Plan Estratéxico 2013-2020, (PEUDC 2013-2020) no que se definen os diferentes obxectivos e liñas de actuación en sustentabilidade ambiental así como cunha Guía para a Sustentabilidade.

A USC conta cun Plan de Desenvolvemento Sustentábel (PDS) aprobado no ano 2003, estruturado en tres eixos, e que está orientado a PAS, PDI, PAI e alumnado. No ano 2020 iniciou o proceso de elaboración dun novo Plan de Desenvolvemento Sustentable, aliñado con Plan Estratéxico da USC e coa Axenda 2030, que aínda non se atopa rematado.

A Universidade de Vigo conta cunha Oficina de Medio Ambiente, como órgano representativo e competente da política ambiental, e non consta no informe incorporado a esta investigación que conte con plan ambiental específico.

Segundo: A Universidade da Coruña, implantou no ano 2014 o programa *Green Campus* como sistema de xestión ambiental, para cada un dos centros docentes. O programa implica: ecoauditoría interna, creación dun Comité Ambiental, elaboración dun Plan Ambiental e aprobación dunha Declaración Ambiental. En 2020 todos os centros docentes excepto un, contan con este programa. Actualmente o obxectivo é aumentar o número de centros certificados.

Terceiro: A UDC acada posicións avanzadas no *Ránking* Internacional *Green Metric*, nos seus seis indicadores de sustentabilidade, e mantense no primeiro lugar do sistema universitario galego desde os últimos 5 anos.

A UVigo, traballa no seguimento e cuantificación do impacto ambiental da universidade en base ao estudo da Pegada de Carbono e da Pegada Ecolóxica (un dos indicadores de *Green Metric* que mide o efecto das emisións de gases invernadoiro).

A USC non proporcionou datos sobre o particular no informe remitido no curso desta investigación.

Cuarto: Como exemplos de boas prácticas, cómpre salientar que a UDC implantou xa no ano 2011 un programa de compostaxe local de residuos orgánicos de comedor con actuacións en A Zapateira, Elviña, Oza e Bastiagueiro, restando Riazor e Ferrol.

O programa foi recentemente obxecto de publicación:

Torrijos et al., 2021. Integration of food waste composting and vegetable gardens ina university campus. Journal of Cleaner Production 315 (2021) 128175.

A UVigo, ten asinado un convenio coa Deputación Provincial de Pontevedra a fin de que os restos de comedores e cafeterías do campus de Pontevedra, sexan recollidos en compostoiros e aproveitados como material fertilizante.

Tamén, como boa práctica, os residuos de aparellos eléctricos e electrónicos (RAEE) antes de seren desbotados son supervisados previamente polo Servizo de Atención a Usuarios/as e Microinformática e pola Oficina de Medio Ambiente. Os equipos ou compoñentes que poden ser aproveitados ou reutilizados destínanse ao Grupo de Reciclaxe Electrónica da Universidade de Vigo, que ten como finalidade recuperalos e darlles unha segunda vida en doazóns a entidades sen ánimo de lucro.

A USC conta cun proxecto piloto de Recollida dos RAEE dende un enfoque sustentable e responsable: reutilización e destrución segura. Ten deseñado un procedemento de recollida que implica á Unidade de Xestión de Residuos (UXR), á Área de Tecnoloxías da Información e as Comunicacións (ATIC) e ao Plan de Desenvolvemento Sustentábel (PDS) a través de xestores autorizados que reacondicionen os RAEE para unha segunda vida e no caso de non ser posible, que se garanta unha reciclaxe segura.

Quinto: A UDC proporcionou no curso desta actuación de oficio cifras dos principais resultados acadados no ano 2019. A composición dos residuos xerados foi de: 31,0 % papel e cartón; 23,9% envases e asimilables; 20,5 % residuos orgánicos e de comida; 9,9 % residuos da construción de actividades académicas; 3,5%residuos perigosos; 3,1% residuos de aparatos eléctricos; 2,7 % vidro e 5,3 % outros.

A separación de residuos en orixe alcanzou en 2019 o 52% do total e na categoría de residuos municipais foi do 45%. No 2011 as cifras foran de 40% e 25% respectivamente, o que amosa o incremento experimentado.

O programa de compostaxe deu como resultado a prevención de 48 toneladas de residuos, que non requiren nin recollida, nin transporte, nin eliminación ou incineración e a produción dun compost de calidade óptima con destino a hortas urbanas.

A instalación dun novo modelo de segregación interna nalgúns centros a partir do 2017, logrou bos resultados de participación e calidade das fraccións recollidas, superando o 83% dos residuos municipais.

A USC e a UVigo non facilitaron cifras a este respecto, nos informes de colaboración que respectivamente remitiron a esta institución.

Sexto: A USC na xestión de residuos traballa cunha estrutura de delegación de responsabilidades sostida sobre a autonomía dos centros docentes e administrativos. “A distribución dos contedores a determina a persoa responsable de cada centro”, conta cun mapa de contedores, e está en proceso de mellora na xestión de envases no conxunto dos servizos de hostalería.

Sétimo: Segundo informa a UDC, os resultados acadados amosan que é posible aumentar substancialmente a recollida selectiva e a reciclaxe dos residuos xerados nas universidades,

aínda que acadalo precisa dunha boa comunicación e continuas campañas de sensibilización.

Octavo: A UDC como proposta de mellora plantexa a extensión do modelo de segregación intracentro con presenza simultánea de colectores para as tres fraccións principais en todos os centros e áreas; o establecemento dun programa de inspección de calidade de separación de residuos nas diversas fraccións e a realización dun programa de prevención e minimización de residuos perigosos nomeadamente de laboratorio.

A USC sinala que os esforzos na mellora da xestión de envases no presente curso céntranse na concienciación das persoas usuarias das cafeterías, para que "limiten a xeración de residuos ligados ao consumo nas cafetarías e comedores, favorecendo o consumo nos espazos delimitados polo servizo, que sempre se fai en louza e vidro ou con envases reutilizables propios".

Polo exposto, concluíuse a investigación de oficio cunha valoración, considerando acaído que respectando a autonomía das universidades do SUG, se valore a conveniencia, de que co fin de acadar os obxectivos cuantitativos de reciclaxe e de redución do peso dos residuos producidos e de acordo co marco normativo; no seu caso, ao seu criterio e co ritmo que en cada universidade proceda, se continúe avanzando no desenvolvemento dos plans específicos medioambientais xa en vigor ou que se promovan, impulsen ou axilicen ata a súa aprobación os plans que actualmente se atopan en curso de elaboración.

Dende a institución permanecemos atentos a cantas actuacións se practiquen, segundo as respectivas dispoñibilidades orzamentarias e técnicas que puideran contribuír a acadar os obxectivos de desenvolvemento sustentable da Axenda 2030.

-As **verteduras de xurros dunha explotación agrogandeira no Concello de Trazo,** tamén motivou o inicio dunha actuación de oficio no mes de setembro. Segundo puidemos saber pola información publicada en distintos medios de comunicación, verteduras de 200.000 litros de xurros dunha explotación ubicada no Concello de Trazo, estarían a ocasionar problemática de subministro de augas en diferentes concellos, logo do avance das verteduras polo curso do río Tambre.

A entidade local remitiu información na que dan conta de que tiveron comunicación oficial da Axencia Galega de Emerxencias e de Augas de Galicia o dia 11 de setembro; de que o vixiante municipal dese concello xa tivera con anterioridade de xeito extraoficial comunicación ao respecto, polo que puxera os feitos en coñecemento da Garda Civil e do Seprona que inspeccionou a zona, e el mesmo efectuou inspección ocular de comprobación dos feitos; de que en vista da magnitude ese concello incorporou a oito efectivos co fin de realizar tarefas de colaboración cos equipos enviados por Augas de Galicia; así como da solidariedade amosada por gandeiras e gandeiros da zona que colaboraron activamente co obxectivo de minimizar o impacto no río e ecosistema, mesmo proporcionando os seus propios medios materiais.

Por todo elo, valorada a colaboración interadministrativa entre o Concello de Trazo, Augas de Galicia, Axencia Galega de Emerxencias, Seprona, Garda Civil e veciñanza do municipio, na procura de minimizar os impactos ambientais do vertido, e toda vez que Augas de Galicia xa incoara expediente sancionador, finalizou a intervención.

- Outra investigación de oficio que se iniciou no mes de setembro ao ter coñecemento a través dun medio de comunicación, que no **barrio de Vite (Avenida de Castelao) da cidade de Santiago de Compostela, habería presenza de roedores**, o que podería derivarse da situación de abandono e con abundancia de maleza e silveiras que presentaba algunha zona da citada avenida, aínda está en curso de tramitación cando se redacta este informe.

Á altura do número 32, semellaría que a maleza xunto co estado de abandono no que se atoparían as árbores e a vexetación, podería ter provocado que as raíces ocasionaran a rotura dunha tubaxe o que propiciou que afloraran unha grande cantidade de roedores na contorna. Tamén puidemos coñecer que a zona se atoparía deficientemente iluminada e que persoas afectadas directamente pola problemática xa presentaran, varios escritos no rexistro xeral do Concello de Santiago de Compostela, máis non obtiveran resposta algunha do ente local.

-O dramático **pasamento dunha muller pola caída dunha árbore cando asistía a un concerto no Concello de Mondariz-Balneario** motivou que de inmediato se incoara unha investigación dirixida a ese concello co fin de coñecer e clarexar o acontecido.

Segundo soubemos, outras persoas que presenciaban o espectáculo, e que se atopaban na zona axardinada próxima ao hotel balneario, resultaran feridas de diversa consideración pola caída da árbore.

Recibidos os preceptivos informes do concello, a Valedora do Pobo formulou unha recomendación, pendente de resposta do ente local ao tempo en que se redacta esta memoria, o contido da mesma pode ser consultado na ligazón da táboa de resolucións que figura no seguinte epígrafe. (apartado IV.1)

Todas as cuestións xerais relativas ao coidado das zonas verdes situadas nas nosas cidades, pobos e vilas, son de especial interese para esta institución da Valedora do Pobo, posto que tal coidado reflíctese directamente na calidade ambiental dos nosos municipios e, en consecuencia, incide na saúde da cidadanía. É por iso que o arborado urbano constitúe un elemento fundamental polo que a súa xestión cómpre ser abordada de xeito específico e profesional.

O coidado do arborado, a planificación e o desenvolvemento que se realiza polas administracións responsables dos traballos de poda e de talla a executar, ten efectos na saúde xeral do mesmo e na eventual perda de exemplares. A saúde vexetal das árbores, estaría vencellada pois, á planificación e execución dos plans de xestión e mantemento.

O arborado situado nas contornas urbanas atende esencialmente á unha utilidade social e a súa plantación realízase co fin de aumentar o benestar das persoas residentes na poboación. Entre os seus beneficios atópanse os de brindar sombra, refrescar o aire circundante mellorando ostensiblemente a calidade ambiental na súa contorna, producir osíxeno, regular a humidade ambiente, diminuír ruídos, atenuar ventos, reter partículas sólidas e os xermes ambientais, embelecer as vías de tránsito, ou reter a auga de choiva e moderar os seus efectos indesexables. Por iso, semella convinte que os plans de xestión municipais aborden tres aspectos básicos:

- Inventario (avaliación das árbores existentes para poder planificar as tarefas de mantemento e conservación)

- Protocolo de actuación para conservación e mantemento (plans de poda)

- Plans de xestión de riscos e perigos a efectuar sobre a base do inventario do arborado elaborado

No que atinxe, á avaliación do arborado existente, a elaboración dun inventario xeral dos exemplares do arborado existente, serve non so para coñecer o seu estado, senón que tamén contribúe á planificación das tarefas a executar para o seu mantemento e conservación, para a diagnose preceptiva antes de realizar novas plantacións e axuda así mesmo a establecer os programas ou plans de renovación e de seguridade.

Así pois, a elaboración dun inventario destas características é unha tarefa ardua e progresiva, pero básica para efectuar unha xestión moderna do arborado. Os espazos arborados das vilas, constitúen como sabemos, un punto de encontro da veciñanza, tanto da infancia que acode a xogar, como dos maiores que alí se reúnen, pasean, falan ou realizan múltiples actividades de lecer e relación cidadá.

Cómpre lembrar que as principais labores a efectuar para a adecuada conservación e mantemento dos elementos do arborado urbano pasan pola elaboración de directrices que atendan principalmente aos labores de rego, poda, actuacións no entorno do arborado, e transplante, entre outras.

Segundo consta no segundo informe remitido polo órgano local, a comezos do ano 2021, iniciouse a tramitación dun expediente de contratación do servizo de execución dun Plan de xestión do arborado da vila para realizar unha avaliación específica das árbores en cuestión, polo que semella conveniente o seu impulso e axilización.

Dito canto antecede, é preciso significar, que a intervención dos servizos municipais ten que ser diferenciada e adecuada á particular situación do arborado no relativo ao mantemento e plan de regos, toda vez que os plans de conservación deben contemplar os

principais problemas de conservación do arborado, plantexando as iniciativas e actividades que semellen máis oportunas cunha axeitada programación no tempo.

Todas as administracións públicas están obrigadas, no ámbito das súas respectivas competencias, a protexer os dereitos constitucionais da cidadanía (art. 53.1 Constitución Española). O artigo 103 da CE establece que a Administración Pública sirve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo con principios de eficacia con sometemento pleno á lei e ao Dereito.

O artigo 3.1 da Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público contempla entre os seus principios xerais os seguintes:“ 1. As Administracións Públicas serven con obxectividade os intereses xerais e actúan de acordo cos principios de eficacia, xerarquía… e coordinación, con sometemento pleno á Constitución, á Lei e ao Dereito. Deberán respectar na súa actuación e relacións os seguintes principios: d) Racionalización e axilidade nos procedementos administrativos e das actividades materiais de xestión. h) Eficacia no cumprimento dos obxectivos fixados.

-No mes de novembro diriximos no curso **doutra investigación de oficio solicitude de información a VIAQUA**. Asinárase nesta institución da Valedora do Pobo un protocolo de colaboración con esa entidade co fin de impulsar e continuar incrementando a transparencia da xestión dun servizo básico e esencial como é o abastecemento de auga e a rapidez de resposta en caso de incidencias coas persoas usuarias, que en Galicia se achegan á preto de 770.000.

Co fin de coñecer no ámbito das súas competencias e de acordo coa responsabilidade e compromiso social desa mercantil, os protocolos de actuación postos en práctica fronte ao COVID-19, e no seu caso as previsións ou plans de continxencia ante emerxencias como a que puidera presentarse por mor de eventuais interrupcións no subministro de enerxía eléctrica que afecten ao servizo de abastecemento e depuración de augas iniciouse unha investigación.

A Axenda 2030 e os Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) aprobados pola ONU en 2015 constitúen unha folla de ruta na que a colaboración entre institucións públicas, privadas e cidadanía é fundamental para promover unha sociedade máis xusta, respectuosa co planeta e máis próspera. Máis foi durante a emerxencia sanitaria, e tras a mesma onde se fixo máis evidente aínda, a necesidade de redobrar esforzos para cumprir coa Axenda 2030 e os ODS. Neste marco, o sector da auga revélase clave para garantir a reconstrución verde e a cohesión territorial e social.

Entre os servizos esenciais inclúese a xestión do ciclo integral da auga, e garantir a calidade da subministración nun momento en que constituía un elemento fundamental para preservar a saúde pública fronte ao COVID-19 resultou imprescindible. Coñecendo que a Axenda 2030 sitúa entre os seus principios esenciais: a sustentabilidade, a xustiza social e

os dereitos humanos e que o acceso a certos servizos, como son a auga e a electricidade son indispensables para o desenvolvemento da vida en condicións de dignidade, incardinouse esta investigación de oficio.

Toda vez que a alerta temperá e a anticipación a situacións complexas e cambiantes, ben a través do deseño e posta en práctica de plans de continxencia, ben adoptando medidas preventivas ou reforzando actuacións para lograr que os obxectivos de desenvolvemento sustentable se acaden, nomeadamente o ODS 6: Auga e saneamento, o ODS 16: Paz, Xustiza e institucións sólidas e o ODS 17: alianzas para lograr os obxectivos e na consideración de que as actuacións desa entidade poden resultar fundamentais tanto no que atinxe á garantía de calidade no subministro e depuración das augas como ao respecto ambiental; interesouse coñecer os protocolos de actuación postos en práctica por Viaqua fronte ao COVID-19, e no seu caso, as previsións ou plans de continxencia ante emerxencias, como a relativa a eventuais interrupcións no subministro de enerxía eléctrica que se puideran producir no futuro e que resultaran relevantes para o servizo de abastecemento, saneamento e depuración da auga

Recibido o informe, tomamos coñecemento da información remitida sobre o Protocolo de actuación fronte á COVID-19, no ámbito das operacións desa sociedade a fin de protexer a saúde do persoal, reducir o impacto da pandemia, asegurar a continuidade das operacións e definir a activación dos diferentes niveis de emerxencia, nomeadamente sobre a creación do Comité de crisis xa o 4 de marzo do 2020 e as primeiras medidas postas en marcha así como as que desenvolvidas a semana do 9 de marzo valorado o nivel de expansión padecido en Italia.

No que atinxe á presenza permanente en instalacións esenciais ETAP e EDAR, valórase que o 2 de abril do 2020 estableceran presenza permanente en instalacións esenciais de potabilización para o que dispuxeron de tres autocaravanas para que en quendas de tres persoas puideran permanecer durante 15 días e así se foran sucedendo relevos nas quendas por iguais períodos, situación que se prolongou durante mes e medio ata que melloraron os indicadores de seguimento da pandemia.

Con respecto ás persoas en situación de vulnerabilidade ademais das medidas sociais que esa sociedade puxo en práctica xa no seu momento, cómpre mencionar as postas en marcha como complementarias no marco da COVID-19, entre as que é preciso salientar a suspensión de todos os cortes de subministro paralizando calquera reclamación da débeda e que se duplicara o prazo de pagamento das facturas (dous meses a partir do momento en que se recibe a factura).

Xa no relativo ao estudo e desenvolvemento do plan de continxencia fronte a un posible corte de subministro eléctrico derivado da situación de abastecemento enerxético actual, semella acaído que a fin asegurar a operatividade estean a analizar diferentes escenarios de corte de subministro co obxectivo de coñecer como se podería asegurar o subministro

en cada poboación, así como tamén que estean en proceso de revisión dos plans de mantemento e capacidade de provedores esenciais para asegurar a operativa ao 100 % das instalacións.

Viaqua informou que están a desenvolver actuacións de coordinación con concellos, empresas distribuidoras de enerxía eléctrica e co CNPIC (Centro Nacional de Protección de Infraestruturas Críticas e Ciberseguridade), polo que efectuaremos seguimento das principais actuacións que pola súa relevancia e impacto puideran resultar de interese.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4658/20	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Cabanas para que segundo dispón a Lei 4/2017, de 3 de outubro, de protección e benestar dos animais de compañía en Galicia, traslade á consellería competente en materia de protección animal a denuncia formulada	Concello de Cabanas 05/02/2021	Aceptada	Q/4658/20
Q/4529/19	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Ourense para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo co principio de eficacia establecido no artigo 103 da Constitución e axilidade establecido no artigo 3.1 da Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, polo que deberá impulsar todos os expedientes en curso relativos ao local dando cumprimento á normativa de protección fronte aos ruídos	Concello de Ourense 26/02/2021	Aceptada	Q/4529/19
Q/4850/20	Suxestión ao Concello de Pontevedra para que regule as actividades musicais-artísticas na vía pública	Concello de Pontevedra 08/03/2021	Aceptada	Q/4850/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/240/21	Recomendación á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia) para que adopte as medidas precisas a fin de evitar retrasos ou dilacións na tramitación das denuncias da cidadanía, de xeito que os procedementos se tramiten de acordo co principio de eficacia nos prazos dispostos pola normativa de aplicación	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 25/03/2021	Aceptada	Q/240/21
Q/750/21	Suxestión ao Concello de As Somozas para que dea resposta útil e eficaz ás denuncias da cidadanía, e practique cantas actuacións correspondan a fin de identificar aos eventuais responsables das condutas irregulares solicitando a intervención das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado	Concello das Somozas 16/04/2021	Aceptada	Q/750/21
Q/722/21	Suxestión á Consellería de Sanidade para que publique no portal web de Transparencia e Goberno aberto da Xunta de Galicia, o informe final que dea resposta razoada á totalidade das proposicións ou suxestións formuladas polas entidades no trámite de audiencia e información pública do Decreto 28/2021, do 21 de xaneiro, polo que se adoptan medidas sobre a subministración directa de caza maior silvestre abatida na Comunidade Autónoma de Galicia e para que no sucesivo valore a conveniencia de dar publicidade no Portal de Transparencia e Goberno aberto ao informe final común previsto no artigo 42.2 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e o sector público autonómico de Galicia	Consellería de Sanidade 22/06/2021	Aceptada	Q/722/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/7309/21	Recomendación dirixida á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda para que adopte cantas medidas, sexan precisas respecto da organización, medios humanos e materiais que a dispoñibilidade orzamentaria permita, a fin de que se eviten retrasos ou dilacións na tramitación das denuncias medioambientais, de xeito que os procedementos se tramiten de acordo co principio de eficacia e que nomeadamente neste caso concreto de verteduras incontroladas en diferentes parcelas de titularidade do Concello de Moaña, se tramite o correspondente procedemento sancionador evitando, a prescrición da infracción	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 03/11/2021	Aceptada	Q/7309/22
Q/3803/20	Recomendación dirixida ao Concello de Camariñas para que practique cantas actuacións de control de competencia municipal sexan precisas a fin de dar cumprimento á normativa de protección fronte aos ruídos; se revise con urxencia o funcionamento do local tanto no relativo a horarios como como aos ruídos que xera coas actuacións musicais e que respectando a súa autonomía local, valore a conveniencia de aprobar unha ordenanza municipal de protección contra a contaminación acústica	Concello de Camariñas 01/12/2021	Pendente	Q/3803/20
Q/9063/21	Recomendación dirixida ao Concello de Mondariz para que considere a posibilidade de elaborar un inventario municipal no que se avalíen as árbores urbanas existentes na vila, se planifiquen as correspondentes tarefas de mantemento e conservación ou ben se axilice a execución do plan de xestión do arborado actualmente en	Concello de Mondariz-Balneario 9/12/2021	Pendente	Q/9063/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
	tramitación determinando con presteza as zonas de risco e as medidas a adoptar, todo elo en garantía dos dereitos da cidadanía á vida, á saúde e a un medio ambiente adecuado			

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1060/19	Plan de control de vertidos	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/04/2021
Q/2867/19	Molestias producidas pola actividade de carga e descarga dun centro comercial	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/02/2021
Q/4265/19	Ruídos e actividades de carga e descarga ilegal	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2021
Q/4360/19	Degradación medioambiental dunha praia polo porto deportivo	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/02/2021
Q/268/20	Vertidos de entullos e materiais contaminantes na zona de protección dun río	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/03/2021
Q/2070/20	Inactividade dun concello cello ante ruídos procedentes dunha subestación eléctrica	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/03/2021
Q/3214/20	Ruídos e molestias derivados dun local sen licenza de 24 horas	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/3778/20	Falta de información de concello e deputación sobre falta de execución dun proxecto de saneamento público que afecta a varias actividades	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/02/2021
Q/4499/20	Molestias, ruídos e danos medioambientais en fincas por mor da VAC Tui-A Garda	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/07/2021
Q/4600/20	Falta de illamento acústico nun supermercado no baixo da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/04/2021
Q/5122/20	Incumprimento do dereito de acceso á información ambiental nun episodio de contaminación do río Eume	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/03/2021
Q/5208/20	Incumprimento dunha fundación e un concello da normativa sobre declaración de animais abandonados	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/04/2021
Q/346/21	Falta de resposta a unha solicitude de aclaración sobre o decreto de emerxencia cinexética en dúas comarcas	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/03/2021
Q/396/21	Solicitude de execución do acceso á información ambiental	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/03/2021
Q/830/21	Vertedoiro irregular	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/03/2021
Q/1034/21	Falta de acceso dixital aos informes de impacto ambiental de parques eólicos	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/07/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/1195/21	Ruídos e molestias producidos pola terraza	Admisión-conclusión con actuación positiva	21/07/2021
Q/1297/21	Ruídos e molestias derivados dun bar	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/09/2021
Q/6080/21	Desacordo pola resolución parcial da súa solicitude sobre cese de actividades molestas a carón da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/07/2021
Q/6502/21	Falta de resposta sobre aplicación da guía de cores da lexislación da paisaxe a unha estrutura da ría	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/07/2021
Q/6507/21	Falta de resposta da Policía local sobre os informes elaborados polos ruídos	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/08/2021
Q/6572/21	Incumprimento do horario de peche dun pub	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/07/2021
Q/6594/21	Acceso aos informes da policía local nas denuncias por ruídos de dous locais	Admisión-conclusión con actuación positiva	28/07/2021
Q/6664/21	Ruídos producidos por un supermercado no baixo da súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	28/09/2021
Q/6759/21	Inactividade dun concello ante os ruídos dunha subestación eléctrica	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/10/2021
Q/6792/21	Falta de notificación e pago dunha axuda para a prevención de danos da fauna silvestre	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/07/2021
Q/7524/21	Vertido incontrolado nunha estrada	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021
Q/7799/21	Solicitude de información sobre informe de impacto ambiental explotación mineira	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/12/2021
Q/8801/21	Contaminación dun regato pola avaría dun colector de augas fecais	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/11/2021
Q/9315/21	Contaminación acústica e molestias producidas aos veciños dunha rúa da por un punto de recarga de auga para camións	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021

URBANISMO

I. INTRODUCIÓN

O 14 de xaneiro de 2021, entrou en vigor a Lei 1/2021, do 8 de xaneiro, de ordenación do territorio de Galicia (DOG nº 8, do 14 de xaneiro) ditada no exercicio das competencias exclusivas que o artigo 27.3 do Estatuto de autonomía de Galicia, atribúe á nosa comunidade en materia de ordenación do territorio, litoral, urbanismo e vivenda.

Co obxectivo de lograr unha maior eficiencia na planificación, a norma busca un tratamento integral do territorio, establecendo mecanismos de avaliación ambiental, territorial, paisaxístico, económico e social, incorporando a perspectiva de xénero como concepto transversal e transformador que permita adoptar enfoques de desenvolvemento urbano e territorial sustentables, integrados e centrados nas persoas e nos que se teña en conta a idade e o xénero. Preténdese que o territorio, as cidades e a paisaxe, xeren espazos sustentables medioambiental e economicamente e accesibles humanamente co fin de mellorar a vida das persoas tendo en conta o conxunto da súa diversidade e complexidade.

Por outra banda, búscase impulsar o desenvolvemento de infraestruturas verdes en todos os ámbitos territoriais, creando así unha rede interconectada de espazos de maior valor ambiental, paisaxístico e cultural, que protexan a biodiversidade, vertebrando territorio e dotándoo de continuidade.

Os eixes fundamentais sobre os que se articula a ordenación territorial son o desenvolvemento territorial sustentable, a racionalidade territorial, a cohesión social e económica, o impulso e a dinamización demográfica e a perspectiva de xénero, a conectividade e a restauración ecolóxicas, o coidado da paisaxe como ben de especial interese e a atención ao sistema rural e costeiro non urbano de Galicia, que se consideran espazos que desempeñan un papel territorial fundamental para a Comunidade Autónoma.

A Lei recolle que as actuacións administrativas en materia de ordenación do territorio deben rexerse polos principios de colaboración e cooperación, garantindo á cidadanía respecto da ordenación do territorio, o dereito á información territorial e a participación cidadá.

Regúlase na norma, o Instituto de Estudos do Territorio (IET) como organismo autónomo adscrito á consellería competente en materia de ordenación do territorio e con funcións de análise, estudo e asesoramento en materia de urbanismo e ordenación do territorio.

Así mesmo, desenvolve o contido da ordenación do territorio e os instrumentos de ordenación do territorio (Directrices, plans territoriais integrados e especiais, plans sectoriais e proxectos de interese autonómico), dos que se se prevé a posibilidade de que se tramiten nun único procedemento, co fin de garantir os principios de celeridade, eficacia, simplificación administrativa e seguridade xurídica e o principio de autonomía municipal na aprobación do instrumento de ordenación do territorio e a modificación do planeamento urbanístico.

Regulase así mesmo a posibilidade de suspensión cautelar motivada pola formulación dun instrumento de ordenación do territorio, dos procedementos de aprobación do planeamento urbanístico e dos seus instrumentos de xestión ou execución, así como dos procedementos de outorgamento ou a presentación de títulos habilitantes municipais para ámbitos determinados, así como a necesidade de sometemento dos instrumentos de ordenación do territorio a avaliación ambiental estratéxica ordinaria ou simplificada, de conformidade e nos termos previstos na lexislación básica estatal, na busca dunha configuración dun marco territorial global e flexible, que dea cabida a actuacións tanto de carácter sectorial como integradas, sen excluír a posibilidade de arbitrar solucións puntuais alí onde sexa preciso.

As Directrices de ordenación do territorio configúranse como instrumento que ofrece unha visión global da ordenación territorial de Galicia e referencia para a formulación dos restantes instrumentos de ordenación do territorio.

Dentro da figura dos plans territoriais, diferéncianse os plans territoriais integrados e os plans territoriais especiais, en función da súa maior ou menor escala e ámbito de afección territorial.

Redefínense os plans sectoriais, como os instrumentos de ordenación e regulación da implantación territorial de actividades sectoriais, establecendo, se é o caso, as condicións xerais para as futuras actuacións que desenvolvan os ditos plans e definindo os criterios de deseño e as características funcionais e de localización que garantan a súa accesibilidade e coherente distribución territorial, segundo a súa natureza.

Os proxectos de interese autonómico configúranse como instrumentos que teñen por obxecto planificar e proxectar a execución inmediata de actuacións que transcenden o ámbito municipal pola súa incidencia territorial, económica, social ou cultural, a súa magnitude ou as súas singulares características que as fagan portadoras dun interese supramunicipal cualificado, e que non teñan previsión nin acomodo no planeamento urbanístico.

Establecese un único procedemento de tramitación para todos os instrumentos de ordenación do territorio dende o principio da elaboración ata a súa aprobación definitiva, en base aos principios de simplificación administrativa, axilidade e eficacia, diferenciando os dous posibles supostos de avaliación ambiental estratéxica (ordinaria ou simplificada), integrándose nel o procedemento de avaliación ambiental estratéxica, e regúlanse a modificación dos instrumentos de ordenación do territorio, distinguindo entre modificacións substanciais e non substanciais, regúlanse os efectos e a vixencia dos instrumentos de ordenación do territorio, así como a necesidade de que se inscriban no Rexistro de Ordenación do Territorio e Planeamento Urbanístico de Galicia.

Esta Lei derroga a Lei 10/1995, do 23 de novembro, de ordenación do territorio de Galicia, Lei 6/2007, do 11 de maio, de medidas urxentes en materia de ordenación do territorio e do litoral de Galicia e o Decreto 80/2000, do 23 de marzo, polo que se regulan os plans e proxectos sectoriais de incidencia supramunicipal.

Nas disposicións derradeiras se prevén, entre outras cuestións, modificacións normativas derivadas da necesidade de que todos os instrumentos de ordenación do territorio conten

cun informe en materia de paisaxe ou da necesidade de adaptar a regulación prevista na lexislación urbanística aos cambios derivados da posible tramitación conxunta dos instrumentos de ordenación do territorio e da modificación do planeamento urbanístico que se prevé nesta lei.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Figuran a continuación o número total de queixas presentadas no ano 2021 en materia de urbanismo, con indicación das que foron admitidas, inadmitidas e as remitidas ao *Defensor del Pueblo* por tratarse de materias da súa competencia.

Dáse conta da situación das queixas admitidas a trámite, con indicación das que a 31 de decembro de 2021 están concluídas e as que se atopan en trámite, así como a situación na que se atopan as queixas presentadas en anos anteriores e que estaban pendentes de resolución en 2021.

Para realizar unha comparativa equilibrada que permita facer unha análise cuantitativa con respecto ao ano anterior, a desagregación se realiza 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	163		163	
Admitidas	152	93%	152	93%
Non admitidas	10	6%	10	6%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	1	1%	1	1%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	86	56%	86	56%
En trámite	66	44%	66	44%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2015	1	1	2	2	0
2017	0	1	1	0	1
2018	2	4	6	3	3
2019	6	4	10	9	1
2020	96	0	96	81	15

Respecto das queixas de anos anteriores que estaban pendentes a 31 de decembro de 2021, resolvéronse dúas queixas correspondentes ao ano 2015 (referentes á inexecución polo Concello de Boiro dunha sentencia de obra ilegal e ilegalizable, e non execución dunha demolición resolta no Concello da Cañiza), tres queixas iniciadas en 2018 (unha sobre construción dun muro na medianeira dunha finca no Concello de Santiago de Compostela, outra sobre obras ilegais e ilegalizables en Pazos de Borbén sobre a que se emitiu un recordatorio de deberes legais aceptado totalmente polo concello, e unha terceira referente á inactividade do Concello de Teo ante una denuncia urbanística que foi arquivada).

Respecto dos expedientes correspondentes ao ano 2019 resoltos no ano 2021, cabe destacar a emisión dun un recordatorio de deberes legais que foi aceptado totalmente nun expediente tramitado como consecuencia da inactividade do Concello de Fisterra ante denuncias por irregularidades urbanísticas, recordatorio que foi aceptado totalmente polo concello adoptando un acordo pola Xunta de Goberno sobre a licencia dun serradoiro. Así mesmo, emitiuse un recordatorio ao Concello de Vilalba da necesidade de impulso da tramitación dun expediente de denuncia pola actividade de hostalaría que se estaba levando a cabo nun edificio residencial, que foi aceptada totalmente polo concello. O Concello de Padrón, aceptou tamén un recordatorio dos seus deberes legais en relación coa tramitación dun expediente de denuncia por un peche supostamente ilegal dunha finca.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Na área de urbanismo, as materias sobre as que a cidadanía presentou escritos de queixa durante o ano 2021, poden clasificarse nas seguintes materias:

1) Disciplina Urbanística.

2) Mantemento das edificacións en condicións adecuadas de salubridade, seguridade e ornato.

3) Acceso á información en materia urbanística.

4) Bens de dominio público

5) Expedientes de tramitación de licenza

1. DISCIPLINA URBANÍSTICA

A disciplina urbanística é unha competencia que permite ás Administracións publicas a adopción das medidas necesarias para garantir o cumprimento da normativa urbanística, tanto respecto na adecuación das obras, construcións e edificacións ou calquera outro uso do solo á normativa urbanística que lle sexa aplicables, como ás licencias que a estes efectos lle foron outorgadas.

En materia de urbanismo, a acción pública lexitima a calquera cidadá para denunciar as irregularidades urbanísticas das que teña coñecemento, de conformidade co disposto no artigo 5.f) do Real Decreto Lexislativo 7/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de Solo e Rehabilitación Urbana, debendo a Administración competente iniciar as actuacións administrativas necesarias para, de ser o caso, dispoñer a suspensión inmediata dos actos de uso do solo ou do subsolo realizados sen contar co título habilitante esixible ou sen axustarse ás condicións sinaladas no mesmo, de conformidade co disposto no artigo 152 da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, e incoar ou expediente de reposición dá legalidade, comunicándollo á persoa interesada.

No caso de ser necesario, deben adoptarse as medidas cautelares necesarias para garantir a total interrupción da actividade e dos usos que se lle estean dando, tales como o precintado das obras, a retirada de materiais e maquinaria, a suspensión de subministracións ou a execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas, ou calquera outra medida que sexa conveniente a prol dá efectividade dá suspensión.

A Administración competente debe en todo caso, realizar as actuacións necesarias para comprobar que a edificación e o uso do solo se axustan ao ordenamento urbanístico, a través da inspección das obras, edificacións e usos do solo, constatar e denunciar todas as anomalías que se observen, informar sobre a adopción de medidas cautelares, correctivas e sancionadoras que se consideren convenientes para o mantemento da disciplina urbanística, adoptar as medidas necesarias para a restauración da orde urbanística

vulnerada e repoñer os bens afectados ao estado anterior á produción da situación ilegal a costa do responsable, e sancionalo en caso de que proceda.

Dos expedientes tramitados de queixas no ano 2021 na área de urbanismo, 61 das queixas correspondentes ao ano 2020 e 39 das presentadas no ano 2021, poden encadrarse nesta materia.

Nos expedientes resoltos, unha colindante denunciou ante o Concello de Nigrán a situación dunha pista multi-deportiva municipal que carecía de proxecto de obra, promotor, autor, contratista, informe técnico, e orzamento municipal, considerando que a instalación atopábase nunha parcela clasificada como zona verde, e que lle estaba a provocar ruído na súa vivenda, así como pola súa configuración, perigo para os usuarios da mesma.

O concello considerou que ao tratarse dunha obra pública municipal, debía entenderse autorizada polo acordo municipal de aprobación do proxecto, logo da acreditación no expediente administrativo do cumprimento da lexislación urbanística e sectorial, así como do planeamento en vigor.

Por esta Institución solicitouse información á Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) sobre a necesidade ou non de que a obra contase con proxecto técnico e sobre a súa adecuación á normativa urbanística. A APLU informou que as obras se levaron a cabo en terreos cualificados como zona verde, polo que en base ás competencias que ten atribuídas, procedeu á incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística, ordenando o cese inmediato da actividade que se estaba a desenvolver, con advertencia de que en caso de incumprimento, ordenarase o precintado das obras e impoñeranse multas coercitivas, reiterables ata acadar o cumprimento da orde de paralización, en cumprimento da súa obriga de adoptar as medidas administrativas necesarias para a efectividade da orde.

Noutro suposto, tras a denuncia ante o Concello de Monforte de Lemos presentada por un particular polas obras que se estaban a realizar en un edificio protexido sen contar con permiso nin autorización, a Xefatura Territorial de Lugo da Consellería de Cultura e Turismo, informou a esta Institución que, comunicadas as obras ao concello, constatouse que non se axustaban ao proxecto autorizado para o que se concedeu a licenza municipal, polo que no mes de outubro de 2014 ordenouse a súa paralización e a incoación dun expediente de reposición da legalidade. Presentada nova denuncia pola continuación das obras, acordouse a súa paralización no mes de xullo de 2018, sen que dende a dita data o concello realizase actuación algunha.

Ante a falla de tramitación por parte do Concello dende esa data, remitíuselle ao concello un recordatorio de deberes legais, instándolle á tramitación do mesmo e ditando resolución expresa nos prazos que establece a normativa, de forma que non se produza a prescrición das posibles infraccións por non terse iniciados ou pola súa caducidade. O concello respondeu ao recordatorio de deberes legais aceptando o mesmo e remitindo acordos de Xunta de Goberno Local nos que se declara a caducidade dos dous expedientes de reposición da legalidade urbanística incoados, e de incoación de novo expediente de reposición da legalidade urbanística no que se acorda requirir á propiedade para que no

prazo de 3 meses, proceda a axustar as obras a licencia que contaba con resolución favorable do departamento autonómico competente en materia de Patrimonio.

Tras a inactividade do Concello de Ferrol ante a denuncia presentada por un cidadá pola construción dun muro adosado a un inmoble da súa propiedade que consideraba contrario á normativa urbanística de aplicación, solicitouse deste concello a emisión do correspondente informe. O concello informou a necesidade de que ante a denuncia presentada, debía emitirse un informe xurídico sobre a legalidade da edificación e un informe dos servizos de arquitectura, por tratarse dunha obra maior. O expediente concluíu co recordatorio ao Concello da necesidade de que de acordo co disposto no artigo 369 e seguintes do Decreto 143/2016, de 22 de setembro, polo que se aproba o regulamento da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, polo Concello debía impulsarse a tramitación do expediente iniciado como consecuencia da denuncia, coa emisión dos informes que estaban pendentes, aos efectos de comprobar si as obras existentes no inmoble se adecúan ou non á normativa urbanística, e adoptar, de ser o caso, as necesarias medidas para a restauración da legalidade en caso de que procedan. O concello remitiu contestación ao recordatorio de deberes legais, aceptándoo totalmente.

Ante o Concello de Sanxenxo denunciáronse unhas obras de construción de muro de peche invadindo as aliñacións previstas no Plan Xeral de Ordenación Municipal para o viario ao que dá fronte. Dende a formulación da denuncia en 2017, o denunciante non tiña coñecemento de que pola Administración Municipal se tivese realizada actuación algunha. Solicitado informe ao concello, comunica que no mes de maio de 2017, incoouse expediente de reposición da legalidade urbanística, e dado que a titularidade da parcela resultou transferida logo da súa compra-venda, procedeuse en maio de 2018 á incoación dun novo expediente aos actuais titulares da propiedade. Poren dende o 2 de xullo de 2018, o concello non realizou mais actuacións, polo que formulóuselle un recordatorio de deberes legais no senso de que debía continuar coa tramitación do expediente paralizado, recordatorio que foi aceptado expresamente polo concello.

Pola falla de resolución polo Concello de Ferrol a un recurso de reposición interposto contra unha resolución ditada no mes de maio de 2019, na que se adoptan varios acordos respecto da execución dun expediente de reposición de legalidade urbanística, emitiuse con data do 30 de abril de 2021, un recordatorio de deberes legais ao concello lembrándolle a súa obriga de ditar resolución expresa sobre o recurso de reposición presentado, e unha suxestión no senso de que se analizasen dúas sentenzas do Xulgado de Primeira Instancia de Ferrol, e da Audiencia Provincial da Coruña referentes ao procedemento e se valorase a conveniencia de iniciar un procedemento de revisión de oficio da resolución do ano 2019, no referente ao cambio de obrigados para o cumprimento da resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística polas obras realizadas polo promotor do edificio no baixo cuberta.

O concello comunicou con data do 16 de xullo de 2021 a aceptación do recordatorio de deberes legais emitido, sen facer referencia algunha á aceptación ou non da suxestión. Con data do 2 de setembro (reiterada o 25 de outubro), solicitouse ao concello que con urxencia, dese conta a esta Institución da aceptación ou non da suxestión formulada, e de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade.

De acordo coa información remitida pola interesada, a data do 9 de decembro de 2021, o recurso non estaba resolto, sen que por parte do concello se dese resposta á aceptación ou non da suxestión, polo que remitíuselle un novo requirimento, advertíndolle que de non recibir contestación, entenderíase desatendida a obriga legal contida no artigo 32.2 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, do Valedor do Pobo, e rexeitada de xeito tácito a suxestión e o recordatorio de deberes legais, sen obter resposta.

Considérase, de conformidade co disposto no artigo 33.2 da a Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo que a falla de contestación polo Concello de Ferrol á suxestión emitida, e a falla de cumprimento do recordatorio de deberes legais aceptado non se obtivo unha xustificación adecuada para a non actuación de acordo co indicado, considerando que era posible unha solución positiva por parte do concello e esta non se deu.

Unha Asociación de Veciños denunciou a inactividade do Concello de Pontevedra na execución dun un acordo municipal, ratificado por sentenza xudicial, de demolición dunhas obras de edificación e peche e obras de edificación, expediente que se concluíu o 8 de xaneiro de 2021, ao constátase que o procedemento de demolición acordado e que estaba paralizado, reactivouse co requirimento por parte da concellaría á promotora das obras para que de xeito inmediato procedese a executar na súa totalidade a demolición acordada. No mes de xuño de 2021, a Asociación remitiu escrito no que comunica que nesa data a situación continua igual, polo que reabriuse o expediente solicitando informe ao concello.

No informe que remitiu o concello, se acredita que tras a emisión dos correspondentes informes, requiriuse á promotora das obras para que de xeito inmediato procedese a executar na súa totalidade a demolición acordada, sen que se atendese ao dito requirimento. Emitiuse informe xurídico no que no que se fai constar que a orde de demolición acordada no ano 1995, está prescrita polo que calquera actuación de execución que leve a cabo máis aló do prazo prescriptivo seria nula e provocaría unha lesión ilexítima no patrimonio do particular, dando lugar a unha responsabilidade patrimonial por un funcionamento anormal do servizo público, o que non obsta a que, toda vez que a obra está sen rematar, procede unha nova incoación do procedemento de reposición da legalidade urbanística, para o que foi emitido novo informe técnico, pero sen que constase que se tiña incoado o novo procedemento. De acordo co anterior, emitiuse un recordatorio de deberes legais no senso de que por parte do Concello deben realizarse as actuacións administrativas que correspondan para incoación e tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo, recordatorio que foi aceptada polo concello.

Pola falla de actividade do Concello de Laxe ante as denuncias presentadas pola realización de obras ilegais e sen licenza (levantamento de muro de mampostería e tapiado de accesos) abriuse o correspondente expediente de queixa.

A actividade administrativa relativa á protección da legalidade urbanística comprende, entre outras, a inspección das edificacións e usos do solo, co fin de constatar e denunciar todas as anomalías que se observen, informar sobre a adopción de medidas necesarias para o mantemento da disciplina urbanística, polo que se remitiu ao concello un recordatorio

de deberes legais no senso de que debía realizar as inspeccións que considere necesarias para a comprobación das obras ou usos do solo, co fin de constatar e iniciar os procedementos que correspondan, constatar se o solicitante da licencia é o propietario do inmoble ou o é a persoa denunciante que se opón á concesión da mesma, e adoptar as medidas necesarias para o mantemento da disciplina urbanística e dar resposta expresa ás solicitudes de información presentadas pola interesada.

O concello deu contestación ao recordatorio, na que comunicou que respecto do muro de peche de mampostería e tapiado de porta e portalón, requiriu ao solicitante a acreditación da dispoñibilidade dos terreos, e pola propiedade se presentou documento privado de división material e permuta. Informa o concello que en virtude da cláusula sen prexuízo de terceiros referida ao outorgamento das licenzas, as cuestións civís están reservadas á xurisdición civil, sen que a Administración poida, ao outorgar ou conceder unha autorización ou licenza, definir cuestións que excedan do ámbito das súas atribucións, debendo manifestar unicamente se a actuación pretendida é viable desde o punto de vista urbanístico, sen entrar a valorar cuestións de propiedade. Poren e como consecuencia da oposición mostrada á realización das obras pola colindante e por considerar que se realizan sobre terreos da súa propiedade, déuselle traslado para que puidese presentar alegacións sobre a titularidade dos terreos e documento de permuta presentado.

Como consecuencia da visita de inspección efectuada no mes de xaneiro de 2021, iniciáronse expedientes de reposición de legalidade por escavación para instalación de fosa séptica e gabia e por cambio de cuberta de edificación existente e se remitiu á solicitante copia do expediente requirido por ela.

O concello aceptou o recordatorio de deberes legais formulado por esta Institución, mediante inicio de expediente de reposición da legalidade urbanística e remisión á solicitante de copia do expediente solicitado.

Ante o Concello de Vilalba solicitouse a apertura de expediente de queixa pola falla de actuación ante os seus escritos nos que se denunciaba a construción dun muro polo titular da parcela colindante na parte traseira da súa propiedade, que consideraba que era contrario á normativa aplicable. O concello remitiu informe no que recoñece que non se realizou actuación na dita denuncia, por acumulación de traballo no departamento de urbanismo, e no que se respecta a orde rigorosa de incoación dos asuntos, de conformidade co disposto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo expedientes con maior antigüidade de denuncias urbanísticas pendentes de resolver. Dende a Institución, emitiuse un recordatorio de deberes legais no senso de que se debe iniciar as correspondentes actuacións administrativas para a comprobación da legalidade urbanística das obras denunciadas, iniciado de proceder, o correspondente expediente de reposición da legalidade urbanística. O dito recordatorio de deberes legais foi aceptado polo Concello de Vilalba, que informou que procedeu á identificación da titularidade da parcela e realizou visita de inspección por técnica municipal, lembrándolle á propiedade o seu deber legal de colaborar co persoal funcionario adscrito á inspección e vixilancia urbanística do concello, facilitándolle, entre outros extremos, as labores de inspección ou calquera outro acto de investigación, e que no caso de incomparecencia na actuación de

inspección e/ou de non autorizar a entrada na parcela da súa titularidade, poderíase proceder por parte da Administración local, a solicitar a oportuna autorización xudicial.

Ante a falla de actuación da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) ante unha denuncia presentada por presuntas actuacións irregulares dun serradoiro no Concello de Fisterra consistentes na ocupación de parte dun vial, abriuse o expediente de queixa. Solicitouse a emisión de informe á Axencia, e antes de emitirse este, o interesado remitiu escrito no que comunicou que recibiu escrito da Axencia no que se lle informa que se constatou que entre os anos 2014 e 2020, executáronse novas obras na parcela en solo rústico de protección forestal e en solo de núcleo rural, obras que non estraban contempladas no proxecto técnico de regularización de serradoiro de madeira e legalización da súa ampliación aprobado polo concello en 2015, e que todas as construcións respectan as aliñacións establecidas polo planeamento municipal, sen que o vial cuxa ocupación se denuncia, se atope no ámbito de protección do Camiño de Santiago.

A Axencia confirma que os usos e actividades que se realizan na parcela son admisibles no dito solo, sempre que se conte con título habilitante municipal de natureza urbanística, sen que sexa necesaria autorización autonómica previa, de acordo co artigo 36 Lei do Solo de Galicia, polo que procedeu a remitir o actuado ao concello, a fin de que comprobe as licencias e autorizacións outorgadas e as obras realizadas, adoptando, se procede as medidas necesarias para a protección da legalidade urbanística.

Pola inactividade do Concello de Silleda ante unha obra que se consideraba ilegal e que foi paralizada a principios do mes de xuño do ano 2014 por carecer da correspondente licenza municipal e estar construída nun solo de núcleo rural histórico tradicional, abriuse o expediente de queixa.

O concello informou que xirou visita de inspección por técnico municipal, na que identificó mediante inspección visual, unha edificación de uso residencial sen terminar na que se constata que non se fixeron obras recentes, pero si se levaron a cabo obras nos muros de contención da parcela, columnas de formigón e cimentación, que por tanto indica que as obras se atopan en execución. Na normativa urbanística municipal, non foi levada a cabo modificación puntual do planeamento que delimite os núcleos rurais e tendo en conta que se está a desenvolver a revisión do Plan Xeral, lle corresponde o tipo de solo rústico á totalidade do territorio municipal (salvo cascos urbanos e o polígono industrial). O terreo en cuestión está incluído nunha zona de servidume aeronáutica, coa clasificación de solo rústico de protección agropecuaria e non consta título habilitante da edificación nin das obras realizadas recentemente, polo que polo concello vai a procederse á instar á propiedade á retirada de materiais e o precintado do acceso existente á parcela e á edificación, remitindo o expediente á Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) para que no exercicio das súas competencias, realice as actuacións administrativas que procedan.

Por un veciño denunciouse a falla de actuación do Concello de Vigo ante a denuncia por instalación dun equipo de aire acondicionado na fachada dun establecemento, sen que a dita instalación constase en plano algún do expediente de licencia do edificio, e sen que as obras realizadas concorden coa memoria nin co plano do proxecto que obtivo licencia. Ante

a petición por esta Institución da remisión de informe, a Xerencia de Urbanismo do concello comunicou que se iniciou a tramitación das actuacións previas en materia de Disciplina Urbanística e logo de visita e informe do inspector de Urbanismo, advertíronselle á propiedade que debía retirar á instalación no caso de non dispoñer de título habilitante.

Como consecuencia do anterior, remitíuselle ao concello un recordatorio de deberes legais instándolle a comprobar a legalidade urbanística da instalación e se procede, ordenar a interrupción do seu funcionamento, iniciando de ser necesario, expediente de reposición da legalidade urbanística.

Recibido o recordatorio, o concello informou que os equipos de aire acondicionado exteriores foron retirados, constatándose por tanto que o concello aceptou e actuou de acordo co recordatorio de deberes legais emitido.

Unha plataforma veciñal, presentou escrito de queixa solicitando a intervención desta Institución ante o Concello de Muros para impedir novas ocupacións, restituír liña de árbores e asegurar o dereito de camiño de paso, realizada por unha empresa en Punta Abelleira, no Concello de Muros, en zona de protección de costas (expediente.

Tras a tramitación do expediente de queixa e emitido informe polo concello, formulóuselle un recordatorio de deberes legais aos efectos de que comprobase o carácter público do camiño e a súa obstrución, así como da obrigatoriedade da restitución da liña de árbores para reducir o impacto paisaxístico, iniciando de ser o caso, os procedementos administrativos correspondentes. O concello, en contestación ao recordatorio de deberes legais, comunicou que iniciou un expediente de investigación sobre a titularidade do camiño, comprometéndose á comprobación e adopción de medidas que procedan respecto da liña de árbores.

Tramitouse expediente de queixa pola falla de actuación do Concello de Tomiño ante denuncias urbanísticas presentadas polo uso dunha vivenda como segunda residencia, sen contar coa preceptiva licencia de primeira ocupación, existindo no predio desniveis que superan a altura de 1,50 m que non están protexidos contra caídas conforme á normativa de aplicación.

Tras a tramitación da queixa, formulouse ao concello un recordatorio de deberes legais no senso de que debía comprobarse polo concello se a vivenda, que carecía de Licencia de primeira ocupación, esta sendo utilizada e de ser o caso, adoptar as medidas necesarias para o cesamento da ocupación, comunicando aos propietarios as deficiencias observadas tanto na vivenda como na documentación presentada que impiden o outorgamento da licencia, ou de non existir estas, resolvendo sobre o outorgamento da mesma, recordatorio que foi aceptado polo concello, que procedeu a solicitar á propiedade a documentación necesaria para o outorgamento da licenza de primeira ocupación, unha vez efectuada visita de comprobación polo técnico municipal.

Por un veciño denunciouse a inactividade do Concello de Gondomar (ante a denuncia presentada por obras executadas nunha parcela presuntamente sen título administrativo habilitante.

O concello informou que se realizou visita de inspección pola Inspectora de Obras, que acudiu acompañada de axentes da Policía Local e solicitou permiso para entrar na parcela e comprobar e levantar se procedía, acta de inspección sobre presunta infracción urbanística, séndolles denegado o acceso polos titulares, e estando a finca está pechada en todo o seu perímetro, o que impedía a súa comprobación.

Dende a Institución fíxose unha suxestión ao concello no senso de que valorase, en función da entidade das obras denunciadas, o interese na protección da legalidade urbanística e as demais circunstancias que concorran no expediente, a conveniencia de solicitar ante o Xulgado do Contencioso-Administrativo autorización para entrada no inmoble, ao obxecto de comprobar si se realizaron obras sen a preceptiva comunicación ou licencia para, de ser o caso, iniciar os procedementos administrativos que correspondan, suxestión que foi aceptada polo concello.

Noutro expediente, a interesada denuncia a falla de actuación da Xerencia Municipal de Urbanismo do Concello de Vigo en relación coa denuncia urbanística presentada contra as obras executadas nunha parcela que non se axusta ao proxecto básico licenciado, posto de manifesto polos propios servizos xurídicos municipais con ocasión dun procedemento xudicial seguido fronte á licenza de obra outorgada.

Solicitado informe ao concello, comunica que no expediente de protección da legalidade urbanística o concello acordou desestimar as alegacións presentadas pola propiedade contra a resolución de inicio do expediente de reposición da legalidade urbanística no que se declara que as obras consistentes na construción dunha vivenda unifamiliar carecen de título xurídico habilitante e non serían legalizables, dado que a licenza de obras outorgada, foi declarada nula por resolución no ano 2017, e confirmada en 2020, por resolución do recurso presentado contra a declaración de nulidade. Estas resolucións foron recorridas ante o Xulgado do Contencioso-administrativo, que ditou sentenza en 2020 na que se estima parcialmente o recurso contencioso-administrativo contra a resolución de 2020, declarando a súa desconformidade a dereito, polo que a anula e revoga.

A dita sentencia non é firme por canto contra a mesma presentouse recurso de apelación que se atopa pendente de resolver polo Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, polo que o expediente de Disciplina Urbanística está pendente da súa execución en espera da sentenza que se dite.

Cando se dita sentenza na que se declara que unha actuación administrativa non se axusta ao ordenamento xurídico e por tanto se anula, a presunción de validez na que se basea a súa eficacia desaparece, e é substituída pola presunción de ilegalidade da mesma, ao ser declarado por un tribunal que a actuación non é conforme co ordenamento xurídico.

Neste punto, debe evitarse na medida do posible, os prexuízos que se poidan derivar da declaración de invalidez dun acto administrativo a quen obtivo neste caso, sentencia favorable ás súas pretensións. A demora na execución da sentenza recorrida pode facer perder a finalidade da impugnación en vía contencioso-administrativa, cando a mesma resulte irreversible ou provoque á parte beneficiada polo fallo xudicial, danos ou prexuízos de carácter irreversible, de executarse no momento no que a resolución do recurso confirme o fallo xudicial de instancia. Nestas circunstancias, débese ter tamén presentes

os dereitos e os prexuízos que se puidesen provocar á parte apelante, de terse executada a sentencia antes de resolver o recurso, no caso de que obtivera finalmente unha resolución xudicial favorable á súa apelación.

Por tanto, para decidir sobre a execución da sentenza estimatoria dun recurso contencioso-administrativo que aínda non adquiriu firmeza, debe facerse unha ponderación dos intereses en xogo dun xeito similar á que de conformidade co disposto no artigo 122.2 da Lei 29/1998, do 13 de xullo, reguladora da xurisdición contencioso-administrativa, para adoptar unha medida cautelar de suspensión da execución do acto ou disposición obxecto dunha impugnación xurisdicional, decisión que non pode recaer noutro órgano que non sexa o órgano xudicial que estea a coñecer o recurso de apelación contra a sentencia recorrida.

De acordo co anterior, o expediente concluíuse por considerar adecuado que a Administración Municipal non procedese á execución da resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística en espera da Sentenza que dite o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia no recurso de apelación que se esta a tramitar.

Un veciño solicitou a apertura dun expediente de queixa pola falla de actuación do Concello de Ribeira ante as denuncias dun veciño por irregularidades urbanísticas nunha parecela colindante á súa.

Tras a petición de información por esta Institución sobre o estado de tramitación das denuncias, o concello informa que iniciou expediente de reposición da legalidade urbanística ao detectar a existencia de dúas edificacións sen o preceptivo título habilitante municipal en solo urbano na que se identifica ao presunto responsable das mesmas. Informa o concello que previamente levarase a cabo as actuacións previas necesarias para coñecer as circunstancias do caso, e instruído o expediente e previa audiencia do interesado, si os usos no foran legalizables por ser incompatibles co ordenamento urbanístico, acordaranse a cesación definitiva dos mesmos, coas medidas que se estimen precisas para garantir a executividade da resolución, e sen prexuízo da imposición das sancións que procedan.

Neste caso, a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a queixa e adoptase as medidas adecuadas para resolvelo, dando resposta á denuncia.

Pola inactividade do Concello de Gondomar ante denuncia presentada por un veciño polas obras que considera ilegais na vivenda lindante coa súa, que considera que ten unicamente licencia de acondicionamento (muro e acondicionamento de tellado), cando en realidade se está a facer unha nova construción, abriuse o correspondente expediente de queixa.

O concello comprobou que no mes de febreiro de 2020, pola propiedade da finca presentouse solicitude de comunicación previa de obras de conservación e mantemento (acondicionamento interior de vivenda consistentes en colocación de pavimentos, cambio de fiestra e pintura) que non precisan proxecto, polo que a documentación aportada considérase completa.

Dado que non constaba si polo Arquitecto Municipal se tiña realizada comprobación de si a obra se axustaba á comunicación, emitiuse desde esta Institución un recordatorio ao Concello da necesidade de inspeccionar as obras denunciadas a fin de constatalo, dándolle curso ás denuncias presentadas polo colindante, recordatorio que foi aceptado polo concello, que remitiu oficio no que comunica que efectivamente se procedeu á inspección municipal das obras autorizadas.

Noutro caso, o obxecto da queixa foi a falla de actuación da Axencia de Protección da Legalidade Urbanística (APLU) ante un escrito presentado por un particular para que se retirase materiais acopiados correspondentes a unha obra que consideraba que estaban invadindo un viario público. Ante a solicitude de informe por esta Institución, a Axencia realizou visita de inspección á parcela, constatando a invasión de viario público por acopio de materiais, feito que foi comunicado aos titulares instándolles á súa retirada, coa advertencia de que de non facelo se procedería á incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística e a imposición das sancións correspondentes. Neste caso, a intervención desta institución solicitando información sobre os feitos, orixinou a actuación positiva da Administración competente.

Ante a inactividade do Concello de Xinzo da Limia tras a presentación de escrito denunciando obras ilegais por parte dunha Comunidade de Propietarios, consistente na construción e colocación de cuberta no patio de luces sen o correspondente proxecto e sen permiso de obra, e que estaban a provocar importantes prexuízos na interesada ao supoñer a eliminación da ventilación natural do patio de luces e de dous dormitorios da súa vivenda e ocasionando ruídos e olores fecais procedentes dos sumidoiros, imposibilitando poder abrir as ventás, abriuse o expediente e solicitouse informe ao concello.

Como consecuencia do mesmo, realizouse visita de comprobación e emitiuse informe no que se constatou que as obras realizadas pola comunidade non se corresponden coa comunicación previa de obra menor da que tomou razón a Xunta de Goberno do concello, que consistían unicamente na impermeabilización de fachada. O concello acordou a incoación dun expediente de protección da legalidade urbanística para determinar o carácter legalizable ou non das obras realizadas e non amparadas por licenza municipal. Novamente a intervención desta institución mediante a solicitude de informe, impulsou a actuación municipal orientada ao cumprimento da normativa urbanística de aplicación.

2. MANTEMENTO DAS EDIFICACIÓNS EN CONDICIÓNS ADECUADAS DE SALUBRIDADE, SEGURIDADE E ORNATO

Os propietarios dos terreos, construcións e edificacións, teñen a obriga de realizar as actuacións necesarias para mantelos nas condicións legais de seguridade, salubridade, ornato e as demais que poida esixir a lexislación que lle sexa de aplicación para o uso ao que están destinados, de conformidade co disposto nos artigos 135 e seguintes da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia e artigo 4 da Lei 1/2019, do 22 de abril, de rehabilitación e de rexeneración e renovación urbanas de Galicia.

Os concellos, de conformidade co disposto no artigo 25 2. da Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, teñen atribuídas e por tanto deben exercer como competencias propias, nos termos da lexislación do Estado e das Comunidades Autónomas, entre outras, as de conservación da edificación, medio ambiente urbano, a evacuación e tratamento de augas residuais e protección da salubridade e seguridade pública.

Segundo establece o artigo 136 da citada Lei do Solo de Galicia, os concellos poden ditar ordes de execución que obriguen aos propietarios de bens inmobles a realizar as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos ditos deberes, debendo en caso de incumprimento, proceder á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas reiterables e acudindo de ser preciso, á execución subsidiaria.

Neste senso, é de especial importancia a adopción das medidas necesarias nas zonas de interface urbano-forestal, para a evitar os incendios, instando polas Administracións competentes ás persoas responsables, para que procedan á retirada da biomasa ou especies vexetais para evitar riscos, debendo en caso de incumprimento realizar as advertencias e comunicacións precisas e, de ser necesario, proceder á execución subsidiaria de acordo co previsto na Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia.

Un veciño denunciou a inactividade do Concello de Salceda de Caselas na execución dos expedientes de reposición da legalidade urbanística resoltos no ano 2014, e a falla de limpeza da maleza nas fincas de arredor da súa vivenda, que constituían un perigo de produción de incendio, así como un risco para a súa seguridade, dado que a vivenda non é visible dende a estrada.

O concello informou que os expedientes de reposición da legalidade incorreron en caducidade, se ben lle consta que os propietarios comunicaron que xa foron corrixidas as actuacións polas que se lles denunciaron, sen que constase no dito informe que se comprobase a realidade desa declaración.

Os propietarios teñen o deber de realizar ou permitir realizar á administración competente, as actuacións necesarias de restauración ambiental e traballos de defensa do solo e da vexetación necesarios para, entre outros, evitar riscos de inundación, erosión, incendio, contaminación ou calquera outro risco de catástrofe ou a simple perturbación do ambiente, así como da seguridade e saúde pública. As Administracións locais deben, de acordo co previsto na citada Lei 3/2007, adoptar as medidas de prevención ou protección necesarias para evitar os incendios, instando a que as persoas responsables procedan á retirada da biomasa ou especies vexetais para evitar riscos, debendo en caso de incumprimento, realizar as advertencias e comunicacións precisas e en caso de persistencia no incumprimento, proceder á execución subsidiaria atendendo ás necesidades de defensa contra os incendios, especialmente respecto da seguridade nas zonas de interface urbano-forestal, con repercusión dos custos de xestión no responsable e sen prexuízo da instrución do procedemento sancionador que corresponda.

De acordo co anterior, emitiuse un recordatorio de deberes legais ao concello instándolle a comprobar a execución dos decretos de resolución dos expedientes de reposición da legalidade urbanística e realizar as actuacións necesarias, de ser o caso, para o seu

cumprimento, e as necesarias para evitar os riscos de incendio e riscos para a seguridade, recordatorio de deberes legais que foi aceptado expresamente polo concello.

No Concello de Parada do Sil, un veciño presentou escrito de queixa que deu lugar á apertura de expediente de queixa pola falla de actuación municipal tras as súas denuncias sobre o estado dun muro con serios problemas de derrubo sobre unha vivenda, no que unicamente realizou unha visita de inspección polo Arquitecto Municipal.

Se ben de acordo co informe remitido polo concello a requirimento desta Institución, non costaba que polo interesado se presentase escrito algún de denuncia do estado da construción, informa que o Consorcio de Turismo da Ribeira Sacra, a través do Pacto da paisaxe, vai facer varias actuacións no lugar, entre as que se atopa a reparación do referido muro.

Noutro caso, denunciáronse graves problemas estruturais dun edificio que afectaban ao colindante e no que por parte do Concello de Lugo se instalaron uns andamios con rede para protexer ós viandantes dos posibles desprendementos. O estado de abandono e ó paso do tempo, a edificación presenta afundimentos na cuberta superior e incluso é perceptible o ruído de caída de cascotes, que lle fan temer pola súa seguridade aos veciños do edificio colindante.

Na tramitación do expediente, o concello informou que ao tratarse dun edificio catalogado, de acordo coa Lei 8/1995, do 30 de outubro, de Patrimonio cultural de Galicia, é necesario informe previo vinculante do Servizo de Patrimonio para calquera tipo de intervención que se faga no mesmo, sendo necesaria a presentación de proxecto asinado por técnico competente, onde se recollan as obras necesarias para garantir a seguridade, salubridade e ornato público do inmoble, e a presentación dunha solicitude de licenza de obra.

Por Decreto da alcaldía no ano 2014, acordouse incoar expediente de orde de execución de obras no citado inmoble, obrigando á propiedade, mentres non se acometesen as actuacións de rehabilitación correspondentes, a adoptar as medidas de seguridade necesarias en orde a evitar danos na vía pública e edificacións lindeiras.

De acordo co informe pericial que consta no expediente, a estrutura da edificación, se ben non está próxima ao colapso, require actuar sobre ela, existen deformacións en forxados, vigas e escaleiras, a fachada debe ser obxecto dunha rehabilitación integral e as carpinterías e a cuberta deben ser totalmente substituídas.

De acordo co informe emitido polo Servizo de Arquitectura en 2019, comprobouse que o estado da cuberta e da galería é pésimo, existindo un grave risco de desprendemento tanto de cristais como de lousas da cuberta sobre a beirarrúa, polo que faise necesario proceder a tomar medidas para garantir a seguridade do inmoble, edificacións lindeiras e viandantes, e proceder a retirada de xeito urxente e inmediato dos elementos soltos con risco de desprendemento (lousas, cristais,..), polo que debe procederse a executar un valado de altura 2 metros(que debe manterse ata a eliminación do perigo), ocupando ou ancho da beirarrúa e habilitar un paso de peóns eliminando o aparcamento, debendo entrementres a propiedade non realice ou valado, instalar un provisional pola Policía Local ou Protección Civil, actuacións que foron requiridas á propiedade por Decreto da Alcaldía para a súa execución en prazo de 48 horas. Ao constatarse pola Policía Local que non se adoptaron

medidas, se solicitou a comparecencia no lugar de dotación de bombeiros, que accederon ao lugar e retiraron elementos soltos con perigo de caída.

Ante a inacción da propiedade, o concello acordou impoñerlle aos propietarios unha primeira multa coercitiva, e requiríuselles novamente para o cumprimento da orde de execución das medidas de seguridade ordenadas.

Non consta que efectivamente se adoptasen medida material algunha para evitar os danos na vía pública e edificacións lindeiras nin que se cumprise o requirimento da orde de execución adoptado polo concello.

Dado que polo estado da edificación, constatado en diversos informes e visitas realizadas, existe risco para os viandantes e as edificacións colindantes, e ante o incumprimento pola propiedade das ordes de execución ditadas, emitiuse por esta Institución un recordatorio de deberes legais ao concello no senso de que debían adoptarse, a costa da propiedade, as medidas necesarias para evitar derrubes que poidan causar danos ás persoas ou edificacións colindantes, recordatorio que foi aceptado polo concello.

No Concello de Bueu denunciouse a falla de actuación do concello ante as denuncias presentadas pola situación dunha parcela na que se iniciou unha construción que se atopa en situación de abandono, e que provoca que o arbolado e a maleza suba e se colgue da vivenda colindante, e na que se levan a cabo frecuentemente botellóns, o que comporta perigo de incendio. Os feitos foron postos en coñecemento do concello en repetidas ocasións desde o ano 2017, coa finalidade de que obriguase ao propietario a manter a propiedade limpa de maleza e lixo.

O concello informou que no mes de maio de 2017, procedeuse á incoación de expediente de Protección da Legalidade Ambiental e no mes de setembro de 2017, ditouse orde de execución coa finalidade de instar ao titular da parcela ao cumprimento das súas obrigas referentes á limpeza e conservación da mesma. Ao comunicar o interesado que non é propietario da parcela, arquiváronse as actuacións e incoouse novo procedemento.

No mes de xuño de 2021, emitiuse informe pola Policía Local e informe do arquitecto municipal en base aos cales se ditou orde de execución aos efectos de manter os terreos nas condicións de seguridade, salubridade e ornato legalmente esixibles e conservar e manter o solo natural e, se é o caso, a masa vexetal nas condicións precisas que eviten a erosión e os perigos de incendios, impedindo a contaminación da terra, o aire e a auga e as demais condicións que se determinen na lexislación vixente.

O representante do interesado, formulou escrito de alegacións no que indica que non é titular da parcela, aportando documentación xustificativa. O concello solicitou nota simple informativa ao Rexistro da Propiedade, estando pendente na data da emisión de informe da remisión da mesma.

O concello sinala que á vista da documentación que se aporte, continuarase co procedemento que corresponda, ben coa incoación de novo expediente dirixido ao novo propietario ou ben coa continuación do xa incoado. Neste caso, o concello esta a realizar as actuacións necesarias para que se leve a cabo a adecuada conservación e mantemento da finca, estando nestes momentos pendente de determinar a súa titularidade.

3. ACCESO Á INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA

O dereito de acceso á información pública está configurado na Lei estatal 19/2013, do 9 de decembro, de Transparencia, Acceso á Información Pública e Bo Goberno e na Lei galega 1/2016, do 18 de xaneiro, de Transparencia e Bo Goberno, como un dereito de amplo ámbito obxectivo e subxectivo e, especialmente, o concepto de información pública.

A Lei 19/2013 no seu artigo 12, recoñece o dereito de todas as persoas a acceder á información pública, nos termos previstos no artigo 105. b) da Constitución Española e desenvoltos pola devandita norma legal. Pola súa banda, o artigo 13 da Lei 19/2013 e o 24 da Lei 1/2016, definen a información pública como os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que figuren en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación deste título e que fosen elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións.

A previsión normativa do acceso á información urbanística, atópase recollido no artigo 5 do Real Decreto Lexislativo 7/2015, do 30 de outubro, Lei do Solo e Rehabilitación Urbana, que recoñece a todo cidadán o dereito a acceder á información de que dispoñan as Administracións Públicas sobre a ordenación do territorio, a ordenación urbanística e a súa avaliación ambiental, así como de obter copia ou certificación das disposicións ou actos administrativos adoptados, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora e a ser informados pola Administración competente, de forma completa, por escrito e en prazo razoable, do réxime e as condicións urbanísticas aplicables a un predio determinado, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora.

Así mesmo se recoñece a calquera cidadá o seu dereito de participar efectivamente nos procedementos de elaboración e aprobación de calquera instrumentos de ordenación do territorio ou de ordenación e execución urbanísticas e da súa avaliación ambiental mediante a formulación de alegacións, observacións, propostas, reclamacións e queixas e a obter da Administración unha resposta motivada, conforme a lexislación reguladora do réxime xurídico da devandita Administración e do procedemento de que se trate.

A norma recoñece o dereito de exercer a acción pública para facer respectar as determinacións da ordenación territorial e urbanística, así como as decisións resultantes dos procedementos de avaliación ambiental dos instrumentos que as conteñen e dos proxectos para a súa execución, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora.

Por tanto, o dereito de acceso á información, ten especial relevancia no campo do dereito urbanístico, tanto para o control da legalidade urbanística, como para o coñecemento por parte dos cidadáns dos instrumentos de planeamento urbanístico e dos usos que propietarios dos inmobles poden darlles.

Todos os veciños teñen dereito a acceder á información de que dispoñan as administracións públicas sobre a ordenación do territorio, a ordenación urbanística e a súa avaliación ambiental, así como a obter copia ou certificación das disposicións ou actos administrativos adoptados, nos termos dispostos pola súa lexislación reguladora. Tamén teñen dereito a ser informados pola Administración competente, de forma completa, por

escrito e en prazo razoable, do réxime e as condicións urbanísticas aplicables a un predio determinado.

Ademais, o lexítimo exercicio do dereito para obter información en materia urbanística e ambiental está contemplado na Lei 27/2006, de 18 xullo, que regula amplamente os dereitos de acceso á información, de participación pública e de acceso á xustiza en materia de medio ambiente.

Pola falla de contestación polo Concello de Monforte de Lemos a unha solicitude de información sobre unha licenza de obra, solicitude que reiterou en varias ocasións, abriuse o correspondente expediente.

O concello informou que descoñecía os motivos polo que non se lle dera resposta escrita á petición, pero informa que á data da comunicación, remitiu oficio dirixido ao interesado indicándolle que o expediente da licenza de obras esta a súa disposición nas dependencias municipais e trala vista do mesmo, se é o seu desexo, pode solicitar copia dos documentos obrantes. En base ao informe municipal, concluíuse o expediente de queixa ao dáreslle acceso ao interesado ao expediente solicitado, que inicialmente non fora atendido.

Unha veciña do Concello de Ourense dirixiuse á Institución pola falla de contestación do dito concello á súa solicitude de acceso á licenza de obras na que se inclúe un cambio de uso dun local comercial a vivenda. Na escritura de división horizontal do edificio, os baixos figuran como locais comerciais e a lei do solo de Galicia esixe unanimidade da comunidade para o cambio de uso, sen que á interesada lle conste que se autorizase pola mesma.

O concello no informe remitido a esta Institución, fai constar que se lle deu á interesada traslado do acordo da Xunta de Goberno Local polo que se concedía a licenza das obras de referencia, con copia do informe do arquitecto municipal e o informe xurídico que serviron de base ao acordo, sen que puidese ser notificado por ausencia da destinataria. Tras a comparecencia da interesada no concello, se lle entregaron as notificacións e se puxo o expediente á súa disposición, que o consultou, sen máis incidencias.

Pola falla de contestación do Concello de Pontedeume a unha solicitude de acceso a un expediente de licenza dun Café Bar e licenza da terraza vinculada a ese establecemento, iniciouse o expediente de queixa. A interesada púxose en contacto telefónico varias veces co departamento de secretaria do concello para coñecer o motivo polo que aínda non tivera recibido acceso ao expediente, do que obtivo respostas que considerou extremadamente vagas.

En contestación á petición de informe sobre o asunto, o concello comunica que tramitou o expediente dentro do prazo legalmente establecido, con estimación da solicitude, tendo en conta que a reclamante ten a condición de interesada no expediente, ao ser colindante do Café Bar no que se resolveu conceder o acceso completo á documentación solicitada, eliminando os datos persoais de terceiros.

O expediente deuse por concluído, ao estar satisfeita a petición da interesada, obtendo o acceso ao solicitado ao concederse expresamente o acceso ao solicitarse a información por esta Institución.

4. BENS DE DOMINIO PÚBLICO

Pode considerarse que as Administracións son titulares instrumentais dos denominados bens de dominio público, que mais que un conxunto de bens, poden conceptuarse como un título xurídico de intervención, un soporte xurídico de potestades que permite á Administración titular disciplinar as condutas de quen utilice as cousas cualificadas como públicas, ordenándoas consonte as esixencias xerais, sendo por tanto un medio de suxeitar aos particulares ás previsións da norma e ás resolucións da Administración.

A Lei 33/2003, do 3 de novembro, de Patrimonio das Administracións Publicas e o seu regulamento, aprobado por Real Decreto 1373/2009, do 28 de agosto, establece que o patrimonio das Administracións públicas está constituído polo conxunto dos seus bens e dereitos, calquera que sexa a súa natureza, título da súa adquisición ou aquel en virtude do cal lles foran atribuídos. Os bens e dereitos demaniais están sometidos a un réxime xurídico-público e afectos a unha utilidade pública, uso xeral ou ao servizo público.

O artigo 5 do Real Decreto 1372/1986, do 13 de xuño, polo que se aproba o Regulamento de Bens das Entidades Locais, de conformidade de co disposto no artigo 103 da Constitución Española, establece que os bens de dominio público son inalleables, inembargables e imprescriptibles.

De conformidade co disposto nos artigos 68 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das Bases do Réxime Local e 220 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia, as entidades locais teñen a obriga de exercer as accións necesarias para a defensa dos seus bens e dereitos. A mesma obriga a establece o artigo 9 do Real Decreto 1372/1986 citado e o 220 do 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, a defensa dos bens de dominio público non é só un dereito da Entidade Local, senón un deber de inescusable cumprimento, previa a tramitación do correspondente expediente administrativo para recuperar a posesión dos ditos bens.

Neste senso, a xursiprudencia dos nosos tribunais, establecen que a reivindicación municipal sobre ben que, como a vía pública é de dominio público, con destino ao uso público, non pode suxeitarse a prazo de prescrición para o exercicio de tal dereito, dispoñendo a Administración de potestades exorbitantes para a defensa do dominio público municipal, dado que de acordo co disposto no artigo 103.1 da Constitución Española, están chamadas a servir con obxectividade os intereses xerais.

Considera a xurisprudencia que a potestade de recuperación de oficio prevista nos artigos. 4.1 d) e 82 da Lei de Bases de Réxime Local e 70 e 71 do Regulamento de Bens, habilita á Administración para recuperar a posesión dos seus bens por si, e en calquera tempo. O carácter estritamente posesorio da facultade de recuperación de oficio xustifica o seu válido exercicio na evidencia da posesión pública do ben cuxa recuperación se actúe, tendo as posibles actuacións privadas autorizadas no dominio público municipal o carácter de meramente toleradas, de xeito que poden ser revogadas en calquera momento.

Nesta materia, o expediente B.10.Q/1170/21 tivo por obxecto a queixa dun cidadán que consideraba que o Concello de Vilanova de Arousa se apropiara ilexitimamente unha parte dun predio que consideraba da súa propiedade, e que uns anos antes pavimentou con cemento, e posteriormente decidiu retirar.

O interesado alegaba que sobre esa parte do predio non se fixo expropiación, cesión de terreo nin comunicación algunha por parte do concello, constituíndo a parte do predio, o final dunha servidume na que non hai servizos do concello.

O concello, por considerar que a parte do predio é un ben de dominio público, solicitou do particular que o pavimentase novamente e ditou orde de execución ao que, segundo o informe emitido, o interesado resistiuse activamente cando existía unha orde de execución subsidiaria ditada pola autoridade competente en orde á recuperación de oficio da parte do camiño público, e na que se constatou que o interesado levantou o firme e pavimento do camiño nunha superficie aproximada de 20m2, facéndoo inviable para o tránsito rodado. O camiño atópase incluído no inventario municipal de bens inmobles do concello, sendo un ben de dominio público de titularidade municipal.

De acordo coa normativa reguladora dos Bens das Entidades Locais, a Administración ten a obriga de exercer as accións necesarias para a defensa dos seus bens e dereitos que non é unicamente un dereito, senón un deber de inescusable cumprimento pola Entidade Local.

De acordo co establecido no artigo 82 da citada Lei 7/1985, as entidades locais gozan da prerrogativa de recuperar en calquera momento da posesión dos bens de dominio público e o seu exercicio constitúe un deber para a Administración Pública titular, tanto no relativo á conservación dos bens como na recuperación dos mesmos, se son usurpados, pudendo utilizar de acordo co Real Decreto 1372/1986, todos os medios compulsorios legalmente admitidos para tal fin.

No presente caso, o concello iniciou e resolveu o expediente de recuperación dos bens de dominio público e acordou requirir ao autor das obras para que procedese a repoñer o pavimento ao seu estado anterior ao levantamento, sendo un acto inmediatamente executivo.

Nestes casos, os cidadáns poden presentar contra as resolucións administrativas que consideren que prexudican os seus dereitos, os recursos administrativos ou xudiciais que consideren oportunos co obxecto de acreditar o seu dereito de propiedade, sen que proceda a oposición activa a unha orde de execución ditada pola Administración competente.

No presente caso concluíuse o expediente por considerar que a actuación administrativa municipal dirixida á reposición dun ben de dominio público é conforme coa normativa que lle é de aplicación, sen prexuízo das reclamacións ou recursos que o interesado poida presentar contra so mesmos.

Por un veciño solicitouse o amparo e intervención desta Institución pola falla de actuación do Concello de Abadín ante a denuncia presentada por unha propietaria, polo que considera de usurpación e peche dun tramo de camiño público que dá acceso ás construcións existentes en determinadas parcelas, mediante a colocación dun peche con

postes metálicos fincados no solo e malla metálica, que lle impiden materialmente realizar as labores de baleirado dunha fosa xurro e o acceso ás construcións coa maquinaria agrícola. Considera que a realización das obras de peche do camiño constitúen unha infracción urbanística moi grave.

No seno do expediente, o concello informou que non pode entrar a facer valoracións sobre o contido da queixa, por canto sobre esta cuestión existe unha sentencia firme de Xulgado de 1º Instancia e instrución.

Do mesmo xeito que no expediente anterior, as entidades locais teñen a obriga de exercer as accións necesarias para a defensa dos seus bens e dereitos xa que é un deber de inescusable cumprimento. No presente caso, de acordo con informe remitido polo concello, existe unha sentencia, que adquiriu firmeza, sendo a execución das sentencias, unha parte integrante do dereito á tutela xudicial efectiva como manifestación necesaria do dereito que os xusticiables teñen de que as súas resolucións se fagan cumprir, de ser necesario de forma forzosa, cando o destinatario das mesmas non leva a cabo voluntariamente a prestación á que se lle condenou.

O dereito á tutela efectiva consagrado no artigo 24 da Constitución Española, esixe que a sentenza xudicial se cumpra xa que o contrario sería converter as decisións xudiciais e o recoñecemento dos dereitos que elas comportan en favor dalgunha das partes, en meras declaracións de intencións, sen que esta Institución poida interferir na execución dun pronunciamento xudicial, nin revisar as resolucións que neles se diten, no exercicio do principio de independencia, que proclama a Constitución no seu artigo 117.1, e que debe caracterizar tódalas actuacións que realizan os xuíces e tribunais no exercicio da súa función xurisdicional.

5. EXPEDIENTES DE TRAMITACIÓN DE LICENZA

A licenza urbanística é un acto administrativo de autorización ou declarativo de dereitos, de natureza regrada mediante o cal a Administración actúa un control preventivo sobre a actividade dos administrados para asegurar que a actuación proxectada se axusta á ordenación urbanística, logo da comprobación de que reúnen as condicións exixibles de seguridade, salubridade, habitabilidade e accesibilidade. Así o establecen os artigos 142 e 143 da Lei 2/2016, do 10 de Febreiro, do Solo de Galicia e artigos 348 e seguintes do Decreto 143/2016, de 22 de setembro, que aproba o Regulamento de la Lei 2/2016.

Están suxeitos a licenza municipal, sen prexuízo das autorizacións que fosen procedentes de acordo ca lexislación sectorial aplicable, os actos de edificación e uso do solo e do subsolo que, conforme a normativa xeral de ordenación da edificación, precisen proxecto de obras de edificación, quedando suxeitos ao réxime de intervención municipal de comunicación previa os demais actos de edificación e uso do solo e subsolo e os que así se establezan nas leis.

As licenzas outorgaranse de acordo coas previsións da lexislación e do planeamento urbanísticos, previa a emisión dos informes xurídico e técnicos que correspondan, sen que

en ningún caso, se podan entender adquiridas por silencio administrativo facultades ou dereitos que contraveñan a ordenación territorial ou urbanística.

A súa denegación debe ser motivada, con explícita referencia ás normas ou determinacións do planeamento urbanístico que se incumpran no proxecto para o que se solicita.

A licenza urbanística non é un medio de control da legalidade en xeral, senón da legalidade urbanística en particular, de sorte que a licenza-acto regrado, non pode ser utilizada como instrumento de tutela de outros bens, motivo polo que debe concederse a salvo o dereito de propiedade e sen prexuízo de terceiro.

A Administración, titular da competencia de control da legalidade urbanística, cotexa a petición de licenza coa norma urbanística aplicable para, no caso de axustarse a solicitude ao réxime xurídico urbanístico, outorgala. Si un terceiro cuestiona a legalidade do acto administrativo de concesión da licenza, deberá alegar e probar a ilegalidade da mesma apelando ás normas urbanísticas vixentes no momento da concesión ou a unha interpretación diferente das mesmas pero non a incumprimentos de outro tipo, como poden ser os de réxime civil ou vecindade.

Pola falla de resolución polo Concello de Bergondo dunha solicitude de outorgamento de licenza primeira ocupación dunha vivenda, que xa fora obxecto de inspección polo Arquitecto Municipal abriuse expediente de queixa.

O concello informou que se trata dunha edificación xa existente, nun ámbito con un proceso de xestión urbanística, solo urbanizable residencial, non adaptada á documentación presentada e aprobada polo concello, e polo tanto require da elaboración dun informe moi complexo, con revisión dunha gran cantidade de documentación dende o ano 1993 ata a actualidade, nun procedemento de xestión urbanístico complexo que non foi correctamente executado, polo que para a súa resolución é necesario inspeccionar a edificación, proceder a unha medición da mesma.

Para o outorgamento de licenzas de primeira ocupación, é preceptiva a comprobación por parte dos servizos técnicos municipais, e a existencia de certificado final de obra de técnico competente, no que conste que as obras están completamente rematadas e se axustan á licenza outorgada.

Unha vez que por un particular se solicita o outorgamento dunha licencia, o expediente para a súa concesión debe impulsarse de oficio en todos os seu trámites, tal e como establece o artigo 71 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, facendo as inspeccións e medicións que sexan necesarias e debendo a Administración unha vez revisada a documentación, no caso de que a solicitude non reúna os requisitos que establece a normativa que lle sexa de aplicación, requirir ao interesado para que subsane a falla ou acompañe os documentos preceptivos, debendo a Administración Pública actuar con sometemento pleno á Lei e ao Dereito.

De acordo co anterior, neste expediente emitiuse un recordatorio de deberes legais no senso de que debía darse polo concello o impulso necesario ao expediente, requirindo do interesado a subsanación da documentación que presente deficiencias ou a aportación da

documentación que esixa a normativa, e emitir os informes técnicos ou xurídicos que procedan, a fin de que se puidese outorgar a licencia de primeira ocupación solicitada.

Dando cumprimento á obriga establecida no art. 32.2 da Lei que regula esta Institución, o concello remitiu oficio no que comunica que por acordo da Xunta de Goberno Local, resolveuse denegar a licencia de primeira ocupación solicitada, por superarse a edificabilidade asignada polo Plan Parcial e por carecer do oportuno certificado final de obra asinado polos técnicos competentes, como establece a normativa.

Dado que a resolución ditada polo concello non foi favorable ao interesado, suxeríuselle que procedese a realizar as modificacións necesarias para que a vivenda se axuste á licencia concedida, ou se o consideraba convinte, a que presentara os recursos administrativos ou xudiciais que contra a resolución de denegación de licenza se lle ofrezan, ou os que estime que mellor conveñan ao seu dereito.

Noutro expediente o obxecto da queixa foi o retraso do Concello de Vigo en outorgar a licencia de primeira ocupación solicitada 9 meses antes, unha vez rematadas as obras sobre as que se outorgou a licencia. A dita licencia foi anulada no ano 2018 por resolución da Concellería de Urbanismo, resolución que á súa vez declarouse nula por sentenza dun Xulgado do Contencioso-administrativo, que non adquiriu firmeza por estar pendente da resolución de recurso de apelación contras a mesma.

O concello informou que realizou numerosas chamadas ás partes interesadas neste expediente e que remitiu notificación á interesada para que achegase a resolución xudicial que acreditase a firmeza e polo tanto a executividade da resolución impugnada, ou o auto que autorizase a execución provisoria da sentenza de instancia, fronte ao que a interesada presentou escrito de alegacións.

Cando se dita sentenza na que se declara que a actuación administrativa impugnada non se axusta ao ordenamento xurídico e por tanto se anula, a presunción de validez na que se basea a súa eficacia desaparece, e é substituída pola presunción de ilegalidade da mesma, ao ser recoñecido por un tribunal que a actuación non é conforme co ordenamento xurídico.

Neste punto, debe evitarse na medida do posible, os posibles prexuízos que se poidan derivar da declaración de invalidez dun acto administrativo a quen obtivo neste caso, sentencia favorable ás súas pretensións. A demora na execución da sentenza recorrida pode facer perder a finalidade da impugnación en vía contencioso-administrativa, cando a mesma resulte irreversible ou provoque á parte beneficiada polo fallo xudicial, danos ou prexuízos de carácter irreversible, de executarse no momento no que a resolución do recurso confirme o fallo xudicial de instancia. Nestas circunstancias, débese ter tamén presentes os dereitos e os prexuízos que se puidesen provocar á parte apelante, de terse executada a sentencia antes de resolver o recurso, no caso de que obtivera finalmente unha resolución xudicial favorable á súa apelación.

Por tanto, para decidir sobre a execución da sentenza estimatoria dun recurso contencioso-administrativo que aínda non adquiriu firmeza, debe facerse unha ponderación dos intereses en xogo dun xeito similar á que de conformidade co disposto no artigo 122.2 da Lei 29/1998, do 13 de xullo, reguladora da xurisdición contencioso-administrativa, debe

facerse para adoptar unha medida cautelar de suspensión da execución do acto ou disposición obxecto dunha impugnación xurisdicional, decisión que non pode recaer noutro órgano que non sexa o órgano xudicial que estea a coñecer o recurso de apelación contra a sentencia recorrida.

O artigo 143.4 da Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia, establece respecto das licencias de primeira ocupación que para o seu outorgamento, é preceptiva a comprobación por parte dos servizos técnicos municipais, e a existencia de certificado final de obra de técnico competente, no que conste que as obras están completamente rematadas e se axustan á licenza outorgada.

Neste caso, se ben se pode afirmar en virtude da sentencia recaída, que a licencia outorgada no seu día para a construción da vivenda goza de presunción de legalidade, e a resolución ditada polo concello no ano 2018 que a anulaba non goza de tal presunción, o certo é que a licencia de primeira ocupación solicitada, unicamente se pode conceder sobre a certificación de que as obras se axustan ao ordenamento urbanístico de aplicación e á licencia concedida, e a validez desa licencia está nestes momentos, pendente de resolución xudicial.

Por tanto, considerouse adecuado que a Administración Municipal non resolva sobre a licencia de primeira ocupación ata que a sentencia que anula a Resolución do 22 de outubro de 2018 sexa firme, ou se dite polo Xulgado resolución pola que se autorice a execución provisoria da sentenza de instancia.

Como consecuencia da falla de devolución polo Concello de Pontevedra, da fianza depositada pola construción dunha vivenda da que se obtivo a licencia de primeira ocupación dende facía mais de catro meses tramitouse o correspondente expediente de queixa.

O concello, mediante informe do servizo de Urbanismo, Medio Ambiente e Patrimonio Histórico informou que no mes de abril de 2018, acordouse a aprobación do definitiva do Estudo de Detalle formulado polo reclamante para o reaxuste de aliñacións na rúa, en desenvolvemento dun Convenio urbanístico asinado no ano 2016, quedando a súa aprobación condicionada ao cumprimento dunha medida protectora e correctora imposta pola Dirección Xeral do Patrimonio Cultural en 2018, de conservación do muro de cachotería existente.

Aprobada a licenza urbanística de parcelamento da finca do interesado, aprobouse polo concelleiro correspondente o proxecto de obras de reurbanización do espazo público e de rehabilitación/reconstrución dun lavadoiro derivadas do convenio urbanístico, e a Xunta de Goberno Local aprobou o expediente de contratación e o gasto do proxecto de obras, que foron adxudicadas.

A licenza urbanística para realizar obras consistentes na construción dunha vivenda unifamiliar, dunha edificación auxiliar e dunha piscina para uso particular ao interesado, outorgouse con data do 5 de novembro de 2018, condicionada a que a concesión da licenza de primeira ocupación das edificacións obxecto desta licenza quedaba supeditada ao previo remate das obras de reurbanización e rehabilitación do espazo do lavadoiro previstas no Convenio Urbanístico e no Estudo de Detalle, existindo como condición

especial e de eficacia desa licenza, a indivisibilidade das fincas e o mantemento das servidumes de paso sobre eles constituídas.

O interesado asumiu asumía os compromisos de conexión coas redes de servizos existentes (rede de auga, saneamento, electricidade, etc.), e de respectar o sistema separativo de saneamento, de anotar o carácter indivisible do predio no Rexistro da Propiedade con carácter previo á solicitude de licenza de primeira ocupación, de mantemento e explotación das bombas para a recepción e impulsión das augas fecais e pluviais e de construción da edificación de modo simultáneo ás obras de reurbanización e rehabilitación do espazo público do lavadoiro previstas no convenio urbanístico e no estudo de detalle, e de non ocupar a edificación ata que estivesen rematadas as obras de reurbanización e rehabilitación, para o que o interesado constituíu unha fianza por importe de 600,00 euros para garantir a execución das obras.

Solicitada polo interesado a licenza de primeira ocupación do inmoble, a documentación final de obra e a devolución da fianza, emitiuse informe polo arquitecto técnico da Oficina Técnica de Licenzas e Inspección (OTLI), xirada visita de inspección ao emprazamento, favorable á licenza de primeira ocupación solicitada, sempre que se cumpran o resto das condicións establecidas na licenza outorgada.

O interesado con posterioridade, solicitou que se lle eximise da obriga de sustentar un servizo público dentro da rede pública, e que fose o concello quen o asumise, dado que considera que é a Rede Xeral de Saneamento a que necesita bombear e non el.

A Oficina Técnica de Arquitectura e Planeamento (OTAP) emitiu informe no que facía constar que as obras de reurbanización están rematadas e recepcionadas pola administración, e non obstante non se poderá obter a licenza de primeira ocupación ata que se acheguen as altas das instalacións as redes dos servizos municipais e de subministro dando cumprimento o convenio. Tras a subsanación das deficiencias nas conexións de augas residuais e pluviais, concedeuse ao interesado a licenza de primeira ocupación da vivenda, quedando suxeita á presentación determinada documentación xustificativa, tras o que se emitirán os correspondentes informes e se procederá á devolución da fianza.

Neste caso, considerouse que o concello tramitou o expediente de licencia de primeira ocupación correctamente, coa realización dos informes, requirimentos e resolucións que proceden, estando pendente da presentación por parte do interesado da documentación solicitada e da emisión dos informes indicados, resultado dos cales dependerá o acordo da devolución da fianza solicitada, e para o que é necesario que polo interesado se proceda á remisión da documentación requirida polo consello.

Pola falla de contestación do Concello de Ponteareas á solicitude de aclaración sobre si pode construír nunha parcela que a reclamante identifica coa súa referencia catastral, e sobre o que ten asinado un contrato de arras penitenciais para a venda e que conta con proxecto de parcelación, con informe favorable da Arquitecta Municipal e do Asesor Xurídico e aprobada a licenza definitivamente pola Xunta de Goberno Local en 2006, abriuse o correspondente expediente de queixa.

A parcelación foi solicitada por un dos herdeiros da propietaria, resultando da mesma 5 parcelas. A parcela sobre a que se solicita a información, ten unha superficie de 999,38 m²

e fronte de parcela de 34,68 m, e tras a sinatura do contrato de arras, solicitou verbalmente información sobre a edificabilidade da parcela e a Arquitecta Municipal manifestoulle que a parcela non era edificable, a pesares de que segundo indica a reclamante, no proxecto aprobado figura que a parcela consta de 932,38 m², dos cales 166,63 m² son de solo rústico de protección agropecuaria e os restantes 766,75 m² están dentro de núcleo rural, restando a cesión para o camiño público de 67 m², sendo 600 m² o mínimo establecido nas normas subsidiarias para poder construír.

A interesada presentou en decembro de 2019 un certificado de condicións urbanísticas da parcela sen obter resposta, e no mes de xullo de 2020, un Recurso de Reposición pola desestimación por silencio administrativo da súa solicitude.

No informe remitido polo concello na tramitación do expediente de queixa, se informa que o problema que motivou a queixa xa está solucionado mediante a incoación dun expediente de corrección de erros no mes de xuño de 2021, que proximamente será resolto definitivamente.

Como consta no informe xurídico remitido, no mes de decembro de 2005 solicitouse licenza de parcelación, previa agrupación de dúas parcelas sobre o que a Comisión de Goberno municipal acordou a concesión de licenza de parcelación solicitada, contando con informe favorable da arquitecta e asesor xurídico municipais e como resultado da dita parcelación, resultaron 5 parcelas.

Na cualificación Rexistral efectuada polo Rexistro da Propiedade para a súa inscrición en faise constar que a finca non está coordinada graficamente co catastro e figura anexo á escritura unha copia do certificado do acordo da Xunta de Goberno no que autorizouse a licenza de parcelación, resultando que a finca obxecto da certificación correspóndese coa parcela resultante n.° 3 que conta con 999,38 metros cadrados e das que segundo informe da Arquitecta Municipal, unha parte da mesma está en núcleo rural e outra en solo rústico.

A interesada no mes de agosto de 2020, presentou escrito solicitando do concello que proceda a corrixir os metros da súa parcela no Catastro, xa que neste documento ten soamente 938 metros cadrados fronte aos 999,38 que figuran na escritura e no proxecto de parcelación aprobado polo concello. O Arquitecto Municipal emite informe de 26 de novembro de 2020 no que pon de manifesto que a documentación achegada, en nada cambia o certificado urbanístico feito con anterioridade.

O solicitante da licencia de parcelación, presentou en marzo de 2021 escrito no que se opón á posible revisión de oficio da licenza de parcelación anunciada polo concello. O Arquitecto Municipal emite no mes de maio de 2021 informe no que se aclara a situación das fincas resultantes da licenza de parcelación, tras comprobar a realidade da súa ubicación actual e á Asesoría Xurídica no mes de xuño de 2021 emitiu informe, que foi asumido integramente pola Alcaldía, na que resolveu non iniciar procedemento para a revisión de oficio da licenza de parcelación, e proceder á corrección dos erros detectados na parcelación consistentes en que se lle atribuíu a parcela matriz resultante, unha superficie en solo rústico de 569,20 m2 e polo tanto en núcleo rural 1.905,21 metros cadrados, cando na realidade, tras comprobación recente, a superficie en rústico é de 584 m² e a superficie en solo de núcleo é de 1.890 m². E respecto a parcela 3, o erro consistiu en que se lle atribuíu no proxecto

unha superficie en solo rústico de 165,62 m² e 766,76 m² en solo de núcleo rural, pola contra tras realizarse a nova medición, a superficie en solo de núcleo rural é 578 m², e a superficie en solo rústico 360 m², polo e ponse de manifesto o expediente aos interesados o para que aleguen o que estimen oportuno sobre os mesmos, dando traslado do expediente, una vez finalizado o trámite de audiencia aos Servizos Municipais para que informen as alegacións presentadas e elevar a correspondente proposta á Xunta de Goberno Local.

Por tanto, a tramitación do expediente de queixa propiciou que o procedemento de aclaración da superficie da parcela que estaba paralizado, se reactivase mediante a incoación polo concello do correspondente procedemento de corrección de erros no que se emitiu informe xurídico, que finalizará coa elevación da proposta que corresponda á Xunta de Goberno Local para a súa aprobación.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4371/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Marín para que na tramitación dos expedientes de devolución de fianzas por outorgamento de licencias, se cumpran os prazos establecidos na normativa de procedemento administrativo .	Concello de Marín 07/01/2021	Aceptada	Q/4371/20
Q/4309/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Salceda de Caselas para que comprobe a execución dos seus expedientes de reposición da legalidade urbanística, procedendo en caso de ser necesario, á súa execución subsidiaria, para evitar os riscos para a seguridade das vivendas.	Concello de Salceda de Caselas 08/01/2021	Aceptada	Q/4309/20
Q/3969/18	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vimianzo para que na tramitación dos expedientes, e neste caso concreto, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos	Concello de Vimianzo 15/01/2021	Pendente	Q/3969/18
Q/19011/18	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pazos de Borbén para que na tramitación dos expedientes e neste caso en concreto, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos na Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa e a notificala nos prazos legalmente previstos	Concello de Pazos de Borbén 02/02/2021	Aceptada	Q/19011/18

Q/3859/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Boiro para que dite resolución expresa do recurso de reposición presentado no ano 2017, contra unha resolución plenaria de rectificación do inventario municipal de bens públicos.	Concello de Boiro 02/02/2021	Aceptada	Q/3859/20
Q/4083/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mazaricos para que actúe coa obrigada celeridade na tramitación dos seus procedementos, evitando que se produza a prescrición das posibles infraccións por non ter iniciados os correspondentes expedientes de reposición da legalidade urbanística ou a caducidade dos expedientes iniciados.	Concello de Mazaricos 22/02/2021	Aceptada	Q/4083/20
Q/4525/20	Recomendación ao Concello de Meaño para que proceda á revisión dun expediente de solicitude de acceso á licencia, resolvendo o que proceda e Recordatorio de deberes legais para que tramite os expedientes de reposición da legalidade urbanística dentro dos prazos, de forma que non se produza a prescrición das posibles infraccións por non ter iniciado ou por caducidade dos mesmos.	Concello de Meaño 26/02/2021	Aceptada	Q/4525/20
Q/4650/20	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Poio para que dea acceso á información urbanística sen esixencia de acreditación da condición de interesado e resolva as solicitudes dentro dos prazos establecidos na normativa de procedemento administrativo.	Concello de Poio 26/02/2021	Aceptada	Q/4650/20
Q/4886/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cerdedo-Cotobade para que adopte as medidas que considere adecuadas para garantir a executividade da resolución dun expediente de reposición da legalidade urbanística.	Concello de Cerdedo-Cotobade 03/03/2021	Aceptada	Q/4886/20
Q/4947/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilaboa para que comprobe a existencia da obriga de cesión dunha franxa de terreo que debe ser de dominio público non patrimonial e de constatarse, adopte as medidas administrativas para a súa efectividade.	Concello de Vilaboa 09/03/2021	Pendente	Q/4947/20
Q/5224/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Lugo para que impulse os procedementos de incoación de expedientes de reposición da legalidade urbanística mediante a emisión dos correspondentes informes, procedendo, de ser necesario á incoación de expediente de recuperación dos bens de dominio público..	Concello de Lugo 10/03/2021	Aceptada	Q/5224/20
Q/5383/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Xermade para que se proceda á incoación de expediente de reposición da legalidade urbanística á maior brevidade, ou solicitar, se procede, a súa iniciación á Axencia de Protección da Legalidade Urbanística, adoptándose por quen corresponda, as medidas cautelares adecuadas para evitar os prexuízos que se poidan producir nu inmoble veciño.	Concello de Xermade 18/03/2021	Aceptada	Q/5383/20
Q/3756/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol para que impulse, coa emisión dos informes que correspondan, o procedemento de comprobación da adecuación das obras á normativa urbanística, adoptando, de ser preciso, as correspondentes medidas de restauración da legalidade urbanística.	Concello de Ferrol 30/03/2021	Aceptada	Q/3756/20

Q/5168/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Carral para que en exercicio das súas competencias en materia urbanística, dite as ordes de execución e actuacións administrativas que correspondan para que se dea debido cumprimento aos deberes de uso, conservación e rehabilitación dos terreos e construcións.	Concello de Carral 30/03/2021	Pendente	Q/5168/20
Q/2432/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Monforte de Lemos tramite e resolva dentro dos prazos establecidos na normativa, os expediente de reposición da legalidade urbanística.	Concello de Monforte de Lemos 15/04/2021	Aceptada	Q/2432/20
Q/205/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vigo para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a comprobación da legalidade urbanística dunha instalación para, se procede, ordenar a interrupción do seu funcionamento polo medio que considere mais adecuado, e iniciar expediente de reposición da legalidade urbanística	Concello de Vigo 16/04/2021	Aceptada	Q/205/21
Q/23/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vilalba para que proceda á comprobación da legalidade urbanística das obras denunciadas, iniciado se procede o correspondente expediente de reposición da legalidade urbanística.	Concello de Vilalba 20/04/2021	Aceptada	Q/23/21
Q/256/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Sobrado dos Monxes da súa obriga de resolver expresamente sobre a solicitude de mellora do alumeado solicitada e dar aceso á interesada á información referente as obras realizadas na parcela colindante coa súa.	Concello de Sobrado 20/04/2021	Aceptada	Q/256/21
Q/4134/20	Recordatorio de deberes legais e suxestión dirixidos ao Concello de Ferrol para que dite resolución expresa sobre un recurso de reposición presentado pola interesada e suxestión para que polo concello se valore a conveniencia de iniciar un procedemento de revisión de oficio dunha resolución pola que se produce un cambio de obrigados nun expediente de reposición da legalidade urbanística	Concello de Ferrol 03/05/2021	Recordatorio de deberes legais : aceptado sen cumprimento. Suxestión: non aceptada	Q/4134/20
Q/5085/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Laxe para que realice as inspeccións que considere necesarias para a comprobación das obras ou usos do solo, co fin de constatar e iniciar os procedementos que correspondan, constatar se o solicitante da licencia é o propietario do inmoble ou o é a persoa denunciante que se opón á concesión da mesma, e adoptar as medidas necesarias para o mantemento da disciplina urbanística. Así mesmo, debe dar resposta expresa ás solicitudes de información presentadas pola interesada.	Concello de Laxe 18/05/2021	Aceptada	Q/5085/20
Q/5173/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cerceda para que realice as inspeccións que considere necesarias para a comprobación de si as obras e usos do solo, son conformes coa normativa que lle é de aplicación, iniciando se procede, e previa audiencia de terceiros interesados, os procedementos que correspondan para o mantemento da disciplina urbanística.	Concello de Cerceda 21/05/2021	Non Aceptada	Q/5173/20

Q/386/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Bergondo para que resolva á maior celeridade sobre unha solicitude de Licencia de primeira ocupación	Concello de Bergondo 21/05/2021	Aceptada	Q/386/21
Q/422/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Nigrán para que resolva o que proceda sobre as alegacións presentadas pola interesada, e dite as medidas que correspondan para a execución da resolución do expediente de reposición da legalidade urbanística	Concello de Nigrán 11/06/2021	Aceptada	Q/422/21
Q/1285/21	Suxestión dirixida o Concello de Gondomar para que valore a conveniencia de solicitar ante o Xulgado do Contencioso-Administrativo autorización para entrada no inmoble obxecto dunha denuncia, ao obxecto de comprobar si se realizaron obras sen a preceptiva comunicación ou licencia para, de ser o caso, iniciar os procedementos administrativos que correspondan	Concello de Gondomar 23/06/2021	Aceptada	Q/1285/21
Q/1270/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Tomiño para que que comprobe si una vivenda, que carece de Licenza de primeira ocupación esta sendo utilizada, e de ser o caso, adoptar as medidas necesarias para o cese da ocupación.	Concello de Tomiño 24/06/2021	Aceptada	Q/1270/21
Q/1285/21	Suxestión dirixida o Concello de Gondomar para que valore a conveniencia de solicitar ante o Xulgado do Contencioso-Administrativo autorización para entrada no inmoble obxecto dunha denuncia, ao obxecto de comprobar si se realizaron obras sen a preceptiva comunicación ou licencia para, de ser o caso, iniciar os procedementos administrativos que correspondan	Concello de Gondomar 24/06/2021	Aceptada	Q/1285/21
Q/6074/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Lugo para que proceda a adoptar as medidas necesarias para asegurar dunha edificación, a fin de garantir a seguridade do inmoble, edificacións lindeiras e viandantes, procedendo á retirada de xeito urxente e inmediato todos os elementos soltos con risco de desprendemento.	Concello de Lugo 05/07/2021	Aceptada	Q/6074/21
Q/6304/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Rianxo para que actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa á maior brevidade posible sobre todos os procedementos administrativos iniciados como consecuencia do informe emitido pola Policía Local	Concello de Rianxo 02/09/2021	Pendente	Q/6304/21
Q/6540/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Arteixo para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a comprobación de si as obras están ou non rematadas na actualidade, e si resulta procedente a incoación dun novo procedemento de reposición da legalidade urbanística, iniciándoo se procede	Concello de Arteixo 02/09/2021	Aceptada	Q/6540/21
Q/6637/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Lalín para que impulse un expediente de outorgamento de licencia	Concello de Lalín 02/09/2021	Aceptada	Q/6637/21

Q/5168/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Carral para que en exercicio das súas competencias en materia urbanística, dite as ordes de execución e actuacións administrativas que correspondan para que se dea debido cumprimento aos deberes de uso, conservación e rehabilitación dos terreos e construcións.	Concello de Cambre 06/09/2021	Pendente	Q/5168/20
Q/1295/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oleiros para que resolva sobre a solicitude de acceso a un expediente de licenza	Concello de Oleiros 08/09/2021	Aceptada	Q/1295/21
Q/7094/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Porqueiro para que proceda á revisión do expediente de solicitude de acceso á licencia, e agás que quede acreditado no mesmo a existencia dalgún límite dos establecidos nos artigos 14 e 15 da Lei 19/2013, ou concorra algunha das causas de inadmisión do artigo 18 da mesma Lei, se conceda o acceso ao mesmo.	Concello de Porqueira 10/09/2021	Pendente	Q/7094/21
Q/4382/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pobra de Trives para que se proceda á maior brevidade a realizar as actuacións administrativas para a resolución dun expediente de reposición da legalidade urbanística, outorgando, se procede, a licenza do modificado do proxecto presentado, ou adoptando, en caso contrario, as medidas que correspondan.	Concello de A Pobra de Trives 13/09/2021	Pendente	Q/4382/20
Q/5076/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de A Peroxa para que realice as actuacións administrativas que correspondan, con solicitude de documentación á propiedade, se procede, resolvendo definitivamente sobre o outorgamento de licenza.	Concello de A Peroxa 13/09/2021	Aceptada	Q/5076/20
Q/7126/21	Recordatorio de deberes legais ao Concello de Curtis para que se lle remita á interesada copia do informe técnico emitido o 16 de marzo de 2021, no que se fai constar que o camiño indicado non figura como camiño público no Inventario de Bens Municipal, nin grafado como tal na PXOM, polo que non concorrerían as condicións para a apertura dun expediente de investigación	Concello de Curtis 30/09/2021	Pendente	Q/7126/21
Q/6796/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Chantada para que resolva sobre o acceso da interesada á copia completa dun expediente.	Concello de Chantada 05/10/2021	Pendente	Q/6796/21
Q/976/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Muros para que impulse as actuacións para comprobar si as obras e construcións realizadas por unha empresa en Muros son conformes coa dita normativa e coas licencias ou autorizacións outorgadas, iniciando os correspondentes expedientes de reposición da legalidade urbanística no caso de que proceda	Concello de Muros 14/10/2021	Aceptada	Q/976/21
Q/976/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda para que actúe en relación coas actuacións dunha empresa en zona de protección de costas.	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 14/10/2021	Pendente	Q/976/21

Q/976/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á APLU para que impulse as actuacións para comprobar si as obras e construcións realizadas por unha empresa en Muros son conformes coa dita normativa e coas licencias ou autorizacións outorgadas, iniciando os correspondentes expedientes de reposición da legalidade urbanística no caso de que proceda	AXENCIA DE PROTECCION DA LEGALIDADE URBANÍSTICA – APLU 14/10/2021	Pendente	Q/976/21
Q/7903/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontedeume para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a tramitación do expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo.	Concello de Pontedeume 21/10/2021	Aceptada	Q/7903/21
Q/7105/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Gondomar para que se inspeccione unhas obras denunciadas a fin de constatar si se axustan á normativa vixente	Concello de Gondomar 05/11/2021	Aceptada	Q/7105/21
Q/7443/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Gondomar para que conteste un escrito que cualifica de recurso administrativo, no que solicita a declaración de ineficacia da Comunicación Previa presentada polo propietario da parcela rústica f, para reforma de galpón.	Concello de Gondomar 09/11/2021	Aceptada	Q/7443/21
Q/7652/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Forcarei para que unhas obras que se están a realizar, acaden as necesarias condicións de seguridade, salubridade e ornato legalmente esixible	Concello de Forcarei 11/11/2021	Pendente	Q/7652/21
Q/7760/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Bueu para que se lle remita a un cidadán a información solicitada sobre a inclusión ou non dun camiño identificado, no inventario de bens municipais, sen que proceda a acreditación da súa representación nin a xustificación do abono de taxas.	Concello de Bueu 18/11/2021	Aceptada	Q/7760/21
Q/7912/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ferrol para que realice as actuacións administrativas que correspondan para determinar si procede ou non a incoación dun expediente de reposición da legalidade urbanística	Concello de Ferrol 19/11/2021	Pendente	Q/7912/21
Q/3205/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Porto do Son para que proceda á execución do seu acordo do 2 de febreiro de 2018, para a recuperación da parte do terreo de dominio público e titularidade municipal dunha parcela urbana, a través dos medios de execución forzosa establecidos na Lei que considere os mais adecuados para a recuperación do ben de dominio público.	Concello de Porto do Son 25/11/2021	Pendente	Q/3205/20
Q/9287/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Sanxenxo para que realice as actuacións administrativas que correspondan para a resolución do expediente de solicitude de licencia e notificarllo á interesada	Concello de Sanxenxo 29/11/2021	Pendente	Q/9287/21

Q/7423/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Portas para que proceda á maior brevidade posible, a comprobar se no expediente 575/2020, se levaron as obras de reposición á legalidade ordenadas e a comprobar se os expedientes de reposición 576/2020 e 577/2020 se produciu a caducidade, dándolle a tramitación que corresponda.	Concello de Portas 14/12/2021	Pendente	Q/7423/21
Q/6730/21	Recordatorio de deberes legais dirixido á Augas de Galicia para que inicie un novo procedemento sancionador pola realización das obras sen autorización se a infracción non esta prescrita, e no seu caso, expediente de reposición da legalidade, nos que se debe ter en conta os dereitos e intereses do reclamante aos efectos da súa consideración de interesado no mesmo.	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 15/12/2021	Pendente	Q/6730/21
Q/4402/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontevedra para que realice as actuacións administrativas que correspondan para incoación e tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística ata a súa finalización e execución, evitando que se produza a caducidade do mesmo	Concello de Pontevedra 27/12/2021	Pendente	Q/4402/20

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/3383/20	Reposición da legalidade urbanística no Concello de Camariñas.	21/06/2021
Q/3416/20	Expediente de reposición da legalidade urbanística	25/11/2021
Q/3608/20	Falta de resposta do Concello de Cabanas a unha solicitude de información sobre licenza de obras e plano catastral dunha finca	22/03/2021
Q/3731/20	Inactividade do Concello de Baiona ante a ocupación dunha parte de chan libre público	24/02/2021
Q/3985/20	Falta de impulso a un expediente urbanístico e de información o mesmo	10/02/2021
Q/4183/20	Retraso na tramitación dun expediente de reposición da legalidade urbanística (relac. co expte. Q/176/18)	19/01/2021
Q/4336/20	Peche dun camiño público por mor da construción dunha vivenda e falta de resposta do Concello de Bueu	10/03/2021
Q/4491/20	Situación dun inmoble en ruína a carón dun camiño con risco de caída de pedras	14/01/2021
Q/4815/20	Exención do IBI de fincas nunha rúa de Ferrol	29/03/2021
Q/4836/20	Falta de resposta do Concello de Foz á solicitude de incoación de expediente de caducidade dunha licenza de construción en solo rústico de especial protección	26/01/2021
Q/4956/20	Retraso na notificación sobre a tramitación dada a una acción pública en materia urbanística no Concello de A Guarda	31/05/2021
Q/4986/20	Non reposición da legalidade urbanística en obras ilegalizables no Concello de Verín	25/06/2021
Q/4990/20	Falta de actuación do Concello de Ponte Caldelas (relac. co expte. Q/18684/18)	10/03/2021
Q/152/21	Falta de resposta da APLU en relación cunha denuncia urbanística	13/04/2021
Q/158/21	Falta de resposta do Concello de Cuntis (relac. co expte. Q/5642/19)	08/04/2021
Q/165/21	Inactividade da APLU e do Concello de Silleda ante unas obras supostamente ilegais	09/04/2021
Q/705/21	Falta de resposta do Concello de Vigo á solicitude de información sobre a legalidade de obras realizadas no garaxe da súa vivenda	28/05/2021
Q/900/21	Falta de resolución expresa dun recurso de reposición ante o Concello de Vilagarcía de Arousa (relac. co expte. Q/2533/19)	10/06/2021

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/1149/21	Falta de resolución dunha denuncia urbanística (relac. co expte. B.10.Q/3504/20)	07/12/2021
Q/1179/21	Falta de resposta do Concello de Ponteareas á solicitude de certificación sobre edificabilidade dunha parcela	08/09/2021
Q/1210/21	Falta de acceso á licenza de actividade dun local de hostalaría no Concello de Pontedeume	27/05/2021
Q/6053/21	Falta de actuación do Concello de Boiro ante os prexuízos causados polas obras dunha empresa a un local de hostalaría	27/12/2021
Q/6069/21	Obras sen licenza nin os permisos preceptivos no garaxe do seu edificio	08/09/2021
Q/6207/21	Consulta sobre execución dunha orde de derrubamento dun edificio colindante en ruína	25/11/2021
Q/6503/21	Inactividade do Concello de Vigo na execución dunha resolución da APLU (relac. co expte. Q/4331/19)	06/07/2021
Q/6542/21	Falta de acceso á información solicitada sobre unha licenza de obra no Concello de Monforte de Lemos	07/09/2021
Q/6986/21	Falta de resposta do Concello de Ribeira a denuncia por irregularidades urbanísticas	18/11/2021
Q/7113/21	Retraso na resolución do Concello de Ferrol sobre licenza solicitada	23/09/2021
Q/7327/21	Falta de resposta do Concello de Mos ante denuncia por infracción urbanística	28/10/2021
Q/7336/21	Falta de acceso ao expediente urbanístico e licenza de obras para cambio de uso de locais comerciais a vivendas nos baixos dun edificio de Ourense	01/10/2021
Q/7800/21	Falla de contestación Concello de Mos a solicitude de licencia de primeira ocupación e devolución de aval	09/11/2021
Q/7899/21	Falta de resposta a unha solicitude de revisión de expediente solicitada ante a APLU	17/12/2021
Q/8825/21	Solicitude do expediente urbanístico dunha construción no Concello de Catoira	01/10/2021
Q/9388/21	Falta de devolución da fianza solicitada para construción de beirarrúa e falta de resposta do Concello de Maceda	11/11/2021
Q/9550/21	Falta de resposta do Concello de Xinzo de Limia a denuncia de obras ilegais e solicitude de reposición da legalidade urbanística	10/12/2021

VIVENDA E DESAFIUZAMENTOS

I. INTRODUCIÓN

O dereito a gozar dunha vivenda digna e adecuada o recoñece o artigo 47 da Constitución, que establece o seguinte:

"Todos os españois teñen dereito a gozar dunha vivenda digna e adecuada. Os poderes públicos promoverán as condicións necesarias e establecerán as normas pertinentes para faceren efectivo este dereito, regulando a utilización do solo de acordo co interese xeral para impedir a especulación. A comunidade participará nas plusvalías que xere a acción urbanística dos entes públicos".

Tal e como vén interpretando o Tribunal Constitucional desde a sentenza 152/1988, de 20 de xullo, e nas posteriores 7/2010, de 27 de abril e 93/2015, de 14 de maio, o artigo 47 da Constitución actúa como un mandato aos poderes públicos en canto estes están obrigados a definir e executar as políticas necesarias para facer efectivo este dereito, configurado como un principio reitor ou directriz constitucional que ten que informar a actuación daqueles poderes.

A Comunidade Autónoma de Galicia é titular da competencia exclusiva en materia de vivenda, tal como establece o artigo 27 do Estatuto de Autonomía e no exercicio debido desa competencia, ha de adoptar todas as medidas oportunas para garantir o dereito constitucional das persoas a gozar dunha vivenda digna.

A Constitución Española consagrou un Estado social e democrático de dereito, pero ao recoñecer o dereito á vivenda, e a pesar de proclamar no seu artigo 47 a necesidade de contar cunha vivenda digna e adecuada, só estipulou un mandato para os poderes públicos. Deste xeito, o dereito á vivenda non é exixible de por si, pois ao non estar recoñecido como dereito fundamental, non ten as garantías procesuais e substantivas que merece.

O dereito humano a unha vivenda adecuada ten unha importancia fundamental para o goce de todos os demais dereitos económicos, sociais e culturais do ser humano. A vivenda é a sede da persoa, a sede dos seus dereitos sociais que permite a calquera suxeito constituírse como cidadán. Dispor dun aloxamento digno e estable é unha necesidade básica directamente vencellada á dignidade das persoas.

Na vivenda, na súa calidade de fogar, únese a dimensión de resgardo e refuxio, e unha dimensión máis íntima e relacional onde se proxectan as necesidades máis básicas relativas á seguridade, afecto, aceptación, etc. É indubidable que sen un teito adecuado e seguro non se conta coa necesaria calidade de vida, o que atenta directamente contra a saúde física e mental. Non se pode garantir a dignidade, seguridade e protección das persoas sen que dispoñan dunha vivenda estable que reúna as condicións mínimas de habitabilidade.

Así mesmo, a non dispoñibilidade dunha vivenda, ou ben a perda dela, supón unha deterioración tal das condicións de vida que non só dificulta factores tan diversos como a formación de novos fogares e estruturas familiares, a emancipación xuvenil ou a mobilidade xeográfica, senón que, en último termo, pode conducir a situacións de

exclusión social. A vivenda contribúe a que a persoa poida desenvolver con autonomía e responsabilidade a súa achega á construción social, da que formamos parte.

Dende a irrupción a nivel global do coronavirus (SARS-CoV-2), o chamado COVID-19 e no escenario de pandemia, a vivenda adquiriu un papel primordial , o que tivo a súa incidencia na orientación das medidas adoptadas en materia de políticas públicas. Durante o ano 2021, aprobouse a ampliación das medidas de apoio social en materia de contratos de arrendamento de vivenda e desafiuzamentos, adoptadas durante o 2020 con carácter extraordinario e temporal, e recentemente en febreiro do 2022 ampliouse ata o 30 de setembro. Estendese deste xeito a posibilidade de suspensión de desafiuzamentos e lanzamentos de vivenda habitual en fogares vulnerables económica e socialmente e tamén a posibilidade de solicitar moratoria o condonación parcial da renda do aluguer cando o arrendador sexa un grande tenedor ou entidade pública.

A pesar desta nova casuística introducida tanto nas consultas como nas queixas trasladadas pola cidadanía, a necesidade de vivenda de protección pública e os requisitos para o seu acceso comportan un ano mais un número importante de reclamacións nesta área. Esta institución detecta, a través das queixas que recibe, un aumento das necesidades de vivenda vencelladas a situacións de emerxencia social.

As principais actuacións desenvolvidas dende esta institución en materia de desafiuzamentos van dirixidas por unha banda a orientar ás persoas afectadas cara unha mellor defensa dos seus intereses e por outra a verificar que interviñeron os servizos sociais municipais e os órganos autonómicos. A tramitación destas queixas é prioritaria e urxente, porque é frecuente que o escrito inicial de queixa se reciba en datas moi próximas á establecida para a execución material do lanzamento e porque as súas consecuencias son dramáticas.

Non se pode esquivar a complexidade das actuacións cando se require unha solución inmediata e unha axeitada coordinación entre os departamentos e as áreas das distintas administracións e organismos públicos con competencias na materia.

A desesperación e o desconcerto das persoas afectadas que han de afrontar unha situación certamente dura resulta fundado. A premura destas queixas fai que sexa habitual, durante a súa tramitación o establecemento dunha comunicación directa coas persoas afectadas. Nas entrevistas efectuadas tan pronto temos coñecemento da problemática, percíbese a tremenda inquedanza e preocupación que viven ao ter coñecemento de que en data próxima, serán desaloxados xunto ás súas unidades familiares das súas vivendas actuais sen dispor doutro aloxamento ou alternativa habitacional.

En ocasións son as propias familias as que solicitan a intervención da Valedora do Pobo; noutras, as queixas preséntanse a través de plataformas ou asociacións veciñais. En tódolos casos mantéñense coas persoas afectadas, tanto entrevistas presenciais coma telefónicas dende o inicio ata a resolución da problemática.

Que o desafiuzamento constitúe, en si mesmo unha situación de emerxencia social parece indubidable e que as necesidades de vivenda da cidadanía, superan as posibilidades de calquera administración tamén. Aínda así, é xusto mencionar que maioritariamente nas queixas tramitadas durante este ano, finalmente atopouse vivenda alternativa ou se

tramitaron e concederon coa presteza debida axudas económicas como o bono de aluguer social. Todo iso, coa colaboración dos servizos sociais municipais que en pouco tempo trasladáronnos os correspondentes informes e que en ocasións son precisamente as administración locais as que ofrecen axudas temporais en tanto non se resolve a tramitación dos recursos públicos correspondentes.

Dito isto e como vemos sinalando nos informes anuais precedentes, a problemática da escaseza de vivenda pública é sobradamente coñecida e pola casuística percibida dende esta institución e polos datos reflectidos no Rexistro Único de Demandantes de Vivenda de Galicia a estratexia debera basearse non tanto no acceso á propiedade, senón en ampliar o parque de vivenda pública protexida en arrendamento. Reverter a situación antóllase complexo e non se pode executar coa celeridade desexada, pero este obxectivo non debera perderse, toda vez que as inscricións en dito rexistro son cada vez máis numerosas e precisamente ese rexistro é o instrumento básico para a determinación das necesidades de vivenda dos solicitantes.

En xeral, as administracións que actúan neste ámbito cumpriron de xeito aceptable o seu deber de colaborar coa institución. Nalgún caso, a tardanza nas remisións das contestacións ou a escasa información recibida motivaron que a tramitación do expediente se alongara, máis isto non aconteceu en queixas sobre desafiuzamentos.

Neste sentido, convén lembrar que a falta de resposta en tempo ou o envío dunha resposta insuficiente supoñen un importante obstáculo ao normal desenvolvemento das funcións legalmente atribuídas a esta institución e menoscaban os dereitos das persoas que acoden á institución.

Ao tempo, tamén é xusto sinalar o esforzo que durante o ano 2021 realizaron os órganos aos que nos diriximos co fin de atender as reclamacións da cidadanía a instancias da Valedora do Pobo.

Cómpre insistir en que asistimos con preocupación a coñecer o aumento do número de persoas demandantes de vivenda de protección pública, nomeadamente ao incremento da porcentaxe da demanda en réxime de arrendamento de vivenda de protección pública. O número de queixas e consultas recibidas neste ano 2021, amosa un ano máis unha constante no plantexamento da necesidade de acceder a unha vivenda de protección pública en réxime de arrendamento, o que evidencia o feito sabido e xa sinalado anteriormente, que o número de vivendas públicas de que dispoñen as distintas administracións é moi inferior á demanda cidadá.

Ao longo deste exercicio, nalgúns casos nos que os servizos sociais municipais interviñeron recomendando unha adxudicación directa de vivenda non se obtivo dito resultado. Tamén cómpre salientar a importancia da colaboración dos servizos sociais municipais nos distintos expedientes tramitados e a presteza nas súas intervencións e remisión de informes na maioría das queixas tramitadas nesta área.

Coñecidas pois, as limitacións do actual parque de vivenda, a materialización deste dereito vense realizando mediante o abono dunha prestación económica, o “bono de alugueiro social” que posibilita o desfrute dunha vivenda no mercado privado, aínda que con frecuencia das queixas interpostas nesta institución dedúcese que non son poucas as

dificultades que xorden ata que finalmente se logra asinar o contrato de arrendamento privado malia dita axuda. De feito, en ocasións son asociacións ou mesmo ONG´s as que prestan apoio no proceso de busca de vivenda en arrendamento e mesmo avalan.

Xa noutro plano, as diferencias entre as partes con motivo das reparacións que deben realizarse nos inmobles de vivendas públicas tamén foron motivo de interposición de queixas neste ano sobre o que informamos. Si a parte arrendataria soporta a obriga de devolver a vivenda ao concluír o contrato tal como a recibiu, antóllase xusto que a arrendadora realice durante a vixencia do contrato aquelas reparacións que resulten necesarias para conservar a vivenda en condicións óptimas para servir ao uso convido.

Nestes casos, a colaboración do I.G.V.S, facilitou a resolución favorable e en prazos de tempo razoables de moitas das controversias plantexadas polas persoas arrendatarias de vivendas de protección pública.

No mes de outubro do 2021 renovábase o acordo de colaboración rubricado co Instituto Galego de Vivenda e Solo (Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda) para intercambiar con axilidade información en relación ás persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias así como tamén por problemáticas de desafiuzamentos por falta de pagamento das rendas de aluguer cando concorran circunstancias de vulnerabilidade.

A continuación insírese a ligazón ao acordo de colaboración asinado entre a institución da Valedora do Pobo e o IGVS que se pode consultar na páxina web:

https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2022/03/Convenio-IGVS-Valedora-do-Pobo-2021.pdf

No relativo ás solicitudes de persoas arrendatarias que demandan un cambio de vivenda, apréciase a conveniencia de que as administracións públicas habiliten os recursos oportunos para que, ao marxe da atención a outras situacións de emerxencia habitacional se logre que as vivendas de aluguer social se adecúen ás necesidades das persoas e unidades familiares arrendatarias ao largo das diferentes etapas das súas vidas.

Polo que atinxe á colaboración das entidades bancarias nas problemáticas de vivenda das que coñecemos, dicir que foi satisfactoria. As persoas afectadas continúan acudindo á institución solicitando a nosa intervención na asistencia á negociación, na designación dunha persoa responsable da entidade bancaria para os casos concretos que formulan queixa ou consulta etc.

En definitiva, que a crise sanitaria e económica derivada do SARS-CoV-2, agravou a problemática de vivenda. A suba dos prezos dos arrendamentos, nomeadamente nas sete cidades de Galicia e concellos das áreas de influenza, a perda do poder adquisitivo dos salarios medios e a escaseza de vivendas en alugueiro motivou que moitos fogares con baixos ingresos non podan acceder a unha vivenda digna e adecuada si non é con axuda pública, xa sexa vivenda social, axudas directas ou outros instrumentos.

Resumindo, que a maioría das queixas que recibe a Valedora do Pobo con respecto á problemática de vivenda refírense a necesidade de vivenda de persoas que polos seus propios medios non poden acceder a unha vivenda no mercado privado, a posible perda da mesma por procedementos xudiciais de desafiuzamento, ao estado de conservación das vivendas públicas e a demoras na tramitación de axudas convocadas pola administración ou a falta de resposta expresa da administración.

Practicamente en todos os casos de problemáticas de vivenda que chegan a esta institución hai mulleres, persoas maiores ou menores. Como institución de defensa dos dereitos humanos, desexaríamos alertar do impacto na saúde física e mental dos procedementos de desafiuzamento nas persoas afectadas, nomeadamente si se trata de menores, persoas dependentes ou con problemas de saúde mental. Así nolo transmiten as persoas que se dirixen á institución desesperadas e impotentes ante a incerteza sobre cando se levará a cabo e onde poderán vivir cando se produza a perda do fogar.

De especial importancia foi o pasamento acontecido o mesmo día do desafiuzamento dunha muller no interior da vivenda, que motivou a incoación dunha investigación de oficio e que se formulara unha resolución ao ente local, da que se dará conta no apartado correspondente á actividade de supervisión.

Noutro plano, sinalar que presentáronse diferentes queixas sobre o deficiente estado das vivendas de titularidade municipal do barrio de Recimil así como de conflitos veciñais por comportamentos incívicos doutros adxudicatarios. Algunhas destas queixas atópanse en curso de tramitación e pendentes de valoración.

Sería aconsellable a este respecto, que as administracións elaboren estudos actualizados sobre o parque de vivendas públicas existentes e o estado en que se atopan, para que no seu caso se adopten as medidas correctoras unha vez sexa coñecida a situación real.

Informaremos tamén dos avances ao fío da investigación de oficio que se iniciara no ano 2020 sobre a abordaxe da problemática das persoas afectadas pola *síndrome de Diógenes e/ou Noé* no ámbito das sete cidades de Galicia, que no 2021 se estendeu á totalidade dos concellos de máis de 20.000 habitantes.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas recibidas en materia de vivenda e desafiuzamentos durante o ano 2021, achegouse á cifra de 91 expedientes, o que significa un incremento do 23 % con respecto ás rexistradas no anterior exercicio do ano 2020, consolidando unha tendencia de crecemento interanual dende o 2019.

Concluíronse un 71 % das queixas cuxa tramitación se iniciou no 2021. No ano 2019 concluíranse 33 a data de peche do exercicio, no 2020 concluíronse 45 e no 2021 61. Case que se duplicaron as queixas concluídas con respecto ao 2019.

Das queixas admitidas, continúan en tramitación a peche de exercicio 25 expedientes, correspondentes maioritariamente a queixas presentadas no último cuadrimestre do ano sobre o que se informa ou relativas a desafiuzamentos de vivenda habitual nos que se continúan a practicar actuacións cando se redacta este informe.

Inadmitíronse 5 queixas, o que reflicte unha redución da porcentaxe de inadmisións 7 puntos porcentuais con respecto ao ano 2020 pasando dun 13 % a un 6 %. Non se remitiu ningunha queixa ao *Defensor del Pueblo.*

As causas de inadmisión obedeceron como vén sendo habitual nesta área a que se trataban de asuntos de natureza privada (3 queixas); non se producira unha actuación administrativa previa (1 queixa); e finalmente 1 queixa sobre unha cuestión xenérica que non era competencia desta institución.

As queixas relativas a outros anos que se resolveron durante o ano 2021 supoñen un total de 27. Concluíronse no presente exercicio 88 queixas, por tanto 31 máis que no 2020. (incremento dun 54 %)

Así mesmo incoáronse 31 actuacións de oficio nesta área de vivenda ao longo do ano 2021, afondando na liña iniciada no 2020 sobre a problemática da abordaxe das persoas con "*Síndrome de Diógenes*" e "*Síndrome de Noé*". Investigouse o estado desa cuestión na totalidade dos concellos de Galicia de máis de 20.000 habitantes: Narón, Vilagarcía de Arousa, Oleiros, Arteixo, Ames, Carballo, Culleredo, Redondela, Ribeira, Cangas, Cambre, Marín, Ponteareas, A Estrada, Lalín e Porriño. Formuláronse resolucións que maioritariamente foron aceptadas polos entes locais.

Tamén se incoaron queixas de oficio sobre pasamento de persoas que padecían a *Síndrome de Diógenes* en Ourense e Ferrol, outras que afectaban a persoas vulnerables ao borde do desafiuzamento, outras sobre vivendas propiedade da *Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria* (SAREB) que afectaban a unha pluralidade de persoas en Poio, Ames e Narón, outra sobre retrasos nos pagos do Bono alugueiro social, aínda en curso de tramitación e unha sobre o pasamento dunha muller no Concello de Oroso na propia data en que estaba sinalado o lanzamento da vivenda que constituía a súa residencia habitual.

Considerando que nesta área durante o ano 2021 non se promoveron expedientes por colectivos ou pluralidade de reclamantes que pola súa identidade fosen obxecto de acumulación, os resultados estatísticos reflíctense así:

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	91		91	
Admitidas	86	94%	86	94%

Non admitidas	5	6%	5	6%
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	
Concluidas	61	71%	61	71%
En trámite	25	29%	25	29%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2021
2019	0	3	3	3	0
2020	17	9	26	24	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

A diferente tipoloxía das queixas desta área caracterizouse aínda máis este ano pola súa complexidade. A irrupción a nivel global do COVID-19 propiciou que a vivenda adquirira un papel primordial na defensa contra o virus. En consecuencia, ese contexto, xa como no 2020 reflectiuse tanto na casuística das queixas como nas consultas efectuadas.

Tramitáronse queixas relativas a lanzamentos de vivenda habitual promovidos por entidades bancarias que se atopaban xudicializados xa dende fai anos, así coma 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, por retrasos en resolucións das axudas do Plan Estatal, por falta de alternativa habitacional, por problemas de convivencia coa veciñanza en vivendas de titularidade pública e por outras problemáticas singulares que serán obxecto de mención a continuación.

As 31 queixas de oficio incoadas resumiranse nos puntos 1.C e 5 deste apartado III

1. DESAFIUZAMENTOS EN VIVENDA HABITUAL

A. Mediación con entidades bancarias

Unha plataforma acudía polo desafiuzamento dunha familia da súa vivenda habitual. No Xulgado de 1ª Instancia e Instrución núm.2 de Ribeira se seguían autos de execución hipotecaria contra os seus representados. No escrito de interposición da queixa manifestábase que a familia afectada acadara verbalmente unha acordo coa entidade en virtude do cal xa dende fai tempo viñan realizando distintas aportacións económicas cada mes, polo que, co obxecto de poder manter a vivenda que constitúe a súa residencia habitual, interesaban a intervención da Valedora do Pobo.

Trala mediación efectuada incorporouse a este expediente o documento asinado pola Xestora do Departamento de Recuperacións, segundo o cal acadárase un acordo coa familia pola que esta comprometérase a efectuar un ingreso nese momento e o resto entre os dous meses seguintes a fin de enervar o litixio, polo que finalizaron as actuacións ao permitir deste xeito que unha vez cumprido o acordo nos termos referidos, a familia afectada continuara residindo na vivenda habitual.

O 17 de setembro, coñecemos a través dunha plataforma que unha familia con escasos recursos económicos tiña data de desafiuzamento para o día 24. Ao día seguinte, o 18 de setembro, logrouse documentar no expediente que a entidade bancaria solicitara no xulgado a suspensión da práctica do lanzamento da vivenda habitual dos seus representados.

Poucas datas despois a entidade comunicou a esta institución que iniciarían o estudo en detalle das circunstancias concorrentes nesta problemática co obxectivo de acadar un acordo extraxudicial e así logo da negociación cos clientes, valorar unha proposta de aluguer social da vivenda que puxera fin a controversia polo que a familia estaba a aportar a documentación correspondente.

Unha muller solicitou a mediación da institución ante unha entidade bancaria pola problemática de que estaba a pagar cotas da hipoteca tras resolución xudicial anulando o procedemento de execución hipotecaria.

O 2 de agosto iniciábase a mediación coa entidade bancaria e o 6 de setembro incorporábase ao expediente o informe da entidade segundo se lle solicitara. Apenas uns días despois, o 10 de setembro a promotora remitía unha comunicación electrónica a esta institución dando conta de que a entidade lle contactara ao obxecto de dar solución no relativo ao asunto de vivenda que lle afectaba e así regularizar os impagos do préstamo.

B. Mediación con outras entidades

Unha familia queixábase de que recibiran unha citación dos servicios sociais municipais sobre un posible desafiuzamento da vivenda que constituía a súa residencia habitual, malia que ningún dos membros a solicitara.

Admitida a trámite e iniciada a investigación, logo da reunión presencial mantida cos afectados na que expuxeron a problemática, efectuáronse diferentes actuacións ante a entidade nese momento xestora do activo, logrando que a súa representación procesual, presentara no xulgado a solicitude de suspensión da vista, que se deixara sen efecto o sinalamento do xuízo e que se arquivara o procedemento que se seguía.

Posteriormente dito xulgado acordou o arquivo das actuacións do xuízo por presunto delito de ocupación do artigo 245.2 do vixente Código Penal e finalmente a entidade confirmou que as negociacións na procura dunha solución amigable estaban avanzadas e na súa fase final. O propio Auto polo que se arquivan as actuacións penais no razoamento xurídico segundo mencionou expresamente as negociacións que se estiveran levando dende fai tempo dende esta institución.

C. Actuacións ante a SAREB

No mes de setembro incoamos unha queixa de oficio ao coñecer a través da información publicada en diferentes medios de comunicación o posible desafiuzamento da súa vivenda habitual dun ancián vulnerable, con dificultades de mobilidade e cun delicado estado de saúde.

Tan pronto tivemos coñecemento da problemática, de inmediato e motivado polas circunstancias do exposto, iniciouse a tramitación informal por medio de diferentes comunicacións tanto telefónicas coma electrónicas a fin de coñecer os datos esenciais para clarexar os feitos en que se baseaba: co xornalista asinante da nova, coa dirección letrada do ancián afectado, co responsable da entidade bancaria mencionada na prensa e finalmente coa Dirección de Relacións Institucionais *da Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (*SAREB*).*

Iniciada a interlocución, por vez primeira dende esta institución, coa dirección desta sociedade, co fin de mediar na procura dunha solución satisfactoria para as partes en conflito, e logo de diferentes actuacións que puideran contribuír a acadar o consenso que propiciara a resolución solicitouse formalmente o informe de colaboración á SAREB.

Tan pronto foi recibido coñecemos entre outros extremos que, "... *que todos los hechos origen de la comunicación se produjeron antes de la creación de SAREB en noviembre de 2012 y de la cesión de créditos por las antiguas Cajas de Ahorro en diciembre de 2012 y febrero de 2013*." E que no ano 2005 o afectado permutara un solo da súa propiedade a un promotor a cambio dunha das vivendas resultantes. O afectado outorgara unha

escritura de permuta por obra futura co promotor, pero non a inscribira no rexistro da propiedade. Ese feito xunto con que nunca comunicara ao Administrador do concurso nin ao Xulgado Mercantil onde se tramitaba o concurso de acredores do promotor, que a finca non era propiedade da promotora concursada, provocou que fora obxecto de poxa e adxudicada á SAREB como acredora hipotecaria privilexiada especial en xaneiro de 2017.

Así o Administrador concursal entregou a posesión formal do inmoble no 2018, á SAREB, sen indicar no so a situación de vulnerabilidade do residente na vivenda, senón a mera existencia dun ocupante.

Segundo se facía constar no informe, SAREB inscribira as vivendas ao seu nome, e iniciara o proceso de recuperación de aquelas nas que non tiña a posesión, entre as que se atopaba a referida vivenda. SAREB tratara en diversas visitas obter os datos do afectado e a documentación que acreditase a legalidade da súa presencia na vivenda, sen éxito. SAREB mesmo se dirixira ao Administrador de Fincas e ao propio concello, máis non obtivo ningunha información.

Logo da intervención desta institución, SAREB solicitou a suspensión da vista que estaba sinalada para procurar unha solución consensuada e amosou o seu compromiso e disposición a colaborar co propietario e co seu letrado na busca dunha solución pactada que permita continuar co uso da vivenda ao ancián afectado alo menos mentres se manteña a súa situación de vulnerabilidade.

O 11 de novembro, mantívose nesta institución unha reunión cos responsables da SAREB, na que por parte dos directivos asistentes reiterouse o compromiso social e cívico desa sociedade coas persoas en situación de vulnerabilidade e o ánimo e a vontade de acadar unha solución consensuada pola que seguen a practicar diferentes actuacións tanto co propietario da vivenda como co seu letrado.

O día 15 de novembro iniciábase outra actuación de oficio ao ter coñecemento a través dun medio de comunicación de que se celebraría ao día seguinte, unha poxa xudicial sobre unha decena de inmobles dun edificio. Ante a eventual problemática que puidese afectar a unidades familiares, nas que no seu caso, puidesen concorrer circunstancias de vulnerabilidade e cuxo inmoble constituíse a súa residencia habitual, de inmediato estableceuse interlocución coa SAREB.

Ao día seguinte SAREB remitiu escrito a esta institución, comunicando que comparten a preocupación da veciñanza do inmoble e, sobre todo, que se comprometían a estudar as situacións de vulnerabilidade que se puideran presentar.

É por iso que diriximos comunicación á Alcaldía do concello, para o seu coñecemento e aos efectos oportunos e no caso de que saibamos de posibles problemáticas desta tipoloxía, orientaremos ás persoas afectadas co fin de que contacten cos servizos sociais municipais do ente local, para que, no seu caso, por ese servizo se informe das circunstancias económicas e sociais que concorran.

Tamén noutro expediente, dirixímonos á Alcaldía do concello porque tiñamos coñecemento polas consultas e queixas tramitadas e en curso, que a veciñanza que se atopaba en situación de vulnerabilidade, tiña serias dificultades no acceso á vivenda en caso de expiración do contrato de arrendamento de vivenda habitual ou tras un desafiuzamento a causa dunha execución hipotecaria ou por falta de pagamento das rendas do aluguer.

Os servizos sociais municipais dese concello xa recoñeceran escaseza de vivenda pública e listas de agarda para acceder. Esta problemática afectaría mesmo a unidades familiares ou persoas soas que non atopan vivenda en réxime de arrendamento privado.

E por iso que coñecedoras do compromiso cívico de SAREB en diferentes ámbitos das súas actuacións derivadas do desenvolvemento da súa Política de Responsabilidade Social e a promoción, dos seus estándares éticos e dos principios contidos no Pacto Mundial de Nacións Unidas, esta institución estableceu canles de interlocución e colaboración a fin de exporlle as dificultades do acceso á vivenda de persoas en situación de vulnerabilidade, coa intención de coñecer os inmobles dispoñibles de dita entidade para fines sociais.

Neste contexto, puidemos coñecer que dita entidade ten asinados convenios de colaboración de distinta natureza e duración, con diferentes concellos do Estado, co obxectivo de que tras os correspondentes acordos, certo número de inmobles se podan dedicar a fins sociais e beneficiar á veciñanza na que concorran circunstancias de vulnerabilidade, de xeito que se podan ceder en aluguer ou compra para a xestión municipal.

Polo anteriormente exposto, dende esta institución por si se considerara, no seu caso, de interese para ese concello iniciar algunha valoración ao respecto, lle trasladamos de seguido as coordenadas da Responsable de Convenios e Xestión con Administracións Públicas da SAREB, coa intención de propiciar e impulsar que as vivendas que puideran atoparse ubicadas nese concello se optimizaran para que a veciñanza que as precisara as tiveran ao seu dispor.

Outra investigación incoouse de oficio tras coñecer a través dun medio de comunicación galego, á problemática que afectaría a quince familias que residían en dous bloques dun concello logo de ter recibido unhas notificacións de desafiuzamento do xulgado nas que se informaba de que antes do 2 de decembro terían que deixar libres as respectivas vivendas, que constituían a súa residencia habitual e que a SAREB, sería a propietaria das devanditas vivendas e a demandante nos autos seguidos no xulgado.

Tamén segundo informaba o medio de comunicación, soubemos que os contratos de arrendamento das vivendas foran xestionados a través dunha inmobiliaria, fóranse renovando sucesivamente e viñan abonando de forma regular e puntual as respectivas rendas mensuais, tendo en conta que as partes arrendatarias non tiveron coñecemento do cambio de titularidade dos inmobles.

Polo exposto, esta institución da Valedora do Pobo iniciou mediación con esa entidade a fin de aclarar a problemática procurando mitigala e brindar a debida protección ás persoas afectadas.

E por iso, agradecemos a prontitude en comunicarnos que comparten a preocupación da veciñanza do devandito inmoble e, sobre todo, que se comprometen a estudar as situacións de vulnerabilidade que no seu caso se presenten nas unidades familiares afectadas pola problemática.

D. Acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pago de rendas de alugueiro en casos de vulnerabilidade

Nun expediente de queixa, unha plataforma sinalaba que no Xulgado de 1ª Instancia e Instrución núm.3 de Ribeira seguíanse autos de xuízo verbal de desafiuzamento por falta de pagamento das rendas do aluguer e que o lanzamento da vivenda habitual estaba sinalado para o día seguinte**.** A unidade familiar estaba composta por unha muller co seu fillo, ambos desempregados. Ela atopábase logo da intervención dos servicios socias municipais, ingresada de gravidade nun centro hospitalario. O subsidio próximo aos 400 euros que viña percibindo a muller ía rematar ese mesmo mes.

Esta institución ante as singulares características da problemática, inmediatamente practicou actuacións ante diferentes órganos e logrouse mitigar coa colaboración obtida dos órganos locais e autonómicos, que practicaron con prioridade cantas intervencións foron precisas, comprobando a gravidade das circunstancias concorrentes e adoptando as medidas adecuadas para resolvela.

Noutra queixa, a problemática de desafiuzamento afectaba a unha parella. Ela cunha discapacidade recoñecida do 50 %, e el perceptor dunha Risga. Recibiran a demanda de desafiuzamento da vivenda residencia habitual e referían dificultade para manter cita presencial nos Servizos Sociais Municipais.

O 6 de agosto iniciábase a investigación, e o 18 o IGVS daba conta das actuacións efectuadas ante os Servizos Sociais Municipais do Centro Cívico; o 19 de agosto acudía o promotor da queixa á cita presencial coa traballadora social asignada, co fin de que se efectuara informe social e se cumprimentara a solicitude do programa autonómico do Bono de Alugueiro Social. Antes de que rematara setembro finalmente incorporouse ao expediente acreditación de que con data do 17, dito informe fora remitido dende o órgano local ao IGVS e a resolución de concesión do bono alugueiro poucos días despois lle foi notificada.

Noutro expediente de queixa unha muller queixábase pola denegación da axuda de alugueiro (familia monoparental con fillo con discapacidade) por non acreditar o cumprimento das obrigas tributarias e non ter pendente de pagamento ningunha débeda coa Administración Pública da Comunidade Autónoma.

Nesta problemática houbo que practicar actuacións a dúas bandas, tanto co concello como co IGVS. Coa colaboración dos servizos sociais do Concello da Cañiza, e logo de diferentes intervencións a promotora do expediente liquidou a débeda con Facenda polo que ao aportar documentación acreditativa de non ter débedas o IGVS resolveu concederlle a subvención do programa de axudas para contribuír a minimizar o impacto económico e social do COVID 19 nos alugueiros de vivenda habitual por importe de 1440 euros destinados ao pago da renda mensual cunha duración de 6 meses.

Por parte dos servizos sociais municipais se desenvolveron diferentes actuacións e intervencións tanto con respecto á promotora do expediente como con respecto ao seu fillo discapacitado.

2. DEFICIENCIAS EN VIVENDA DE TITULARIDADE PÚBLICA

No mes de febreiro a promotora dun expediente queixábase de falta de resposta do IGVS á solicitude de reparación das humidades dunha vivenda. Documentaba terse dirixido previamente á Xefatura Territorial da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda pola problemática das humidades da vivenda na que residía como arrendataria. Admitida a trámite a queixa, e iniciada a investigación, apenas uns días despois, responsables do Servizo Técnico do IGVS efectuaron visita de inspección a fin de comprobar os danos na referida vivenda e unha vez constatados, comunicaron que ían proceder ao arranxo das deficiencias atopadas na vivenda para o que se iniciaría un expediente administrativo de reparación.

Noutro expediente, a promotora queixábase de falta de arranxo de desperfectos nunha vivenda de aluguer propiedade do IGVS. En decembro do ano 2020 acude á institución porque previamente, en outubro se dirixira ao IGVS, arrendador da súa vivenda, pola problemática que afectaba ao portal de acceso e a persiana da súa residencia habitual. Non obtivera resposta nin solución.

Iniciouse a investigación, e logo de cantas actuacións se practicaron no tempo da súa tramitación e dos sucesivos requirimentos que se efectuaron, finalmente quedou resolto o problema, efectuáronse as reparacións trala tramitación do correspondente expediente administrativo e se fixeron as comprobacións técnicas a fin de verificalas.

Noutra queixa, unha muller queixábase da persistencia das deficiencias de construción da C.P. Vivendas Sociais. Logo das diferentes actuacións practicadas no tempo da tramitación deste expediente coñecemos, que o proxecto técnico das obras a efectuar xa estaba a disposición do IGVS, polo que trala correspondente tramitación administrativa, as obras de reparación e subsanación de deficiencias se executarían na totalidade das vivendas que o precisaran.

Noutro expediente, unha muller queixábase de ter reclamado polos defectos dunha vivenda adquirida á Xunta de Galicia. Presentara diferentes escritos dende o ano 2016 máis a problemática persistía.

O 19 de agosto presentou queixa ante esta institución polas filtracións de auga na súa vivenda e sobre as que reclamara reiteradamente ao IGVS. Despois de cantas actuacións se practicaron dende esta institución, soubemos que en outubro persoal técnico do servizo realizou visita de inspección no rocho do soto -1 do edificio en cuestión. Logo desa visita, efectuouse un seguimento**,** con posteriores visitas técnicas, en días húmidos e chuviosos, a fin de detectar con fiabilidade os puntos onde se puidera filtrar a auga, e así poder levar a cabo as reparacións.

Así pois acordouse proceder polo IGVS a súa reparación unha vez detectado a orixe da filtración, devolvendo a condición de habitabilidade; sen prexuízo da posible repercusión que se estime sobre a empresa adxudicataria das obras en concurso de acredores dende o mes de marzo do 2017.

A totalidade das queixas sobre esta problemática foron formuladas ante esta institución por mulleres.

3. VIVENDAS BALEIRAS PROPIEDADE DE ENTIDADES DE CRÉDITO, FILIAIS INMOBILIARIAS E ENTIDADES DE XESTIÓN DE ACTIVOS

En decembro 2020 iniciouse unha investigación de oficio, a fin de coñecer o número de vivendas baleiras propiedade de entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias ou das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes de reestruturación bancaria, existentes en Galicia que foi concluída en abril de 2021, ano do que estase a informar.

O Decreto 17/2016, de 18 de febreiro, polo que se regula o Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia a tenor do disposto no artigo 3.1 configura a obrigatoriedade de que nese censo sexan inscritas todas as vivendas baleiras que formen parte de edificios de tipoloxía residencial colectiva ou de complexos inmobiliarios situados en concellos de máis de 10.000 habitantes, sempre que sexan propiedade de entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias ou das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes da reestruturación bancaria, con independencia de onde estea o domicilio social dos seus titulares.

Así pois, e toda vez que o Rexistro Único de Demandantes de Vivenda, como instrumento que permite coñecer a demanda real de vivendas protexidas en cada localidade, reflicte que nos concellos con poboación superior aos 10.000 habitantes se sitúa o maior número de demanda de vivenda, semellou acaído coñecer o número e emprazamento das vivendas inscritas no Censo de vivendas baleiras para que no seu caso, se posibilite unha axeitada mobilización das mesmas.

Por conseguinte, se iniciou a investigación para lograr coñecer a realidade do Censo de Vivendas Baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, cando se ían cumprir cinco anos da aprobación do decreto da súa creación.

Solicitouse informe á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda (IGVS), que foi remitido e incorporado ao expediente e no que consta:

"INFORME

1.- Con base á previsión do artigo 88 da Lei 8/2012, do 29 de xullo, de vivenda de Galicia, o IGVS asinou, no 2015, convenios de colaboración coa Sociedade de Xestión de Activos Procedentes da Reestruturación Bancaria, S.A. (SAREB), Abanca Corporación Bancaria, S.A., Banco Sabadell e Caixa Rural Galega para a cesión ou posta a disposición do IGVS de vivendas con destino a alugamento. No 2016 asinouse outro convenio con Caixabank para a mesma finalidade. Ao abeiro destes convenios adxudicáronse vivendas a familias en risco de exclusión social, vítimas de violencia de xénero, afectados por desafiuzamentos e outros colectivos con maiores dificultades de acceso a unha vivenda en alugamento.

2.- Mediante o Decreto 17/2016, do 18 de febreiro (Diario Oficial de Galicia do 26.02.2016), creouse o Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, no que deberán inscribirse todas as vivendas baleiras que formen parte de edificios de tipoloxía residencial colectiva ou de complexos inmobiliarios situados en concellos de máis de 10.000 habitantes da Comunidade Autónoma de Galicia, sempre que sexan propiedade de entidades de crédito, das súas filiais inmobiliarias ou das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes da reestruturación bancaria, con independencia de onde se atope o domicilio social dos seus titulares.

Con data 12 de xullo de 2016, remitiuse un escrito a diversas entidades bancarias implantadas en Galicia informándolles da existencia do programa de vivendas baleiras para que avaliasen a posibilidade de incorporar as vivendas da súa titularidade ao citado programa, ofrecéndolles toda a colaboración precisa e recordándolles a obriga de inscrición das súas vivendas no censo antes do 26 de setembro de 2016. O 26 de agosto volveuse a remitir outro escrito informándolles de novo deste programa e reiterando a conveniencia de que integrasen as súas vivendas baleiras no programa.

As cartas remitíronse as seguintes entidades: Banco Sabadell; Unicaja Banco, S.A.; Bankinter; Ibercaja Banco, S.A.; Bankia, S.A.; Caixabanc; Banco Santander, S.A.; Banco Popular Español, S.A; Banco Pastor. S.A; Caixa Rural Galega; Abanca Corporación Bancaria, S.A.; Banco Caixa Geral, S.A.; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.e SAREB.

O 30 de decembro de 2016 enviouse un escrito a entidades que tiñan inscritas vivendas no censo en concellos adheridos ao programa de vivendas baleiras, concretamente enviáronse ao Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria S.A. (España Duero), Banco Mare Nostrum; Building Center S.A; Aliseda Inmobiliaria e Banco Sabadell Galego.

3- No ano 2016, chegouse a un acordo co Decanato do Ilmo. Colegio de Registradores de Galicia para que facilitase ao IGVS información sobre as vivendas dos concellos galegos de máis de 10.000 habitantes que estean inscritas nos diferentes Rexistros da Propiedade de

Galicia a favor de entidades bancarias implantadas na comunidade co obxecto de que polo IGVS se puideran iniciar as primeiras actuacións inspectoras na materia. A medida que foi chegando a dita información, foise cruzando cos datos das bases de datos informáticas do IGVS sobre as vivendas inscritas no noso Rexistro. Deste cruce de datos atopamos que existía un número de vivendas inscritas a nome de entidades como BANKINTER, CAIXA GERAL, BANKIA, e algunhas das súas filiais inmobiliarias como HAYA REAL ESTATE, ALTAMIRA REAL ESTATE que non estaban inscritas no noso Rexistro.

Como resultado destas actuacións, no ano 2017 comezouse cun proceso de remisión de cartas ás entidades, facéndolles saber que do resultado do cruce de datos se apreciaba que faltaban vivendas por inscribir, recordándolles que se trataba dunha obriga legal contemplada na Lei 8/2012, de vivenda de Galicia, que no seu artigo 104.m) tipifica os ditos feitos como infracción leve.

As entidades, na inmensa maioría dos casos procederon á inscrición gradual das vivendas, e noutros casos alegaron a dificultade de inscribir debido ás continuas vendas e adquisicións levadas a cabo en especial polas súas filiais inmobiliarias, nun momento de mercado moi dinámico. Non obstante, desde o IGVS se lles foi indicando cales eran en concreto as vivendas que se atopaban sen inscribir e as entidades foron levando a cabo estas inscricións.

4.- Con data 28 de decembro de 2020 figuran inscritas no Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia as vivendas que figuran no seguinte cadro:

PROVINCIA	CONCELLO	Nº VIVENDAS INSCRITAS
A CORUÑA	A LARACHA	12
A CORUÑA	AMES	28
A CORUÑA	ARTEIXO	71
A CORUÑA	AS PONTES DE GARCIA RODRÍGUEZ	2
A CORUÑA	BETANZOS	14
A CORUÑA	BOIRO	41
A CORUÑA	BRIÓN	1
A CORUÑA	CAMBRE	31
A CORUÑA	CARBALLO	82
A CORUÑA	CEDEIRA	2
A CORUÑA	CEE	1
A CORUÑA	CERDIDO	1
A CORUÑA	CULLEREDO	26
A CORUÑA	CURTIS	2
A CORUÑA	DODRO	1
A CORUÑA	FENE	21
A CORUÑA	FERROL	107
A CORUÑA	LOUSAME	2
A CORUÑA	MAZARICOS	1

A CORUÑA	MELIDE	1
A CORUÑA	MUGARDOS	1
A CORUÑA	MUROS	2
A CORUÑA	NARÓN	46
A CORUÑA	NOTA	6
A CORUÑA	O PINO	1
A CORUÑA	OLEIROS	21
A CORUÑA	ORDES	8
A CORUÑA	OROSO	2
A CORUÑA	ORTIGUEIRA	4
A CORUÑA	PONTECESO	1
A CORUÑA	PONTEDEUME	4
A CORUÑA	RIANXO	3
A CORUÑA	RIBEIRA	77
A CORUÑA	ROIS	1
A CORUÑA	SADA	27
A CORUÑA	SANTIAGO DE COMPOSTELA	18
A CORUÑA	TEO	5
A CORUÑA	VAL DO DUBRA	6
A CORUÑA	VALDOVIÑO	1
LUGO	BURELA	1
LUGO	FOZ	25
LUGO	FRIOL	1
LUGO	LUGO	68
LUGO	MONFORTE DE LEMOS	49
LUGO	O CORGO	1
LUGO	SARRIA	46
LUGO	VILALBA	38
LUGO	VIVEIRO	6
OURENSE	32459 - CARBALLEDA	1
OURENSE	BARBADAS	4
OURENSE	CELANOVA	2
OURENSE	LOBIOS	2
OURENSE	O BARCO DE VALDEORRAS	42
OURENSE	O CARBALLIÑO	11
OURENSE	OURENSE	62
OURENSE	PETÍN	2
OURENSE	VERÍN	8
OURENSE	VIANA DO BOLO	1
OURENSE	VILAMARTÍN DE VALDEORRAS	1
OURENSE	XINZO DE LIMIA	6
PONTEVEDRA	A CAÑIZA	3
PONTEVEDRA	A ESTRADA	19
PONTEVEDRA	A GUARDA	21
PONTEVEDRA	BAIONA	12
PONTEVEDRA	BUEU	7
PONTEVEDRA	CALDAS DE REIS	1

PONTEVEDRA	*CAMBADOS*	*4*
PONTEVEDRA	*CANGAS*	*10*
PONTEVEDRA	*COTOBADE*	*1*
PONTEVEDRA	*GONDOMAR*	*3*
PONTEVEDRA	*LALÍN*	*111*
PONTEVEDRA	*MARÍN*	*36*
PONTEVEDRA	*MOAÑA*	*17*
PONTEVEDRA	*MONDARIZ*	*1*
PONTEVEDRA	*MOS*	*16*
PONTEVEDRA	*NIGRÁN*	*5*
PONTEVEDRA	*O GROVE*	*13*
PONTEVEDRA	*O PORRIÑO*	*22*
PONTEVEDRA	*0 ROSAL*	*2*
PONTEVEDRA	*OIA*	*1*
PONTEVEDRA	*POZO*	*21*
PONTEVEDRA	*PONTE CALDELAS*	*1*
PONTEVEDRA	*PONTEAREAS*	*112*
PONTEVEDRA	*PONTEVEDRA*	*45*
PONTEVEDRA	*REDONDELA*	*9*
PONTEVEDRA	*RIBADUMIA*	*3*
PONTEVEDRA	*SALCEDA DE CASELAS*	*6*
PONTEVEDRA	*SANXENXO*	*13*
PONTEVEDRA	*SILLEDA*	*1*
PONTEVEDRA	*SOUTOMAIOR*	*3*
PONTEVEDRA	*TOMIÑO*	*31*
PONTEVEDRA	*TUI*	*10*
PONTEVEDRA	*VIGO*	*123*
PONTEVEDRA	*VILAGARCÍA DE AROUSA*	*29*
PONTEVEDRA	*VILANOVA DE AROUSA*	*4*

5. A maiores o IGVS ten diversos programas de fomento ao alugamento destinado aos colectivos con menores ingresos, que en moitas ocasións son unidades inscritas no Rexistro de Demandantes, nomeadamente o Programa do Bono de alugueiro social; Programa do Bono de Alugueiro Social para Vítimas de Violencia de Xénero; Programa de Axudas ao alugamento de vivenda do plan 2018-2021, programa de axudas para contribuír a minimizar o impacto económico e social do COVID-19 nos alugueiros de vivenda habitual. Indirectamente, tamén fomenta o alugamento a través do programa de axudas para rehabilitar edificacións e vivendas de titularidade municipal con destino ao alugueiro social.

6. O pasado 20 de xaneiro asinouse, no seno do Observatorio da Vivenda de Galicia, o Pacto de Vivenda 2021-2025 que, entre as medidas prevista no seu eixe 1. Acceso á vivenda, prevé as seguintes actuacións relacionadas co censo:

Acción 4.- Alugueiro con opción de compra para menores de 35 anos

"Así mesmo, o IGVS impulsará a utilización neste programa dos inmobles inscritos no Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, creado polo decreto 17/2016, do 18 de febreiro, o que favorecerá a súa ocupación. Para tal fin, a persoa propietaria poderá ofertar as vivendas baleiras inscritas (propiedade das entidades de crédito, e das súas filiais inmobiliarias e das entidades de xestión de activos, incluídos os procedentes da reestruturación bancaria) ao IGVS para a súa adxudicación a través do Rexistro Único de Demandantes de Vivenda da Comunidade Autónoma de Galicia, tamén en alugamento con opción de compra nas condicións antes sinaladas."

Acción 5.- Mobilización de vivendas baleiras

"Así mesmo, o IGVS impulsará que os inmobles inscritos no Censo de vivendas baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, creado polo decreto 17/2016, do 18 de febreiro, poidan utilizarse neste programa, o que favorecerá a súa ocupación."

Segundo a información achegada que quedou incorporada con data 3 de febreiro 2021, pechado xa o exercicio 2020, habería por tanto unhas 1902 vivendas inscritas no Censo de Vivendas Baleiras de Galicia, coa seguinte desagregación por territorio:

810 A Coruña
234 Lugo
142 Ourense
716 Pontevedra

Esta institución coñece, dende a posición que nos ofrece a tramitación das queixas presentadas pola cidadanía, as enormes dificultades que as administracións públicas se atopan para adxudicar unha vivenda pública ás persoas que se dirixen a elas. O principal escollo é sen dúbida, a ausencia dun parque de vivenda pública con capacidade suficiente para absorber a importante demanda existente.

Ven sendo frecuente nos expedientes de queixas tramitados, que se nos indique que non existe unha vivenda pública para adxudicarlle á persoa promotora no termo municipal da súa residencia. A través das consultas de información e asesoramento que se nos formulan imos coñecendo tamén en tempo real, as necesidades de vivenda pública en arrendamento en Galicia.

Finalmente, co fin de contextualizar a situación, esta institución comprobou, de conformidade coa enquisa do Instituto Galego de Estatística do primeiro trimestre do ano 2021, publicada o 5 de abril, que na enquisa coxuntural a fogares, se reflicte que o número de fogares con facilidade para chegar a fin de mes diminúe 9,76 puntos porcentuais con respecto ao primeiro trimestre do 2020.

A porcentaxe de fogares que chega con dificultade a fin de mes aumenta 5,70 puntos entre ambos períodos e a porcentaxe de fogares que chega con moita dificultade medra 4,07 puntos.

No que atinxe a fogares que tiveron algún retraso no pago dos recibos de obrigado cumprimento coma o da hipoteca ou aluguer da vivenda, con respecto ao primeiro trimestre do 2020, a porcentaxe case que se duplica pasando dun 2,33 a un 3,96.

Neste contexto, agravado pola pandemia do COVID 19 en que a preocupación pola vivenda medra é, polo que valorado o contido do informe que nos remitiron do órgano autonómico e coñecido que o Pacto de Vivenda de Galicia 2021-2025, asinado, prevé nomeadamente nas súas accións 4 e 5, diferentes actuacións relativas ao Censo de Vivendas Baleiras, esta institución comunicou a ese órgano que permanecerá vixiante e atenta a coñecer, como se van poñendo en práctica as mesmas así como os resultados acadados, polo que continuárase a investigar sobre o grado de cumprimento e a efectividade de dito pacto.

Tamén na liña estratéxica "B Rehabilitación, Rexeneración e Renovación Urbanas" o pacto aborda o estudo e análise das alternativas que permitan buscar solucións que axilicen os tempos e prazos das concesións municipais das licenzas e autorizacións a fin de que poidan ser incorporadas vivendas polos diferentes concellos coa maior presteza.

E na liña estratéxica "D outras medidas en materia de vivenda e rehabilitación", no que atinxe ao impulso de procedementos de axilización de licenzas e autorizacións, sinálase a importancia de atopar mecanismos para o que sería preciso impulsar a axilización do outorgamento de licenzas de obra nova e de primeira ocupación, reguladas na Lei 2/2016, do 10 de febreiro, do solo de Galicia, de tal xeito que non constitúan un freo para a construción de novas edificacións, así como para as obras de reforma e reparación do parque residencial de vivenda existente.

Por conseguinte, esta institución procedeu ao arquivo provisional deste expediente de queixa de oficio, sen prexuízo de que no seu momento, se interese coñecer datos actualizados e información relevante a fin de que unha vez postas en práctica cantas actuacións están contempladas no Pacto de Vivenda de Galicia 2021-2025, se dea efectividade á mobilización das vivendas baleiras inscritas no Censo de Vivendas Baleiras da Comunidade Autónoma de Galicia, de xeito que ditas vivendas se poñan a disposición das persoas ou unidades familiares que lles correspondan.

4. INFRAVIVENDA CON ACTIVIDADE DE PENSIÓN PECHE CAUTELAR

Nun expediente unha asociación queixábase de inactividade do Concello de Santiago de Compostela ante unha problemática pola que levaba efectuando reiteradas denuncias dende o ano 2014. Referíase a unha situación de infravivenda con actividade ilegal de pensión que comportaría un problema de salubridade pública.

No curso da tramitación doutro expediente de queixa tramitado xa no ano 2014 nesta institución a instancias da asociación, o Concello de Santiago informara que: "*neste Concello estase a tramitar expediente de reposición da legalidade urbanística polo exercicio dunha actividade de pensión na Rúa Campo de San Antonio n°14, e ordenándolle ó seu propietario Don ... a suspensión cautelar da meritada actividade, ao carecer da preceptiva licenza municipal. Xa que segundos partes policiais, a meritada actividade de pensión segue a exercerse na edificación, procedeuse á imposición de multas coercitivas. Faise constar que o interesado Don ... reside en ..., sen que o mesmo procedera en ningún momento á recollida das notificacións cursadas, polo que é necesario publicar as mesmas no Boletín Oficial da Provincia así como no municipio da súa residencia. Visto que o propietario segue exercendo a actividade de pensión na meritada edificación, procederase a acordar a execución subsidiaria, polo Concello, do cese da actividade de pensión. Neste momento encóntrase tamén pendente unha inspección municipal ao meritado inmoble e que dadas as circunstancias, posiblemente será necesario solicitar autorización xudicial de entrada".*

Porén, en xaneiro do 2021, iniciouse a tramitación desta nova queixa formulada pola "Asociación veciñal A Xuntanza", na que solicitaban a intervención da Valedora do Pobo, toda vez que a pesar dos anos e do amplo período de tempo transcorrido, a problemática persistía, polo que a salubridade pública estaba a ser comprometida.

Logo de cantas actuacións practicáronse no tempo de tramitación deste expediente de queixa e das diferentes comunicacións establecidas co órgano local, a fin de propiciar unha solución á persistencia no tempo do problema exposto; finalmente coñecemos que se incoara novo expediente de reposición da legalidade urbanística alterada a D. ... polo exercicio dunha actividade de hostalería (pensión) ilegal na edificación sita na Rúa... sen título habilitante municipal, e que íase ordenar o peche cautelar-suspensión da actividade (pensión) sita na Rúa ... nun prazo de 24 horas a contar a partir da notificación da resolución, advertindo que de non proceder ó peche cautelar levaríase a cabo en execución subsidiaria polo persoal municipal mediante o precinto do local.

5. QUEIXAS DE OFICIO

Incoáronse 31 queixas de oficio durante o ano 2021 nesta área.

-O 19 de xaneiro iniciábamos unha investigación en profundidade sobre a problemática da **abordaxe das persoas afectadas pola "*Síndrome de Diógenes*" e "*Síndrome de Noé*"** ao coñecer as circunstancias do pasamento dunha veciña do Concello de Narón. Catro meses despois, incorporados os preceptivos informes, o 19 de maio, formulouse unha resolución aos entes locais.

Toda vez que no ano 2020 se investigara dende esta institución, no ámbito das cidades de A Coruña, Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra e Vigo sobre as actuacións municipais practicadas en relación ás persoas afectadas pola *Síndrome de*

Diógenes, semellou acaído afondar na investigación, co obxectivo de avanzar na necesaria coordinación dos diferentes servizos municipais e administracións implicadas na intervención e na prevención desta tipoloxía de problemáticas, de xeito que se garanta axeitadamente a protección das persoas afectadas e se favoreza a xestión eficaz e áxil que requiren.

Por conseguinte, solicitamos dos concellos de Narón, Vilagarcía de Arousa, Oleiros, Arteixo, Ames, Carballo, Culleredo, Redondela, Ribeira, Cangas, Cambre, Marín, Ponteareas, A Estrada, Lalín e O Porriño, que nos facilitaran información, sobre os procedementos de actuación, control e coordinación que estaban a seguir ante problemáticas desta natureza, casos detectados nos últimos catro anos, actuacións practicadas ou previstas e sobre as demais circunstancias que, ao seu criterio consideraran relevantes.

A totalidade dos concellos, nun prazo de tempo razoable remitiron informes maioritariamente detallados (exceptuando os que reportaron non ter casos) das singularidades desta problemática, das intervencións e das actuacións de coordinación desenvolvidas, informes que foron incorporados á investigación.

Valorado o contido do exposto nos informes remitidos polos 16 concellos constatouse que:

Primeiro: Os concellos a través dos seus servizos municipais veñen detectando nos últimos anos, situacións de insalubridade provocadas por trastornos acumulativos compulsivos de obxectos, lixo ou animais, coñecidos baixo a denominación de "*Síndrome de Diógenes*" e "*Síndrome de Noé*" respectivamente, que provocan risco para a saúde e a integridade da propia persoa afectada e conviventes, perigo de incendio e outras problemáticas, que xeran ás veces, alarma social pola súa afección á seguridade pública.

Ditas situacións afectan á normal convivencia das relacións comunitarias, levando asociado unha problemática social sobre a que en ocasións non existe conciencia.

No marco desta investigación, soamente 4 concellos informaron non ter constancia de casuísticas desta tipoloxía ata a data de emisión do informe remitido: Lalín, Redondela, Ames e Carballo. Nos outros 12 se reportan casos que se achegan á cifra de 63.

Maioritariamente trátase de persoas que viven soas, aínda que ás veces, a problemática vese agravada porque afecta a outros membros que tamén conviven na unidade familiar, inclusive menores, como informaron os Concellos de Ribeira e O Porriño.

Aínda que puidera semellar que estes trastornos os padecerían exclusivamente as persoas maiores, a realidade amosa que mesmo afloran a idades próximas aos 40 anos, como aconteceu nos concellos de Narón ou Ponteareas.

Téñense dado casos en que se produciron incendios orixinados na vivenda e outros que traxicamente remataron en pasamentos das persoas afectadas, tanto pola *Síndrome de Diógenes* como pola *Síndrome de Noé*, como aconteceu en Narón, Arteixo, Marín ou A Estrada.

Segundo: A detección dos casos pode ser:

- de oficio: por propia iniciativa dalgunha área municipal ou denuncia.

- a instancia de parte, por calquera interesado, familiar, comunidade, rede veciñal ou rara vez a propia persoa afectada.

Os problemas xerados, afectan á salubridade pública e ao contorno comunitario, pero sobre todo, ás propias persoas afectadas, nas que concorre un elevado risco social para a súa integridade física e tamén para o seu benestar emocional, que require redobrar esforzos para garantir a súa protección.

A abordaxe municipal interdisciplinar precisa constantes actuacións e intervencións, que se prolongan no tempo. Dos informes incorporados a esta investigación, dedúcese que o esforzo municipal é intenso.

Coñecida a gravidade dos casos detectados nestes últimos anos, cómpre subliñar a importancia da colaboración da cidadanía e veciñanza na detección de posibles situacións de desprotección que puideran ser observadas que permitiran efectuar unha intervención antes de que o trastorno se magnifique con consecuencias que puideran ser devastadoras para a integridade da persoa.

Algún concello xa asinou convenio coa Cruz Vermella ao obxecto de previr a reaparición de condutas similares a estes trastornos por acumulación compulsiva.

Terceiro: A intervención social é complexa, toda vez que unido á negación da patoloxía, se adoita rexeitar calquera actuación que puidera propiciar un cambio. Como consta en diferentes informes incorporados a esta investigación, as dificultades dos servizos sociais municipais para intervir son tales, que diferentes concellos expresamente significaron a necesidade de protocolizar as diferentes actuacións a poñer en práctica, ou a conveniencia de contar cun plan material que regule todas e cada unha das fases do procedemento de intervención e os diferentes recursos a aplicar ao caso.

Máxime, como sinalaron, ante o previsible aumento de situacións de vulnerabilidade que puideran desencadear en trastornos de acumulación, no contexto actual provocado pola pandemia.

Algún concello ten aprobado formalmente un protocolo de actuación, outros o impulsaron recentemente estando en curso de tramitación e outros si ben non consta a aprobación formal seguen un itinerario definido que materialmente poderíase considerar un protocolo. Sen embrago, da resposta remitida por outros concellos non se pode considerar que se dispoña formal ou materialmente dun protocolo de actuación.

Cuarto: A entidade da abordaxe da problemática require unha eficiente coordinación interna, non sempre doada, (dentro do propio concello), e tamén externa, (con outras administracións, Fiscalía, Xulgados, entidades sociais ...). A xestión, eficaz e inmediata entre os diferentes servizos municipais e administracións implicadas na intervención devén por tanto, imprescindible. Cómpre lembrar que son moitos os servizos municipais que interveñen: servizos sociais, sanidade, medio ambiente, seguridade cidadá, Policía Local e urbanismo polo que a coordinación cómpre ser estreita.

Quinto: A intervención por parte dos concellos, adoita a proporcionarse inicialmente dende os servizos sociais municipais, quen efectúan o diagnóstico social preliminar. A relevancia das actuacións temperás e de prevención cara a garantir unha axeitada protección á integridade das persoas afectadas que descoñecen o risco real para a súa propia vida, aconsellan insistir na importancia das redes veciñais e entidades sociais tanto na detección precoz dos casos como no seguimento posterior aos recursos que no seu caso se aplicaran.

Sexto: Os concellos proporcionan colaboración para efectuar a limpeza e desinfección da vivenda, empregando efectivos municipais do servizo de limpeza ou incluíndo no servizo de axuda no fogar servizos complementarios sen custo adicional nin para o concello nin para a persoa usuaria e mesmo asumindo o custo de desinfección ou limpeza de choque nos casos de carencias de recursos económicos suficientes. Unha vez efectuada a valoración e o diagnóstico de cada caso, ofrecen diferentes medidas de apoio integral a través dos recursos públicos existentes.

Sétimo: En ocasións é precisa tamén a intervención de Xulgados e Fiscalía, ben por non permitir voluntariamente a persoa afectada o acceso á vivenda e persistir o problema sanitario e de salubridade denunciado, ben por iniciarse procesos no suposto de que a persoa con discapacidade precise apoio para o exercicio da súa capacidade xurídica segundo a Lei 8/2021 de 2 de xuño, pola que se reforma a lexislación civil e procesual para o apoio ás persoas con discapacidade no exercicio da súa capacidade xurídica.

Octavo: Xa noutro orde de cousas, cómpre lembrar que o procedemento de orde de execución para corrixir o estado de insalubridade dunha finca está regulado nos artigos 135 e 136 da Lei 2/2016, de 10 de febreiro do solo de Galicia, e o expediente pódese iniciar por denuncia dun particular ou por denuncia efectuada por inspeccións municipais sexan de urbanismo ou de servizos sociais. Si o titular do domicilio non permite a entrada será necesario obter autorización xudicial.

Noveno: Polo que atinxe á, as veces, necesaria retirada dos animais, a maioría dos concellos solicitan actuacións das asociacións protectoras de animais, consorcios, servizos de emerxencias municipais, Policía Local, Protección Civil, Seprona. Outros dispoñen de convenios asinados con asociacións animalistas, refuxios de animais ou mesmo Deputacións Provinciais. Algún concello conta con empresa municipal de recollida de animais.

Décimo: Todos os concellos con casuísticas desta natureza recoñecen a complexidade das intervencións municipais, toda vez que son heteroxéneas, multidisciplinares, de emerxencia, se prolongan no tempo e en ocasións comportan risco vital para a persoa afectada, conviventes ou veciñanza.

Por outra banda, segundo os informes incorporados a esta investigación, as aplicacións informáticas de historias sociais empregadas por algúns concellos non dispoñen de ítems relativos a estas problemáticas de *Síndrome de Diógenes* e *Síndrome de Noé*.

Convén lembrar que o dereito a desfrutar dun medio ambiente axeitado para o desenvolvemento da persoa regúlase no artigo 45.1 da Constitución Española e que aos municipios lles corresponde a responsabilidade de configurar a preservación da salubridade pública.

A *Ley 7/1985*, 2 de abril *Reguladora de las Bases del Régimen Local* e no novo marco definido pola *Ley 27/2013*, *de racionalización y sostenibilidad de la administración local*, no artigo 25.2 establece como competencia municipal:

-A avaliación e información das situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación de risco ou exclusión social e

-A protección da salubridade pública.

A *Ley 14/1986, de 25 de abril, general de Sanidad* prevé no seu artigo 42 que os concellos teñen responsabilidades no control sanitario de edificios e lugares de vivenda e convivencia humana.

A Lei 8/2008 do 10 de xullo de saúde de Galicia no artigo 80 establece así mesmo como competencia da administración local o control sanitario de edificios e lugares de vivenda e convivencia humana.

A Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia no artigo 136 dispón que os concellos ditarán ordes de execución que obriguen ás persoas propietarias de bens inmobles a realizar as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes de salubridade que sinala o artigo 135.

A Lei 4/2017, do 3 de outubro, de protección e benestar animal dos animais de compañía de Galicia, no seu artigo 21.2 establece que:

"A tenza de animais domésticos en recintos ou vivendas privadas queda condicionada ás necesidades etolóxicas de cada especie e raza, ao espazo, ás circunstancias hixiénicas óptimas e á adopción das axeitadas medidas de seguridade, sen prexuízo do disposto nas normas que constitúan o réxime interior das comunidades de veciños. A tenza ou posesión de máis de cinco animais, maiores de tres meses, pertencentes á especie canina, estará sometida á obriga de comunicación previa á consellaría competente en materia de protección animal, de acordo co procedemento que se estableza regulamentariamente."

E no artigo 38 dispón que teñen a consideración de infraccións administrativas leves: manter no mesmo recinto ou en vivenda privada máis de cinco animais, incumprindo os requisitos do artigo21.2"

Partindo pois, da dificultade que comportan estas problemáticas e co ánimo de garantir a axeitada protección ás persoas afectadas polas *Síndrome de Diógenes* e de Noé, protexer a saúde pública e prestar os servizos municipais necesarios, dentro do marco xurídico exposto, formulouse aos concellos de máis de 20.000 habitantes de Galicia unha resolución.

Do estudo de cantos informes e datos se lograron incorporar a esta investigación de oficio, obsérvase que as pautas de intervención conxunta de todos os axentes implicados permiten desenvolver unha actuación coordinada que logra resolver en moitas ocasións, eficazmente, estas problemáticas, toda vez que se facilitan os recursos públicos necesarios para asistir ás persoas afectadas de xeito que se recuperen as adecuadas condicións persoais e de habitabilidade na vivenda.

A prevención, o seguimento dos casos e o rexistro dos mesmos se antollan imprescindibles a fin de controlar e mitigar en primeiro lugar, os efectos prexudiciais para a propia saúde, integridade e seguridade das persoas que os padecen e en segundo lugar para o entorno socio comunitario e a veciñanza máis inmediata afectada. A detección precoz dos casos, antes de que se produza risco psicosocial e de saúde, constitúe un reto.

Formuláronse aos concellos dúas resolucións que maioritariamente foron aceptadas polos entes locais.

"Primeira: Para os concellos que a data de recepción desta suxestión non conten con protocolo de actuación ou plan material de intervención, que valoren a conveniencia de aprobar formalmente un protocolo ou dispoñer dun plan material de intervención municipal da abordaxe das problemáticas das persoas afectadas pola "*Síndrome de Diógenes*" e o "*Síndrome de Noé*", no que se recolla a metodoloxía para a prevención e

detección precoz dos casos, se determinen as áreas municipais responsables e as entidades ou administracións públicas implicadas así como os recursos públicos previstos.

Segunda: Que a efectos de acadar unha efectiva análise da casuística, consideren a conveniencia de configurar un rexistro ou base de datos, no que se inclúan os casos diagnosticados, as intervencións realizadas e eventualmente efectúen un seguimento dos resultados acadados a través dos recursos públicos proporcionados."

A data de redacción deste informe tres concellos aínda non contestaron ás suxestións formuladas: Vilagarcía de Arousa, Redondela e O Porriño.

-En xuño, solicitouse á **FEGAMP, que valorara a posibilidade de que no marco das súas capacidades, se elaborara unha guía básica de actuacións e intervencións municipais que servira de apoio e orientación aos seus concellos asociados con poboación inferior aos 20.000 habitantes,** a fin de homoxeneizar protocolos de intervencións municipais e divulgar entre eses entes locais as boas prácticas dos concellos de Galicia que xa os teñen aprobados ou que contan con plans materiais de abordaxe destes casos. Déuselle traslado a ese ente asociativo da totalidade das investigacións de oficio iniciadas no ámbito das sete cidades de Galicia coas resolucións que se formularan así como da investigación relativa aos concellos de máis de 20.000 habitantes coas resolucións que se dirixiran aos concellos. Está actualmente en curso de tramitación.

-Tamén en xuño ao coñecer pola información publicada en distintos medios de comunicación o tráxico **pasamento no interior do seu fogar dunha veciña do Concello de Oroso** de 60 anos de idade que ese mesmo día 4 de xuño ía ser desafiuzada da súa vivenda habitual incoouse unha investigación de oficio.

Solicitouse información ao Concello de Oroso, e á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda (IGVS) que quedaron incorporados a esta investigación de oficio con datas 23 de xuño e 1 de xullo respectivamente e cuxo contido íntegro pódese consultar tanto na páxina web da institución como no apartado IV que segue a continuación.

Valorado o contido do exposto en ditos informes compre significar que:

Primeiro: A situación pola que atravesan as persoas cando van ser desafiuzadas da súa vivenda habitual é dramática e supón un impacto para a súa saúde física e psíquica recoñecida xa en diferentes estudos e investigacións.

Segundo: Na investigación "A saúde das persoas adultas afectadas por un proceso de desafiuzamento", Julia Bolívar Muñoz *et al.* Granada, 2015, tralo traballo de campo efectuado, a análise dos datos e a interpretación dos resultados obtidos, a autora principal pon de manifesto que xa en diversos estudos anteriores, abordouse como se vai agravando a saúde mental segundo se vai avanzando no proceso do desafiuzamento.

Dito estudo incide en que a maioría dos indicadores analizados amosan un peor resultado para as mulleres que experimentan un proceso de desafiuzamento.

O proceso de desafiuzamento na problemática desa veciña de Oroso, foi longo no tempo; así, segundo o oficio que o Xulgado de primeira instancia e instrución de Ordes remitiu a ese concello, a execución hipotecaria instada por "*BTL Spain Residential Acquisitions* S.L.U." iniciouse no ano 2012.

Segundo a investigación citada, "as persoas afectadas polo proceso de desafiuzamento non so se ven sometidas a carencias pola situación de privación material, senón que ademais o risco de perdela vivenda constitúe en si mesmo un evento vital estresante, que impacta na súa saúde física e mental e na propia comunidade". A presencia de desafiuzamentos no barrio, tamén pode impactar na saúde polo deterioro das contornas.

Do mesmo xeito, a investigación de Margalida Gili *et al. "The mental health risks of economic crisis in Spain: evidence from primary care centres, 2006 and 2010".* 2012, ("Os riscos para a saúde mental de crise económica en España: evidencia desde os centros de atención primaria, 2006 y 2010", amosa o incremento da incidencia da depresión, ansiedade, ataques de pánico, abuso de alcohol e bulimia constatado desde os centros de atención primaria.

Terceiro: Dos informes remitidos polo Concello de Oroso, dedúcese, que o ente local dando cumprimento ao deber de colaboración coa Administración de Xustiza, trasladou á Policía Local do concello o oficio recibido o 1 de xuño aos efectos indicados, máis non trasladou dito oficio aos servizos sociais municipais, toda vez que no informe remitido se fai constar literalmente: " o persoal técnico dos servizos sociais comunitarios tiveron coñecemento da situación coa información publicada nos medios de comunicación despois do tráxico suceso".

Esta institución considera acaído, que a fin de facilitar as medidas de protección precisas que axuden a que as persoas que viven o desafiuzamento con vergoña e estigma social acudan á buscar axuda aos servizos que teñen máis próximos; houbera sido convinte, ao tempo que se trasladou o oficio do Xulgado á Policía Local, que se tivera feito o propio aos servizos sociais municipais, para a súa valoración e aos efectos oportunos.

Cuarto: Dito isto, lle lembramos que esta institución asinou un acordo de colaboración co IGVS para o intercambio de información en relación ás persoas afectadas por procedementos de execucións hipotecarias e desafiuzamentos por falta de pagamento das rendas, e en aplicación do mesmo traballa para que nos casos dos desafiuzamentos que coñeza, se poñan a disposición das persoas vulnerables afectadas cantos recursos públicos procedan a fin de que non se produza o feito de que chegada a data do lanzamento as persoas non dispoñan de recurso habitacional algún no momento en que se produza a perda da súa vivenda habitual.

Por outra banda, tamén efectúase mediación coa entidade ou fondo que insta a execución hipotecaria no xulgado, a fin de procurar suspender a data do lanzamento da vivenda que constitúa residencia habitual en tanto non estean tramitados cantos recursos públicos puideran corresponder, tanto a nivel local como autonómico ou ben lograr que se asine un contrato de aluguer social que lles permita continuar co uso da vivenda.

Quinto : A Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración Local de Galicia, no seu artigo 5 dí:"*1. As entidades locais servirán con obxectividade os intereses públicos que se lles encomenden e actuarán de acordo cos principios de eficacia e servicio ós cidadáns, descentralización, desconcentración e coordinación, con autonomía propia e sometemento pleno á lei e ó dereito.*

2. As entidades locais, conforme os criterios de reciprocidade nas súas relacións entre si e coas outras administracións públicas, rexeranse polos principios de colaboración, cooperación, auxilio e respecto ós respectivos ámbitos de competencias."

Sexto: En consideración ao anteriormente exposto, e no contexto actual en que a pandemia do COVID-19 agravou as dificultades con que moitas persoas xa se atopaban á hora de facer fronte ao coste económico do mantemento da vivenda habitual tanto dos pagos do aluguer como das cotas do préstamo hipotecario é polo que esta institución formulou ao Concello de Oroso a seguinte recomendación que foi aceptada totalmente.

"Que no suposto de ter coñecemento de desafiuzamentos de vivenda habitual que afecten á veciñanza do Concello de Oroso, previa valoración técnica polos Servizos Sociais Municipais das circunstancias concorrentes, se practiquen, no seu caso e coa debida presteza, cantas actuacións de auxilio correspondan, a fin de paliar ou mitigar as consecuencias que sofren as persoas en risco ou perda da súa vivenda habitual"

-Outra investigación de oficio incoada no mes de xuño que rematou tamén coa formulación dunha recomendación que foi aceptada polo ente local, veu motivada pola información publicada nos medios de comunicación, que informaban que **nunha vivenda da Avenida da Coruña da cidade de Lugo, un home acumularía decenas de animais e lixo**. Segundo se publicaba, as condicións hixiénicas e sanitarias, tanto do home coma dos animais eran deficientes.

Valorado o contido do exposto nos informes remitidos por ese Concello de Lugo (informe da Policía Local de 10/06/2020; informe dos servizos Sociais de Fingoi de 19/06/2020 e informe de Centro Social María Balteira de xuño do 2021, no ámbito desta intervención de oficio, constatouse que:

Primeiro: A persoa afectada pola problemática de acumulación de obxectos, lixo e animais atopábase xa en xuño do ano 2020 vivindo en condicións de inhabitabilidade e insalubridade, carecendo de subministros básicos como electricidade e auga potable,

descoñecéndose se tiña acceso á saúde pública, e en situación de risco, polo que se puxo en coñecemento do Xulgado.

Segundo: Segundo informara a Policía Local xa en xuño do 2020 (*Informe-Asunto: Vivenda inhabitable con animais no interior*), a vivenda tiña "un estado deplorable, incompatible coa saúde e habitabilidade óptima para vivir en condicións dignas", con "decenas de gatos e cans entre sucidade e lixo"

Terceiro: No informe do Centro Social María Baleira, de xuño do ano en curso, se fai constar que tras a información publicada na prensa se efectuaron pesquisas. O Xulgado procedera con respecto ás decenas de cans e gatos. A situación que presentaba o afectado era moi parecida, sinalan, á que presentaba fai un ano noutro emprazamento.

Cuarto: Esta institución, logo do desenvolvemento dunha investigación de oficio no ámbito das sete cidades de Galicia sobre problemáticas desta natureza, formulara unha resolución a ese Concello de Lugo que se concretaba, entre outros aspectos en:

"Que se valore a conveniencia, de ser o caso, de aprobar formalmente un protocolo de actuación ou que deseñen un plan material de intervención municipal de abordaxe das problemáticas que afectan ás persoas con "Síndrome de Diógenes", no que se podería incluír a prevención e detección precoz destes casos, determinar a área municipal á que se encomenda o impulso inicial e as entidades, ou outras administracións públicas que puideran estar implicadas e as medidas a adoptar no que atinxe á salubridade pública da contorna.

Que a efectos de acadar unha efectiva análise da casuística rexistrada no seu respectivo concello, se valore a conveniencia de configurar un rexistro ou base de datos, no que se inclúan os casos valorados e diagnosticados, as vías de recuperación empregadas para a persoa afectada e eventualmente se efectúe un seguimento dos resultados acadados a través dos recursos públicos proporcionados."

Partindo da complexidade que comporta a problemática que afectaba a este veciño do Concello de Lugo, e co ánimo de protexer a saúde pública e prestar os servizos municipais necesarios, dentro do marco xurídico exposto, formulouse unha recomendación que foi aceptada:

"Que efectúe un seguimento das intervencións que realice ante problemáticas de Síndrome de Diógenes e/ou Síndrome de Noé, a fin de corrixir en canto sexa posible o risco que comporta para as persoas afectadas, o feito de que se cronifiquen os trastornos de acumulación que padecen, considerando, nomeadamente neste caso, que carece de rede de apoio social."

-No mes de setembro iniciouse unha investigación de oficio, xa concluída que centrábase no **pasamento dun home de 42 anos de idade, no interior da súa vivenda na parroquia de Untes no Concello de Ourense.**

Segundo se publicou en diferentes medios, a vivenda se atoparía en condicións de insalubridade con abundancia de lixo e mesmo dificultades de acceso pola acumulación de numerosos obxectos o que motivou a intervención do servizo de bombeiros cara o rescate do corpo sen vida do home. A muller foi trasladada a un centro hospitalario onde quedou ingresada.

A investigación pretendía clarexar feitos e circunstancias do acontecido para poder efectuar una completa valoración da problemática. Toda vez que o Concello de Ourense aceptara a suxestión que no ámbito das sete cidades de Galicia se formulara no ano 2020, lembróuselle ao ente local o que comportaba a mesma.

-Outra queixa de oficio iniciada en setembro abarcou a problemática relativa á **acumulación de decenas de cans nun pendello dunha vivenda de Santiago de Compostela.** Segundo se informaba na prensa atoparíanse, cheos de parasitos, con falta da hixiene, ateigados de excrementos e padecendo diferentes enfermidades. O intenso cheiro e os ladros dos animais alertaron á veciñanza que refería que o problema afectaría á muller residente na vivenda e que levaría anos de evolución.

Solicitouse ao concello informe sobre as comprobacións realizadas no ámbito das súas competencias en relación cos feitos sinalados, as medidas adoptadas ou previstas e cantas outras circunstancias relevantes para a súa completa valoración. O órgano local remitiu ampla documentación que se atopa en curso de valoración.

-Tamén no mes de setembro incoábase outra investigación de oficio, tamén relativa a persoas afectadas pola *Síndrome de Diógenes/Noé* que veu motivada pola información publicada nun xornal, relativa a **dous irmáns sexaxenarios domiciliados na Graña que se atoparían convivindo nunha casa en ruínas ateigada de lixo, con insalubridade e acumulando decenas de cans no Concello de Ferrol.**

O Concello de Ferrol remitiu informe dando conta das diferentes actuacións e intervencións efectuadas e mesmo da remisión de sucesivos informes sobre o caso á Fiscalía que se foron sucedendo no tempo e mesmo reiterados instando intervención xudicial urxente.

A problemática desta muller era nomeadamente complexa por mor da súa falta de vontade para aceptar axuda, desconfianza e hostilidade cara os profesionais, nula conciencia da hixiene e do risco da súa situación para a saúde dela e seguridade e saúde dos veciños.

Xa durante a hospitalización lle foi concedida praza residencial, polo que finalizou a nosa intervención non sen antes comunicarlle ao concello que permaneceríamos vixiantes ao caso.

-Xa noutro ámbito, outra investigación de oficio incoada nese mesmo mes de setembro e xa concluída tiña que ver coa **presenza de roedores nunha rúa do Concello de Betanzos**, da que daba conta un medio de comunicación.

Segundo puidemos coñecer, a problemática producíase no entorno do número 62 da citada rúa, en cuxas inmediacións se atoparía un solar abandonado ateigado de lixo e maleza. A abundancia de roedores alí presentes propiciaba que ascenderan á vivenda dunha veciña a través da terraza, o que obrigaba ás persoas residentes na mesma á pechar as fiestras o que dificultaba a ventilación necesaria, máxime no contexto de pandemia. O Concello remitiu dos informes detallados dando conta das comprobacións realizadas en relación cos feitos sinalados e as medidas que adoptou para solucionar a problemática.

-Outra actuación de oficio tamén iniciada no mes de setembro e na que aínda non se incorporaron a totalidade dos informes solicitados, foi a relativa a **problemática que estaba a padecer unha muller de 76 anos, arrendataria dunha vivenda dun edificio situado no número 10 da rúa Montevideo da cidade da Coruña e máis a súa filla discapacitada**.

Segundo soubemos, en numerosas ocasións se viran obrigadas a contactar coa Policía Local, e mesmo os bombeiros tiveran que intervir por un incendio, máis o problema persistía e a inseguridade lle afectaba tanto a ela como a súa filla polas pelexas, rifas, berros, e cheiros a ouriños e drogas.

Os ruídos e desordes eran constantes tanto durante o día como pola noite o que lles ocasionaba importantes perturbacións e lles impedía o descanso.

Veciñanza da contorna dese edificio, tamén estaría sendo afectada pola problemática desta situación, toda vez que os desordes producíanse non so no indicado edificio, senón tamén nas súas inmediacións, feito que xa denunciaran en reiteradas ocasións.

Solicitouse información ao Concello da Coruña, que foi incorporado, á sociedade propietaria do activo inmobiliario e á Delegación do Goberno en Galicia.

Poucas datas despois, as dúas mulleres asinaron contrato de arrendamento dunha vivenda axeitada as súas circunstancias e mudáronse. As forzas e corpos de seguridade do Estado e máis a Policía Local intensificaron a vixilancia na zona.

-Outra investigación iniciábase no mes de outubro ao coñecer pola información publicada nun medio de comunicación o **pasamento dun home de 57 anos de idade, no interior da súa vivenda nun edificio na Estrada de Castela do Concello de Ferrol**.

Segundo se publicara, a Policía Local, alertada pola veciñanza, atopou o corpo sen vida dun home cuxo pasamento se tería producido xa fai algún tempo e que podería tratarse dun caso compatible co padecemento da *Síndrome de Diógenes*. O Concello de Ferrol remitiu

un informe no que se facía constar que non puideran coñecer sequera a identidade da persoa falecida, cara a coñecer as eventuais actuacións, que no seu caso se practicaran por parte do órgano local polo que procedeuse ao arquivo do expediente

-Noutra queixa de oficio incoada en outubro tras coñecer o **pasamento dun home na súa vivenda en Ferrol** coñecemos a través dun medio de comunicación que acceder ao interior da vivenda fora difícil por atoparse chea de lixo e obxectos inservibles e con fortes cheiros o que induciría a pensar que o home podería padecer *Síndrome de Diógenes*.

O Concello de Ferrol remitiu o informe solicitado no que se fai constar que nos servizos sociais non dispoñían de datos sobre o finado, nin efectuaran intervención social algunha, que nunca acudira a esa unidade de servizos sociais e que non figuraba inscrito no padrón municipal de habitantes; polo que deuse por reproducida a resolución formulada por esta institución na investigación de oficio que no ámbito das sete cidades de Galicia se iniciara relativa á dificultade da abordaxe das problemáticas que afectan a persoas con *Síndrome de Diógenes*, e a resposta proporcionada nese expediente polo Concello de Ferrol e arquivouse.

-Unha queixa de oficio, que aínda continúa en trámite é a relativa a eventuais **dificultades no referente á solicitude e tramitación do Bono de Alugueiro Social,** problemática que coñecemos no transcurso dun acto celebrado na institución o pasado 18 de outubro, no que abordouse de xeito pormenorizado a problemática relacionada coa vivenda.

Este tipo de encontros de traballo, incardínanse nun convenio asinado pola Valedora do Pobo e EAPN-Galicia. En virtude do mesmo tamén participou representación desta institución na Xornada Técnica "Asegurando o dereito a unha vivenda digna, axeitada e accesible en Galicia" celebrada o 30 de setembro. Asistiron ao acto do 18 de outubro, representantes de distintas entidades, que desenvolven diferentes programas de acompañamento a persoas con necesidades residenciais que o precisan polas súas circunstancias sociais.

Con posterioridade, por parte de asociación "Provivienda Galicia", achegouse escrito sintetizando as principais cuestións que expuxeran no encontro polo que solicitouse informe ao IGVS sobre as comprobacións realizadas en relación cos feitos sinalados; sobre as eventuais medidas a adoptar de confirmarse a problemática trasladada por dita asociación; e sobre as demais circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración do obxecto desta actuación de oficio.

Agardamos que dito informe sexa incorporado ao expediente polo que a queixa atópase actualmente en curso de tramitación.

Sobre as diferentes actuacións do oficio tramitadas ante a SAREB relativas aos concellos de Mondoñedo, Poio, Ames e Narón sinalar que xa foron expostas no seu respectivo epígrafe deste informe.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/187/21	Suxestión para que se valore a conveniencia de aprobar formalmente un protocolo ou plan material de intervención municipal da abordaxe das problemáticas das persoas afectadas pola "*Síndrome de Diógenes*" e a "*Síndrome de Noé*", no que se recolla a metodoloxía para a prevención e detección precoz dos casos, se determinen as áreas municipais responsables e as entidades ou administracións públicas implicadas así como os recursos públicos previstos e que a efectos de acadar unha efectiva análise da casuística, considere a conveniencia de configurar un rexistro ou base de datos, no que se inclúan os casos diagnosticados, as intervencións realizadas e eventualmente efectúen un seguimento dos resultados acadados a través dos recursos públicos proporcionados.	Concello de Narón 21/05/2021	Aceptada	Q/187/21
Q/188/21		Concello de Vilagarcía de Arousa 21/05/2021	Pendente	Q/188/21
Q/189/21		Concello de Oleiros 21/05/2021	Aceptada	Q/189/21
Q/190/21		Concello de Arteixo 21/05/2021	Aceptada	Q/190/21
Q/191/21		Concello de Ames 21/05/2021	Aceptada	Q/191/21
Q/192/21		Concello de Carballo 21/05/2021	Aceptada	Q/192/21
Q/193/21		Concello de Culleredo 21/05/2021	Aceptada	Q/193/21
Q/194/21		Concello de Redondela21/05/2021	Pendente	Q/194/21
Q/195/21		Concello de Ribeira 21/05/2021	Aceptada	Q/195/21
Q/196/21		Concello de Cangas 21/05/2021	Aceptada	Q/196/21
Q/197/21		Concello de Cambre 21/05/2021	Aceptada	Q/197/21
Q/198/21		Concello de Marín 21/05/2021	Aceptada	Q/198/21
Q/199/21		Concello de Ponteareas 21/05/2021	Aceptada	Q/199/21
Q/200/21		Concello da Estrada 21/05/2021	Aceptada	Q/200/21
Q/201/21		Concello de Lalín 21/05/2021	Aceptada	Q/201/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/202/21		Concello do Porriño 21/05/2021	Pendente	Q/202/21
Q/6819/21	Recomendación ao Concello de Oroso para que no suposto de que teña coñecemento de desafiuzamentos de vivenda habitual que afecten á veciñanza do concello, previa valoración técnica polos Servizos Sociais Municipais das circunstancias concorrentes, se practiquen, no seu caso e coa debida presteza, cantas actuacións de auxilio correspondan, a fin de paliar ou mitigar as consecuencias que sofren as persoas en risco ou perda da súa vivenda habitual	Concello de Oroso 12/07/2021	Aceptada	Q/6819/21
Q/7007/21	Recomendación dirixida ao Concello de Lugo para que efectúe un seguimento das intervencións que realice ante problemáticas de *Síndrome de Diógenes* e/ou *Síndrome de Noé,* a fin de corrixir en canto sexa posible o risco que comporta para as persoas afectadas, o feito de que se cronifiquen os trastornos de acumulación que padecen, considerando, nomeadamente neste caso, que carece de rede de apoio social	Concello de Lugo 31/08/2021	Aceptada	Q/7007/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/2014/19	Citación dos servizos sociais do concello e posible desafiuzamento	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/03/2021
Q/422/20	Axuda de alugueiro para familia monoparental con fillo con discapacidade	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2021
Q/3996/20	Desafiuzamento	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/08/2021
Q/4987/20	Embargo dos ingresos da Risga por débedas do préstamo hipotecario	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/01/2021
Q/5068/20	Desperfectos nunha vivenda de aluguer de titularidade pública	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/10/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/5105/20	Ruídos e molestias pola bomba de calor dun baixo comercial na súa vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/03/2021
Q/73/21	Embargo da pensión non contributiva polo impago do IBI dun inmoble	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/03/2021
Q/222/21	Inactividade do concello nunha situación de infravivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/12/2021
Q/359/21	Falta de resposta á solicitude de reparación das humidades dunha vivenda de titularidade pública	Admisión-conclusión con actuación positiva	23/03/2021
Q/408/21	Imposibilidade de obter un certificado eléctrico pola falta de ventilación dun garaxe	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/04/2021
Q/779/21	Persistencia das deficiencias de construción dunhas vivendas sociais	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/10/2021
Q/881/21	Desafiuzamento inminente	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/07/2021
Q/1099/21	Desafiuzamento	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/04/2021
Q/6910/21	Desafiuzamento dunha familia sen solución habitacional	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/12/2021
Q/7593/21	Pago de cotas da súa hipoteca tras resolución xudicial anulando o procedemento de execución hipotecaria	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/09/2021
Q/7609/21	Desafiuzamento de persoas discapacitadas	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/10/2021
Q/7789/21	Defectos nun piso de protección pública	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/12/2021
Q/8892/21	Erro administrativo na adxudicación dunha vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/12/2021
Q/8958/21	Solicitude de mediación no aprazamento dun embargo	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/10/2021
Q/9430/21	Falta de pago da renda dun piso en alugueiro de persoas vulnerables	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/12/2021
Q/9573/21	Poxa xudicial de 11 inmobles dun edificio con arrendamentos a familias vulnerables.	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/12/2021
Q/9764/21	Desafiuzamento de 15 familias con arrendamentos	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/12/2021

CORPORACIÓNS LOCAIS E SERVIZOS MUNICIPAIS

I. INTRODUCIÓN

Nesta área de Corporacións Locais e Servizos Municipais, recóllense as actuacións realizadas pola institución ante a Administración local ao longo do ano 2021, coincidindo co segundo ano de pandemia, que creou una situación anómala e extraordinaria cuxas consecuencias vense plasmadas tamén nos problemas referidos nas queixas presentadas polos cidadáns nesta institución.

Proba do exposto é a presentación de queixas relativas a situacións que se viron agravadas coa situación pandémica que estamos a vivir, temas que serán abordados no apartado III, entre os que podemos sinalar:

-Problemas causados como consecuencia das medidas adoptadas para a ampliación de terrazas en tempo de pandemia, é dicir, terrazas situadas en terreos nos que se realizan actividades sen a correspondente autorización, incumprimento do número de cadeiras e mesas autorizadas, contaminación acústica.

-Estado de abandono no que se atopan determinadas fincas e vivendas, provocadas, en moitos casos, polas limitacións de mobilidade causadas pola pandemia.

-Problemas ocasionados polo incremento da utilización de redes sociais municipais.

É necesario tamén neste apartado facer referencia ao " Protocolo de Colaboración" asinado entre a Valedora do Pobo e a FEGAMP para o desenvolvemento de iniciativas de colaboración co obxecto de promover a cooperación entre ambas entidades e desenvolver actividades conxuntas, como remisión de información ou actuación consideradas de interese común e relacionadas co exercicio das súas funcións. Precisamente a colaboración entre esta institución e o Concello de Muros, foi a que logrou habilitar o estacionamento que permitiu a accesibilidade dunha persoa con discapacidade a unha praia, en condicións de igualdade cos demais usuarios, tal como se recolle na ligazón deste expediente (Q/3394/20) no apartado final de resolucións.

A este respecto, cómpre destacar que as 59 resolucións formuladas ás administracións locais –entre recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións–, foron aceptadas integramente nunha elevada proporción. Seguimos a insistir diante das administracións públicas na obriga de que, na tramitación dos expedientes, actúen de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, e nos termos que estimen oportunos, ás solicitudes e peticións que lles sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.

Desde esta institución instase a non utilizar o silencio administrativo como unha forma máis de resolver senón a dar respostas precisas, motivadas, en prazo e con indicación dos recursos que procedan.

Outro ámbito no que emitimos resolucións foi co gallo de amparar os dereitos dos representantes electos nos concello e o respecto aos prazos legais. En particular, salientando que 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, tendo en conta que a solicitude de exercicio deste dereito haberá de ser resolta motivadamente nos cinco días naturais seguintes a aquel no que se houbera presentado. Cando non poda facilitarse a información no momento da notificación da resolución de solicitude da mesma, deberá facilitarse, en calquera caso, nun prazo non superior a dez días.

Nesta mesma liña da actividade de supervisión, insistimos en que, en cumprimento do disposto no artigo 103 da Constitución e a fin de proporcionar unha óptima atención á cidadanía, cando esta exerza o seu dereito a recibir a información que precisa da Administración, esta sexa unha "información útil", preservando o dereito a reclamar contra a administración a través do procedemento de queixas e suxestións sobre o funcionamento dos servizos públicos, facilitando o exercicio deste dereito a través dun sistema multicanle, ofrecendo tanto medios presenciais, como telefónicos e telemáticos de fácil accesibilidade.

Por último, ínstase das administracións locais que en caso de dúbida sobre a interpretación do dereito de participación nos asuntos públicos, esta interpretación sexa sempre en sentido favorable a fin de facilitar o exercicio de dito dereito fundamental, impedindo reaccións que teñan un efecto disuasorio ou desalentador de dito exercicio.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	428		428	
Admitidas	409	95%	409	95%
Non admitidas	19	5%	19	5%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	0		0	

O total das queixas na área de Corporacións Locais e Servizos Municipais no ano 2021 foi de 428, das cales foron admitidas a trámite 409 e non admitidas 19, sendo as principais causas de non admisión, como en anos anteriores, a inexistencia de actuación administrativa previa; a carencia de fundamento ou que a Administración competente na

materia aínda non vira rematado o prazo legal establecido para responder á petición do solicitante.

Cómpre destacar o incremento de reclamantes que tivo lugar no ano 2021, respecto do ano anterior. Así, no ano 2020, foron 377 os reclamantes e neste ano foron 428, é dicir que se incrementaron nun 14%.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	183	45%	183	45%
En trámite	226	55%	226	55%

Así, das 409 queixas admitidas, 226 están en trámite e 183 foron concluídas, tendo en conta que nalgúns casos a intervención desta institución requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisase a situación, comprobase o problema que motivou a queixa e adoptase as medidas adecuadas para resolvelo de xeito positivo.

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2015	1		1	1	0
2027	1	1	2	2	0
2018	4	1	5	2	3
2019	11	2	13	10	3
2020	243	7	250	239	11

Neste terceiro cadro que recolle a situación na que se atopan as queixas presentadas con anterioridade ao ano 2021 e tramitadas no 2021, podemos ver que figuran queixas dos anos 2015, 2017, 2018, 2019 e 2020. Isto obedece a que a demora que se produce nos concellos en relación aos trámites administrativos implica un paralelo retraso na correspondente tramitación da queixa na Valedora do Pobo, provocando constantes e habituais reactivacións de expedientes xa concluídos, coa conseguinte dilación no tempo.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. QUEIXAS RELACIONADAS COA ORGANIZACIÓN E RÉXIME XURÍDICO DAS CORPORACIÓNS LOCAIS

Dentro deste primeiro apartado destacan, como en anos anteriores, as queixas presentadas por falta de información sobre asuntos municipais, falta de contestación en prazo ou, sinxelamente, falta de contestación a solicitudes presentadas polos cidadáns.

Centrándonos neste primeiro apartado cumpre destacar que o marco xurídico vixente configura un sistema de garantías do cidadán na súa relación coa Administración que descansa sobre mecanismos de participación dos cidadáns, cuxa finalidade responde a facer compatible a actuación eficaz da Administración co exercicio dos dereitos dos cidadáns e, en consecuencia, ese sistema debe responder á súa propia natureza garantista, o que implica a necesidade de resolver expresamente, como regra xeral, as solicitudes e recursos que se formulen e que esa resolución estea motivada e notificada aos interesados con indicación de se é ou non definitiva na vía administrativa e recursos e prazos que procedan para interpoñelos.

Así, se a persoa interesada utiliza o dereito de petición ante o concello, este ten a obriga de acusar recibo de cada petición que presente comunicándollo ao interesado dentro dos dez días seguintes á súa recepción.

No caso de que proceda a declaración de inadmisibilidade do pedido, tal decisión será sempre motivada e deberá acordarse e notificarse ao peticionario nos corenta e cinco días hábiles seguintes ao de presentación do escrito de petición.

Si o concello considera que o contido dalgún escrito presentado non atopa encaixe no dereito de petición, entón a declaración de inadmisión da petición deberá indicar expresamente as disposicións a cuxo amparo deba substanciarse. Nestes casos os escritos serán tramitados, en principio e con carácter xeral, conforme ao previsto na Lei 39/2015, de 1 de outubro do procedemento administrativo común das administracións públicas, na que tamén se establece a obriga de contestar expresamente.

Destacar tamén que cando o interesado presente un escrito solicitando que se lle facilite unha determinada información municipal que obra nos arquivos ou rexistros do concello , está exercendo o dereito contemplado no artigo 13 d) da xa referida Lei 39/2015, así como nos artigos 12 e seguintes da Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e nos artigos 207 e 231 do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais, aprobado polo Real Decreto 2568/1986, de 28 de novembro.

En calquera caso, a Administración está obrigada a responder ao cidadán que acude a ela debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que ademais sexa unha reposta directa, rápida, exacta e legal, fundada en tempo e forma adecuada ao procedemento que

corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo elo con prontitude e sen demoras inxustificadas.

O dereito á información é un dereito fundamental para a defensa dos dereitos da cidadanía e o dereito da cidadanía a unha Administración eficaz depende, na maioría dos casos, da adaptación dos medios materiais e humanos ás obrigacións derivadas da lei.

Partindo, pois, destas premisas, para aplicar a normativa que necesariamente obriga á cidadanía a información que dende a Administración se facilite para poder cumprir a mesma ten que ser comprensible e de acceso fácil, de maneira que o principio de accesibilidade o sexa para todos.

Non se trata de cumprir formalmente con informar, senón que a información cumpra coa finalidade perseguida e, evidentemente, coa eficacia, sendo este o elemento clave a ter en conta por calquera Administración. A seguridade xurídica para a cidadanía depende, en todo caso, dunha resposta concreta, eficaz e áxil de calquera Administración.

Englobando todo o exposto, esta institución formulou, por exemplo, ao Concello de Culleredo o seguinte recordatorio de deberes legais:

"Que as solicitudes e peticións formulada polos cidadáns sexan contestadas expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos e dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, tendo en conta que si a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil."

2. QUEIXAS RELACIONADAS CO ESTATUTO DOS MEMBROS DAS CORPORACIÓNS LOCAIS

Neste segundo apartado inclúense, entre outras, queixas presentadas por membros das corporacións locais relacionadas coa celebración de plenos, proporción de medios aos grupos da oposición, utilización de redes sociais municipais ou co cumprimento da legalidade na constitución do consello de administración dunha emisora de radio municipal.

Dentro da temática das queixas incluídas neste apartado, podemos sinalar, quizais por ser máis novidosas, as presentadas pola utilización partidista das páxinas web municipais ou a problemática xurdida na utilización das redes sociais municipais como Facebook ou Twitter.

O artigo 70.bis.3 da Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases de réxime local, establece que:

> *"Así mesmo as Entidades Locais e, especialmente, os concellos, deberán impulsar a utilización interactiva das tecnoloxías da información e a comunicación para facilitar a participación e a comunicación coa veciñanza, para a presentación de documentos e*

para a realización de trámites administrativos, de enquisas e, no seu caso, de consultas cidadáns".

As redes sociais foron creadas como plataformas que permiten compartir información, coñecementos e opinións mediante comunidades de persoas que se unen a través de internet con intereses comúns. Trátase de aplicacións web que fan posible crear e transmitir facilmente contidos de diversa índolle.

Tendo en conta que a razón de ser dun concello é a prestación dun servizo público de calidade, para acadar este obxectivo, as redes sociais sitúanse como unha nova canle de comunicación bidireccional, sendo, polo tanto, un medio para interactuar e informar á veciñanza que permite ter unha relación próxima e inmediata, complementando outras canles de comunicación da institución (atención telefónica, presencial) .

O uso das redes sociais pola Administración local estase a revelar como un potente instrumento de relación entre a administración e a cidadanía, sendo un medio de comunicación gratuíto, un sistema de escoita e proximidade, unha forma máis de facer partícipe á veciñanza da vida do concello, un sistema de información e unha forma de fomentar a creatividade do servizo.

A diferencia dos medios tradicionais, onde as mensaxes eran unidireccionais, as redes sociais consolídanse como fonte directa de información municipal para o cidadán e os medios de comunicación social e, ao mesmo tempo, instrumento de participación da veciñanza.

Pero a pesares do gran despregue da presenza institucional nas redes que se ten producido nos últimos anos, especialmente nestes dous anos de pandemia, son numerosas as entidades locais que veñen utilizando ditas redes sen a existencia de ningunha previsión que dea soporte ao seu uso.

Dita ausencia de regulación, así como a falta de profesionais que xestionen as redes nos concellos, poden provocar disfuncións na súa xestión e controversia en relación co uso que o correspondente equipo de goberno fai das mesmas .

Dende esta institución, entendemos que a fin de evitar esas disfuncións e controversias, sería necesario que os concellos adoptasen un regulamento que determine as normas de xestión das redes, garantindo que o uso destas teña por obxecto difundir información veraz de servizo público e non sexa un instrumento partidista que poida vulnerar os dereitos de participación política dos membros da corporación.

Ademais o uso das redes sociais como medio de difusión de ideas e información terá que ter en conta os pronunciamentos xurisprudenciais e do Tribunal Constitucional en relación coa protección dos dereitos á información, expresión, honor, intimidade e imaxe, debendo velar por un uso responsable das redes evitando comentarios inxuriosos, ou que conteñan datos persoais, ou vulneren dereitos de propiedade intelectual nos termos previstos nas normas de uso de cada rede social.

A utilización das redes sociais por parte da Administración Local en ningún caso poden ter como obxecto destacar os logros de xestión ou os obxectivos acadados polo equipo de goberno de acordo co establecido no artigo 4 da Lei 29/2005, de 29 de decembro de

publicidade e comunicación institucional que na súa exposición de motivos recolle que a dualidade entre a natureza política e executiva da acción gobernamental debe manterse en esferas comunicativas separadas. A valoración, o xuízo e a información de carácter político teñen as súas propias canles e non deben mesturarse coa actividade comunicativa que, ordenada e orientada á difusión dunha mensaxe común, emprende a Administración para dar a coñecer á veciñanza os servizos que presta e as actividades que desenvolve.

Por estes motivos, os concellos deben ser extremadamente escrupulosos nas publicacións que realizan nas redes sociais a través do perfil institucional procurando que estas, en caso de referirse a actuacións que se están a levar a cabo, sirvan aos seus destinatarios lexítimos, que son os cidadáns e non quen as promove.

A publicidade e a comunicación institucional deben estar ao estrito servizo das necesidades e intereses dos cidadáns, facilitar o exercicio dos seus dereitos e promover o cumprimento dos seus deberes e non deben perseguir obxectivos inadecuados ao bo uso dos fondos públicos.

Nesta materia cabe destacar dúas actuacións levadas a cabo pola institución referidas, a primeira delas, a un bloqueo no Facebook municipal dun concello, no que esta institución formulou ao correspondente concello unha suxestión para que valorase a posibilidade de elaborar unha "guía de usos e estilo" nas redes sociais do concello. Respecto da utilización partidista das páxinas web municipais, esta institución formulou tamén unha recomendación para que:

> *"*Dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia da aprobación polo Pleno da Corporación dunhas normas reguladoras do uso dos perfís institucionais do Concello nas redes sociais que velen para que as publicacións que se realicen polo Concello teñan por obxecto difundir informacións veraces e de servizo público dende o rigor e a neutralidade política, evitando recorrer á crítica partidista e ao ensalzamento dos logros de xestión ou dos obxectivos acadados polas autoridades e que a xestión que se leve a cabo dos perfís institucionais que ten o Concello nas distintas redes sociais se axuste ás normas reguladoras que, no seu caso, se aproben polo Pleno da Corporación*".*

3. QUEIXAS RELACIONADAS CON BENS E SERVIZOS PÚBLICOS

Neste terceiro e último apartado destacan queixas presentadas en materia de limpeza viaria, recollida de residuos urbanos, ubicación de colectores de lixo, abastecemento de auga potable e servizo de sumidoiros, problemas causados como consecuencia das medidas adoptadas para a ampliación de terrazas en tempo de pandemia (terrazas situadas en terreos nos que se realizan actividades sen a correspondente autorización, incumprimento do número de cadeiras e mesas autorizados, contaminación acústica), estado de abandono no que se atopan determinadas fincas e vivendas, provocadas, en moitos casos, polas limitacións de mobilidade causadas pola pandemia.

Entre as actuación levadas a cabo nestas materias, cabe destacar as seguintes:

Respecto das terrazas situadas en terreos nos que se realizan actividades sen a correspondente autorización formulouse unha recomendación para que o concello procedese a adoptar as medidas e actuacións necesarias para poñer fin a ditas actividades ou adecuar as mesas e cadeiras ao recollido na correspondente autorización, incluíndo, se procede, a incoación do correspondente expediente sancionador.

Respecto da contaminación acústica tamén se formularon recomendacións a fin de que, comprobados os feitos, se adoptasen, se fose necesario, as medidas adecuadas e razoables dentro dos límites tolerables de conformidade coas ordenanzas municipais.

Respecto do estado de abandono no que se atopan determinadas fincas e vivendas, foron varios os recordatorios de deberes legais formulados no seguinte sentido:

> *"No caso de que os propietarios de bens inmobles non realicen as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes sinalados no artigo 135 da Lei do solo de Galicia, o concello ditará, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, as correspondentes ordes de execución que obriguen ao seu cumprimento, procedendo, en caso de incumprimento, á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas ou á execución subsidiaria".*

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/741/20	Recomendación dirixida ao Concello de Mondariz para que no exercicio das competencias propias atribuídas pola Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, se leven a cabo as actuacións concretas, específicas e necesarias a fin de comprobar as actuacións denunciadas e a posible repercusión das mesmas nas condicións mínimas de salubridade esixibles.	Concello de Mondariz 04/01/2021	Aceptada Totalmente	Q/741/20
Q/3123/20	Recomendación dirixida ao Concello de Ribadeo para que no exercicio das competencias propias (contaminación acústica e policía local) atribuídas pola Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, se leven a cabo as actuacións concretas, específicas e necesarias a fin de comprobar as actuacións relativas á contaminación acústica denunciadas e, no seu caso, adoptar as medidas oportunas, así como reforzar os controis e vixilancia que, eventualmente, realiza a Policía Local	Concello de Ribadeo 04/01/2021	Aceptada totalmente	Q/3123/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4186/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cabanas para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Cabanas 08/01/2021	Aceptada totalmente	Q/4186/20
Q/3396/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Moaña para que conteste expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Moaña 26/01/2021	Aceptada totalmente	Q/3396/20
Q/4854/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Arzúa para que na tramitación dos expedientes, y neste caso en concreto, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Arzúa 02/02/2021	Aceptada totalmente	Q/4854/20
Q/19011/18	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pazos de Borbén para que na tramitación dos expedientes e neste caso en concreto, actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos na Constitución estando obrigado a ditar resolución expresa e a notificala nos prazos legalmente previstos	Concello de Pazos de Borbén 01/02/2021	Aceptada	Q/19011/18

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/3677/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mondariz Balneario para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Mondariz-Balneario 19/02/2021	Aceptada	Q/3677/20
Q/4809/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Santa Comba para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, e nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no se defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Santa Comba 04/03/2021	Aceptada	Q/4809/20
Q/4967/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oia para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificar a resolución dos recursos de reposición no prazo dun mes	Concello de Oia 04/03/2021	Aceptada totalmente	Q/4967/20
Q/4884/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de A Guarda para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificar a resolución dos recursos de reposición no prazo dun mes.	Concello de A Guarda 15/03/2021	Aceptada totalmente	Q/4884/20
Q/4544/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oleiros para que na tramitación dos s expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificar a resolución dos recursos de reposición no prazo dun mes.	Concello de Oleiros 18/03/2021	Aceptada totalmente	Q/4544/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4895/20	Recomendación dirixida ao Concello de Ames para que nos casos de terrazas situadas en espazo de terreo particular nas que se estean realizando actividades sen a correspondente autorización, se proceda por parte do concello a adoptar as medidas e actuacións necesarias para poñer fin a ditas actividades, incluíndo, se procede, a incoación do correspondente expediente sancionador	Concello de Ames 25/03/2021	Aceptada totalmente	Q/4895/20
Q/17/20	Recomendación dirixida ao Concello de Cambre para que, no caso de dúbida sobre a interpretación do dereito de participación nos asuntos públicos, esta interpretación sexa sempre en sentido favorable a fin de facilitar o exercicio de dito dereito fundamental, impedindo reaccións que teñan un efecto disuasorio ou desalentador de dito exercicio.	Concello de Cambre 30/03/2021	Aceptada totalmente	Q/17/20
Q/4277/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Culleredo para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Culleredo 30/03/2021	Aceptada totalmente	Q/4277/20
Q/310/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de A Estrada para facilite aos cidadáns a información urbanística que soliciten no exercicio do dereito que lles está recoñecido nesta materia, conforme ao artigo 5 do texto refundido da Lei do solo e rehabilitación urbana, aprobado polo Real Decreto Lexislativo 7/2015, de 30 de outubro.	Concello de A Estrada 06/04/2021	Aceptada totalmente	Q/310/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/425/21	Recomendación dirixida ao Concello de Lousame para que, en cumprimento do disposto no artigo 103 da Constitución e a fin de proporcionar unha óptima atención á cidadanía, cando esta exerza o seu dereito a recibir a información que precisa da Administración, esta sexa unha "información útil" e facilitarlle o dereito a poder reclamar contra a administración, a través do procedemento de queixas e suxestións sobre o funcionamento dos servizos públicos, facilitado o exercicio deste dereito a través dun sistema multicanle, ofrecendo tanto medios presenciais, como telefónicos e telemáticos de fácil accesibilidade.	Concello de Lousame 23/04/2021	Aceptada	Q/425/21
Q/5385/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Gondomar para que os plenos ordinarios da Corporación se celebren todos os primeiros xoves de cada mes. O Pleno celebra sesión extraordinaria cando así o decida o Presidente ou o solicite a cuarta parte, cando menos, do número legal de membros da Corporación, sen que ningún concelleiro poda solicitar máis de tres anualmente. Neste último caso, a celebración do mesmo non poderá demorarse por máis de quince días hábiles dende que fora solicitada.	Concello de Gondomar 03/05/2021	Aceptada totalmente	Q/5385/20
Q/3394/20	Recomendación dirixida ao Concello de Muros para que se leven a cabo os "axustes razoables" e, consecuentemente, as oportunas actuacións a fin de habilitar unha praza de estacionamento para discapacitados que permita a accesibilidade de XXXXXX á Praia de Espadanal (Concello de Muros) de forma análoga aos demais membros da sociedade	Concello de Muros 04/05/2021	Aceptada totalmente	Q/3394/20
Q/793/21	Recomendación dirixida ao Concello de Marín para que se proceda a comprobar a realidade dos feitos denunciados e, no seu caso a duración e a intensidade do son das campás da parroquia, adoptando, se fose necesario, as medidas adecuadas e razoables dentro dos límites tolerables de conformidade coas ordenanzas municipais e os usos locais.	Concello de Marín 11/05/2021	Aceptada	Q/793/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/2912/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Sada referido a que 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, tendo en conta que a solicitude de exercicio deste dereito haberá de ser resolta motivadamente nos cinco días naturais seguintes a aquel no que se houbera presentado. Cando non poda facilitarse a información no momento da notificación da resolución de solicitude da mesma, deberá facilitarse, en calquera caso, nun prazo non superior a dez días.	Concello de Sada 31/05/2021	Aceptada totalmente	Q2912/20
Q/4827/20	Recomendación dirixida ao Concello de Narón para que dentro do ámbito da autonomía local, se valore a procedencia da aprobación polo Pleno da Corporación dunhas normas reguladoras do uso dos perfís institucionais do Concello nas redes sociais que velen para que as publicacións que se realicen polo Concello teñan por obxecto difundir informacións veraces e de servizo público dende o rigor e a neutralidade política, evitando recorrer á crítica partidista e ao ensalzamento dos logros de xestión ou dos obxectivos acadados polas autoridades e que a xestión que se leve a cabo dos perfís institucionais que ten o Concello nas distintas redes sociais se axuste ás normas reguladoras que, no seu caso, se aproben polo Pleno da Corporación	Concello de Narón 31/05/2021	Aceptada totalmente	Q4827/20
Q/332/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Consorcio de Augas do Louro para que na tramitación dos expedientes deberá actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Consorcio de Augas de Louro 03/06/2021	Aceptada	Q/332/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/388/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Pontedeume para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificar a resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Concello de Pontedeume 09/06/2021	Aceptada totalmente	Q/388/21
Q/996/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Oia no sentido de que o concello está obrigado a facilitar aos cidadáns a información urbanística que soliciten no exercicio do dereito que lles está recoñecido nesta materia, conforme ao artigo 5 do texto refundido da Lei do Solo e Rehabilitación Urbana, aprobado por Real Decreto Lexislativo 7/2015, de 30 de outubro.	Concello de Oia 16/06/2021	Aceptada totalmente	Q/996/21
Q/773/21	Recomendación dirixida ao Concello de Rianxo para que se teña en conta a solicitude presentada pola reclamante , dado que, a falta de resolución expresa e en prazo ou, no seu caso a falta de transmisión de información de forma eficaz, por parte da Administración, provocoulle unha situación desfavorable.	Concello de Rianxo 18/06/2021	Aceptada	Q/773/21
Q/5385/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Gondomar para que os plenos ordinarios da Corporación se celebren todos os primeiros xoves de cada mes. O Pleno celebra sesión extraordinaria cando así o decida o Presidente ou o solicite a cuarta parte, cando menos, do número legal de membros da Corporación, sen que ningún concelleiro poda solicitar máis de tres anualmente. Neste último caso, a celebración do mesmo non poderá demorarse por máis de quince días hábiles dende que fora solicitada.	Concello de Gondomar 23/07/2021	Aceptada totalmente	Q/5385/20
Q/1093/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Fisterra para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Fisterra 28/07/2021	Aceptada totalmente	Q/1093/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/6563/21	Suxestión dirixida o Concello de Arteixo para que incorpore ás tarifas de subministro de auga potable unha resposta axustada á situación de perda de auga por fuga, avaría ou defecto de construción ou conservación das instalacións interiores	Concello de Arteixo 29/07/2021	Aceptada parcialmente	Q/6563/21
Q/333/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Ames para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas.	Concello de Ames 02/09/2021	Aceptada totalmente	Q/333/21
Q/4403/20	Recomendación dirixida ao concello da Estrada para que, de acordo co establecido no artigo 336 del Decreto 143/2016, de 22 de setembro, impulse a execución subsidiaria da limpeza da maleza e se realicen os trámites oportunos para levala a cabo, utilizando as medidas previstas legalmente e así poder arranxar a situación de perigo e evitar males maiores con motivo da situación denunciada.	Concello de A Estrada 06/09/2021	Aceptada totalmente	Q/4403/20
Q/7002/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Carballo para que dea contestación expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas e dentro dos prazos previstos na lexislación.	Concello de Carballo 06/09/2021	Pendente	Q/7002/21
Q/1133/21	Suxestión dirixida ao Concello de Ribeira para que se intensifique a vixilancia policial, a fin de que se cumpra a prohibición de aparcar no aceso ao camiño que conduce á parcela do reclamante, así como comprobar a idoneidade da colocación actual do valado perimetral, valorando a posibilidade de separar un pouco o valado para permitir o aceso a dito camiño.	Concello de Ribeira 17/09/2021	Aceptada totalmente	Q/1133/21
Q/3123/20	Suxestión dirixida ao Concello de Ribadeo para que se intensifique a vixilancia policial na zona dun polideportivo, valorando a posibilidade de levar a cabo as actuacións procedentes no suposto de observar comportamentos incívicos y/o ruídos excesivos, provocados polos usuarios do mesmo	Concello de Ribadeo 21/09/2021	Aceptada totalmente	Q/3123/20
Q/6725/21	Suxestión dirixida dirixido ao concello de Cangas do Morrazo para valorar o reintegro de cotas da piscina municipal por motivos médicos comprobados e xustificados.	Concello de Cangas 22/09/2021	Non aceptada	Q/6725/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/6228/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Arzúa para que. Cumpra o disposto no regulamento interno respecto da constitución e funcionamento do Consello de Administración da emisora de radio municipal de Arzúa,	Concello de Arzúa 23/09/2021	Aceptada totalmente	Q/6228/21
Q/298/21	Recordatorio de deberes legais ao concello de Pontecesures para que no caso de que os propietarios de bens inmobles, non realicen as actuacións necesarias previstas no artigo 135 da Lei do solo de Galicia, o concello dite, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, as correspondentes ordes de execución que obriguen ao seu cumprimento, procedendo, en caso de incumprimento, á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas ou a execución subsidiaria" .	Concello de Pontecesures 27/09/2021	Aceptada	Q/298/21
Q/708/21	Recordatorio de deberes legais ao concello de Ponte Caldelas para que conteste expresamente e por escrito, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos legalmente previstos . Igualmente recordámoslle que o prazo para ditar resolución expresa nos expedientes de responsabilidade patrimonial, é de seis meses, dende o inicio do procedemento.	Concello de Ponte Caldelas 29/09/2021	Aceptada totalmente	Q/708/21
Q/695/21	Recordatorio de deberes legais ao concello de Vilar de Barrio para que conteste expresamente e por escrito, dentro dos prazos legalmente previstos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas	Concello de Vilar de Barrio 30/09/2021	Pendente	Q/695/21
Q/5133/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Culleredo para que as solicitudes e peticións formulada polos cidadáns sexan contestadas expresamente, por escrito, e dentro dos prazos legalmente previstos tendo en conta que si a petición contén unha solicitude de información, esa información deberá ser concreta, eficaz e áxil.	Concello de Culleredo 14/10/2021	Aceptado	Q/5133/21
Q/269/21	Suxestión dirixida ao Concello de Bande para valore a posibilidade de elaborar unha "guía de usos e estilo" das redes sociais do Concello de Bande.	Concello de Bande 25/10/2021	Aceptada	Q/269/21
Q/5227/20	Recomendación para que, por parte do Concello de Castro Caldelas se informe ao reclamante sobre as accións de seguridade, de saneamento do terreo e da reparación de danos, a fin de eliminar a situación de grave risco para as persoas que viven na casa así como para as persoas que transiten polo camiño posterior a dita vivenda	Concello de Castro Caldelas 26/10/2021	Pendente	Q/5227/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7112/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Ames para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no el artigo 103 da Constitución estando obrigado a ditar e notificar a resolución dos recursos de reposición no prazo dun mes	Concello de Ames 26/10/2021	Aceptada totalmente	Q/7112/21
Q/6881/21	Recomendación dirixida ao concello de San Cibrao das Viñas para que se leven a cabo , con urxencia, Todas as actuacións que sexan necesarias a fin de situar a farola obxecto da queixa e que a mesma cumpra a súa función de alumear o camiño.	Concello de San Cibrao das Viñas 27/10/2021	Aceptada totalmente	Q/6881/21
Q/973/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Valga para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos e no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na a lexislación específica ou, no seu defecto, nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Valga 28/10/2021	Aceptada	Q/973/21
Q/7346/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Cambre para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto, nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, así como a Recomendación de que cando o cidadán exerza o seu dereito a recibir información que precisa da Administración, esta sexa clara, sinxela e transparente, que cumpra coa finalidade perseguida e, evidentemente, coa correspondente eficacia e seguridade xurídica, o que se podería resumir como unha "información útil".	Concello de Cambre 28/10/2021	Aceptada	Q/7346/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7830/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Samos para a prestación dos servizos de limpeza viaria, aceso aos núcleos de poboación e pavimentación das vías públicas e Recomendación para que por parte do Concello se leven a cabo, con urxencia, todas as actuacións que sexan necesarias co fin de garantir o mantemento e limpeza adecuados da estrada que comeza no km 19,200 da LU-P–5601.	Concello de Samos 05/11/2021	Pendente	Q/7830/21
Q/733/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao concello de Oza-Cesuras sobre a obriga de remitir a todos os concelleiros, as actas das sesións da Xunta de Goberno Local no prazo de dez días , remisión que deberá facerse polos medios previstos para a práctica de notificacións na la Lei 39/2015, de 1 de outubro do procedemento administrativo común das administracións públicas.	Concello de Oza-Cesuras 10/11/2021	Aceptada	Q/733/21
Q/6830/21	Recomendación dirixida ao Concello de Ares para que se proceda a comprobar a realidade dos feitos denunciados, adoptando, se fose necesario, as medidas adecuadas e razoables dentro dos límites tolerables de conformidade coa normativa vixente aplicable.	Concello de Ares 12/11/2021	Pendente	Q/6830/21
Q/6936/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Fisterra para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto, nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas	Concello de Fisterra 12/11/2021	Pendente	Q/6936/21
Q/8816/21	Suxestión dirixida ao Concello de Poio para que se proceda a ditar e notificar unha resolución expresa sobre a solicitude de cambio de situación dos colectores, con indicación expresa dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de Poio 17/11/2021	Aceptada	Q/8816/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/8863/21	Recomendación dirixida ao concello de Vilagarcía de Arousa para que, por parte do concello, se leven a cabo as actuacións necesarias para comprobar as circunstancias e por parte de quen se levou a cabo a instalación dos ferros oxidados na zoa acoutada para o baño que permanecen instalados na praia de Compostela e se comprobe, no seu caso, a legalidade da mesma, procedendo, se fose necesario, á adopción das medidas para a reposición da legalidade e das condicións de saúde e salubridade de dita praia.	Concello de Vilagarcía de Arousa 17/11/2021	Pendente	Q/8863/21
Q/7751/21	Suxestión dirixida ao concello de Pontevedra para que proceda a ditar e notificar unha resolución expresa sobre a solicitude de cambio de situación duns colectores e renovación dos mesmos, con indicación expresa dos recursos que procedan contra dita resolución	Concello de Pontevedra 01/12/2021	Aceptada	Q/7751/21
Q/8786/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Verea para que, no caso de que os propietarios de bens inmobles non realicen as actuacións necesarias para dar debido cumprimento aos deberes sinalados no artigo 135 da Lei do solo de Galicia, o Concello dite, nos termos previstos no artigo 136 da citada Lei, as correspondentes ordes de execución que obriguen ao seu cumprimento, procedendo, en caso de incumprimento, á execución forzosa mediante a imposición de multas coercitivas ou á execución subsidiaria.	Concello de Verea 01/12/2021	Aceptada totalmente	Q/8786/21
Q/7784/21	Recordatorio de deberes legais para que o Concello de Cabana de Bergantiños na tramitación dos seus expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 de la Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto, nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.	Concello de Cabana de Bergantiños 14/12/2021	Pendente	Q/7784/21
Q/4130/20	Suxestión dirixida ao Concello de Láncara para que se proceda a ditar e notificar á reclamante unha resolución expresa sobre l solicitude de falta de subministro eléctrico dunha luminaria do alumeado público, con indicación expresa dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de Láncara 17/12/2021	Pendente	Q/4130/20

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/4880/20	Recomendación dirixida ao Concello de Sada para que na tramitación dos expedientes actúe de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución e neste caso en concreto, proceda á tramitación e resolución do expediente de investigación aberto en relación ao motivo da queixa presentada pola reclamantes, nos prazos legalmente previstos, facilitando a oportuna información á interesada.	Concello de Sada 17/12/2021	Pendente	Q/4880/20
Q/1092/21	Suxestión dirixida ao Concello de As Pontes para que se leven a cabo todas as actuacións que sexan necesarias a fin de comprobar o cumprimento do disposto no artigo 6 da Ordenanza municipal reguladora da protección dos camiños e vías públicas municipais dese concello.	Concello de As Pontes de García Rodríguez 17/12/2021	Aceptada	Q/1092/21
Q/8779/21	Suxestión dirixida ao Concello de Paderne para que proceda a ditar e notificar á reclamante unha resolución expresa con indicación dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de Paderne 17/12/2021	Aceptada	Q/8779/21
Q/7772/21	Suxestión dirixida ao Concello de Brión para que valore a procedencia da realización das reparacións que sexan necesarias para o acondicionamento de todas as vías ás que se refire o reclamante no seu escrito de queixa e no suposto de non poder proceder nos termos expostos, se proceda a ditar e notificar ao reclamante unha resolución expresa con indicación dos recursos que procedan contra dita resolución.	Concello de Brión 27/12/2021	Aceptada	Q/7772/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/5887/19	Falta de entrega e acceso á información sobre as actas da Xunta de Goberno Local e os plenos no Concello de Mondoñedo	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/09/2021
Q/3376/20	Incumprimento da normativa sobre saneamento e augas residuais e inactividade do Concello de Pontevedra	Admisión-conclusión con actuación positiva	05/10/2021
Q/3753/20	Falta de resposta do Concello de A Guarda a tres escritos rexistrados e reunión co responsable de Tráfico do concello	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/06/2021
Q/4628/20	Falta de limpeza dun corredor verde entre dúas rúas en Mesoiro, na Coruña	Admisión-conclusión con actuación positiva	11/01/2021
Q/4731/20	Falta de accesibilidade a vehículos e peóns nun núcleo do Concello de Sarria	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/09/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/4934/20	Irregularidades no cambio dun tendido eléctrico con cable sobre a súa propiedade	Admisión-conclusión con actuación positiva	20/04/2021
Q/5120/20	Falta de resolución polo Concello de Vilar de Barrio dunha solicitude de empadroamento	Admisión-conclusión con actuación positiva	03/03/2021
Q/5134/20	Inactividade do Concello de Gondomar nun expediente de responsabilidade patrimonial	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/11/2021
Q/5136/20	Falta de resposta do Concello de Vilar de Barrio a solicitudes de información sobre expedientes de obras	Admisión-conclusión con actuación positiva	18/05/2021
Q/5226/20	Falta de resposta do Concello de Ribeira a unha reclamación sobre un camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/04/2021
Q/5374/20	Falta de resposta do Concello de A Pobra do Caramiñal á solicitude de copia das actas dos plenos	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/03/2021
Q/139/21	Falta de cobro de dietas por asistencias a plenos e comisións de concelleiros no Concello de Coristanco	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/03/2021
Q/723/21	Falta de resposta do Concello de Redondela a un escrito solicitando informe sobre a colaboración prestada por un policía xubilado do Corpo Nacional de Policía	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/04/2021
Q/784/21	Non devolución dunha taxa por dereitos de exame ingresada fóra de prazo por erro no Concello de Vilagarcía de Arousa	Admisión-conclusión con actuación positiva	19/05/2021
Q/787/21	Falta de resposta do Concello de Ferrol a unha solicitude de devolución de ingresos indebidos	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/06/2021
Q/1004/21	Cobro dunha taxa por un proceso selectivo no Concello de Abegondo sen teren ordenanza fiscal	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/07/2021
Q/1094/21	Solicitude de devolución de taxas non respondida polo Concello de Teo	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/06/2021
Q/1173/21	Falta de poda dunha árbore con inmisión de ramas na súa casa	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/07/2021
Q/1261/21	Falta de resposta do Concello de Lugo a unha reclamación de devolución de ingreso indebido por cambio da titularidade do contrato de auga	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/12/2021
Q/6520/21	Danos na súa propiedade polas plantacións dunha finca con afección a un camiño público no Concello de Lobios	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/06/2021
Q/6841/21	Falta de adecuada conservación dunha estrada no Lugar de Pedreira no concello de Cangas	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/09/2021
Q/7289/21	Falta de resposta a unha solicitude ante o Concello de Pontevedra	Admisión-conclusión con actuación positiva	01/12/2021
Q/7508/21	Falta de resposta ás alegacións ao inventario de camiños públicos no Concello de Pantón	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/12/2021
Q/8054/21	Desatención e falta de información por parte dunha traballadora do Concello de O Pino	Admisión-conclusión con actuación positiva	01/12/2021
Q/8864/21	Actividade de almacén de construción sen licenza no Concello de Arteixo	Admisión-conclusión con actuación positiva	27/12/2021
Q/8906/21	Falta de acceso á información pública no Concello de Curtis	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/11/2021
Q/9253/21	Falta de resposta de escritos presentados ante o presidente da entidade menor de Berán, Concello de Leiro	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/12/2021

TRANSPARENCIA

I. INTRODUCIÓN

O acceso á información en poder das administracións e doutros suxeitos obrigados, é dicir, a transparencia, relaciónase directamente co dereito fundamental a recibir libremente información (artigo 20.1.d da Constitución).

O réxime xurídico da transparencia establécese na Lei 19/2013, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (LTAIPBG), básica na súa maior parte, e a Lei galega 1/2016, de transparencia e bo goberno (LGTBG).

O obxectivo da normativa en materia de transparencia é someter a escrutinio a acción dos responsables públicos, coñecer como se toman as decisións públicas, como se manexan os fondos públicos, e baixo que criterios actúan as institucións públicas.

Dada a relevancia democrática da transparencia, a Valedora do Pobo dedica unha das súas áreas á supervisión das administracións galegas á hora de aplicar as citadas leis.

No área coñecemos as queixas relativas á publicidade activa ou de oficio, e as denegacións, expresas ou presuntas, das solicitudes de información pública. Tamén avaliamos outros aspectos relacionados, como a aplicación do principio de neutralidade institucional.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	74		74	
Admitidas	73	99 %	73	99 %
Non admitidas	0	0%	0	0%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	1	1%	1	1%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	46	65%	46	65%
En trámite	28	35%	28	35%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	1		1	1	0
2019	2	1	3	3	0
2020	7	3	10	10	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. O DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA

O dereito de acceso á información pública ten unha formulación legal ampla, segundo o establecido pola xurisprudencia do Tribunal Supremo. Iso obriga a interpretar de forma estrita, mesmo restritiva, tanto as limitacións a ese dereito que se contemplan no artigo 14 da LTAIPBG, como as causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas no seu artigo 18.

Ademais, o concepto de información pública recollido na normativa é amplo, posto que non se limita aos documentos, senón que tamén se refire a contidos de todo tipo. Así, o artigo 13 da LTAIPBG prevé que "se entende por información pública os contidos ou documentos, calquera que sexa o seu formato ou soporte, que obren en poder dalgún dos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación deste título e que foran elaborados ou adquiridos no exercicio das súas funcións."

A. A falta de información solicitada

As queixas relativas ás solicitudes de información pública refírense a falta de resposta en prazo (un mes) ou ao desacordo coa resposta. A súa maior parte resólvense de forma satisfactoria.

Coñecemos unha queixa referente á denegación da solicitude do número de excedencias concedidas en cinco anos. A denegación alegaba a necesidade de reelaboración como causa de inadmisión. Porén, sinalamos que o dereito á transparencia supón unha ferramenta indispensable para poder exercer o control da actuación pública.

No relativo á alegación de reelaboración, o *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* (criterio interpretativo Cl/7/20) sinalou, respecto da aplicación da causa de inadmisión por acción previa de reelaboración, que operaría mediante resolución motivada na que se especificaran as causas e a xustificación aplicables ao caso concreto. E que "se por reelaboración se aceptara a mera agregación, ou suma de datos, ou o mínimo tratamento dos mesmos, o dereito de acceso á información se converterá nun dereito ao dato ou á documentación, que non é o que sanciona o artigo 12 ao definir o dereito como dereito a información".

Ademais, a reelaboración supón un novo tratamento da información e non debe confundirse con outros supostos, tales como o volume ou a complexidade da información, e haberá de basearse en elementos obxectivables de carácter organizativo, funcional ou orzamentario, identificando estes na resolución motivada.

A sentencia do Tribunal Supremo 306/2020 sinala que a causa de inadmisión por reelaboración impide o acceso cando se trata de volver elaborar a partir dunha información pública dispersa e diseminada, mediante un labor consistente en solicitar, primeiro; ordenar e separar, despois, o que é información clasificada ou non; sistematizar, e logo, en remate, divulgar tal información procedente de distintas fontes.

A sentenza do Tribunal Supremo 75/2017 establece que calquera pronunciamento sobre as causas de inadmisión, e en particular sobre as relativas a información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración, debe tomar como premisa a formulación ampla e expansiva coa que aparece configurado o dereito de acceso á información na LTAIPBG.

Ademais, o acceso á información pública exclúe a confección de informes *ad hoc* ou completamente novos. Así, a emisión de certificacións ou informes non están amparadas pola normativa de transparencia, xa que entón non se trataría de contidos ou documentos en poder e elaborados ou adquiridos no exercicio das funcións do suxeito obrigado, senón da elaboración *ad hoc* dun documento.

O órgano informante apelaba as súas propias fontes (bases de datos de rexistro de persoal). Porén, apreciamos que a identificación das fontes non se correspondía coa causa de inadmisión que definía a STS 306/2020, que, como vemos, sinalou que a reelaboración impide o acceso cando se trate de volver elaborar solicitando, primeiro, ordenando e

separando, despois, a información clasificada, e sistematizando e divulgando a información.

No caso tratado a dirección xeral non tiña que solicitar nada, posto que as bases de datos eran propias (de persoal) e debían ter un certo grao de homoxeneidade, de tal forma que permitiran o acceso a información e o seu posterior envío.

Por tanto, entendemos que non concorrían as condicións para poder aplicar a causa de inadmisión alegada. Aínda que a resposta debía elaborarse expresamente, non o sería facendo uso de diversas fontes de información. Tampouco resultaba imposible proporcionala, aínda que requirira unha tarefa específica ou esforzo, o adecuado ao fin público ou ben xurídico amparado pola normativa de transparencia. Ao anterior debía engadirse a necesidade de interpretación estrita ou restritiva das causas de inadmisión.

Polo anterior recomendamos á Consellería de Facenda e Administración Pública que avaliara o medio para aportar o solicitado.

Outra queixa poñía de relevo a falta de información do Concello de Touro, ao que recomendamos que tramitara urxentemente o expediente, dera curso ao trámite previo de audiencia a terceiros, e resolvera o máis axiña posible -polo retraso constatado-. O ente local aceptou e cumpriu a recomendación.

Tamén formulamos unha recomendación ao Concello do Pino para que con urxencia proporcionara a preceptiva resposta ás solicitudes de información pública pendentes. Despois dun tempo o concello respondeu que "se procedeu a facer entrega da documentación solicitada".

Noutras queixas reclamábase pola falta de entrega de diferentes informacións polo Concello de Brión. Confirmouse o retraso, pero resolveuse en sentido positivo.

B. Informacións reclamadas por canles non formais

Tamén coñecemos unha queixa pola falta de resposta a unha solicitude dirixida a unha escola de idiomas por e-mail. A consellería competente argumentou que a solicitude debera terse feito a través dun modelo normalizado, a pesar de que a Lei 4/2019, de administración dixital de Galicia, establece que o e-mail pode utilizarase para dar resposta a determinadas cuestións de natureza orientativa ou informativa, sen carácter vinculante.

Os mecanismos de rexistro electrónico teñen un impacto disuasorio e mesmo excluínte sobre o exercicio del dereito de acceso á información pública. Os pasos do sistema son, a criterio do *Defensor del Pueblo*, "en exceso complexos, e longos, polo que poden resultar disuasorios e mesmo converterse en impedimentos para o exercicio electrónico do dereito de acceso á información pública".

Algunhas institucións permiten a formulación dunha solicitude de acceso por medio de correo electrónico, pero outras non, polo que o *Defensor* "non comparte esta perspectiva negativa sobre a habilitación do uso del correo electrónico como vía de acceso para os

cidadáns a información pública, vía posible sen a necesidade de contar con outras modificacións normativas".

Compartimos o criterio sinalado. Ademais, algo similar puxémolo de manifesto na área de Inclusión Social ao tratar as carencias derivadas da fenda dixital.

Na queixa que tratamos indicamos que a LTAIPBG exixe unicamente que na solicitude de acceso queden reflexados os datos de identidade, e para iso é suficiente a indicación do nome, apelidos e DNI. Así, debe tenderse a unha interpretación que permita eludir calquera dificultade que non se corresponda coa natureza do dereito de acceso á información pública.

En supostos no que a información é sinxela, xa se dispón dela na unidade que a confeccionou e non existen límites a aplicar, o lóxico é que a resposta se dea de forma rápida, sinxela e directa polo medio utilizado, o e-mail, sen prexuízo de que, se a administración o considera oportuno, advirta de que a resposta non é formal, e que, de considerarse preciso, a solicitude pode formalizarse por vía de rexistro e co modelo correspondente, de tal forma que a resolución teña que conter, entre outras cousas, o pé de recurso, o que non ten que suceder en caso de resposta informal.

As persoas que reclaman este tipo de informacións públicas para facer efectivo o seu dereito pretenden unha resposta rápida a unha pregunta sinxela, para o que sería máis que suficiente, mesmo mellor, a resposta que propoñemos. Evitaría tempos de espera, moitos trámites formais e mesmo o curso da queixa que tratamos.

Polo exposto recomendamos á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que as solicitudes de información pública trasladadas vía e-mail ao menos sexan respondidas de acordo co previsto na Lei de administración dixital de Galicia, e que esa resposta vía se dea o máis axiña posible.

2. A PUBLICIDADE ACTIVA

Nunha anterior queixa o Concello da Baña recoñecera o retraso de determinados aspectos da súa publicidade activa, pero indicou que corrixiríao de inmediato.

Posteriormente recoñeceu un novo retraso no cumprimento das obrigas de transparencia, pero novamente comprometeuse de emendalo "en breve".

Finalmente sinalou que as declaracións de bens e actividades dos concelleiros "xa figuran no portal de transparencia", e "de maneira progresiva seguiremos completando". Co anterior recoñecía que aínda faltaban declaracións. Indicamos que as medidas deberían aplicarse con urxencia, posto que se trataba de cumprir obrigas legais.

3. A TRANSPARENCIA EN MATERIA AMBIENTAL

A transparencia ambiental ten un réxime específico ou diferenciado.

Promoveuse queixa polo retraso da información solicitada á Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda sobre informes e resolucións favorables outorgadas a unha explotación de visóns. A consellería respondeu de forma positiva á solicitude ao pouco tempo da admisión a trámite da queixa.

Noutra queixa unha organización de defensa ambiental reclamou pola falta de acceso á información pública nun procedemento de restauración do dominio público hidráulico afectado por residuos mineiros. A consellería deu acceso á información.

Nesta queixa tamén indicamos o previsto na Lei de Procedemento Administrativo en relación cos dereitos dos interesados. Esta condición habilita para recibir a información de forma permanente, polo que os interesados deberían ter acceso en aplicación desa normativa (dereito a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos procedementos).

Se ben a consellería solucionara a falta de acceso, xa con anterioridade debería ter achegado aos interesados o estado de tramitación, os actos de trámite e os documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia.

4. INCUMPRIMENTOS DAS RESOLUCIÓNS DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

Unha queixa tiña por obxecto a falta de cumprimento dunha resolución da Comisión da Transparencia pola Consellería de Sanidade, en concreto polo SERGAS. A consellería informou da resposta, que daba conta da información á que se refería a queixa, polo que concluíuse pola súa solución positiva.

5. RECLAMACIÓNS DE DEPUTADOS PROVINCIAIS, CONCELLEIROS E GRUPOS POLÍTICOS.

Dous deputados da Deputación Provincial de Lugo queixáronse pola denegación de acceso a dependencias da mesma.

Con carácter previo indicamos que a Constitución recoñece o dereito a participar nos asuntos públicos directamente ou por medio de representantes, libremente elixidos en eleccións periódicas por sufraxio universal. Por tanto, a participación pode ser exercida mediante os deputados reclamantes.

O dereito é susceptible de configuración legal, pero segue sendo un dereito fundamental, polo que o seu contido non pode quedar constrinxido ás previsións das normas, nin pode ser interpretado de forma restritiva en base ao disposto nelas.

O dereito comparte cos demais dereitos fundamentais recoñecidos na Constitución un valor superior que fai necesario interpretalo en sentido favorable e a remover os obstáculos para o seu exercicio.

A STS de 6 de novembro de 2006 sinala o especial valor do dereito, que "esixe interpretar os preceptos que regulan o seu exercicio da forma máis favorable á súa efectividade". "Precisamente por ese especial valor dos dereitos fundamentais, de todos eles, cando os seus titulares pretenden exercelos…, corresponde ao poder público fronte ao que se queren facer valer xustificar razoadamente, se é o caso, as causas que impiden o exercicio pretendido con toda a extensión que as normas configuradoras confírenlle."

O Tribunal Constitucional sinala que "o dereito do art. 23.2 da CE… quedaría baleiro de contido ou sería ineficaz se o representante político se vise privado do mesmo ou perturbado no seu exercicio." (SSTC 40/2003 e 169/2009).

O núcleo esencial do dereito de representación nos asuntos públicos das persoas elixidas integra diversas funcións, entre elas a representativa, as de participación no control do goberno, a de participar nas deliberacións do pleno, a de votar nos asuntos sometidos a votación neste órgano, e o dereito para obter a información necesaria (SSTC 141/2007 e 169/2009).

A relevancia dos grupos políticos esténdese aos que non ostentan a responsabilidade de goberno. Estes exercen o necesario labor de oposición política, un dereito fundamental. Por iso teñen dereito a dispoñer dos elementos de xuízo necesarios para o desenvolvemento da súa función representativa.

A habilitación dos medios que posibilitan o correcto exercicio das funcións de oposición é requisito necesario para dar contido efectivo ao dereito fundamental. Diso derívase a necesidade de motivar e xustificar as limitacións ou excepcións ao desempeño da función representativa.

Os dereitos dos grupos políticos locais non se atopan exentos de límites ou restricións; poden condicionarse por razóns de tipo organizativo, funcional ou económico. Pero calquera desas restricións, limitacións ou minoracións deben ser motivadas de forma clara e axustada ao contido esencial do dereito fundamental.

Ao tratarse dun dereito fundamental goza dunha protección especial que obriga a que calquera condicionamento ou limitación deba quedar acreditada, motivada e xustificada, pero cun criterio restritivo nas limitacións. O eventual condicionamento do exercicio do dereito debe ser indispensable. Debe acreditarse a necesidade da posible limitación pola falta de alternativa e a proporcionalidade -a menos restritiva posible-.

No mesmo senso pronunciábase a doutrina legal que aportaba o informe, sen prexuízo das alusións a determinados casos non coincidentes co suposto que tratamos. Non é suficiente cunha mera alegación á existencia de problemas organizativos ou funcionais, senón que a

corporación provincial debera buscar solucións que fagan viable o pleno recoñecemento do dereito que tratamos.

Á vista do anterior realizamos as seguintes valoracións e conclusións, que trasladamos tanto a Deputación Provincial como aos reclamantes.

O obxecto da queixa é a orde de negar o acceso a unhas oficinas provinciais aos deputados sen permiso expreso, e a denegación de acceso a unha nave que antes era dunha entidade integrada na Deputación.

No primeiro caso a Deputación alega, entre outras cousas, que os deputados poden acceder á documentación relativa á reforma das oficinas, e ratifica o criterio de que non deben acceder sen previa autorización. Tamén achega un informe da Secretaría Xeral da Deputación "en relación cunha cuestión similar", precisamente o suposto da segunda parte da queixa.

A Lei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, prevé o dereito a obter os antecedentes, datos ou informacións precisos para o desenvolvemento da función, e os casos de libre acceso á información (cando se ostenten responsabilidades de xestión respecto da información, asuntos incluídos na orde do día das sesións, e documentación de libre acceso para calquera cidadán).

Porén, a información que pretende recadarse, entendida nun senso amplo, é por medio de visita a unhas instalacións municipais, e non mediante acceso a documentación.

A capacidade de acceso á información é derivación necesaria doutro dereito fundamental, o referido a comunicar ou recibir libremente información veraz por calquera medio de difusión (art. 20.1.d) CE).

Ademais, o informe da secretaría refírese ao acceso ás naves, que non son de acceso público, cando a primeira das solicitudes é para acceder a unhas instalacións de servizo público.

A petición de acceder a dependencias de uso público da Deputación Provincial non debera ser asimilada ao exercicio do dereito á información ou documentación á que se refire a Lei Reguladora das Bases de Réxime Local. O tratamento da queixa neste punto non é asimilable, como parece pretender o informe, ao do dereito á información a través do acceso aos documentos que forman os expedientes, posto que se trata de supostos ben diferentes; nun caso preténdese o acceso a expedientes custodiados e noutro o acceso a un local aberto ao público.

Por iso, o acceso ás ditas instalacións non debera ser obxecto de limitacións non adecuadas á doutrina constitucional sobre o dereito fundamental ao exercicio do labor de oposición.

Por tanto, parece suficiente a comunicación previa da visita aos efectos do que proceda en termos organizativos ou funcionais, posto que se non fora así colocaríase aos representantes electos nunha posición de peor condición que á da cidadanía en xeral, á que neste intre se reclama cita previa, segundo se informa, o que supón unha ordenación da presencia, pero non unha autorización da mesma.

A anterior consideración debe poñerse en relación co labor propio do grupo de goberno, que, segundo consta na queixa, realizou visita ás mesmas instalacións no momento da súa posta en marcha e deu a coñecer as súas características, o que resulta adecuado ás funcións propias. Ante iso, os grupos ou membros dos grupos da oposición parecen pretender o contraste amparados polo dereito fundamental ao cargo.

Porén, do procedemento de queixa non se deduce que os reclamantes fixeran comunicación previa na liña do tratado. Sinalan que pretenden unha consideración análoga á dos representantes sindicais, que teñen que facer a dita comunicación antes das visitas ás instalacións laborais.

Nese senso, o obxecto da reclamación é determinar o réxime para permitir a entrada nas dependencias provinciais: a autorización expresa, como pretende a Deputación, ou unha sinxela comunicación previa. Como sinalamos, a solución que debera terse aplicado é esta última.

Diferente é o caso do acceso á nave. A Deputación denegou a solicitude de acceso ao tratarse de visitar unha propiedade provincial que non se destina a uso público ou atención directa á cidadanía, senón á almacenaxe. A Deputación alega, entre outras cousas, problemas de seguridade, posto que debido á súa recente incorporación ao patrimonio provincial aínda non pode acreditar a seguridade das instalacións.

Así, a denegación pode considerarse motivada e xustificada neste caso, sen prexuízo de que a corrección do motivo da denegación (inseguridade) sexa labor pendente da entidade provincial, o que debera facerse o máis axiña posible para que os deputados da oposición provincial poidan facer efectivo o seu dereito de acceso e, con iso, ter información directa sobre todas as circunstancias do ben provincial.

En conclusión, no contexto do exercicio do dereito fundamental ao cargo dos deputados da oposición provincial pode ser precisa unha comunicación previa á visita no primeiro suposto obxecto da queixa, sen prexuízo do que proceda en termos organizativos polos órganos de goberno competentes, que debería motivarse e aplicarse en termos estritos. Todo iso de acordo coa doutrina constitucional que amplamente expuxemos.

No que se refire á entrada nuns almacéns provinciais, a marxe de ordenación da visita por parte dos órganos de goberno da Deputación parece máis amplo, posto que trátase dun depósito con fins de custodia. Por tanto, a denegación pode considerarse motivada pola alusión á posible inseguridade do inmoble, sen prexuízo de que iso deba solucionarse o máis pronto posible para permitir o exercicio da supervisión informativa que se pretende no exercicio do dereito fundamental ao cargo dos deputados da oposición provincial.

6. O PRINCIPIO DE NEUTRALIDADE INSTITUCIONAL

A. As queixas contra a CRTVG

Nesta materia coñecemos queixas coa alegación de control político, manipulación e falta de pluralismo na CRTVG.

A primeira queixa referíase ao incumprimento pola CRTVG do seu deber de ser reflexo do pluralismo ideolóxico, político, cultural e social de Galicia, previsto na Lei dos medios públicos de comunicación audiovisual de Galicia. Ao efecto citaba as alegacións dos grupos políticos da oposición no Parlamento de Galicia; a constitución dunha plataforma (Defende a Galega), que entre outros fins ten o de expresar ese criterio con actos de protesta pública; as sancións a determinados membros da plataforma; e unha prolixa cita de tratamentos de noticias nos medios da CRTVG.

O informe que respondeu á queixa sinalaba a veracidade das informacións e alegaba "consideracións subxectivas". Subliñaba que a determinación da información corresponde aos responsables dos servizos informativos, que o fan de acordo co seu criterio profesional e xornalístico. Trátase dun "traballo editorial" deses responsables, que teñen entre as súas atribucións a selección e a elaboración das noticias. Tamén alegaba a baixa representatividade da plataforma, integrada por entre 60 e 70 persoas, cando o cadro de persoal é de 920 traballadores.

No relativo á emisión das comparecencias do Presidente da Xunta durante a pandemia, alegaba que "é o seu deber de servizo público", por tratarse da máxima autoridade sanitaria en Galicia. Ademais, o Presidente do Goberno e os ministros do gabinete de crise ocuparon máis tempo que os representantes do Goberno galego.

En canto á información parlamentaria galega, alegaba que a CRTVG foi, xunto con dúas televisións autonómicas, a que máis plenos da Deputación Permanente emitiu durante os primeiros meses do estado de alarma, dúas sesións íntegras da Deputación Permanente no Parlamento autonómico. Ademais emitiu, non de forma íntegra, tres sesións do Congreso dos Deputados referentes ás prórrogas dos estados de alarma.

Ante iso realizamos a seguinte valoración:

O artigo 20.1 da Constitución Española recoñece e protexe os dereitos "a expresar e difundir libremente os pensamentos, ideas e opinións mediante a palabra, o escrito ou calquera outro medio de reprodución", e "a comunicar ou recibir libremente información veraz por calquera medio de difusión".

Pola súa banda, a xurisprudencia constitucional establece como condición da sociedade democrática a comunicación pública libre por parte das entidades xestoras deste servizo esencial, que debe xerar unha actividade informativa plural e respectar a obxectividade, a veracidade e a imparcialidade das novas e establecer unha clara separación entre información e opinión.

E polo que se refire a CRTVG, a lei galega Lei 9/2011, do 9 de novembro, dos medios públicos de comunicación audiovisual de Galicia, prevé, no seu artigo 4 (principios inspiradores e alcance), que "a actividade de comunicación audiovisual da Corporación RTVG inspirarase nos seguintes principios:… d) O reflexo do pluralismo ideolóxico, político, cultural e social de Galicia... f) A promoción activa da igualdade entre homes e mulleres, que inclúe a igualdade de trato e de oportunidades, o respecto a diversidade e a diferencia, a integración da perspectiva de xénero, o fomento de accións positivas e o uso da linguaxe non sexista... h) A obxectividade, imparcialidade, veracidade e neutralidade informativa, así como o respecto a liberdade de expresión e a formación dunha opinión pública plural. i) A separación entre informacións e opinións, a identificación de quen sustenta estas últimas e a súa libre expresión dentro dos límites constitucionais e estatutarios… 2. A Corporación RTVG deberá cumprir coa misión de servizo público de comunicación audiovisual que lle sexa encomendada, e a súa programación se inspirará nos principios definidos no apartado precedente".

A mesma norma autonómica engade que "a Corporación RTVG asegurará o dereito que todas as persoas teñen a que a comunicación audiovisual inclúa unha programación en aberto que reflexe e respecte a diversidade cultural, ideolóxica e política da sociedade galega" (artigo 38); e que "o dereito de acceso na Corporación RTVG se materializa a través dos seguintes medios: a) A participación dos grupos sociais e políticos representativos, como fontes e portadores de información e opinión no conxunto da programación. b) O establecemento de espazos específicos na televisión e radio fixados polo Consello de Administración da Corporación RTVG, oída a autoridade audiovisual independente que se constitúa" (artigo 39).

Para a garantía do cumprimento dese marco legal por parte dos medios públicos galegos existen dúas vías de control, a interna, por medio do consello de administración, e a externa, a través dunha comisión parlamentaria e, por extensión, do propio Parlamento de Galicia. Nese senso a queixa subliña o posicionamento dos grupos da oposición na liña que expón, e a resposta da CRTVG fai mención de diferentes alegacións en sede parlamentaria da dirección da compañía pública.

En relación co control externo ou parlamentario a Valedora do Pobo non ten competencia de supervisión, ao tratarse dunha actividade de natureza eminentemente política, e ademais porque a súa función de supervisión non alcanza á actividade do órgano estatutario comisionante, o Parlamento de Galicia (a Valedora do Pobo é a alta comisionada da Cámara, segundo o artigo 1 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo).

Por contra, a actividade do propio ente, en especial da súa dirección xeral e do seu consello de administración, si resulta suxeita á supervisión encomendada estatutaria e legalmente á Valedora do Pobo. E entre os parámetros de legalidade para o exercicio desa supervisión atópanse os citados, é dicir, os principios previstos na Lei dos medios públicos de comunicación audiovisual de Galicia. Como sinala a Sentencia do Tribunal Constitucional 12/1982, os principios de funcionamento deben ser respectados en defensa dunha opinión pública libre indisolublemente ligada co pluralismo político, que é un valor fundamental e requisito do funcionamento do estado democrático.

Así, o marco legal citado obriga aos medios audiovisuais, entre outras cousas, a ofrecer unha información obxectiva, deslindada da opinión; veraz, é dicir, comprobada segundo os canons da profesionalidade informativa, excluíndo invencións, rumores ou insidias; e imparcial, ou referida a asuntos de interese para a comunidade ou feitos que poidan considerarse "noticiables", con oportunidades razoables para a presentación de puntos de vista contrastados naqueles asuntos de importancia pública (SSTC 6/1988 e 105/1990).

Neste senso o Tribunal Constitucional sinala que "para que o cidadá poida formar libremente as súas opinións e participar de modo responsable nos asuntos públicos, debe ser tamén informado amplamente de modo que poida ponderar opinións diversas e mesmo contrapostas" (STC 159/86).

O dereito de acceso recoñécese, como vemos, nos artigos 38 e 39 da lei galega, e nel resulta de especial relevancia a información política, na que se centra o obxecto da queixa.

O dereito de acceso non ten o mesmo contido nos tempos ordinarios que nos períodos electorais, dada a relevancia destes últimos cara á formación da opinión e a conformación da representación política. Nos períodos electorais o control da información política corresponde legalmente ás xuntas electorais, que desenvolven as súas funcións para a aplicación dos principios das leis electorais, a través de instrucións e acordos. Nese senso a lei galega establece que "durante os procesos electorais aplicarase o réxime especial que establezan as normas electorais. A aplicación e o control das normas corresponderanlle á xunta electoral competente".

Pero fóra dos períodos electorais os contidos da información política basease nos feitos noticiables e na liberdade profesional do informador, e na súa independencia e neutralidade. Ademais, neses contidos debe diferenciarse a información institucional, a que alude a resposta da CRTVG, da política ou dos partidos políticos.

Pois ben, na aplicación desta doutrina legal aos supostos tratados, nin da queixa nin da resposta pode colixirse que non se publicaran diferentes puntos de vista sobre os feitos. O desacordo da queixa móstrase co tratamento (extensión, momento, contido), o que debe relacionarse co exercicio da liberdade de expresión para expor ese lexítimo desacordo coa liña dos informativos. Pero son os profesionais responsables dos mesmos os que teñen atribuída a función de decidir sobre os criterios a aplicar, sen que despois da análise do alegado aparezan evidencias de que os tratamentos vulneran de xeito flagrante os principios reitores do funcionamento dos medios públicos.

Existe unha evidente discrepancia en relación cos feitos aportados e coa súa valoración; pero na presente queixa non procede un pronunciamento sobre a suposta proba deses feitos.

A materia é obxecto de permanente polémica e discrepancias. Mostra diso son anteriores queixas promovidas tamén polo presunto incumprimento dos principios de obxectividade, veracidade e imparcialidade, a falta de respecto ao pluralismo político, e contra os criterios na distribución de espazos na RTVG.

Á Valedora do Pobo pónselle de relevo esa discrepancia sobre os feitos, pero non pode pronunciase sobre unha suposta proba dos mesmos.

Polo anterior concluímos o expediente.

A segunda queixa alegaba o presunto desmantelamento da RTVG. A queixa sinalaba que se produciu un progresivo desmantelamento do servizo, con especial énfase durante a pandemia, que se utilizou como escusa. Algúns traballos realízanse dende a casa (teletraballo), utilízanse programas gravados, suprimíronse as desconexións locais, suprimíronse tamén as delegacións de Pontevedra, A Mariña e Ferrol, e adelgazáronse as delegacións da Coruña, Vigo, Lugo e Ourense. Ademais, deuse unha redución da produción propia en beneficio da externa, e non se modernizaron as unidades móbiles, a pesar do proceso de dixitalización.

Pola súa banda, o informe cualificaba como "opinión particular" o indicado na queixa, e para desmentilo indicaba determinados datos: medrou o orzamento da CRTVG; mantense o persoal; deuse un investimento "sen precedentes" na modernización do servizo e na formación dos traballadores; a CRTVG é o máximo investidor de España no seu sector audiovisual; ten audiencias en máximos na radio, na televisión e nas canles dixitais; e atópase entre as mellor valoradas pola cidadanía, segundo enquisas. Por iso concluía que a manifestación de "desmantelamento" é falsa.

Polo que se refire ás delegacións e á información de proximidade explicaba que as medidas adoptadas fórono por razóns técnicas como consecuencia do plan de TDT. Pero a información local "está garantida tanto a través da emisión xeral desde San Marcos como das desconexións elaboradas nas catro provincias". E anunciaba un "novo modelo de información de proximidade" para o que as delegacións contarán con máis recursos. E sinalaba que aumentaron os espazos para a información local; que se deu un cambio na grella de programación; que tivo máximos históricos de audiencia; e que o anterior esquema de delegacións non é tecnicamente viable.

Ante iso realizamos a seguinte valoración:

Corresponde aos órganos directivos da corporación adoptar as medidas que de forma xustificada consideren adecuadas para a xestión dos diferentes servizos públicos que prestan. A potestade de auto-organización atribúese mesmo a todas as administracións públicas, no marco do disposto polo ordenamento, e tamén corresponde ás entidades instrumentais dedicadas á xestión de determinados servizos públicos, tamén no marco do disposto no ordenamento.

A Lei dos medios públicos de comunicación audiovisual de Galicia garante esa capacidade de auto-organización e mesmo a autonomía no desenvolvemento das funcións propias. Así, dispón que "a directora ou o director xeral exercerá as súas funcións con absoluta independencia, sen que poida recibir instrucións, directrices ou calquera clase de indicación imperativa do Goberno, da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, dos partidos políticos nin doutras institucións ou entidades" (artigo 25), tal e como subliña a resposta da CRTVG.

Non se apreciou que se aportaran datos que permitan afirmar que se estaba producindo un desmantelamento dos medios e por tanto dos servizos atribuídos legalmente á corporación. Os datos aportados no informe facían ver que algunhas das medidas aludidas

na queixa resultaban axustadas á capacidade de auto-organización e a autonomía que corresponde á corporación, e foron adoptadas polos órganos competentes.

Polo anterior concluímos o expediente.

A terceira queixa alegaba suposta censura, ameazas de medidas disciplinarias e limitacións da liberdade de expresión pola aprobación dun modelo de prevención de delitos.

A queixa refería conculcacións da liberdade de expresión e accións de censura contra traballadores e cidadáns que apoian á plataforma Defende A Galega. Citaba supostas ameazas de medidas disciplinarias contra as persoas traballadoras que vestisen camisolas de Defende A Galega; que a asociación ecoloxista ADEGA denunciou que a TVG censurou unha reportaxe ao decatarse dunha compañeira co lema Defende A Galega; que unha cantante viu cancelada a súa participación nun programa por presentarse cunha camiseta de Defende A Galega; e que dúas persoas que participaban no Luar "recibiron un toque" por "defender a Galega" e pedir máis liberdade informativa e menos manipulación nunha estrofa que cantaron.

Ademais sinalaba a implantación dun modelo de prevención de delitos que establecía que a información da corporación era confidencial e o persoal non podía difundir a través das redes sociais as súas opinións sobre ela, e que se trataría como delito a actuación dos piquetes nas folgas.

O informe da CRTVG sinalaba que non existe proba da pretendida falta de liberdade de expresión ou represión as persoas traballadoras ou convidadas. Engadía que non existe correlación entre as normas de vestiario e a existencia da plataforma, posto que aquelas son de 2013 e o movemento xurdiu en 2018, e citaba que unha convidada acudiu a unha gravación vestindo a camiseta da plataforma, sen ningún problema; que era lóxico impedir que os traballadores da CRTVG non usen o seu lugar na pantalla para lanzar mensaxes privadas de calquera tipo; que a cantante seguiu asistindo con normalidade a programas, e que a denuncia do suposto veto deu lugar a unha rectificación; e negaba o que se mencionaba en relación co Luar.

Finalmente sinalaba que o modelo de prevención de delitos ou *compliance* é estándar e non impide difundir opinións a través da redes sociais, sen prexuízo da posible quebra do "principio de lealdade empresarial a través das redes sociais ou outras vías de comunicación".

Ante iso realizamos a seguinte valoración:

Alegacións similares foron xa tratadas nunha queixa anterior, polo que reiteramos o expresado con ocasión da análise da alegación de suposto control político, manipulación e falta de pluralismo ideolóxico.

Tamén nestes casos existe unha evidente discrepancia en relación cos feitos aportados e coa súa valoración, e nin naqueles casos nin nestes procedía un pronunciamento sobre a suposta proba dos feitos traídos a colación. Á Valedora do Pobo poñíaselle de relevo esa discrepancia sobre os feitos, pero non podía pronunciase sobre unha suposta proba dos mesmos.

Por outra banda, o desacordo con determinadas medidas, como a implantación dun modelo de prevención de delitos, relacionábase co exercicio da liberdade de expresión para expoñer ese lexítimo desacordo. Pero correspondía á dirección da corporación a promoción e aprobación de iniciativas desa natureza, de carácter organizativo, sen prexuízo dos eventuais recursos contra a totalidade das medidas ou contra aspectos concretos do modelo aprobado.

Polo anterior concluímos o expediente.

7. OUTRAS QUEIXAS

Coñecemos varias queixas promovidas por vogais do pleno do Consello Regulador (CR) Ribeira Sacra pola falta de cumprimento polo presidente da súa obriga de convocar un pleno para o debate dunha moción de censura.

A Consellería de Medio Rural confirmou os feitos; realizou contactos cas partes para tratar de resolver as diferencias, pero non conseguiu un acercamento; e posteriormente avaliou a de aplicación do Decreto 4/2007 para acelerar os trámites da convocatoria electoral. A previsión da consellería era publicar a convocatoria electoral a finais de ano para rematar o proceso nos meses de abril ou maio de 2022.

A consellería indicou que agora os órganos se atopaban en funcións e "non procede promover a tramitación a día de hoxe unha moción de censura contra o presidente, dado que non ten encaixe nos asuntos de trámite e os necesarios para a axeitada marcha da denominación a que está limitado o dito consello, e que regula o artigo 35. Non obstante, este artigo 35 si prevé entre eses actos de trámite os relacionados co proceso electoral, rematando o cometido coa toma de posesión dos novos vogais".

É dicir, a consellería propuxo que o CR se centrara na realización das actuacións precisas para o proceso electoral, e a propia consellería velaría porque o proceso electoral respectara a normativa, tanto na convocatoria como a través da actuación do persoal técnico que integra a Xunta Electoral.

Coincidimos coa consellería na valoración das circunstancias; porén, restaba avaliar a aplicación da normativa respecto do incumprimento. As consecuencias xurídicas del establécense na lei, polo que debería ter resposta, mesmo agora que a persoa presuntamente incumpridora se atopaba en funcións.

Polo anterior recomendamos á Consellería de Medio Rural que con urxencia avaliara a aplicación das consecuencias xurídicas previstas para os incumprimentos dun órgano de goberno do CR, neste caso o presidente, de obrigas que lle incumbían, despois de que o apercibimento da consellería non fora atendido.

A resposta non deu conta dun expediente con ese obxecto, polo que requirimos resposta complementaria para coñecer se a recomendación se aceptaba e se cumpriría. Ao peche do informe atópase pendente a resposta complementaria.

Outra queixa alegaba restricións no acceso rodado ás praias de Cangas do Morrazo para as persoas non empadroadas.

Anteriormente o concello recibira unha recomendación que aceptara, polo que non adoptou ningunha restrición de acceso ás praias.

Respecto da nova queixa sinalou que desbotara a solución do ano anterior precisamente pola recomendación da Valedora, que indicara que se tiña producido unha discriminación duns cidadáns respecto doutros no acceso ao dominio público. Por iso optou por un control baseado na normativa de tráfico, sancionando aos vehículos mal estacionados nos accesos aos areais. O concello sinalou que con iso non discrimina, pero disuade a concorrencia masiva, e que se deu un "erro de comunicación" cando se sinalou que se repetían as medidas.

En conclusión, as medidas adoptadas eran ordinarias, polo que a recomendación estaba a ser cumprida. Os controis de estacionamento nos accesos ás praias debían ser xerais e afectar na mesma medida aos residentes e aos non residentes.

Outra queixa daba conta de supostas irregularidades no Colexio Oficial de Arquitectos Técnicos da Coruña, en especial en relación coas eleccións que tiveron lugar no colexio.

Indicamos que as corporacións de dereito público e, entre elas, os colexios profesionais, poden ser supervisadas pola Valedora do Pobo no relativo as súas actividades suxeitas a dereito administrativo.

Os Colexios Profesionais teñen natureza mixta (SSTC 89/1989, de 11 de maio, ou 3/2013, de 17 de xaneiro). "A configuración dos Colexios Profesionais como Corporacións de Dereito Público de base privada que desenvolven funcións públicas, xustifícase polo cumprimento de diferentes intereses públicos, entre os que poden mencionarse a ordenación do exercicio profesional, o cumprimento das normas deontolóxicas, o exercicio da potestade sancionadora, os recursos procesuais, a defensa dos dereitos e intereses de consumidores e usuarios, etc. Así mesmo, do conxunto de funcións que teñen encomendadas os Colexios Profesionais polo artigo 5 da 2/1974, do 13 de febreiro, de Colexios Profesionais, só poden considerarse como públicas unha parte do total que desempeñan, isto é, aquelas funcións que o Estado encomenda ou delega nestes entes -p.ex. representación e defensa dos intereses do sector ante as diferentes Administracións con competencias na materia; a regulación da profesión; a colaboración destas Corporacións coas Administracións públicas para o exercicio de funcións relacionadas co sector; as funcións que lle puidera delegar a Administración, etc.-, dado que o resto son funcións dirixidas ao interese particular. Deste xeito, pódese soster que só o exercicio das devanditas funcións públicas é o que se suxeita a Dereito Administrativo...".

O réxime electoral dos colexios profesionais debe cumprir o previsto na Constitución Española, artigo 36, que establece que a estrutura interna e o funcionamento dos colexios deberán ser democráticos.

A liberdade de configuración dos colexios profesionais polo lexislador ordinario ten como límite a necesidade de dar estrito cumprimento ao mandato democrático. E o procedemento electoral dun Colexio Profesional é materia suxeita a dereito administrativo,

por tratarse dun aspecto dirixido á protección dun interese público xeral (modo de organización e de actuación democráticos). Por tanto, trátase dunha materia obxecto de supervisión.

A xurisprudencia contencioso-administrativa recoñece a súa xurisdición como a competente para coñecer os incidentes dos procesos electorais nas corporacións de dereito público (SSTS de 1 de xullo de 2015, de 19 de maio de 2015, de 30 de marzo de 2011, ou de 9 de marzo de 2005).

Despois de sinalar o anterior presuposto debían abordarse os diferentes obxectos da queixa, o que fixemos da forma que indicamos a continuación.

A natureza das funcións da Valedora do Pobo impide a adopción de medidas cautelares ou urxentes, o que pretendía a queixa urxindo a adopción de medidas que impediran diferentes actuacións, antes da celebración das eleccións. Os prazos para remitir a información e no seu caso para responder a eventuais resolucións atópanse legalmente establecidos e por tanto non son dispoñibles. Ademais, as valoracións que puideran facerse por medio de resolucións terían carácter de autoridade, é dicir, non serían executivas, o que non se compadece co tipo de actuación que parece pretenderse.

Gran parte das diferencias referíanse á normativa aplicable. Pois ben, o previsto na Constitución e na Lei 2/1974 non resulta dispoñible por normas de inferior rango. Así, non é disponible por normas de inferior rango o previsto no artigo 7.1 da lei 2/1974, sobre Colexios Profesionais ("quienes desempeñen los cargos de Presidentes, Decanos, Síndicos u otros similares, deberán encontrarse en el ejercicio de la profesión de que se trate. Los demás cargos deberán reunir iguales condiciones para su acceso, salvo si los Estatutos reservan alguno o algunos de ellos a los no ejercientes"). A norma con rango de lei é clara e non pode contravirse por regulamentación de inferior rango.

Porén, o informe sinalou que os reclamados "solicitaran no COATAC o servizo de visado/rexistro colexial de encargo profesional", polo que "están colexiados e son exercentes". Por tanto, a cuestión (se o candidato reunía a condición de elixible) dependería dunha cuestión de feito (cando comezou a condición de exercente), o que só podía coñecerse a través do correspondente procedemento contraditorio e cos medios formais para a aportación e a valoración da proba, é dicir, o procedemento xudicial.

Por outra banda, o carácter supletorio da normativa electoral xeral (a do Consello Xeral) é entendible sempre que se cumpran as condicións establecidas anteriormente, é dicir, que se ateñan ao previsto na Constitución e na Lei respecto dos procesos electorais nos colexios. Neste senso deben entenderse os criterios do Consello Xeral e o ditame da Asesoría Xurídica do Consello con ocasión dun proceso electoral anterior. Ese mesmo ditame aclara o criterio xurídico respecto da aplicación prioritaria do establecido nas normas electorais do colexio da Coruña no relativo á necesidade ou non de renuncia das persoas candidatas.

O mesmo criterio era aplicable á previsión dos "votos persoais" con anterioridade ao día das eleccións, outro dos obxectos de discrepancia. O colexio alegaba que a súa normativa de eleccións colexiais prevía que os votos por correo se recibiran "directamente a través de Correos, ou de forma persoal,… admitíndose soamente aqueles que tiveran entrada

antes da data fixada para a celebración das eleccións…”. Ademais, existiron protocolos para garantir o carácter democrático deste sistema de votación ao imposibilitarse o fraude electoral mediante os correspondentes controis dilixenciados.

Polo que se refire ao envío do censo para o manexo das candidaturas o informe aclaraba que o regulamento electoral aplicable establecía que os escritos das candidaturas deberían tramitarse a través da xunta electoral, que instaría a súa remisión a través do propio colexio. Este enviou aos colexiados e publicou tres comunicados electorais da candidata reclamante.

O informe tamén alegaba que a reclamante tivo acceso ao rexistro de colexiados, cos nomes e apelidos das persoas profesionais colexiadas, o seu número de colexiación, os títulos oficiais dos que estean en posesión, o domicilio profesional e a situación de habilitación profesional. Atopábanse a disposición xeral, incluíndo enderezos, o que significaba que non eran datos indispoñibles en aplicación da normativa de protección de datos, como parecía pretender o colexio.

Porén, descoñécese se a indicación de que a información era pública foi proporcionada á reclamante. Calquera discrepancia neste aspecto tamén debería ser tratada no correspondente procedemento contraditorio e cos medios formais para a aportación e valoración da proba, é dicir, o procedemento xudicial.

Polo anterior concluímos a queixa.

Unha queixa dunha organización de defensa ambiental indicaba a inadecuada representación das entidades ambientais no Comité Galego de Caza e nos comités provinciais.

O Decreto 284/2001 prevé que a participación como vogal nos comités provinciais e galego do representante das asociacións naturalistas e ecoloxistas farase pola designación previa por acordo entre elas. Pero a consellería fai a designación por medio da Federación Ecoloxista Galega, por entender que engloba as principais asociacións naturalistas e ecoloxistas de Galicia.

En primeiro termo, a Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda indicou que a asociación reclamante intégrase na federación que designou o representante, o que impediría a súa impugnación; pero a entidade negouno, co que tería lexitimidade para impugnar a designación.

A consellería reiterou que ata o momento o representante correspondeu a unha entidade designada pola Federación Ecoloxista Galega, pero determinadas entidades instaron un novo procedemento. Por iso a consellería tiña previsto desenvolver regulamentariamente o proceso de designación dos representantes das distintas organizacións de cazadores/as e outros grupos, entre eles as organizacións de conservación da natureza, polo que é de esperar que se estableza un mecanismo adecuado de representación. Indicamos á entidade reclamante que se non fora así podía acudir novamente á institución.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/7340/21	Recomendación dirixida á Consellería de Facenda e Administración Pública sobre a aportación de información pública	Consellería de Facenda e Administración Pública 8 de novembro de 2021	Pendente	Q/7340/21
Q/7295/21	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade debido ao retraso na resposta a unha solicitude de información pública	Consellería de Cultura, Educación e Universidade 1 de decembro de 2021	Pendente	Q/7295/21
Q/8981/21	Recomendación dirixida ao Concello de Touro debido á falta de acceso a unha información	Concello de Touro 9 de decembro de 2021	Aceptada	Q/8981/21
Q/9124/21 a Q/9130/21	Recomendación dirixida á Consellería do Medio Rural debido á falta de convocatoria do pleno do Consello Regulador da D.O. Ribeira Sacra para debater e votar unha moción de censura	Consellería do Medio Rural 10 de decembro de 2021	Pendente	Q/9124/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/6172/19	Solicitude de información pública ao Concello da Pobra do Caramiñal	Conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/3252/20	Acceso a información pública e sinatura dun acordo de confidencialidade no Concello de Gondomar	Conclusión con actuación positiva	04/03/2021
Q/5241/20	Incumprimento pola Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade da resolución do expediente da CT RSCTG 68/20	Conclusión con actuación positiva	11/02/2021
Q/1063/21	Petición de información pública a alcaldesa da Coruña	Conclusión con actuación positiva	05/08/2021
Q/6706/21	Falta de acceso á información pública do Concello de Brión sobre custe dunha revista municipal	Conclusión con actuación positiva	26/07/2021
Q/6707/21	Acceso á información pública do Concello de Brión sobre a persoa responsable das redes sociais municipais	Conclusión con actuación positiva	26/07/2021
Q/6708/21	Acceso á información pública do Concello de Brión sobre os acordos para solicitar á Deputación a transferencia de vías ou treitos de vías	Conclusión con actuación positiva	26/07/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/6709/21	Acceso á información pública do Concello de Brión sobre copia das actas ou acordos da Xunta de Goberno para solicitar á Xunta de Galicia a transferencia de titularidade de determinadas estradas	Conclusión con actuación positiva	26/07/2021
Q/6710/21	Acceso á información pública do Concello de Brión sobre o contrato para o deseño, posta en marcha e mantemento da paxina web municipal	Conclusión con actuación positiva	26/07/2021
Q/7304/21	Falta de acceso á información pública de Augas de Galicia nun procedemento de restauración do dominio público hidráulico afectado polos encoros de residuos mineiros	Conclusión con actuación positiva	05/11/2021
Q/7411/21	Acceso á información pública da Consellería de Emprego e Igualdade sobre substitucións, provisións e outros datos de dous postos de traballo na oficina de emprego da Coruña	Conclusión con actuación positiva	17/09/2021
Q/7461/21	Falta de información sobre proxecto de Liña de Alta Tensión para un parque eólico	Conclusión con actuación positiva	05/10/2021
Q/7654/21	Falta de acceso a documentación do Concello de Pontevedra	Conclusión con actuación positiva	07/10/2021
Q/7656/21	Falta de información polo SERGAS do número de médicos asignados dende 2007 no Centro de Saúde de Sada	Conclusión con actuación positiva	05/11/2021
Q/7666/21	Falta de información pública do Concello da Baña	Conclusión con actuación positiva	03/12/2021
Q/9094/21	Retraso da Consellería de Medio Ambiente para dar acceso á información medioambiental relativa a unha explotación de visóns en Carral	Conclusión con actuación positiva	16/11/2021

OBRAS PÚBLICAS E EXPROPIACIÓNS

I. INTRODUCIÓN

As queixas desta área cuxo ámbito material esténdese por subáreas de distinta tipoloxía como: obras públicas, estradas de titularidade local, provincial ou autonómica, expropiacións, augas de dominio público e portos, por citar aquelas nas que se tramitaron máis expedientes, reflectiron problemáticas similares ás que se 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, as queixas polas que se acode á institución amosan oposición de plataformas cidadás e veciñanza á execución de proxectos públicos. Non hai actuacións a destacar con relación á tramitación ou execución de grandes proxectos ou infraestruturas, senón máis ben aos problemas que teñen as persoas usuarias ou a veciñanza lindeira con esas infraestruturas e as demandas de mellora que propoñen.

Os asuntos polos que formúlanse queixas afectan en ocasións a unha pluralidade de persoas, e preséntanse ben a través de asociacións veciñais ou acompañando listaxes de asinantes, como daremos conta no apartado correspondente a actividade de supervisión. Foron varias as queixas colectivas presentadas e tramitadas neste 2021 e serán obxecto de mención.

As persoas quéixanse das consecuencias que para os particulares directamente afectados causan as obras durante a súa execución, con especial referencia a quen na veciñanza, considéranse 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.

Así, á hora de dar unha resposta ás diversas demandas da cidadanía, resulta pertinente que a Administración como titular das estradas, concrete os criterios que aplican para a adopción das súas decisións sobre a asignación de recursos económicos á atención ás distintas demandas e/ou os motivos polos que estiman que a necesidade exposta na solicitude non se xustifica.

Por conseguinte, despois dunha análise segundo parámetros de avaliación técnica, a Administración competente debe resolver adoptando unha decisión suficientemente razoada na que sempre hai un compoñente de valoración técnica e de exercicio de potestades discrecionais, non sendo posible substituír o criterio adoptado por outro, salvo que se poda demostrar de maneira fidedigna que a decisión é arbitraria ou contraria á legalidade. É por elo, que a labor desta institución consiste en comprobar e contrastar coa Administración afectada que a decisión que adoptou ten a necesaria motivación e que está razoada.

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.

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, ao longo deste ano 2021, a resposta das administracións públicas concernidas foi razoable tanto nos tempos de resposta á institución e de remisión do preceptivo informe, como no sentido de atender ás consideracións que se lle trasladaron desde a institución cando é preciso clarexar ou ampliar algún extremo, antes de efectuar a valoración final.

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 algunha sobre os problemas que expoñen ou que a contestación que lles trasladan é insuficiente ante as cuestións que expuxeron á Administración.

Insistirase unha vez máis, 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 dos procedementos 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 con presteza.

Nos supostos de tramitación de reclamacións por danos producidos con motivo da execución de obras públicas, as persoas afectadas manifestan en ocasións, 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.

Sobre a responsabilidade patrimonial da administración pública, se expoñen conflitos nos que coñecemos que as persoas afectadas xa cursaron escritos a Administración solicitando indemnización. É preciso lembrar a obriga 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 o fan non para que, ao cabo dos meses, mesmo anos, de espera dunha resposta que non chega, se lles conteste 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 é merecente dunha resposta singularizada e congruente, 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 ou de cada caso concreto, as denuncias da falta de cumprimento da legalidade pola administración sobre este particular, resultan reiteradas en relación aos aspectos xa expostos en informes precedentes.

Noutra orde de cousas, temos que sinalar xa centrándonos nas queixas do ámbito das expropiacións, 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 abono do prezo xusto e intereses correspondentes.

A lentitude do procedemento, os atrasos e a tardanza do pago do prezo xusto e intereses de demora é habitual e prodúcense con carácter xeral. 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.

O atraso no pago do xustiprezo e dos intereses de demora adoita ser a causa principal das queixas expostas neste ámbito. Semella acaído, pois nese contexto, lembrar que a responsabilidade por demora no pago establécese no artigo 57 da Lei de 16 de decembro de 1954 sobre expropiación forzosa. Á súa vez, o artigo 24 da Lei 47/2003, de 26 de novembro, Xeral Orzamentaria, recoñece a favor do acredor da Facenda Pública o dereito ao pago de intereses de demora.

Dilatar o procedemento de expropiación, o pago do xustiprezo e dos intereses de demora prexudican ao interese xeral, xa que se acaba abonando unha cantidade moi superior á orixinariamente orzada e debida.

II. DATOS CUANTITATIVOS

O número de queixas desta área por asuntos, como xa acontecera no ano 2020 con respecto ao 2019 en que a suba foi do 37 %, incrementouse sendo superior á cifra rexistrada no ano 2021.

O incremento do 2021 con respecto ao ano 2020 situouse nun 59 % o que consolida a suba producida desde o ano 2019, encadeando 3 anos seguidos de suba.

Inadmitíronse 4 queixas o que representa unha porcentaxe de inadmisións das máis baixas de tódalas áreas. A causa de inadmisión en 2 expedientes foi que se trataba dunha problemática na que non se realizara unha actuación administrativa previa, polo que se orientou aos promotores sobre o órgano ao que reclamar para que de ser o caso que este non lle respondera ou se as respostas non fora completas, unha vez documentado dito extremo se dirixiran novamente a esta institución a fin de que se iniciara a correspondente investigación; noutro foi que se trataba dunha queixa interposta por unha autoridade administrativa; noutra queixa no se observaba actuación administrativa irregular algunha que correspondera ser supervisada.

Remitíronse ao *Defensor del Pueblo* 8 expedientes, por tratarse de actuacións competencia do *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*, maioritariamente relativas a estradas de titularidade estatal, problemáticas en relación con ADIF ou asuntos da competencia das Autoridades Portuarias.

Concluíronse a peche do exercicio un 80 %, 14,6 % máis que no ano 2020. Así pois a porcentaxe de expedientes concluídos por asuntos continúa tamén ano tras ano, experimentando incremento dende o ano 2019.

Das queixas admitidas, continúan en tramitación a peche de exercicio 15 expedientes de diferentes asuntos que afectan a un total de 45 reclamantes.

Tamén se concluíron 20 expedientes relativos a queixas fundamentalmente do ano 2020, que foran interpostas no último trimestre dese ano.

Concluíronse durante este ano diferentes expedientes de queixas colectivas, unha de 9 asinantes sobre o estado dun camiño no Concello de Cervantes; outra de 5 asinantes sobre o estado dun camiño no Concello de Begonte; outra de 8 asinantes sobre a infraestrutura chamada variante de Ribeira; outra de 7 asinantes sobre o estado das vías de acceso a vivendas no Concello de Boborás e continúa en trámite a data de peche de exercicio unha queixa de 31 asinantes sobre as obras de acondicionamento das estradas PO225 e PO241 (Ponte Caldelas e A Lama) e eventuais danos.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	119		89	
Admitidas	107	89%	77	86%
Non admitidas	4	3%	4	4%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	8	8%	8	10%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	62	57%	62	80%
En trámite	45	43%	15	20%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2021
2019	0	1	1	1	0
2020	18	1	19	19	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

A tipoloxía das queixas que se inclúen nesta área foi diversa. Abarcou problemáticas relativas a danos producidos con ocasión da execución de obras públicas; deficiencias no estado de conservación das estradas de titularidade provincial ou autonómica; mal estado de camiños de ámbito local; colectivos que solicitaron a protección da institución mostrando rexeitamento e oposición a novos proxectos de infraestruturas viarias; expropiacións forzosas, e xestión de dominio público (augas continentais, costas, portos).

Convén insistir e denunciar o pernicioso da practica do silencio administrativo, por canto sitúa á cidadanía nunha situación de indefensión xa que descoñecen a vontade administrativa sobre a súa pretensión e impide calquera eventual revisión da resposta ao solicitado.

A inactividade da Administración representa o incumprimento do deber de prestar un servizo efectivo á cidadanía, ademais de socavar a confianza lexítima de que a actividade administrativa vaise exercer de maneira dilixente, efectiva e non arbitraria.

O principio de confianza lexítima é realmente unha proxección do principio de seguridade xurídica e se atopa en estreita relación co de legalidade na actuación das administracións públicas, sendo esixible unha determinada forma de actuación tanto no fondo coma na forma.

1. ESTRADAS: MANTEMENTO E CONSERVACIÓN

A veciñanza ou cidadanía en xeral, documenta ter solicitado que se actuara na estrada ou no camiño público aos que se refiren, aínda que ao parecer, cando solicitan a intervención desta institución, non se produciu ningunha resposta a dita petición, o que motiva que en ocasións sexa reiterado mediante posteriores escritos

Así, no mes de febreiro un grupo de veciños e veciñas do Concello de Begonte queixábanse polo mal estado dun tramo dun camiño na parroquia de Pacios. Admitida a trámite a queixa solicitouse informe ao Concello de Begonte que foi remitido antes de que rematara o prazo e incorporado ao expediente, no que se facía constar que se ía proceder en vindeiras datas á reparación e rexeneración asfáltica e que estaban incluídas outras actuacións no plan de transformación así como que xa se acometera unha reparación urxente de emerxencia das

fochancas existentes con aglomerado en frío. Tamén indicaban que unha vez que a climatoloxía o permitira procederíase á rexeneración con dobre capa asfáltica.

Noutra queixa tamén resolta de xeito positivo, os diferentes asinantes acudían á institución no mes de marzo, pola problemática que lles afectaba en relación co mal estado dun camiño público en Chao de Vilarín, no Concello de Cervantes. Xa se dirixiran previamente en outubro por escrito ao concello, máis non obtiveran resposta. Valorada a queixa xunto coa documentación e reportaxe fotográfica que aportaron, admitiuse a trámite e iniciouse a investigación co fin de clarexar o obxecto da mesma.

O Concello de Cervantes remitiu a esta institución informe manifestando que tiña previsto incluír no Programa de Investimentos financiados con cargo á subvención do Plan Provincial Único de Cooperación aos Concellos da anualidade 2021, da Deputación Provincial de Lugo, o proxecto para a execución da obra de mellora e mantemento do devandito camiño sito no Lugar de "A Calella" no núcleo de Chao de Vilarín dese concello, polo que considerouse que a problemática estaba xa en vías de quedar solucionada, unha vez se completara a correspondente tramitación administrativa dando efectividade ás actuacións previstas.

Noutra queixa se solicitaba a intervención da Valedora do Pobo pola problemática de mal estado de conservación e deficiencias de seguridade viaria na estrada provincial DP-1105 Boiro-Lousame-Noia. Xa se dirixira con anterioridade á Deputación Provincial da Coruña, por escrito e achegando reportaxe fotográfica, máis non obtivera resposta.

Valorada a queixa xunto coa documentación aportada admitiuse a trámite e iniciouse a investigación co fin de clarexala. Analizado o contido do informe que a Deputación Provincial da Coruña remitiu a esta institución, coñecemos que o órgano provincial, tiña previsto executar o proxecto denominado "Grupo 24: Boiro, Lousame e Noia", no Plan de Conservación de Vías Provinciais 2021 e que dentro das actuacións de conservación proxectadas na estrada DP-1105, contemplábase o repintado das marcas viarias na totalidade da lonxitude da vía, polo que a problemática estaba en proceso de quedar solucionada.

Nun expediente de queixa, a promotora queixábase do mal estado das estradas no Concello de Pantón. Avanzando na investigación coñecemos que os servizos técnicos da Deputación Provincial de Lugo, logo da intervención da institución ían examinar o estado das vías provinciais indicadas na queixa co obxectivo de valorar as posibles actuacións necesarias que ían ser tidas en conta en vindeiras actuacións do Servizo de Conservación da rede de estradas provinciais.

A promotora dunha queixa expoñía no mes de maio que unha estrada provincial no Concello de Riotorto precisaba unha reparación urxente. Documentaba reclamacións formuladas en diferentes datas ante a Deputación Provincial de Lugo das que refería non obter resposta a pesar de que a primeira xa fora interposta fai 8 meses.
Logo da intervención desta institución e segundo se facía constar no informe incorporado ao expediente de queixa o ente provincial tiña previsto acometer con presteza unha actuación no tramo da vía LU-P-4404 entre os puntos quilométricos 12 a 18, por parte da

empresa de conservación da zona, no marco dunha campaña de rexeneración, polo que un mes despois de interposta a queixa o expediente quedou concluído de xeito positivo.

Nunha queixa sobre o mal estado das vías de acceso ás vivendas do lugar de Figueiredo, pazos de Arenteiro, no Concello de Boborás, o 1 de outubro solicitábase a intervención da Valedora do Pobo.

O 7 de outubro iniciábase a investigación e o 17 de novembro, logo de cantas actuacións se practicaran no tempo da súa tramitación, incorporábase ao expediente o preceptivo informe que se solicitara no que se facía constar que, o Concello de Boborás estaba a traballar na elaboración dun proxecto para que fora autorizado pola Deputación Provincial de Ourense, que dera cumprimento aos requirimentos e solicitudes de veciños e veciñas das vivendas do lugar de Figueiredo dese Concello de Boborás, polo que rematou a intervención desta institución.

2. PORTOS

No mes de xaneiro concluíuse unha queixa colectiva relativa á unha concesión administrativa outorgada no porto de Celeiro con destino a "rampla varadoiro para buques de ata 5000 tn. e edificios anexos para taller e oficinas", posteriormente transferida por resolución de data do 17.10.1990.

A investigación precisou de supervisión tanto das actuacións desenvolvidas por Portos de Galicia como polo Concello de Viveiro. Recibíronse amplos informes técnicos detallando cronoloxicamente e dando conta do practicado, que foron obxecto de análise segundo parámetros de avaliación técnica.

Toda vez que as administracións locais e autonómica, segundo fixeron constar nos informes que se incorporaron ao expediente, con anterioridade á presentación da queixa xa actuaran, si ben é certo que logo de que á instancia dos asinantes da queixa e trala intervención da institución, despois de efectuar cantas actuacións de supervisión e control se acometeron dende esta institución, se incrementou o seguimento do grao de cumprimento das accións correctoras correspondentes por parte das distintas administracións, concluíuse e finalizaron as actuacións.

Ás persoas promotoras da queixa, lembrámoslles que a aplicación práctica da lexislación en materia de contaminación acústica é competencia municipal, polo que de ser o caso que se producira unha nova situación como a que se dera o 6 de xuño, a fin de orientarlles, lles suxerimos que se dirixan ao Concello de Viveiro poñendo no seu coñecemento as novas circunstancias que coñezan.

Tamén en xaneiro concluíase positivamente unha queixa que implicou investigación das actuacións practicadas tanto polo Concello de Sada como por Portos de Galicia e cuxa resolución satisfactoria terá incidencia non so neste expediente concreto senón ante eventuais reclamacións de responsabilidade patrimonial que no seu caso se presenten.

No escrito inicial de queixa o promotor sinalaba que no ano 2018 sufrira unha caída polo mal estado do firme do Porto de Sada, e que levaba dous anos sen recibir resposta á iniciación do expediente de responsabilidade patrimonial.

No informe de Portos de Galicia detallábase a cronoloxía das actuacións practicadas logo da presentación da reclamación patrimonial por danos sufridos pola caída e se indicaba a data na que se lle notificaba ao promotor desta queixa a posta de manifesto do expediente de responsabilidade patrimonial, remitíndose todos os documentos obrantes no expediente para poder presentar alegacións ao mesmo, que efectivamente verificouse foran presentadas.

A Lei 6/2017, do 12 de decembro, de Portos de Galicia, supuxo un cambio na organización portuaria de Galicia e o Estatuto Orgánico da entidade pública empresarial Portos de Galicia pasou a rexerse polo preceptuado no título I desa lei.

Así, a resolución dos procedementos en materia de responsabilidade patrimonial, competencia que ata entón residía na Consellería competente en materia de Portos pasou a asumirse directamente pola entidade e en concreto polo Consello Reitor, máis ese Órgano Colexiado víñase reunindo en catros sesións anuais, o que non o facía compatible coa axilización da tramitación destes procedementos.

Logo da investigación iniciada e de cantas actuacións se practicaron no tempo de tramitación deste expediente de queixa, finalmente soubemos que en data 18 de novembro de 2020 aprobouse no Consello Reitor de Portos de Galicia a proposta de delegación de competencias do Consello Reitor na Presidencia de Portos de Galicia, das resolucións ás reclamacións patrimoniais das Administracións Públicas; polo que dedúcese que a intervención desta institución, a instancia do promotor deste expediente, propiciou que se adoptara un cambio na xestión e resolución dos expedientes de responsabilidade patrimonial, que logo da publicación no D.O.G. vai redundar nunha axilización das resolucións dos expedientes de responsabilidade patrimonial pendentes que ata a data non tiveran resolución.

3. EXPROPIACIÓNS

A promotora dun expediente queixábase de problemas derivados da expropiación dunhas fincas pola Deputación Provincial da Coruña no Concello de Bergondo. No mes de xuño, logo da admisión a trámite da queixa iniciábase a investigación sobre a problemática relativa á Obra: D.P.0801 de Fraga ao Casal de Sta. Marta de Babío por S. Vitorio, ampliación e Senda no P.K. 0+000 ao 0+790 - Bergondo Finca N°: 22, 22-CO para a que lle expropiaran á promotora da queixa unhas fincas da súa propiedade.

A determinación do xusto prezo, ao non terse acadado un mutuo acordo entre a promotora e a administración expropiante, correspondía ao Xurado de Expropiación de Galicia, sen prexuízo dos eventuais recursos que no seu caso puidera interpoñer fronte o acordo que se dite, ante o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia.

Logo da intervención desta institución e de cantas actuacións se practicaron no tempo da tramitación desta queixa, o expediente administrativo relativo ás fincas da promotora foi remitido ao Xurado de Expropiación de Galicia, a fin de que o citado organismo ditaminara o prezo xusto que corresponda polos bens expropiados. Así pois, as formalidades e trámites pertinentes foran xa realizados polo ente provincial, polo que concluíu de xeito positivo a tramitación deste expediente.

4. PODA DE ÁRBORES

O promotor dun expediente, como presidente da comunidade de propietarios/as dunha urbanización da estrada da Estación de Cambre, queixábase cando acudía á institución sobre unha solicitude de poda de árbores nunha estrada de titularidade da Deputación da Coruña, que formulara facía tempo. Refería danos nas súas propiedades.

Logo das actuacións practicadas, o Servizo de Vías e Obras do ente provincial preparou o contrato de servizos denominado "*Execución da campaña de poda de arborado (2021) nas estradas DP 1702, Cambre a Rocha, e DP 5812, Meirás a Santa Cruz*", e dentro das actuacións contempladas neste contrato de servizos, cun orzamento de execución por importe de 101.022,02 Euros se atopa a poda das árbores referidas polo promotor deste asunto no escrito de queixa.

A execución das actuacións, unha vez rematada a correspondente tramitación administrativa suporá unha mellora das condicións de seguridade das estradas provinciais sinaladas, non so no que atinxe á problemática concreta exposta nesta queixa senón en xeral.

5. OPOSICIÓN A PROXECTOS E INFRAESTRUTURAS

Presentáronse varias queixas amosando oposición á construción dun edificio para o IMELGA no barrio das Fontiñas en Santiago de Compostela.

O IMELGA, organismo da Administración de Xustiza en Galicia de asistencia técnica, científica e de apoio xudicial desenvolve actuacións de clínica e patoloxía forenses intervindo no control periódico de persoas lesionadas e valoración de danos ligados a actuacións procesuais, pericias médicas ou de traballo social solicitadas por xuíces, xuízas ou tribunais, así como tamén desenvolvendo unidades de valoración integral da violencia de xénero e pericia psicosocial e forense.

Todo o expediente, segundo informou o ente local pode ser consultado polas persoas interesadas previa solicitude a través da Sede electrónica do Concello de Santiago. A construción da instalación está suxeita a licencia de obras na que se controlará o cumprimento dos requirimentos da lexislación urbanística. Calquera tipo de residuo que se puidera xerar, está sometido á normativa vixente para a xestión de cada unha das tipoloxías de residuos a fin de garantir a inocuidade e as instalación de Salas de Autopsias, e o funcionamento está suxeita a Normas ISO con nivel de Bioseguridade III que garanten a seguridade e salubridade das actividade que se desenvolven.

Non habendo motivación para continuar a investigación, deuse traslado do informe íntegro remitido polo Concello de Santiago de Compostela á veciñanza que promovera queixa na institución.

Outra queixa con pluralidade de asinantes foi a relativa á tramitación do proxecto da variante de Ribeira por parte da Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.(Clave: AC/18/074.01).

No curso da investigación verificouse que a Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) estaba a tramitar o Proxecto de trazado e Estudo de Impacto Ambiental da I Fase da actuación Variante de Ribeira, segundo a normativa vixente. O procedemento para a aprobación de trazados está regulado na Lei 8/2013, do 28 de xuño, de estradas de Galicia e na normativa ambiental.

Por esta razón, os asinantes desta queixa dispoñen do trámite de información pública para formular, por escrito e no correspondente prazo, todas as observacións relativas á concepción global do trazado deseñado que estimen convenientes. A queixa estaba fundamentada en aspectos que estarían dentro das competencias da avaliación ambiental e dos criterios técnicos da propia Axencia Galega de Infraestruturas. En definitiva, trataríase de procesos complexos, multicriterio, que deben de ter en conta moitos aspectos técnicos.

Non obstante estas consideracións, a AXI remitiu informe dando resposta ás cuestións concretas expostas na queixa. As modificacións que se deriven do proceso de información pública e da tramitación ambiental recolleranse na aprobación da información pública e incorporaranse despois ao proxecto construtivo.

Respecto ao referido na queixa acerca de que o proxecto escollido polo órgano autonómico é o de maior custe económico e medioambiental, informouse no sentido de que recentemente, a pedimento do Concello de Ribeira, unha empresa independente realizou un estudo comparativo entre distintos proxectos, no que, tras unha análise multicriterio, conclúese que a mellor opción é o proxecto sometido a información pública pola Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

En canto a afirmación de que o estudo de impacto ambiental é incompleto, indicouse no informe incorporado ao expediente que toda a documentación remitiuse á Dirección Xeral de Calidade Ambiental que, como órgano ambiental, será quen analice se a documentación é adecuada ou non e quen emita a correspondente Declaración de Impacto Ambiental.

Indicar tamén que no proxecto inclúense as posibles canteiras das que se pode obter o material necesario.

Finalmente, no relativo ao viaduto sinalar que no procedemento de información pública o Concello de Ribeira presentou o "*Informe técnico sobre el proyecto de trazado de la "1 fase da actuación: Variante de Ribeira",* que recolle a seguinte alegación técnica para o seu estudo e inclusión no proxecto de execución: "1. No núcleo de Cruxeiras, á altura do paso inferior PI 0.6, plantéxanse muros de contención de máis de 7,00 m de altura. Solicitamos que se substitúa esta estrutura por un viaduto, como mínimo entre o P.K. 0+580 e o P.K. 0+660, para diminuír as afeccións sobre as vivendas da zona".

O dito Informe aprobouse por unanimidade por acordo en Xunta de Goberno Local o 17/06/2020.

Por tanto, dentro do proceso de estudo das alegacións considerouse a posibilidade de substituír os muros de contención por un viaduto co obxecto de afectar o menos posible ao núcleo de Cruxeiras, no que a Variante pasa próxima pero non se afecta directamente a ningunha das edificacións.

O dito informe pódese consultar na páxina web do Concello de Ribeira.

Por conseguinte, concluíuse o expediente de queixa, sen prexuízo de que puidera ser reaberto, no seu caso, pola aportación de novos datos ou circunstancias distintos dos que xa obran incorporados ao mesmo.

6. DIFICULTADE NO ACCESO A UNHA VIVENDA TRAS CONCENTRACIÓN PARCELARIA

En novembro do 2020, unha veciña do Concello de Tomiño solicitaba a intervención da Valedora do Pobo pola dificultade de acceder a unha vivenda despois dunha concentración parcelaria. Admitida a trámite, poucos días despois de que se iniciara a investigación, o Servizo Provincial da Consellería Medio Rural efectuou visita técnica e comezou a estudar a viabilidade e trazado da continuación do camiño público (ampliando o trazado) para mellorar o acceso a toda a finca de substitución.

Posteriormente comunicouse á propiedade núm. 742 proindiviso constituído por tres familiares, a modificación proposta para dar acceso ao predio de substitución núm. 1124.

O 29de abril, a dirección xeral de Desenvolvemento Rural da Consellería de Medio Rural ditou resolución pola que se Resolve "prolongar, segundo se reflicte nos planos, o camiño que remata na finca n° 1124, continuándoo ata a finca n° 1121, manténdose nas atribucións do propietario n° 742 a finca n° 1124 que se divide : Finca n° 1124-1 con 277 m2 e Finca n° 1124-2 con 1.392 m2.

O proxecto de execución das obras para mellorar o acceso ao predio 1124 xa foi redactado, aprobado e no momento en que concluíase a tramitación desta queixa xa se atopaba en fase de exposición ao público, polo que tratouse doutro caso en que a pesar da complexidade da problemática, logo do desenvolvemento das funcións propias desta institución e coa colaboración do órgano competente solucionouse de xeito positivo.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/3971/20	Responsabilidade patrimonial	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/01/2021
Q/4826/20	Poda de árbores nunha estrada	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/03/2021
Q/4851/20	Dificultades no acceso a unha vivienda tras concentración parcelaria	Admisión-conclusión con actuación positiva	13/07/2021
Q/163/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/172/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/173/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/174/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/175/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/176/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/177/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/178/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/179/21	Deficiente estado dun camiño público	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/295/21	Falta de conservación dunha estrada provincial	Admisión-conclusión con actuación positiva	02/03/2021
Q/364/21	Mal estado dun tramo dun camiño	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/03/2021
Q/371/21	Mal estado dun tramo dun camiño	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/03/2021
Q/372/21	Mal estado dun tramo dun camiño	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/03/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/373/21	Mal estado dun tramo dun camiño	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/03/2021
Q/374/21	Mal estado dun tramo dun camiño	Admisión-conclusión con actuación positiva	17/03/2021
Q/6302/21	Desacordo coas condicións de expropiación dunhas parcelas	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/08/2021
Q/6392/21	Solicitude de aclaración dos abonos realizados en procedementos de expropiación	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/07/2021
Q/6494/21	Mal estado de estradas	Admisión-conclusión con actuación positiva	29/06/2021
Q/6553/21	Reparación urxente dunha estrada provincial	Admisión-conclusión con actuación positiva	08/07/2021
Q/6855/21	Problemas derivados da expropiación dunhas fincas	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/08/2021
Q/8802/21	Expropiación dun terreo para a construcción dunha infraestructura viaria	Admisión-conclusión con actuación positiva	07/12/2021
Q/9065/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021
Q/9132/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/9133/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021
Q/9134/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021
Q/9135/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021
Q/9136/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021
Q/9137/21	Mal estado das vías de acceso a vivendas	Admisión-conclusión con actuación positiva	14/12/2021

CULTURA, TURISMO E DEPORTES

I. INTRODUCIÓN

A actividade de supervisión nesta área divídese en tres sectores da actuación administrativa materialmente diferenciados. Por unha parte, a acción cultural das administracións públicas e a protección do patrimonio cultural de Galicia. Por outra parte, as actividades administrativas relacionadas co sector turístico, concentradas neste ano na recuperación das peregrinacións polos Camiños de Santiago e nas visitas turísticas a Galicia no marco do primeiro ano dun Xacobeo de carácter excepcional ao estenderse ao bienio 21-22 para paliar o descenso nas viaxes turísticas polo impacto da COVID-19 no ano 2020.

Finalmente, recibimos queixas de asociacións deportivas e de persoas particulares cando na práctica do deporte se produce unha actuación dun club ou dunha federación que é considerada lesiva de dereitos ou en casos que, polas súas características, non son susceptibles de ser coñecidos polo Comité Galego de Xustiza Deportiva.

Neste apartado introdutorio é preciso chamar a atención sobre un problema que semella agravarse na nosa comunidade e que se detecta nas nosas actuacións de xeito claramente transversal nas áreas de traballo: a falta de coordinación entre os responsables da xestión do patrimonio e doutras áreas encargadas da xestión e ordenación do territorio da Xunta de Galicia e a nivel comarcal ou local. Neste senso, insistimos en que a ordenación do territorio e a planificación patrimonial son unhas das principais funcións das administracións na consecución do desenvolvemento sostible que debe, inevitablemente, ter en consideración a dimensión espacial, enmarcándose na realidade concreta dun territorio.

Desde esta institución debemos salientar que a posta en valor da totalidade do patrimonio debe ter unha visión mais ampla, prestando especial atención ao patrimonio existente no medio rural galego, mediante a coordinación de todas as administracións implicadas e das políticas relacionadas co medio ambiente, urbanismo, infraestruturas, cultura, turismo, ordenación do territorio, medio rural, etc. Da tramitación das queixas de áreas como medio ambiente, urbanismo ou medio rural, despréndese que as actividades industriais adoitan xerar unha gran conflitividade polas afeccións que producen no patrimonio cultural (explotacións mineiras, parques eólicos, liñas eléctricas, aproveitamentos forestais…). As administracións tratan de protexer o seu ámbito de competencias sen realizar, en moitos casos, unha adecuada ponderación de intereses, do que resulta unha protección inestable e fráxil do patrimonio cultural e da paisaxe de Galicia.

Neste informe débese salientar o malestar de moitas comunidades coas autorizacións concedidas para determinadas infraestruturas enerxéticas (liñas eléctricas e parques eólicos, nomeadamente) que producen afeccións no patrimonio cultural (máis aló do seu impacto na paisaxe e outras afección de tipo ambiental) e contan, sen embargo, cos informes favorables do órgano competente en materia de patrimonio.

Nalgún caso foi posta en cuestión a solicitude de declaración de BIC dunha determinada zona ou ben para evitar a posibilidade destas infraestruturas. Solicitar a declaración de BIC dun determinado ben por parte da comunidade social que ocupa ese territorio é unha mostra clara dun dos principios inspiradores da normativa galega sobre o patrimonio cultural, ao abeiro da exposición de motivos da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia:

> "O estudo, a protección, a conservación, o acrecentamento, a difusión e o fomento do patrimonio cultural son pedra angular do exercicio da dignidade colectiva e, xa que logo, plásmanse como o primeiro mandato legal, que non debe ser visto como limitación restritiva senón como participación de toda a sociedade no coidado do que ela mesma creou e ao que ela mesma lle pertence. O patrimonio cultural concíbese, pois, como alicerce de cohesión social e desenvolvemento sustentable.
>
> Neste sentido, a ponderación e integración da protección do patrimonio nas demais políticas sectoriais e a aposta pola colaboración entre as administracións e a participación cidadá están presentes ao longo de todo o articulado a través dos principios xerais, dos dereitos e obrigas da cidadanía, da información pública, do acceso aos bens máis sobranceiros e do recoñecemento da libre iniciativa".

"A participación de toda a sociedade no coidado do que ela mesma creou e do que a ela mesma lle pertence" é un dos principios inspiradores da lei. Solicitar a declaración dunha zona do territorio como BIC para acadar a máxima protección fronte a actividades que poidan lesionar a súa integridade é un dereito e un deber da cidadanía. Son as administracións públicas as que teñen a obriga de xustificar o sacrificio do patrimonio cultural en función doutros intereses xerais máis dignos de protección. Esa actuación administrativa debe estar presidida pola ponderación e integración da protección do patrimonio nas demais políticas sectoriais e a aposta pola colaboración entre as administracións e a participación cidadá. Estes principios de ponderación e integración da protección do patrimonio nas demais políticas sectoriais se concretan en que a administración debe garantir, na tramitación das autorizacións, que o interese xeral da comunidade prevaleza ante o sacrificio do patrimonio afectado.

Polo tanto, debe ter en conta na súa integridade os valores culturais presentes nese territorio e a súa salvagarda, evitando a degradación do seu contorno e a alteración do seu contexto histórico, e ponderando o valor simbólico dese patrimonio na identidade cultural da veciñanza que ocupa ese territorio.

A Administración cultural, en particular, debe asegurarse de que non existen no territorio afectado elementos susceptibles dun maior nivel legal de protección, sen basear as autorizacións nos ámbitos delimitados nun determinado momento ou en que eses elementos non contan cunha clasificación específica, simplemente porque hai unha gran parte do patrimonio cultural galego aínda sen clasificar.

De ser así, a mera inacción da administración na tramitación das solicitudes de iniciación do procedemento de declaración dun ben como BIC –deixando transcorrer seis meses desde a súa presentación sen emitir resolución expresa–, deixaría baleira de contido calquera forma de participación cidadá na protección do patrimonio. A propia existencia da solicitude antes da iniciación do proxecto debe ser tida en conta aos efectos que procedan no ámbito da autorización, e a consellería ten que resolvela e adoptar as medidas necesarias para asegurar a efectividade do que eventualmente se resolva. Se ben é certo, como di o informe, que a existencia dunha solicitude non determina legalmente a aplicación de medidas cautelares nin provisionais de protección ou suspensión, tampouco as prohibe desde a consideración da obriga de garantir a efectividade do que se poida resolver na tramitación da solicitude de declaración de BIC.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	48		48	
Admitidas	44	92%	44	92%
Non admitidas	4	8%	4	8%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	0		0	

As catro queixas non admitidas a trámite o foron, en dous casos, por falla de concreción ou de fundamentación ao non referirse a unha actuación administrativa concreta senón xenérica; nos outros dous expedientes non se iniciara ningunha actuación diante da administración afectada.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	37	85%	37	85%
En trámite	7	15%	7	15%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	0	1	1	1	
2019	0	1	1	1	
2020	194	3	197	196	1

O expediente de queixa de 2018 referíase ao estado do cruceiro de Faxil, no Concello de Barro. Esta actuación foi obxecto de comentario no informe correspondente ao ano 2020 malia que a aceptación da recomendación formulada á Consellería de Medio Rural recibiuse no mes de xaneiro de 2021.

Tamén foi concluída a queixa de 2019 sobre o derrubamento accidental dunha parte do peche do perímetro do mosteiro de Santo Estevo, en Ourense.

Dos expedientes de 2020 damos conta no seguinte apartado.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. CULTURA E PATRIMONIO CULTURAL

Con carácter previo ao análise das principais actuacións sobre a actividade administrativa para a protección e conservación do patrimonio cultural, debemos informar da conclusión dos 181 expedientes de queixa tramitados o pasado ano dos que demos conta no informe anual de 2020.

As queixas, promovidas por veciños de Angueira de Castro, no Concello de Rois, e do Concello de Brión, solicitaban o amparo desta institución fronte á actuación da administración (a anterior Consellería de Economía, Emprego e Industria da Xunta de Galicia na súa Dirección Xeral de Enerxía e Minas, que concedeu autorización administrativa para a construción da liña de alta tensión a 220 KV LAT Lousame-Tibo así como fronte á Dirección Xeral de Patrimonio da Xunta de Galicia, que informou favorablemente o proxecto de execución da referida liña. Trátase dun exemplo claro do conflito que se produce entre a protección do patrimonio cultural e os proxectos de infraestruturas enerxéticas que xa apuntamos.

Tras unha prolongada investigación con numerosos trámites diante das administracións afectadas, formulamos un recordatorio de deberes legais para que, ao abeiro do artigo 16 da Lei 5/2016, de 4 de maio, a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural emitise resolución

expresa sobre a solicitude de iniciación do procedemento para a declaración de BIC ou, de considerar que a solicitude carecía de fundamento, declarase de forma motivada a non admisión e se lle notificase á persoa solicitante, lembrando que a administración está obrigada a ditar resolución expresa en todos os procedementos, calquera que for a súa forma de iniciación, e non está vinculada na súa resolución polo sentido do silencio.

Formulouse tamén a recomendación de que nesa resolución, e sen prexuízo do que se puidera resolver no procedemento principal sobre a solicitude para a declaración de BIC, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade adoptase as medidas precisas, no ámbito das súas competencias para autorizar, para asegurar a efectividade do que eventualmente se resolva.

A necesidade de contestación foi reiterada os días 10 de maio e 10 de xuño. Na data do 19 de xullo, dado o período de tempo transcorrido dende a primeira comunicación na que indicabamos a necesidade de dar resposta á resolución e tendo presente tamén o número de reiteracións do anterior requirimento, advertimos á consellería que, no suposto de non recibir da Administración afectada a resposta aínda pendente no prazo de 5 días, entenderíamos desatendida a obriga legal contida no artigo 32.2 da Lei 6/1984, de 5 de xuño, da Valedora do Pobo, e rexeitada de xeito tácito a resolución. Por iso, procederíamos de acordo co disposto no artigo 33.2 da citada Lei, que sinala que se non se obtivese unha xustificación adecuada para a non actuación de acordo co indicado, o asunto incluiríase no Informe Anual ou Especial dirixido ao Parlamento de Galicia.

Dando resposta a anterior advertencia, na data do 29 de xullo rexistrouse nesta institución o escrito da Consellería de Cultura, Educación e Universidade no que se sinalaba que o artigo 18 da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, indica que o expediente de declaración de ben de interese cultural debe conter os informes técnicos necesarios, elaborados desde as disciplinas científicas aplicables á natureza do ben, así como a proposta de delimitación, contorno de protección e zona de amortecemento.

Neses momentos, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade carecía dos informes técnicos necesarios para resolver a solicitude de declaración de ben de interese cultural do conxunto de Castro Lupario e Angueira de Castro. A consellería salientaba a natureza complexa do solicitado e que a información da que se dispoñía, relativa a ese ámbito, non estaba referida a unha paisaxe cultural senón a certos elementos concretos do patrimonio cultural arquitectónico, arqueolóxico e etnolóxico, principalmente.

Non obstante, a resposta da consellería salientaba o traballo continuado sobre este asunto para conseguir contar cos informes e os fundamentos técnicos suficientes que lle permitisen avaliar obxectivamente o solicitado e, de acordo coa valoración cultural que se fundamente de forma suficiente, resolver o que proceda.

No momento no que se contase cos informes técnicos procederíase a resolver sobre o solicitado, tal e como é a obriga legal, de acordo coa valoración cultural que se fundamentase de forma suficiente, resolvendo o procedente así como as medidas que se

debían adoptar en materia de protección do patrimonio cultural, lembrando que o órgano competente da consellería establecera xa medidas correctoras e protectoras do patrimonio cultural no relativo á avaliación ambiental da LAT Lousame-Tibo.

Á vista do anterior, cómpre concluír que a consellería aceptou a resolución desta institución. Ao estar en proceso de elaboración e estudo a documentación para resolver a solicitude de declaración de ben de interese cultural, garántese tamén a imposibilidade de realizar intervencións que supoñan afección directa aos bens ou elementos cuxa protección integral se instaba.

A. Falta de resposta das administracións ante solicitudes de información ou denuncias

Seguimos tramitando queixas por este motivo. No ano 2021, o colectivo ecoloxista Luita Verde presentou varias queixas contra o Concello de Cangas e a Consellería de Cultura, Educación e Universidade pola falta de resposta ás denuncias por verteduras incontroladas de entullos de obra a carón do petróglifo das Abelaires, integrado no Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia e no Catálogo Complementario de Monumentos e Conxuntos Histórico-Artísticos obxecto de protección polas Normas Subsidiarias de Planeamento de Cangas; as verteduras producíanse a escasos metros da rocha cos gravados rupestres e fronte ao panel e sinalizacións do sendeiro de curto percorrido municipal pola Serra da Madalena. As queixas solicitaban a comprobación dos feitos, a apertura dun expediente sancionador aos autores e que se procedese á retirada e eliminación inmediata do vertido incontrolado, tendo en conta ademais que na proximidade está situado o punto limpo da Mancomunidade de Concellos do Morrazo. Outros escritos de queixa denunciaban verteduras de lixo na área de protección integral do Ben de Interese Cultural do petróglifo de Pinal do Rei, na parroquia de Darbo, na propia laxe que acolle os gravados rupestres e na contorna de xacementos arqueolóxicos.

Tras iniciar actuacións desde esta institución, o concello informou que remitira á Xefatura Territorial da Consellería de Cultura, Educación e Universidade de Pontevedra un escrito informando sobre as medidas adoptadas polo concello para garantir a preservación dos valores culturais dos bens protexidos obxecto das denuncias.

De igual maneira, en data 03/08/2021 deuse traslado ao colectivo ecoloxista Luita Verde do cumprimento do requirimento, así como as fotografías da situación anterior e posterior á limpeza efectuada.

Foi necesaria a intervención desta institución para que se informase ao colectivo denunciante da adopción das medidas precisas para a limpeza das verteduras na área de protección integral dos BIC, cumprindo tamén o deber de comunicación establecido no artigo 37 da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia. Ao abeiro desta norma, os concellos no territorio dos cales se encontren bens de interese cultural ou catalogados están obrigados a comunicarlle á consellería competente en materia de

patrimonio cultural calquera dano ou prexuízo que sufrisen e que afecte de forma significativa o seu valor cultural no momento en que teñan constancia de tal estado.

Noutra queixa indicábase que na Dirección Xeral de Patrimonio Cultural non contestaban a dúas solicitudes de información pública sobre diversas irregularidades na xestión do Catálogo de bens culturais (fichas de xacementos arqueolóxicos) e pola tardanza en catalogar xacementos debidamente identificados e localizados en escritos anteriores, con demoras de até seis anos sen resposta.

En xaneiro de 2020 presentara dúas solicitudes de información por escrito, que non foron atendidas nin contestadas sequera, e con anterioridade fixera solicitudes verbais que tampouco foron atendidas.

A Consellería de Cultura, Educación e Universidade sinalou no seu informe que durante o ano 2020 produciuse unha demora na atención debido principalmente á acumulación de tarefas relacionadas coas consultas de inventario e á situación derivada da pandemia. Non obstante, á data de elaboración do informe referido, o promotor da queixa conseguiu acceso ás fichas do inventario arqueolóxico que solicitara.

B. Respostas ás solicitudes de declaración de BIC ou outras figuras de protección do patrimonio cultural

Nun expediente de queixa manifestouse o desacordo pola falta de incoación, por parte do órgano competente da Consellería de Cultura, Educación e Universidade, do expediente de declaración de BIC do Mosteiro do Bon Xesús de Trandeiras, en Xinzo de Limia. Tras a súa solicitude, no ano 2016, recibiu un oficio do subdirector xeral de Protección do Patrimonio Cultural no que se lle informaba de que en 1980, a *Dirección General del Patrimonio Artístico, Archivos y Museos*, por Resolución do 19 de xuño de 1980 (Boletín Oficial del Estado do 18 de agosto) acordara a incoación do expediente de declaración de monumento histórico-artístico do mencionado mosteiro.

Transcorrido o prazo máximo de resolución do expediente de declaración, que é de vinte meses (establecidos tanto no artigo 9 da Lei 16/1985, de 25 de xuño, do Patrimonio Histórico Español coma no artigo 12.3 da Lei 8/1995, do 30 de outubro, do Patrimonio Cultural de Galicia e no 8.3 do Decreto 430/1991, do 30 de decembro, polo que se regula a tramitación para a declaración de bens de interese cultural de Galicia e se crea o rexistro de bens de interese cultural de Galicia), produciuse a caducidade do citado expediente, polo que desde esa Subdirección xeral foi informado de que se procedía, coa súa solicitude, a iniciar un novo expediente de análise e valoración da declaración do mosteiro do Bon Xesús de Trandeiras como ben de interese cultural, baixo as circunstancias e lexislación actual e os termos da información que achegaba.

O promotor da queixa non tiña coñecemento do realizado e solicitaba que se lle informase sobre o estado deste expediente para a declaración como BIC do citado mosteiro. No informe achegado pola Administración sinálase que en agosto de 2016, conforme ao previsto no artigo 16.1 da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, que indica que a solicitude de iniciación do procedemento de declaración de bens de interese cultural "deberá estar razoada e documentada", indicóuselle que a documentación achegada non avalaba de forma suficiente o solicitado.

O 18 de setembro de 2018 o promotor da queixa achegou á Administración documentación adicional, consistente en copias de fotografías, novas de prensa e recensión histórica da obra de diversos autores. A Consellería de Cultura, Educación e Universidade indica que esta información en si mesma non conforma unha xustificación suficiente do carácter sobranceiro do seu valor cultural nin recolle de forma ordenada e sistemática as súas características, estado de conservación, partes integrantes, bens mobles nin manifestacións do patrimonio cultural inmaterial, nin unha proposta razoada do obxecto da delimitación, contorno de protección ou zona de amortecemento, tal e como esixe a lexislación vixente en materia de patrimonio cultural.

Porén, en función da documentación dispoñible estímase que existen indicios que puideran xustificar a devandita declaración, pero deben ser realizados os informes técnicos específicos que permitan, por unha banda, confirmalos e, por outra banda, definilos, afondando no coñecemento das súas circunstancias históricas, estado de conservación do monumento principal e das súas partes e valores de carácter arqueolóxico, etnolóxico, antropolóxico, complementarios aos máis evidentes de carácter histórico, arquitectónico ou artístico. Só o conxunto destes estudos específicos podería determinar a xustificación dos valores que acreditarían a viabilidade da súa declaración coma ben de interese cultural.

Sen prexuízo do anterior, o informe da Administración indica que o Mosteiro do Bon Xesús de Trandeiras é un inmoble que xa pertence ao Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, que ten, polo tanto, a consideración de ben inmoble catalogado cun nivel de protección integral e goza de protección en relación aos seus valores culturais. Así está recollido no ordenamento urbanístico vixente do Plan Xeral de Ordenación Municipal de Xinzo de Limia, aprobado definitivamente no 12/05/2003, segundo as determinacións recollidas na súa ficha R.34 do Catálogo, que identifica a igrexa e o mosteiro e inclúe todo o predio e o núcleo de Trandeiras no seu contorno de protección. Os bens inmobles catalogados incluiranse nalgún dos niveis de protección descritos no artigo 41 da Lei de Patrimonio Cultural de Galicia en función dos seus valores concretos, dato que figurará expresamente na orde de inclusión no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia ou no catálogo de planificación urbanística.

Por outra parte, nos artigos 36 a 38 da Lei de Patrimonio Cultural de Galicia establécese un réxime común de protección de bens de interese cultural e catalogados; e nos artigos 39 a 44, o réxime xurídico das intervencións nos bens de interese cultural e catalogados.

Neste sentido, o artigo 37 sinala que as persoas propietarias, posuidoras ou arrendatarias e, en xeral, as titulares de dereitos reais sobre bens declarados de interese cultural ou catalogados están obrigadas a comunicarlle á consellería competente en materia de patrimonio cultural calquera dano ou prexuízo que sufrisen e que afecte de forma significativa o seu valor cultural. O deber de comunicación establecido neste artigo corresponderalles tamén aos concellos no territorio dos cales se encontren os bens no momento en que teñan constancia de tal estado. Este deber garante a implicación do concello na protección do ben.

Tendo en conta todo o anterior, para impulsar novamente o procedemento de declaración de BIC deberían achegarse estudos técnicos e informes sobre aspectos como o estado de conservación do monumento principal e das súas partes e valores de carácter arqueolóxico, etnolóxico, antropolóxico complementarios. Neste punto sería conveniente contar tamén coa colaboración da administración municipal.

Por tal motivo, suxerimos á persoa promotora da queixa que se dirixise ao Concello de Xinzo de Limia co fin de procurar a súa colaboración na achega da documentación que se precisa ao abeiro do artigo 16.1 da LPG e do disposto no artigo 18 sobre os informes necesarios no expediente de declaración. Neste tipo de actuacións é esencial o apoio e colaboración institucional que, nun primeiro termo, debería partir do propio concello, e así se lle comunicou ao interesado neste expediente.

Noutra queixa trasladábase o desacordo pola falta de protección do patrimonio etnográfico e cultural nun proxecto da Consellería de Medio Ambiente. En concreto, o expediente recaía sobre o derrubo de parte do acueduto do Pontillón en Caldelas. O derrubo das pilastras, nun caso pola caída accidental dunha árbore e polas actuacións posteriores, produciuse por falta de protección do ben que non estaba catalogado. Da análise da actuación das dúas consellerías afectadas, a de Medio Ambiente e a de Cultura, Educación e Universidade, non cabía detectar ningunha actuación administrativa irregular.

Indicamos ás persoas promotoras do expediente as vías posibles polas que o concello, coa colaboración da Confederación Hidrográfica Miño-Sil, podería iniciar a reconstrución do acueduto, modelo de intervención para o que a propia consellería recoñece que non existe ningún impedimento. Esta actuación sería factible ao contar con documentación técnica sobre o seu sistema de construción. Con esta reconstrución se acadaría o obxectivo de posta en valor do antigo acueduto e o seu interese etnográfico no sistema de rego para as veigas de Caselas.

Por outra parte, indicámoslle que o propio concello, rematada a reconstrución do devandito acueduto, podería facer uso da posibilidade prevista no artigo 30 da LPC sobre os catálogos urbanísticos de protección de bens integrantes do patrimonio cultural. Neste sentido, os bens inmobles que polo seu interese cultural se recollan individualmente singularizados nos instrumentos do plan urbanístico e ordenación do territorio, intégranse no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, incluíndo, no seu caso, a súa contorna de protección, salvo que teñan a consideración de bens de interese cultural. É dicir, un ben

inmoble reconstruído que manteña a integridade dos seus valores podería acadar a condición de ben catalogado si se inclúe como ben singularizado nos instrumentos do plan urbanístico ou instrumentos análogos a nivel municipal.

As persoas promotoras da queixa citaban no seu escrito a Lei 5/2006 de 30 de xuño que establece nos seus artigos 1º e 2º a obriga das administración públicas galegas de garantir a protección, conservación e mellora dos ríos galegos e do seu patrimonio cultural. En ningún momento alude a que estes bens teñan que estar catalogados, circunstancia que considera lóxica cando existen concellos que non tiñan nin teñen os seus bens catalogados. Cita tamén a Lei 5/2016 de 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia, no seu artigo 1 e no artigo 91.1 relativo ao patrimonio etnográfico. Conclúe que en ningún caso di que para a súa protección sexa necesario a súa catalogación senón que os detalla precisamente para que sexan catalogados.

Porén, é evidente que non se da unha protección xenérica de todo o patrimonio ou de calquera elemento patrimonial. Os artigos citados refírense aos obxectivos de ambas as dúas leis e definen o que se identifica legalmente como patrimonio etnográfico, pero os bens do patrimonio cultural de Galicia, co obxecto da súa protección, poden ser declarados de interese cultural ou catalogados. Xa que logo, para gozar da protección establecida na lei para calquera das dúas categorías de bens culturais, debe ser obxecto dun procedemento administrativo específico de declaración. A lei non concreta os bens precisamente para que sexan catalogados todos os que detalla. Os bens catalogados polo seu notable valor cultural inclúense no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia. A xestión deste catálogo correspóndelle á Dirección Xeral do Patrimonio Cultural. O procedemento de inclusión dun ben no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia incóase de oficio, por resolución motivada da dirección xeral competente en materia de patrimonio cultural, por propia iniciativa ou por petición de calquera persoa física ou xurídica.

No caso de que os usos dun ben poidan resultar incompatibles ou prexudiciais para a súa protección, a resolución de inclusión no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia establecerá a súa eliminación ou as condicións para o seu mantemento. No caso de bens inmobles para os que resulte ou se considere necesario, incluirase a delimitación do seu contorno de protección e da súa zona de amortecemento e os condicionantes necesarios para a súa salvagarda.

Xa que logo, informóuselle que no caso de non facelo o concello, logo da reconstrución do acueduto, podería a asociación promotora da queixa instar a catalogación do ben para garantir a súa protección futura, tras o que procedeuse á conclusión do expediente.

Recibíronse queixas pola afección dun ben catalogado nun proxecto de urbanización na Coruña, pola plantación dun peche vexetal a carón do muro dun ben catalogado no Concello de Ribadeo ou por obras na contorna dunha capela do Concello de Cangas. En todos os casos, recibidos os informes, as administracións tiñan en curso as actuacións pertinentes no relativo ás licenzas, informes ou expedientes de reposición da legalidade

urbanística, quedando as autorizacións sectoriais preceptivas, entre elas, a do Servizo de Patrimonio Cultural, pendentes da tramitacións oportunas.

C. Inactividade das administracións ante a perda ou deterioro de bens de interese cultural ou catalogados

Novamente recibíronse queixas pola falta de actuación das administracións ante o deterioro de bens culturais ou de bens incluídos no Catálogo de Patrimonio Cultural de Galicia. Cómpre referirse, en particular, a dous expedientes que deron lugar a cadansúa resolución desta institución.

a) Derrubamento parcial do edificio Hotel Roma, en Mondariz Balneario

Nunha queixa indicábase que o antigo Hotel Roma, en Mondariz Balneario, ao parecer propiedade dunha empresa privada, é un edificio catalogado polo planeamento municipal do concello de Mondariz Balneario, en Pontevedra, na súa ficha nº 6. O seu propietario non atendeu ao deber de conservación que establece o art. 32 da Lei 5/2016 do Patrimonio Cultural de Galicia e as administracións competentes (Concello de Mondariz Balneario e Consellería de Cultura da Xunta de Galicia) non actuaron de acordo co establecido no art. 131 da mesma lei, xa que permitiron que a propiedade, por omisión das súas obrigas legais, provocase un dano grave e irreparable sobre un ben cultural catalogado e protexido pola lei. Este edificio derrubouse parcialmente no ano 2017 por abandono da propiedade, sen que as administracións aludidas impuxeran as multas coercitivas pertinentes que establece o art. 136.4 da Lei 2/2016 do Solo de Galicia para casos coma este.

Ante iso requirimos información á Consellería de Cultura, Educación e Universidade e ao Concello de Mondariz Balneario. O informe da consellería foi rexistrado nesta institución no mes de febreiro de 2021 pero ao concello houbo que formularlle unha advertencia e un recordatorio dos seus deberes legais, sendo finalmente recibido o informe nesta institución na data do 18 de agosto.

No informe achegado pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade sinálase que, a consecuencia da denuncia formulada abriuse un expediente de dilixencias informativas, téndose requirido información ao Concello de Mondariz con datas 21.11.19, 20.02.20 e 15.12.2020, sen obter resposta algunha. Requiriuse da Policía Autonómica informe sobre a titularidade e enderezo do dito ben e remitiuse a denuncia en solicitude de información ao titular, outorgándolle prazo para formulación de alegacións, atopándose o expediente nas actuacións previas tendentes ao esclarecemento dos feitos e a determinar a concorrencia das circunstancias que xustificasen a apertura dun procedemento sancionador, conforme sinala o artigo 136 da Lei de patrimonio cultural de Galicia.

Recibido o informe do Concello de Mondariz Balneario indícase que o Hotel Roma forma parte do catálogo patrimonial de Mondariz Balneario e está catalogado no planeamento urbanístico de Mondariz Balneario como unha edificación protexida

En data 24 de novembro de 2017 produciuse o derrube do teito e parte dunha parede do edificio, propiedade dunha empresa privada. Parte da parede desprendeuse sobre a vía pública, en concreto sobre a rúa Outón. Ante a gravidade da situación e o evidente perigo de derrube de parte da edificación, de acordo co artigo 346 do Decreto 143/2016, de 22 de setembro polo que se aproba a Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do Solo de Galicia e demais lexislación concordante e complementaria, requiríuselle á propiedade para que de forma inmediata procedera a apuntalar o edificio e a aquelas outras operacións necesarias para garantir a estabilidade da edificación para evitar novos derrubos e garantir a seguridade das persoas e dos bens próximos. A empresa atendeu puntualmente o requirimento efectuado.

Tras visita de inspección dos servizos técnicos do Concello, en data 5 de xullo de 2018 requiríuselle á empresa para que procedese a limpeza da parcela ao constatarse que presentaba signos de abandono, con maleza abonda e diversa vexetación en altura e volume, con posibilidade de ocasionar un incendio, requirimentos que foron atendidos.

Dende o Concello sinalábase que se estaban a poñer os medios adecuados de cara a manter a finca limpa e que as ruínas da edificación non xerasen perigo para os usuarios da vía pública e das vivendas que a rodean, a pesar dos escasos medios dispoñibles para este tipo de actuacións e que exceden amplamente a súa capacidade operativa.

Dos informes reunidos dedúcense os seguintes datos:

1. O incumprimento do deber de comunicación establecido no artigo 37 da Lei 5/2016, do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia. Ao abeiro desta norma, as persoas propietarias, posuidoras ou arrendatarias e, en xeral, as titulares de dereitos reais sobre bens declarados de interese cultural ou catalogados, están obrigadas a comunicarlle á consellería competente en materia de patrimonio cultural calquera dano ou prexuízo que sufrisen e que afecte de forma significativa o seu valor cultural.

O deber de comunicación establecido neste artigo corresponderalles tamén aos concellos no territorio dos cales se atopen os bens no momento en que teñan constancia de tal estado.

Nin o propietario nin o concello comunicaron á Consellería de Cultura, Educación e Universidade o derrubamento do teito e parte dunha parede do edificio propiedade da empresa. A consellería foi coñecedora desta situación por mor dunha denuncia formulada o día 8.10.2019, dous anos despois da perda parcial de elementos estruturais do ben.

2. O incumprimento polo Concello de Mondariz Balneario do deber establecido no artigo 3 da Lei de Patrimonio Cultural de Galicia sobre a colaboración entre administracións. Prevé a lei que as entidades que integran a Administración local, en relación cos bens do patrimonio cultural de Galicia que se localicen no seu ámbito territorial, teñen as obrigas de adoptar, en casos de emerxencia, as medidas cautelares necesarias para salvagardar os bens que visen ameazados a súa integridade ou valor; e comunicarlle á Xunta de Galicia calquera ameaza, perturbación ou dano do valor cultural que tales bens sufran.

Polo tanto, o concello non amosou a debida dilixencia para comunicarlle á Xunta de Galicia os danos sufridos pola edificación para esclarecer a responsabilidade por esta perda e

destrución e o adecuado ou inadecuado cumprimento do deber de conservación e mantemento por parte do seu propietario.

3. O incumprimento do artigo 35.3 e 4 da Lei 5/2016 citada: "O planeamento urbanístico establecerá un réxime específico que garanta a protección dos valores culturais dos bens inmobles incluídos no seu catálogo, cunha información detallada e unhas ordenanzas específicas que regulen as actividades e as intervencións compatibles cos devanditos valores culturais. Sen prexuízo do anterior, o planeamento xeral poderá, por razóns de oportunidade, establecer un ámbito para a remisión a un plan especial de protección ou instrumento similar, o que será preceptivo para o caso dos conxuntos históricos declarados de interese cultural. 4. Co fin de facilitar a elaboración dos instrumentos de planeamento urbanístico, a consellaría competente en materia de patrimonio cultural poderá elaborar recomendacións e directrices específicas que inclúan os criterios para o desenvolvemento dunha protección efectiva do patrimonio cultural de Galicia a través do planeamento urbanístico, no ámbito das competencias en materia de patrimonio cultural da Comunidade Autónoma".

O concello só adoptou medidas mínimas de seguridade para as persoas e os bens, reducidas ao apuntalamento do edificio, a realizar as operacións que fosen necesarias para garantir a súa estabilidade, evitar novos derrubes e garantir a seguridade do mesmo en evitación de danos en bens ou persoas, e a ordenar a limpeza da maleza para evitar riscos de incendio.

Estas actuacións resultan claramente insuficientes para protexer un edificio que forma parte do catálogo patrimonial de Mondariz Balneario e está catalogado no planeamento urbanístico de Mondariz Balneario como unha edificación protexida. Segundo o artigo 30.1 da Lei 5/2016, os bens inmobles que, polo seu interese cultural, se recollan individualmente singularizados nos instrumentos de planeamento urbanístico e ordenación do territorio, intégranse no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia, incluído, de ser o caso, o seu contorno de protección, salvo que teñan a consideración de bens de interese cultural.

Cómpre esclarecer, por parte do concello, se existe neste momento o perigo de ruína inminente dun edificio protexido, como parece dar a entender ao falar de ·ruínas da edificación", para adoptar neste caso todas as medidas que procedan. De non existir ese perigo de ruína, cómpre establecer un réxime específico que garanta a protección do valor cultural deste ben inmoble incluído no seu catálogo, cunha información detallada e unhas ordenanzas específicas que regulen as actividades e as intervencións compatibles cos devanditos valores culturais. Sen prexuízo do anterior, o planeamento xeral poderá, por razóns de oportunidade, establecer un ámbito para a remisión a un plan especial de protección ou instrumento similar.

En todo caso, o concello ten a obriga de facer cumprir o disposto no artigo 32 da citada Lei 5/2016: as persoas propietarias, posuidoras ou arrendatarias e, en xeral, as titulares de dereitos reais sobre bens protexidos integrantes do patrimonio cultural de Galicia están obrigadas a conservalos, mantelos e custodialos debidamente e a evitar a súa perda, destrución ou deterioración. Xa que logo, debería requirirse á entidade propietaria o

cumprimento dos seus deberes en relación coa edificación, nos termos que se estimen necesarios.

4. O Concello de Mondariz Balneario ten a competencia de velar polo cumprimento dos deberes de conservación e rehabilitación das vivendas e inmobles, de acordo co artigo 13 da Lei 8/2012 de Vivenda de Galicia, así como as ordes de execución que obriguen as persoas propietarias de bens inmobles a realizar as actuacións necesarias para dar cumprimento a este deber, de acordo co artigo 136 da Lei 2/2016 do Solo de Galicia.

Sobre as anteriores cuestións, formulouse un recordatorio de deberes legais ao Concello de Mondariz-Balneario que foi integramente aceptado.

b) Estado do mosteiro de San Salvador de Asma

Novamente no ano 2021 tramitouse unha queixa presentada por un concelleiro de Chantada sobre a situación do mosteiro de San Salvador de Asma. Na investigación realizada sobre o Mosteiro de San Salvador de Asma, no mes de decembro solicitouse á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que informase sobre a aplicación do réxime de visitas que regula a lexislación sobre BIC.

O informe da administración manifesta que o Mosteiro de San Salvador de Asma está incluído dentro da declaración de paisaxe cultural da Ribeira Sacra e o Plan Xeral de Ordenación Urbana de Chantada outórgalle protección integral.

En outubro de 2019 o persoal competente da anterior Consellería de Cultura e Turismo realizou unha visita de inspección ao Mosteiro de San Salvador de Asma, previa concertación de cita co propietario. Nela comprobouse a realización de diversas obras (carpinterías, instalación baños...) que, polos materiais e deseño, parecían datar da década dos anos 70 ou 80 do século pasado. Na mesma visita comprobouse que o estado xeral do inmoble é de ruína total. Non se evidenciaba que se executaran obras recentes agás a retirada dunha árbore que provocou a caída de parte dun muro, polo que non se procedeu a apertura dun procedemento sancionador.

Polo que se refire ao deber de conservación do inmoble, o propietario alegou non ter medios para rehabilitar nin conservar o inmoble, indicando que estaba en conversas para proceder á súa venda a unha empresa do sector hoteleiro. Logo desa información indicóuselle que se esa operación se levase a cabo debería comunicalo previamente á Consellería competente en materia de patrimonio, así como que calquera intervención que afectase ao Mosteiro debería ser autorizada por esta Administración.

O artigo 48 da Lei 5/2016 do 4 de maio, do patrimonio cultural de Galicia establece que as persoas propietarias, posuidoras, arrendatarias e, en xeral, titulares de dereitos reais sobre os bens de interese cultural especificamente declarados permitirán a súa visita pública gratuíta un número mínimo de catro días ao mes durante, polo menos, catro horas ao día, que serán definidos previamente. Porén, a propia norma establece que o cumprimento desta obriga poderá ser dispensado total ou parcialmente pola consellería competente en materia de patrimonio cultural cando exista unha causa xustificada.

Neste caso e á vista do estado actual do Mosteiro de San Salvador de Asma a Consellería de Cultura, Educación e Universidade non considerou aconsellable permitir a visita pública ás súas instalacións.

Ambas medidas -dispensar á propiedade total ou parcialmente da obriga de conservación ou mantemento do ben así como autorizar ou non a visita pública a un determinado inmoble BIC por motivos técnicos ou de seguridade para as persoas- poden e deben ser adoptadas pola consellería competente en materia de patrimonio cultural nos termos previstos pola normativa aplicable.

O problema radica en que un particular pode ser propietario dun BIC, pero a Administración ten a obriga de protexer o valor artístico, histórico e cultural do ben por medio de medidas como a necesidade do propietario de obter autorizacións para calquera obra ou modificación. Cómpre ter en conta que unha declaración de BIC protexe o ben de actuacións posteriores sen autorización da Administración con competencia en materia de patrimonio cultural pero non obriga aos propietarios a rehabilitar os bens ruinosos se carecen de medios para facelo e non implica a obriga legal da súa reconstrución nin por parte do propietario nin da administración. Caben, sen embargo, outras intervencións destinadas a evitar a súa perda definitiva. O expediente foi concluído trasladando esta información ao seu promotor.

D. Horarios de peche das bibliotecas públicas

Tramitáronse este ano sete expedientes en relación cos horarios de peche das bibliotecas públicas, falta de salas de estudo ou salas pechadas pola tarde, limitacións de aforo en períodos de exames ou suspensión do servizo de préstamo.

Nunha queixa recibida a principios de 2021, cunha intensificación do impacto da COVID-19 na poboación, indicábase que na última regulación de medidas por mor da COVID-19, acordouse o peche das bibliotecas públicas. A persoa que promoveu a queixa expresaba o seu desacordo co feito de que estivera pechado tamén o servizo de préstamo e que non se puidera recoller libros para consultar, estudar ou ler na casa. Segundo manifestaba na súa queixa, era incoherente que os establecementos de hostalaría e restauración (bares, cafeterías, restaurantes) pechados ao público puideran prestar exclusivamente servizos de entrega a domicilio ou para a súa recollida no local e consumo a domicilio e, pola contra, non se puidera recoller un libro nunha biblioteca, aínda máis, cando a desinfección dos libros xa se viña facendo desde hai tempo nas bibliotecas públicas de Galicia.

No informe achegado pola Administración sinálase que a Orde do 19 de xaneiro de 2021 na que se modifica a Orde do 3 de decembro de 2020 pola que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia da evolución da situación epidemiolóxica derivada do COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia (DOG nº 11-bis de 19 de xaneiro de 2021), estableceu o peche de todas as bibliotecas da Comunidade Autónoma de Galicia.

As bibliotecas xestionadas pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade e toda a Rede de Bibliotecas Públicas de Galicia, como xa pasou durante os días de confinamento nos que tamén estiveron pechadas ao público, continuou a dar servizos a través do teléfono, do correo físico ou electrónico e a través das súas redes sociais.

Para a lectura e o préstamo de libros e doutros recursos dixitais (audiovisuais, revistas, audio-libros...) as usuarias e os usuarios da Rede de Bibliotecas Públicas de Galicia dispoñían do servizo da plataforma de préstamo de obras en formato electrónico das bibliotecas públicas galegas, GaliciaLe, dispoñible as 24 horas ao día e os 365 días ao ano. GaliciaLe pon a dispor das persoas usuarias máis de 5.600 libros en formato electrónico e máis de 320 audiovisuais para a súa descarga ou lectura en liña de forma totalmente gratuíta.

O informe poñía de manifesto varias medidas adoptadas para paliar o impacto do peche do servizo de préstamo físico: a colección dixital de GaliciaLe, reforzada con novas adquisicións tanto para o catálogo galego, con libros e audiovisuais, como para o catálogo en castelán, eBiblio, co fin de satisfacer as demandas de todas as persoas usuarias; as páxinas web das bibliotecas e as súas redes sociais convertéronse no foro de información e acceso a recursos culturais e de todo tipo. Moitas bibliotecas desenvolveron iniciativas e actividades de creación propia que promocionaban e realizaban a través destas ferramentas dixitais para o seu contacto coas persoas usuarias; os clubs de lectura virtuais foron outra modalidade de actividades realizadas en liña en moitas bibliotecas públicas de Galicia para complementar a oferta mentres non fose posible a apertura dos centros.

Tamén se podía acceder a exposicións virtuais, como as que realizan a Biblioteca de Galicia e as bibliotecas públicas de xestión autonómica, para conmemorar creadores e datas sinalados no Calendario do Libro e da Lectura 2021, a través das súas páxinas web.

Resultaba claro que desde a administración se adoptaran medidas, dentro das súas competencias, para que a cidadanía galega non vese minguados os servizos bibliotecarios co motivo do seu peche por mor das circunstancias sanitarias e a mala evolución epidemiolóxica dos primeiros meses do ano, que levaron a intensificar determinadas restricións nun contexto excepcional. En calquera caso, tratouse, como é natural, dunha situación transitoria polo que o servizo de préstamo físico e uso das bibliotecas normalizouse coa evolución favorable da situación sanitaria

Sobre os horarios e a falta de salas, a Lei 5/2012, do 15 de xuño, de bibliotecas de Galicia (DOG núm. 122, do 27 de xuño) define e regula os servizos bibliotecarios, distinguindo aqueles dirixidos ao uso público xeral e os de uso restrinxido dunha institución ou grupo determinado de usuarios e usuarias. Neste marco, as bibliotecas públicas son aquelas que están abertas ao público en xeral e préstanlle a toda a comunidade un servizo de lectura e información, con independencia de que a súa titularidade poida ser pública ou privada. Todas as bibliotecas públicas de titularidade estatal ou autonómica, así como as de titularidade dunha administración local ou dunha persoa privada que o soliciten, forman parte da Rede de Bibliotecas Públicas de Galicia.

A súa vez, a lei agrupa as bibliotecas públicas integrantes da rede en varias tipoloxías (bibliotecas centrais territoriais, bibliotecas centrais municipais, bibliotecas de proximidade, bibliotecas locais e servizos bibliotecarios móbiles) en función dos servizos que prestan e das relacións que manteñan con outros servizos bibliotecarios, e dispón que o Mapa de Bibliotecas Públicas de Galicia determinará, en función de criterios obxectivos, os tipos aos que se adscribe cada biblioteca da rede. Neste sentido, as bibliotecas con función de cabeceira de rede territorial (bibliotecas centrais territoriais, segundo a lei) eran denominadas bibliotecas nodais no Decreto 41/2001; as actuais bibliotecas centrais municipais equivalen ás denominadas no decreto bibliotecas cabeceiras de rede urbana; mentres que as bibliotecas de proximidade son designadas no decreto como bibliotecas municipais ou axencias de lectura.

Respecto das obrigas das persoas titulares ou, se é o caso, xestoras de bibliotecas públicas, a lei establece que deberán dotalas das instalacións, do equipamento, do mobiliario, dos fondos, do persoal e dos orzamentos necesarios para o cumprimento eficaz das súas funcións e a satisfacción dos dereitos das persoas usuarias. Para tal efecto, gozarán de autonomía para fixar a estrutura orgánica e funcional máis axeitada co fin de satisfacer as súas necesidades, nos termos previstos no título II da lei.

Finalmente, recolle os dereitos das persoas usuarias das bibliotecas públicas, entre os que cómpre salientar o de usar de maneira gratuíta os servizos básicos da biblioteca e o de ter un horario mínimo de prestación do servizo, que se determinará a través do Mapa de Bibliotecas Públicas de Galicia para cada tipo de bibliotecas. Nel identifícanse os servizos bibliotecarios dispoñibles e as necesidades de lectura pública e planifícase o tipo de servizos que lle corresponderá a cada poboación conforme os estándares internacionais e comunitarios.

O vixente Mapa de Bibliotecas Públicas de Galicia, aprobado polo Consello da Xunta de Galicia o 19.05.2016, examinou os servizos bibliotecarios existentes nos municipios galegos, atribuíndo aos distintos equipamentos unha tipoloxía das recollidas no artigo 13 da lei. Para cada un dos concellos, analizou o seu grao de adecuación aos valores estipulados nos estándares aprobados polo Consello de Cooperación Bibliotecaria de Galicia o 22 de decembro do 2014. Neste sentido, os recursos obxecto de estandarización agrupáronse en catro categorías: espazo, equipamento (PCs e puntos de lectura), fondo documental e por último, persoal e horas semanais de servizos.

Respecto deste último punto, o mapa fixa, como estándares mínimos, horarios de apertura que van desde as 20 horas semanais para as bibliotecas locais dos concellos de 2.000 habitantes ata as 55 horas semanais para as bibliotecas centrais de redes urbanas dos concellos de máis de 200.000 habitantes.

Doutra banda, a Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia (DOG núm. 149, do 5 de agosto) inclúe o servizo de biblioteca pública entre os servizos que deben prestar os municipios cunha poboación superior aos cinco mil habitantes así como aqueles que conten cun núcleo urbano con poboación superior aos mil habitantes.

Pola súa parte, a Lei 5/2012, do 15 de xuño, de bibliotecas de Galicia, establece que os municipios de máis de 20.000 habitantes deberán prestar o servizo de biblioteca de xeito

descentralizado, a través dunha biblioteca central municipal, dunha biblioteca de proximidade ou dos servizos bibliotecarios móbiles.

Estas bibliotecas ofrecen todos os servizos recollidos no Decreto 41/2001: información bibliográfica, consulta en sala, préstamo a domicilio, hemeroteca, servizo de materiais sonoros e audiovisuais, sección infantil e xuvenil e sección local. A través deles, dáse resposta ás funcións que a lei establece para as bibliotecas públicas: poñer á disposición da cidadanía os fondos bibliográficos e recursos informativos, atender as necesidades culturais das distintas persoas e colectivos, desenvolver actividades de creación ou difusión cultural e de promoción da lectura, apoiar a cultura e a lingua propias de Galicia, etcétera.

Estes servizos e funcións configuran un conxunto de prestacións que definen o servizo bibliotecario, que vai moito máis alá da disposición dun espazo para a lectura. De feito, o servizo de sala para a lectura ou o estudo (máis alá do espazo para consulta *in situ* dos materiais da biblioteca), aínda que se presta en todos estes establecementos, nin sequera está contemplado como un servizo bibliotecario en sentido estrito, posto que non require de especificidades técnicas ou profesionais e pode prestarse en moitos outros espazos en institucións públicas ou privadas, tales como centros ou entidades educativas, culturais ou sociais.

En canto ao horario das bibliotecas públicas, unicamente para o caso das bibliotecas centrais territoriais, dado que contan cun horario moi extenso, o decreto contempla especificamente que durante o verán poden adoptar horario continuado de mañá, durante 6 horas diarias. Do mesmo xeito, as bibliotecas municipais funcionan neste período en horario de atención ao público de mañá. Estes axustes, que polo xeral se producen en todas as bibliotecas da rede, responden á demanda real de servizos, que diminúe notablemente nos meses do verán e, de xeito máis salientable, polas tardes.

Tras a investigación realizada, na que se avaliou o contido da súa queixa e o exposto no informe do citado órgano, débese ter en conta que a distribución horaria e do persoal de cada unha das bibliotecas corresponde á autonomía organizativa da Administración xestora. De acordo cos informes, cómpre ter en conta que o elevado custo de funcionamento dun equipamento como o da biblioteca só se xustifica, baixo o punto de vista da racionalización do gasto público, na necesidade de prestar un servizo bibliotecario efectivo, que, como xa se dixo, vai moito máis alá da posta a disposición de espazos de lectura. Con este fin, a administración xestora considera conveniente concentrar nos meses de verán os períodos de vacacións do persoal, reducindo o horario de atención ao público durante os dous meses nos que a demanda se reduce sensiblemente, co fin de garantir durante todo o ano un servizo axustado ás necesidades reais da poboación.

2. TURISMO

Xunto cunha nova queixa relativa á falta de actualización e execución efectiva dos planes de inspección turística para evitar a intrusión no sector profesional dos guías de turismo, recibimos outra queixa pola falta de notificación da resolución expresa dun expediente

sancionador da Axencia de Turismo de Galicia, iniciado por causa dunha denuncia interposta polos interesados contra unha axencia de viaxes e unha operadora.

Nesa queixa, esencialmente, indicaban que non se lles informaba en relación ao expediente sancionador citado. Manifestaban na súa queixa que só se lles comunicara que "as actuacións practicadas permitiron apreciar a presunta comisión dunha infracción en materia de turismo...", o que non parecía "unha notificación concluínte a hora de presentala como documento acreditativo definitivo conxuntamente con unha demanda xudicial que permita resarcir os danos e prexuízos que os organismos extraxudiciais non estimaron por supostas razóns de competencias, senón máis ben unha acreditación a futuro, e así se especifica expresamente no último parágrafo, que se vai iniciar tal expediente sancionador".

Con data 30/10/20 recibiron oficio de Turismo de Galicia desestimando a súa "solicitude de acceso á información pública". Esta decisión parecíalles un abuso da Axencia de Turismo de Galicia; que xa tiveran que acudir a esta axencia por ter sido obxecto doutro abuso por parte das empresas reclamadas; que non precisaban nin tiñan solicitado acceso a ningunha información pública (se con iso se referían aos detalles do expediente), senón que tan só solicitaban confirmación da conclusión/resolución do expediente sancionador, do que só se lles comunicou o inicio, a fin de presentalo como proba no procedemento xudicial necesario para facer valer os seus dereitos.

Remataban o escrito de queixa solicitando que se instase á Axencia de Turismo de Galicia a certificar/notificar/acreditar a conclusión/resolución do expediente sancionador tramitado, a fin de xuntala á demanda xudicial que permitira resarcirlles os seus dereitos.

Nun primeiro informe da Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo, non era posible realizar unha valoración definitiva do obxecto da queixa co seu contido posto que non constaba a vontade dos interesados de formular unha solicitude de acceso á información pública xa que en ningún momento se refiren a este tipo de procedemento nin empregan o formulario correspondente. A lei reguladora deste dereito sinala que as Administracións Públicas deberán establecer o modelo normalizado das solicitudes de acceso á información, que estarán ao dispor dos cidadáns.

Por outra parte, cómpre lembrar cal é a doutrina en materia da xurisprudencia vixente nesta materia. É certo que o denunciante, por esta soa condición, non goza de interese de lexitimación para esixir a imposición dunha sanción. É dicir, que non pode confundirse a condición de simple denunciante coa de interesado no procedemento sancionador.

Como se indicou na solicitude de información complementaria, en certos supostos o denunciante pode ademais ser titular dun interese lexítimo. Por tanto, a imposición da sanción non é un interese que se poda amparar xuridicamente por si só, senón que debe vir acompañado da obtención dun beneficio ou eliminación dunha carga ou gravame. Tradicionalmente se recoñeceu lexitimación activa do denunciante cando o que se

pretende é que se desenvolva unha actuación de comprobación e investigación suficiente, tendente a dilucidar se se produciu unha conduta irregular, merecedora de ser sancionada. Neste sentido, admitiuse por parte do Tribunal Supremo lexitimación para impugnar o arquivo dun procedemento sancionador (entre outras moitas, STS do 12 de febreiro de 2007, rec. 146/2003). A condición de denunciante é substancialmente diferente á posición de parte interesada, pois a calidade de parte lexitimada non a adquire pola súa denuncia senón por esgrimir un interese lexítimo susceptible de tutela nos termos expostos na xurisprudencia xa apuntada, interese que deberá apreciarse en función das circunstancias do caso pero que ha de consistir nun beneficio ou vantaxe distinto do mero interese pola legalidade e do acerto das resolucións sancionadoras. Así se reiterou en numerosa xurisprudencia, e así parece resultar desta denuncia.

Xa que logo, debíanse establecer diferenzas entre o denunciante-prexudicado e un terceiro. Tendo en conta o anterior, o 23 de decembro de 2020 solicitouse da Axencia de Turismo de Galicia un informe complementario para esclarecer os anteriores aspectos. O informe foi rexistrado nesta institución na data do 8 de febreiro de 2021.

Neste informe, a Axencia reafirma a súa decisión de cualificar a solicitude dos administrados como unha solicitude de acceso á información pública, motivada polo feito de que non se apreciou nos solicitantes, segundo o informe da Área Provincial da Coruña, a condición de interesados no procedemento, segundo o artigo 4 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas. A administración realizou unha interpretación dos artigos 10 e 12 da Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, invocando a aplicación do principio de antiformalismo na actuación das administracións públicas.

Deste xeito, e ante o feito de non poder considerar á solicitude presentada como unha solicitude de información particular, o informe manifesta que se lle deu á mesma o tratamento de solicitude de información publica ao abeiro da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, para evitar trámites administrativos que supuxeran cargas innecesarias para os administrados.
O resultado da aplicación deste principio de antiformalismo non foi dar satisfacción á pretensión dos interesados de coñecer a resolución do procedemento sancionador senón negarlles o acceso a esta información.

Non é preciso reiterar o fundamento normativo da condición de interesados en cada procedemento, senón que cómpre avaliar si as persoas que promoven esta queixa teñen, xunto coa súa condición de denunciantes, a de interesados no procedemento administrativo. O informe sinala que a xurisprudencia emanada do Tribunal Supremo non é homoxénea no que atinxe ao status do denunciante no procedemento sancionador, partindo de que o artigo 62.5 da Lei 39/2015 establece que a presentación dunha denuncia non confire, por si soa, a condición de interesado no procedemento.

Pola súa banda, o artigo 4.1 da devandita Lei 39/2015, establece tres tipos de interesados no procedemento administrativo:

· Os que o promovan como titulares de dereitos ou intereses lexítimos individuais ou colectivos.
· Os que teñan dereitos que poidan resultar afectados pola decisión que se adopte no procedemento, malia que non o iniciaran.
· Aqueles cuxos intereses lexítimos, individuais ou colectivos, poidan resultar afectados pola resolución e que se constitúan en parte no procedemento antes de que recaia a resolución definitiva.

O informe complementario conclúe que tendo en conta que a tramitación do expediente sancionador non ten por obxecto a reparación solicitada polos reclamantes (que foi instada a través do organismo competente en materia de consumo) senón determinar se a empresa denunciada vulnerou a normativa turística e, en tal suposto, esixir a súa responsabilidade administrativa mediante a imposición dunha sanción proporcionada á gravidade dos feitos e ás demais circunstancias concorrentes, entendeuse que os dereitos e intereses dos reclamantes non quedaban afectados pola resolución que puidese ser acordada no expediente administrativo sancionador e, por tal motivo, non foron tidos como parte do procedemento, condición que, por outra parte, tampouco foi solicitada. Deste xeito, e ao non ser parte do procedemento administrativo sancionador, non se lles facilitou aos reclamantes a información solicitada.

O informe da Administración sinala que, neste caso, os usuarios turísticos denuncian unha modificación unilateral dun contrato de viaxe combinada por parte da axencia de viaxes e reclaman o inicio dun expediente sancionador, así como a devolución das cantidades aboadas (cos correspondentes xuros de demora) e unha indemnización polos prexuízos causados. Idéntica reclamación foi presentada tamén ante o Instituto Galego de Consumo e da Competencia, organismo que a trasladou á Axencia de Turismo de Galicia para que exercese as competencias que ten atribuídas respecto dos feitos denunciados, coa cita expresa de que o devandito traslado se efectuaba con independencia das actuacións desenvolvidas polo dito organismo no ámbito das súas competencias.

A documentación achegada polos reclamantes e mailas actuacións desenvolvidas pola inspección de turismo permitiron apreciar a existencia de indicios dunha conduta que está tipificada como infracción administrativa de carácter grave en materia de turismo no artigo 110.9 da Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia, por vulneración dos seguintes preceptos legais: artigos 13, 15, 35.) e 35.e) da Lei 7/2011, do 27 de outubro, do turismo de Galicia, e artigos 154 e 159 da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, segundo a redacción dada polo Real Decreto-lei 23/2018, do 21 de decembro, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario e viaxes combinadas e servizos de viaxe combinadas.

Especificamente, e polo que respecta á lexitimación do denunciante, a xurisprudencia recoñece a lexitimación activa do denunciante cando o interese que fai valer na demanda céntrase en que se desenvolva unha actividade de investigación e comprobación a fin de constatar si se produciu unha conduta irregular que mereza unha resposta no marco de atribucións do órgano competente para sancionar (SSTS, Sala Terceira, Sección 7ª, do 13 de outubro de 2004, 17 de marzo de 2005, 5 de decembro de 2005, 26 de decembro de 2005, 19 de outubro de 2006 e 12 de febreiro de 2007, entre outras). Por iso, admitiuse lexitimación para impugnar o arquivo dun procedemento sancionador cando o que se pretende no proceso non é a imposición dunha sanción senón que o órgano administrativo desenvolva unha actividade de investigación e comprobación suficiente a fin de constatar si se produciu unha conduta irregular que mereza unha resposta no marco das atribucións que devandito órgano ten encomendadas (por todas STS, Sala Terceira, Sección Sétima, do 12 de febreiro de 2007.

Xa que logo, pode concluírse que o denunciante ten a condición de interesado cando do procedemento sancionador poida producirse un efecto positivo na súa esfera xurídica. Neste suposto, consta o seguinte:

-Os denunciantes eran parte dun contrato de viaxe combinada.
-Denunciaron ante os organismos competentes a modificación unilateral do contrato de viaxe combinada por parte da axencia de viaxes e reclamaron o inicio dun expediente sancionador, así como a devolución das cantidades aboadas (cos correspondentes xuros de demora) e unha indemnización polos prexuízos causados.
-O Artigo 161 da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios establece a responsabilidade pola execución da viaxe combinada e dereito de resarcimento e prevé que os organizadores e os minoristas de viaxes combinadas responderán de forma solidaria fronte ao viaxeiro do correcto cumprimento dos servizos de viaxe incluídos no contrato.
- O Artigo 162 da mesma lei, sobre a indemnización por danos e prexuízos establece (2) que o viaxeiro terá dereito a recibir unha indemnización adecuada do organizador ou, no seu caso, do minorista por calquera dano ou prexuízo que sufra como consecuencia de calquera falta de conformidade. A indemnización abonarase sen demora indebida. (3) O viaxeiro non terá dereito a unha indemnización por danos e prexuízos se o organizador ou, no seu caso, o minorista demostran que a falta de conformidade é:
a) imputable ao viaxeiro,
b) imputable a un terceiro alleo á prestación dos servizos contratados e imprevisible ou inevitable, ou
c) debida a circunstancias inevitables e extraordinarias.

En consecuencia, os viaxeiros promoveron a denuncia como titulares de dereitos ou intereses lexítimos individuais. O interese que se fixo valer na denuncia centrábase en que se desenvolvera unha actividade de investigación e comprobación a fin de constatar si se produciu unha conduta irregular merecedora dunha resposta no marco das atribucións do órgano competente para sancionar, de feito que quedase acreditada a infracción administrativa de carácter grave en materia de turismo, o que lles outorgaba o dereito a

recibir unha indemnización adecuada do organizador ou, no seu caso, do minorista, polos danos ou prexuízos que sufriron como consecuencia desta modificación unilateral e falta de conformidade.

Recomendouse á Axencia de Turismo de Galicia que dese acceso ao resultado do procedemento sancionador incoado ás persoas que promoveron a actividade de investigación e comprobación desa Axencia a fin de constatar si se produciu unha conduta irregular merecedora dunha resposta no marco das atribucións deste órgano que ten a competencia para sancionar, xa que a constatación da existencia dunha infracción grave en materia de turismo é a base para reclamar a indemnización por danos e prexuízos ao quedar demostrado que non concorreu ningún dos motivos que excluirían a responsabilidade do organizador ou, no seu caso, do minorista, na falta de conformidade sobre a viaxe combinada.

A recomendación foi aceptada.

3. DEPORTES

Nesta materia, a meirande parte das queixas producíronse por mor das restricións derivadas da situación sanitaria pola COVID-19: sobre saída dos peches perimetrais para a práctica do deporte federado; polo suposto incumprimento da normativa anti-COVID no Complexo Municipal de Deportes de San Diego en A Coruña; por incumprimentos pola Federación Galega de Fútbol (FDF) dos protocolos anti-COVID no partido de finalización da Liga de preferente; ou o desacordo co protocolo COVID da FGF aos menores de 11 anos de categoría infantil, ou a falta de vacinación dun menor de 12 anos ante a obriga de presentar un certificado de vacinación para xogar nas ligas autonómicas da FGF.

As constantes modificacións normativas ou dos protocolos federativos no contexto da pandemia produciron desconcerto ou malestar pola incoherencia dalgunhas destas medidas, sobre todo na práctica deportiva ao aire libre ou sen contacto.

A. Desacordo co protocolo COVID da FGF para os menores de 11 anos que xogaban en categoría infantil

As queixas sinalaban que os nenos de 11 anos que xogaban ao fútbol na categoría de infantil tiñan que facerse un test Covid para poder xogar cando non estaban vacinados porque aínda non fixeran os 12 anos. Con todo, un neno de 11 que xogase en *alevín* podería xogar con máscara sen problema e sen facerse o test.

As persoas que promoveron as queixas indicaban que os nenos de 11 anos que xogaban na categoría de infantil non estaban vacinados porque non podían facelo antes dos 12 anos, aínda que os cumpriran nese ano, e se lles esixía unha proba negativa ou o certificado Covid para poder xogar.

No informe achegado pola Secretaría Xeral para o Deporte ponse de manifesto que a Orde do 22 de outubro de 2021 pola que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia da evolución da situación epidemiolóxica derivada da COVID-19 na Comunidade Autónoma de Galicia e se modifica a Orde do 14 de setembro de 2021 pola que se aproba o novo Plan de hostalaría segura da Comunidade Autónoma de Galicia, establece no apartado 1.4.b),la), con respecto ao uso da máscara que: "Na realización de adestramentos e na celebración de competicións dentro da actividade deportiva federada de competencia autonómica aplicarase, respecto ao uso da máscara, o recollido especificamente no protocolo das federacións deportivas respectivas."

Asemade, no apartado 3.15. 3 dispón que "A práctica da actividade deportiva federada de ámbito autonómico, adestramentos e competicións axustarase aos correspondentes protocolos; Fisicovid-Dxtgalego aprobados."

Neste senso, no fútbol federado de ámbito autonómico, a Real Federación Galega de Fútbol modificou o protocolo Fisicovid-Dxgalego o 04/11/2021, non senso de eximir do uso da máscara durante a práctica deportiva, ata o daquela de uso xeneralizado e obrigatorio, agás nas competicións de ámbito nacional, para os deportistas maiores de 12 anos que acreditasen outras medidas alternativas de protección e prevención. Así, estarán exceptuados do uso da máscara aqueles que acheguen o certificado de vacinación ou recuperación, ou, na súa falta, o resultado negativo dunha proba test Covid realizada 72 horas antes da práctica deportiva."

Deste xeito a realización de tests serve como unha alternativa ao uso da máscara que pode ser, en todo caso, voluntaria, e obrigatoria para aqueles deportistas que non acrediten outra medida de protección e prevención.

A través do seguinte enlace pódese acceder á publicación da modificación do protocolo:

https://www.futgal.es/pnfg/NPortada?CodPortada=1000808”

Do anterior, deducíase que o uso da máscara era obrigatorio para aqueles deportistas que non acreditasen outra medida de protección e prevención. A realización de tests era unha alternativa ao uso da máscara. Polo tanto, calquera deportista menor de 12 anos de idade, calquera que sexa a súa categoría, podería xogar coa máscara sen ningunha medida adicional. Estarían exceptuados do uso da máscara aqueles que achegasen o certificado de vacinación ou recuperación ou, na súa falta, o resultado negativo dunha proba test Covid realizada 72 horas antes da práctica deportiva.

Todo iso sen prexuízo das modificacións que puidesen ser adoptadas no caso de cambios na situación epidemiolóxica.

B. Actuacións das federacións deportivas

No ámbito de actividade das federacións deportivas galegas, concluíronse expedientes pola suposta inactividade da Secretaria Xeral para o Deporte na execución dunha sentenza ditada polo Xulgado do Contencioso-administrativo nº 2 de Santiago de Compostela

Continúan abertos dous expedientes: un deles polo suposto incumprimento dunha sentenza polo Comité Galego de Xustiza Deportiva, tras unha resolución xudicial do Xulgado do Contencioso Administrativo que revisou materialmente o fondo do asunto fallando a favor da persoa que promoveu a queixa.

A vista do exposto no escrito de queixa acordouse dar traslado ao club deportivo do escrito remitido por esta institución xunto coa providencia do CGXD do 20 de xuño de 2019, solicitándolle que remitiran á maior brevidade posible, e no prazo máximo de dez días, a resolución do procedemento sancionador polos feitos denunciados no seu día e informe sobre as actuacións realizadas en este asunto. Foi remitida esta resolución, que está pendente de análise.

O outro expediente refírese á actuación da Federación Galega de Natación e o Comité Galego de Xustiza Deportiva (CGXD) e a falta de toda mención a unha investigación sobre o problema de fondo que xerou a solicitude de anulación das licenzas de dúas deportistas e cambio de club. Esta foi a única cuestión que quedou resolta favorablemente por parte do CGXD. Porén, a queixa describe situacións de suposto maltrato pola adestradora das menores que tiveron causado supostamente na deportista determinados efectos sinalados nos informes clínicos que se achegaron ao CGXD, tanto psicolóxicos como un posible TCA. Este aspecto, e a falta de protección tanto do club como da federación, ante a situación das deportistas afectadas continúa a ser obxecto de investigación por esta institución.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4603/20	Recomendación dirixida á Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo para que se dea acceso ao resultado dun procedemento sancionador ás persoas que promoveron a actividade de investigación e comprobación da Axencia de Turismo de Galicia a fin de constatar se se produciu unha infracción grave en materia de turismo como base para reclamar unha indemnización por danos e prexuízos	Xunta – Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo 22/02/2021	Aceptada	Q/4603/20

Q/1761 a 1941/20	Recomendación e recordatorio de deberes legais dirixidos á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que, ao abeiro do artigo 16 da Lei 5/2016, de 4 de maio, a Dirección Xeral de Patrimonio Cultural emita resolución expresa sobre a solicitude de iniciación do procedemento para a declaración de BIC ou, se considera que a solicitude carece de fundamento, declare motivadamente a súa inadmisión e llo notifique á persoa solicitante, recomendando á Consellería de Cultura, Educación e Universidade que adopte as medidas precisas, no ámbito das súas competencias autorizatorias, para asegurar a efectividade do que eventualmente se resolva.	Xunta-Consellería de Cultura Educación e Universidade 09/04/2021	Aceptada	Q/1761 a 1941/20
Q/3234/20	Recomendación dirixida á Consellería de Cultura, Educación e Universidade para que o Consello Escolar do Conservatorio Superior de Música de Vigo revise as circunstancias da non renovación do acordo cunha asociación musical e explique os motivos das decisións adoptadas en relación coa proposta de colaboración desa asociación	Xunta-Consellería de Cultura Educación e Universidade 24/06/2021	En suspenso pola interposición dun recurso contencioso administrativo	Q/3234/20
Q/6292/21	Recordatorio de deberes legais para que, en onsideración ás actuacións levadas a cabo no BIC e comprobadas pola propia administración, o Concello de Chantada valore a incoación, de ser o caso, dun novo procedemento de reposición da legalidade urbanística con respecto ás obras realizadas no mosteiro de San Salvador de Asma.	Concello de Chantada 16/07/2021	Pendente	Q/6292/21
Q/10/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Mondariz Balneario para que cumpra determinadas obrigas en relación cun ben incluído no Catálogo do Patrimonio Cultural de Galicia	Concello de Mondariz-Balneario 07/10/2021	Aceptado	Q/10/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/112/20	Obras nun pazo de Gondomar sen autorización do Servizo de Patrimonio Cultural	Admisión-conclusión con actuación positiva	10/05/2021
Q/5163/20	Mal estado de conservación da Ponte de Bora-Ponte dos Franceses	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/05/2021
Q/2/21	Falta de resolución sobre solicitude de información dun proxecto que afecta ao Camiño Inglés	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/02/2021
Q/6204/21	Impedimento para fotografar os mapas do Inventario Arqueolóxico do Servizo de Arqueoloxía de Pontevedra	Admisión-conclusión con actuación positiva	24/06/2021

GARANTÍA DOS DEREITOS DIXITAIS

I. INTRODUCIÓN

No comezo da actual etapa da institución da Valedora do Pobo decidiuse modificar a denominación desta área de traballo, a cal era referida como "sociedade da información". Agora, substituído o seu nome, será denotada como "garantía dos dereitos dixitais", en liña coa lexislación aprobada en decembro de 2018, a Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais. A norma sinalaba que internet "se *converteu nunha realidade omnipresente tanto na nosa vida persoal como colectiva. Unha gran parte da nosa actividade profesional, económica e privada desenvólvese na Rede e adquire unha importancia fundamental tanto para a comunicación humana como para o desenvolvemento da nosa vida en sociedade*".

Daquela, con toda certeza, o lexislador non puido imaxinar a fonda transformación que supuxo a pandemia da COVID-19 no que atinxe ao noso estilo de vida e ao carácter esencial para a actividade profesional, económica e social de toda a cidadanía que adquiriu o acceso ás tecnoloxías da información e da comunicación. Cobrou máis sentido que nunca a afirmación da exposición de motivos da citada Lei Orgánica 3/2018 sobre a obriga dos poderes públicos de impulsar políticas para facer efectivos os dereitos da cidadanía na internet, promovendo a igualdade dos cidadáns e dos grupos nos que se integran para facer posible o pleno exercicio dos dereitos fundamentais na realidade dixital. Este perfil constitucional é o que debemos salientar neste momento.

Os artigos 79 a 81 da Lei Orgánica 3/2018 declaran que os dereitos e liberdades consagrados na Constitución e nos tratados e convenios internacionais en que España sexa parte son plenamente aplicables na internet. Os prestadores de servizos da sociedade da información e os provedores de servizos da internet contribuirán a garantir a súa aplicación. Os provedores de servizos da internet proporcionarán unha oferta transparente de servizos sen discriminación por motivos técnicos ou económicos.

O artigo 81 consagra un dereito de acceso universal á internet, independentemente da condición persoal, social, económica ou xeográfica. Ese acceso debe garantir a súa calidade e non ser discriminatorio para a poboación. O acceso á internet de homes e mulleres debe procurar a superación da fenda de xénero tanto no ámbito persoal como laboral, así como a fenda xeracional mediante accións dirixidas á formación e ao acceso ás persoas maiores.

Sen embargo, a transformación dixital da sociedade é unha realidade que pon de manifesto os desequilibrios que se producen en numerosos ámbitos. As queixas recibidas nesta área seguen a amosar fendas baseadas en motivos técnicos e económicos, vetados pola norma.

O problema foi patente durante o confinamento nos domicilios na primavera de 2020 pero alongouse no ano 2021 pola continuidade do teletraballo e a docencia telemática en longos períodos, o cal determinou a moitas familias galegas a dispoñer de urxencia de redes de

acceso a internet estables e rápidas, que permitiran o acceso de varios usuarios nos fogares e garantiran a calidade do servizo.

Esta fenda dixital amosouse tamén nas relacións entre as administracións públicas e os cidadáns coa imposición da realización de moitas xestións de xeito telemático; a prevalencia dada ás sedes electrónicas sen garantir as competencias dixitais da cidadanía para realizar eses procedementos administrativos; ou a exclusión que se produce no caso das persoas maiores, na utilización dos servizos bancarios a través das bancas electrónicas; no acceso á facturación ou a contratación de subministros básicos como a electricidade ou o gas. Con todo, como veremos, constátase que en Galicia a discriminación máis xeral se produce en función do entorno, rural ou urbano, dos usuarios dos servizos.

En resumo, a falta de garantía dos dereitos dixitais da cidadanía convértese nunha forma de discriminación baseada en tres ámbitos:

-a educación e formación en competencias dixitais,

-o nivel socioeconómico das persoas e das familias,

-o lugar de residencia.

Atendendo ao primeiro, a desconexión de moitas persoas débese á falta de coñecementos informáticos e prodúcese, en moitos casos, por razóns de idade. As persoas maiores, que contaban coa posibilidade de facer trámites de forma presencial ou contando co apoio de persoal, vense privadas de todo acceso ao ter que realizar moitos procedementos e xestións exclusivamente por internet, mesmo coa Seguridade Social. Esta circunstancia crea un nivel de dependencia de terceiras persoas para a realización de trámites sinxelos que non se corresponde coa súa autonomía para a vida ordinaria.

Estes procedementos, por razóns de seguridade, adoitan incorporar o uso de códigos enviados por SMS, chaves de acceso, necesidade de rexistrarse como usuarios do sistema, actualización periódica de contrasinais, esixencia de certificados dixitais e outros procesos informáticos que poden ser moi complexos e xeran altos niveis de ansiedade en persoas non familiarizadas con estas tecnoloxías por temor a cometer un erro.

As administracións públicas investiron na transformación dixital pero, este investimento, na modernización dos seus procesos, non foi acompasado coa alfabetización dixital de amplas capas da sociedade.

O desenvolvemento de produtos e servizos no ámbito das TIC non cumpre en moitas ocasións o principio básico de “deseño para todos”. Moitas ferramentas e metodoloxías de traballo deséñanse para favorecer a xestión das administracións que as encargan pero non resultan accesibles aos cidadáns xa que non contemplan a diversidade de capacidades dos potenciais usuarios deses espazos. A complexidade de formularios web, a esixencia de certificados de acceso ou sinatura dixital ou seguir complicados procesos de autenticación,

a obriga de utilizar sedes electrónicas, son elementos certamente problemáticos desde unha procura contraria á actuación discriminatoria.

O nivel socioeconómico é outro factor excluínte. Os requirimentos de banda para o intercambio de información, a necesidade de contar con equipos, a esixencia de ter contratados datos, de instalar aplicacións, de comprar programas antivirus, son incompatibles coa vulnerabilidade económica de moitas familias. Esta situación dificultou o acceso a axudas ou recursos das administracións públicas por falta de información ou problemas para facer xestións en liña. A alternativa prevista pola norma do servizo telefónico resultou, en moitas ocasións, inútil ao estaren as liñas telefónicas saturadas ou non ser números gratuítos.

A contorna rural ou urbana é o terceiro factor de discriminación. Moitas das queixas tramitadas este ano procedían de pequenos núcleos rurais a carón de vilas ou poboacións de maior tamaño que quedaran illadas no despregue de redes de banda larga. A falta dunha cobertura adecuada de internet e telefonía móbil representa, nestes momentos, un factor de disuasión para asentar ou fixar poboación nestes núcleos.

No que se refire ás actuacións desta institución, a AMTEGA amosou a súa colaboración na resolución das incidencias denunciadas e tamén os concellos trasladaron a súa inquedanza pola falta de servizos adecuados e a súa proactividade na solución dos problemas. Sen embargo, salientaban a competencia exclusiva do Estado en materia de telecomunicacións. Ao abeiro de dita competencia exclusiva ditouse a *Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones*, en adiante, LGT.

Os artigos 23 e ss. LGT recollen determinados servizos coma servizo público universal, impoñendo aos operadores as correspondentes obrigas de servizo público.

Os concellos carecen de toda competencia sobre a vixilancia, inspección, regulación ou disciplina en materia do cumprimento das obrigas de servizo público polos operadores xa que os artigos 68 e ss. da LGT, distribúen as competencias en materia de telecomunicacións entre os diferentes órganos da Administración Xeral do Estado, sen que en ningún momento sexa asignada competencia algunha ás entidades locais, atribución de competencias que tampouco se recolle na *Ley de Bases de Régimen Local* (LBRL) nin ningunha outra norma vixente.

As súas posibilidades de actuación redúcense á comunicación das zonas brancas nas consultas públicas realizadas pola *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales,* aínda que a elaboración destas bases de datos correspondan inicialmente ás empresas operadoras.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	150		110	
Admitidas	88	58%	88	58%
Non admitidas	1		1	
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	61	42%	61	42%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	33	38%	33	38%
En trámite	55	62%	55	62%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2019	1		1	1	0
2020	18		18	16	2

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. A COBERTURA DAS REDES DE TELECOMUNICACIÓNS

A *Orden ECE/1166/2018, de 29 de octubre,* ten por obxecto aprobar o plan para proporcionar cobertura que permitira o acceso a servizos de banda larga (cunha velocidade de 30 Mbps, ou superior), executar polos operadores titulares de concesións demaniais na banda de 800 MHz para o que se identifican as unidades de poboación que quedan incluídas no plan e se concretan as obrigas de cobertura e requisitos técnicos e administrativos que deben cumprir os operadores mencionados para dar cumprimento á súa obrigación de completar conxuntamente, antes do 1 de xaneiro de 2020, as ofertas proporcionadas con outras tecnoloxías ou noutras bandas de frecuencias, co fin de alcanzar unha cobertura que permita o acceso a unha velocidade de 30 Mbps ou superior, polo menos, ao 90 por cento dos cidadáns de unidades de poboación de menos de 5.000 habitantes.

A velocidade de 30 Mbps é a utilizada na Axenda Dixital para Europa e na Axenda Dixital para España en relación co obxectivo de alcanzar no ano 2020 unha universalización da cobertura de banda larga fixa a esta velocidade. Este obxectivo non se ten cumprido en Galicia.

Por unha parte, en España, o concepto de servizo universal de telecomunicacións ven definido no Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real Decreto 424/2005, do 15 de abril. Atendendo a isto, o acceso a internet a través de redes de banda larga ultrarrápida, como é a fibra óptica, non forma parte do servizo universal.

Con todo, en varios informes comunicouse á institución que a Xunta de Galicia viña insistindo en varias ocasións ao Estado, competente nesta materia, sobre a necesidade de incrementar a velocidade de conexión do servizo universal, tal e como se establece na disposición adicional 18 da Lei 9/2014, do 9 de maio, Xeral de Telecomunicacións.

Por outra parte, o Estado conta co Programa para a Extensión de Banda Larga de Nova Xeración e, ademais, aprobou o novo Plan para a Conectividade e as Infraestruturas Dixitais da Sociedade, a Economía e os Territorios e a Estratexia de Impulso ao Desenvolvemento da Tecnoloxía 5G, cunha dotación orzamentaria de máis de 4.300 millóns de euros.

No que respecta aos despregamentos subvencionados, o Goberno central é o que establece as zonas de actuación (Zonas brancas -NGA) ás que se poden destinar os fondos públicos previstos para o despregamento de novas redes de banda larga.

A finais de agosto de 2020 iniciouse un expediente por mor da queixa dunha persoa que vivía a 10 quilómetros de Mondoñedo, nunha aldea de 22 veciños que levaban anos tentando acadar un servizo de telefonía e televisión adecuados, presentando escritos e abrindo incidencias coa única compañía que ten acceso á aldea. Durante o confinamento de 2020, os escolares tiveron dificultades para seguir a docencia telemática. O concello solicitou a instalación dunha nova antena, pero tres meses despois de ser colocada aínda non estaba a funcionar. A compañía telefónica seguía cobrando un servizo que non estaba a prestar, mesmo con períodos sen servizo. Moitas persoas maiores non tiñan posibilidade de poñerse en contacto cos centros de saúde por fallos mesmo na liña fixa.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) puxo de manifesto, en primeiro lugar, que as competencias de telecomunicacións corresponden ao Goberno central. Así, de acordo coa lexislación estatal e as normativas europeas, a capacidade de impoñer obrigas aos operadores de telecomunicacións para a prestación de cobertura corresponde exclusivamente ao Estado.

No concepto de servizo universal de telecomunicacións contémplase, unicamente, o dereito da cidadanía ao teléfono fixo no fogar e a unha conexión fixa da Internet de 1 Mbps a través de calquera tecnoloxía dispoñible. É dicir, a telefonía móbil non forma parte do servizo universal.

O informe salientaba que, independentemente do anterior, desde a Xunta de Galicia se levaba instando de forma permanente ao Estado (o cal é competente nesta materia) da necesidade de incluír a cobertura móbil no servizo universal, especialmente en zonas rurais e outras zonas xeográficas, con características sociais, económicas e/ou culturais especiais (tales como o Camiño de Santiago, os parques naturais, etc).

En todo caso, a AMTEGA era coñecedora dos problemas de cobertura de telefonía móbil nas poboacións de Estela e Tronceda, o cal foi comunicado polo propio Concello de Mondoñedo. A Axencia actuou dende o primeiro momento que tivo coñecemento desta situación, tratando de axilizar os prazos para a posta en servizo dun novo emprazamento que permitira solucionar a situación da cobertura en dita zona trasladando ao concello toda a información dispoñible con data 1 de setembro.

A pesar da manifesta falta de competencias, o Concello de Mondoñedo viña realizando numerosas comunicacións e xestións orientadas á impulsar a actuación das Administracións competentes e dos operadores para resolver a situación denunciada. Exemplo de estas actuacións eran os escritos a RETEGAL e AMTEGA dos anos 2019 no que se pon en coñecemento de estes organismos as carencias detectadas, así como os numerosos correos electrónicos enviados a Telefónica. Esta compañía, pola súa parte, ao recibir a nosa solicitude de información, procedeu a facer a correspondente consulta sobre posibles melloras nas entidades indicadas na queixa, xerando un caso e analizando as incidencias particulares das concretas liñas afectadas.

A situación denunciada foi finalmente resolta de xeito positivo.

Noutra queixa se denunciaban os problemas na instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Vilar de Barrio. A liña rodeaba o núcleo con dúas derivacións, máis unha delas se atopaba sen servizo. A AMTEGA, no informe remitido a esta institución, indicou que o promotor do expediente xa se puxera en contacto coa *Oficina do Plan de Banda Larga* da Axencia, a través da cal se lle trasladou toda a información dispoñible.

En todo caso, insístese en que é o Estado a administración competente en materia de telecomunicacións e, polo tanto, o único que pode establecer obrigas dirixidas aos operadores de telecomunicacións referentes á cobertura e información da rede despregada.

A AMTEGA non contaba con información respecto dos motivos polos que, nese intre, Telefónica non dispoñía de cobertura de fibra óptica no lugar de Maus a pesar de ter infraestrutura próxima na zona, non sendo posible por parte dese organismo establecer a obriga de cobertura ao devandito operador. O núcleo de Maus non aparecía entre as zonas brancas NGA no ano 2020 polo que, desde a AMTEGA, informaron que notificarían ao Ministerio para que se incluíra Maus entre as zonas de actuación para a convocatoria de axudas prevista para este ano 2021 no marco do Programa estatal.

Atendendo aos problemas de cobertura móbil, a Xunta de Galicia está a traballar nunha iniciativa de mellora da cobertura neste eido, en colaboración coa FEGAMP e Retegal. Esta iniciativa comunicouse por parte da FEGAMP a todos os concellos de Galicia a inicios de 2020 para que todos aqueles que tivesen zonas con problemas de cobertura puidesen adherirse á actuación. A este respecto, o Concello de Vilar de Barrio non trasladara zonas con deficiencias de cobertura móbil e por conseguinte, non estaba adherido á iniciativa.

Tamén, Telefónica amosou a súa colaboración informando que a rede de fibra entrara en cobertura no mes de maio de 2021. Sinalaron que as peticións de fibra podían facerse polas canles habilitadas para particulares, co obxecto de revisar a infraestrutura para determinar o que faltaba na orde de instalación, de acordo coas notas aportadas pola empresa colaboradora.

Noutra queixa comunicábase a falta de rede de fibra óptica e de cobertura nun barrio do Concello de Tomiño.

Nese lugar non había cobertura telefónica. De feito, a persoa que promoveu o expediente mercou un “router” en Portugal e, pola súa proximidade a fronteira, se conectaba a internet coa filial portuguesa dunha compañía de telecomunicacións. Reclamou así ante o Concello de Tomiño para solicitar que se colocase unha antena mais, con todo, non tivo resposta. A persoa que presentou a queixa sinalaba que precisaba internet para reunións e videoconferencias no seu traballo e salientaba que todos os veciños estaban sen servizo, malia que existía instalación dunha caixa de fibra (sen cableado) colocado a uns metros de varias vivendas.

Ante iso requirimos informes ao Concello de Tomiño e a Telefónica. Na información aportada por Telefónica indicábase que esa zona tiña un despregamento antigo e non había orzamento interno para o novo despregamento.

No informe achegado polo Concello de Tomiño indicábase que os operadores privados (Movistar, Vodafone, Orange e outros) son os que contan coas súas propias antenas e teñen unha rede de prestacións propia.

O sector das telecomunicacións está liberalizado e son moitas as compañías que ofrecen os seus servizos de telefonía e internet. Todas elas contan co seu propio servizo de cobertura, polo que deben ser elas as que deban de garantir aos usuarios a prestación do mellor servizo para que non se produzan estas deficiencias. Ante esta circunstancia, o concello xa se tiña dirixido ás principais compañías operadoras en solicitude da mellora das súas instalacións sen acadar, ata o momento, resultados positivos.

Debido a demora de resposta, o concello tamén tiña solicitado a colaboración doutros organismos como a FEGAMP, en apoio da demanda da resolución dun problema que dificulta a vida diaria dos empresarios, da veciñanza de Tomiño e dos seus visitantes.

Ante iso requirimos informe complementario á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA). No seu informe, a Axencia pon de manifesto novamente que o Goberno de España é a administración competente en materia de telecomunicacións, e ademais, conta cos fondos europeos para o financiamento e posta en marcha de iniciativas que incrementen a cobertura de redes de telecomunicacións no territorio español, e por conseguinte en Galicia.

Con todo, a AMTEGA informou que ese núcleo do Concello de Tomiño estaba beneficiado por unha subvención concedida a Telefónica para o despregamento de fibra óptica no marco do Programa de Extensión da Banda Larga de Nova Xeración do Goberno de España.

Non obstante, desde a Xunta de Galicia realizouse unha consulta ao operador Telefónica respecto da instalación de fibra óptica no citado núcleo. En resposta a dita consulta, o operador comunicou que a rede de fibra óptica está despregada pendente da súa comercialización, con data prevista para novembro.

Por último, no que respecta ao problema de cobertura móbil, malia que a Xunta de Galicia estaba a traballar nunha actuación de mellora de cobertura móbil para a cal os concellos trasladaron as zonas con deficiencias deste servizo, e entendendo que a cobertura nesta zona é mellorable, nos termos desta actuación non podía ser considerada zona obxectivo, motivo polo que non foi posible incluílo nesta actuación.

O Goberno de España tamén ten previsto actuacións de mellora da cobertura 4G/5G para o que publicou en agosto de 2021 unha consulta pública co obxecto de recadar as zonas que carecen de cobertura 4G e unha velocidade mínima de 10 Mbps. Esa consulta xa estaba pechada, estando pendente a publicación da convocatoria.

Outra conclusión positiva produciuse nunha queixa na que se comunicaba que levaban anos agardando que puxeran fibra nunha zona de Lavacolla, xa que había fibra no centro do pobo a menos de 500 metros da vivenda. A inestabilidade do servizo de 2 Mb de ADSL era insuficiente para as necesidades de conexión. Movistar fixera a instalación e puxera

unha caixa de conexións pero sen servizo. No seu informe, Telefónica indicou que a instalación xa tiña cobertura e podían facer a súa solicitude de fibra.

2. A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Como apuntamos na introdución, a modernización dos servizos públicos implica ofrecer á cidadanía a posibilidade de relacionarse coa administración a través de internet. Desde o ano 2004, puxéronse en marcha numerosas iniciativas para impulsar o desenvolvemento da administración electrónica en España e mellorar a atención aos cidadáns, amparándose a súa regulación en dúas leis de 2015: a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.

A pretensión de ambas normas era converter en universal o dereito da cidadanía para relacionarse con todas as Administracións de maneira electrónica. O problema deriva da mutación dese dereito a relacionarse coas administracións por vía electrónica, nunha obriga dos cidadáns. Xustamente, neste punto é no que poden producirse vulneracións de dereitos e discriminacións xa que a administración electrónica implica para os usuarios competencias de manexo de ferramentas que moitas persoas non teñen como ocorre no caso dos rexistros e as notificacións electrónicas, as carpetas cidadás ou os certificados dixitais, por poñer algúns exemplos.

Nunha queixa recibida a finais de 2020, unha persoa galega residente no Reino Unido por motivos laborais, coa intención de participar na convocatoria de avaliación previa á contratación de profesorado universitario convocado pola ACSUG de 13 de xullo de 2020, preparou a documentación pertinente.

A documentación necesariamente debía achegarse por medios electrónicos, mediante acceso por DNI electrónico (DNIe), necesario para obter a Chave365 ou certificado electrónico. Nese momento (agosto 2020) resultáballe imposible viaxar á embaixada en Londres ou ao consulado máis próximo para solicitar e activar o DNIe. Ademais, as citas presenciais, por motivo da COVID, reducíanse a moi escasos trámites e con datas de atención a moi longo prazo, fóra do período de entrega da documentación.

Tras consultalo, informárona de que podería ser outra persoa quen achegase a documentación. Así o fixo, quedando rexistrada e marcando o envío das notificacións á "persoa representante" e non á "solicitante". Polas restricións á mobilidade debido á COVID resultou imposible acadar o DNI electrónico. A mediados de decembro recibiu unha mensaxe da plataforma Notifica.gal co aviso da resolución e data de caducidade de acceso (29 de decembro de 2020). No aviso xa se mencionaba que só podería acceder co DNIe ou Chave365, das que non dispoñía.

Dada a importancia do aviso (que contiña a resolución do procedemento) e dada a imposibilidade de poder acceder a ese contido, contactou coa Axencia de Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) por se podían facilitarlle a resolución doutro xeito, máis non foi posible recomendándolle que se dirixise ao servizo 012 da Xunta. A posibilidade que lle ofreceron foi cambiar o receptor de notificación, pero para poder facelo tiña que ter DNIe, Chave365 ou facelo de maneira presencial en calquera dos rexistros habilitados para tal fin en Galicia. Reiterou a imposibilidade de viaxar a España por motivos laborais e sanitarios.

A persoa que promoveu o expediente solicitaba que habilitasen a un familiar con DNIe para poder acceder á notificación enviada a seu nome, insistindo en que isto foi o que marcaron no momento de facer a solicitude no mes de agosto.

Reclamaba a creación de sistemas máis accesibles a calquera persoa, independentemente do seu lugar de residencia. Aínda que os medios electrónicos pode parecer que cumpren con esa accesibilidade, na práctica poden resultar inaccesibles, en especial para as persoas que viven no estranxeiro. Esta solicitude dirixíase, en especial, á ACSUG, facilitando o acceso aos procedementos de avaliación do persoal investigador no estranxeiro.

Ante iso requirimos informes á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) e á Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).

No informe remitido pola Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) indícase que o Sistema de Notificacións electrónicas de Galicia, Notifica.gal, permite o envío de notificacións tanto á persoa interesada como ao seu representante. No caso de que, como indica a interesada neste caso particular, se indique nunha solicitude que a notificación se dirixa á persoa representante, a unidade responsable da tramitación do expediente debe enviarlla á dita persoa.

No Sistema de Notificacións electrónicas de Galicia, Notifica.gal consta que nas notificacións enviadas á persoa interesada desde a AGSUG non se incluíu como destinataria a ningunha persoa representante adicional á persoa interesada. A decisión sobre as persoas destinatarias dunha notificación é responsabilidade da unidade que a emite, neste caso a ACSUG. A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia non ten competencia para determinar as persoas destinatarias das notificacións.

Respecto á problemática da obtención de medios de identificación electrónica desde o estranxeiro vénse analizando as opcións legais dispoñibles para tratar de incorporalas aos servizos electrónicos da Xunta de Galicia. Estaba previsto que ao longo do 2021 estivese dispoñible a alta no sistema de identificación e sinatura Chave365 para as persoas españolas residentes no estranxeiro.

No informe remitido pola Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) indícase que con data do 11 de agosto de 2020, tivo entrada no rexistro electrónico da Xunta de Galicia e nese consorcio, a solicitude da interesada para a

avaliación previa á contratación de profesorado polas universidades do Sistema Universitario de Galicia, convocada mediante Resolución do 1 de xullo de 2020 con código de procedemento ED702B (DOG 13.07-2020).

A solicitude foi presentada no rexistro da sede electrónica da Xunta de Galicia, por un familiar no nome e representación da interesada. En decembro de 2020, a solicitante recibiu unha mensaxe de notificación dende o servizo Notifica.gal á que, segundo afirmou, non puido acceder xa que non dispón dos medios electrónicos de acceso como DNIe ou Chave365.

Na Resolución do 1 de xullo de 2020, pola que se aproba a convocatoria ordinaria para a obtención da avaliación previa á contratación de profesorado polas universidades do Sistema Universitario de Galicia, en concreto na base terceira, establece:

"As persoas solicitantes deberán cubrir o modelo de solicitude (anexo/) a través da aplicación informática de ACSUG, accedendo a través da páxina web http://www.acsug.es/convocatorias-abertas. .....

Unha vez cuberta a solicitude na aplicación de ACSUG do xeito que se indica no punto anterior e realizado o pagamento das taxas administrativas correspondentes, dita solicitude presentarase, obrigatoriamente, por vía electrónica, ... a través do formulario normalizado dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia, https://sede.xunta.gal

Para a presentación das solicitudes poderá empregarse calquera dos mecanismos de identificación e sinatura admitidos pola sede electrónica da Xunta de Galicia, incluído o sistema de usuario e clave Chave365 (https://sede.xunta.gal/chave365).

En caso de dúbida, dificultades técnicas ou necesidade de máis información durante o proceso de obtención dos formularios na sede electrónica, poderá dirixirse ao teléfono do servizo de Atención e Información á Cidadanía 012."

Estes requisitos obedecen así mesmo á obriga de determinados colectivos de relacionarse coa Administración por medios electrónicos, establecida no artigo 14 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, á que tamén remite o artigo 10.2 da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de Administración Dixital de Galicia:

"Consonte o artigo 14.3 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, regulamentariamente poderase establecer a obriga de relacionarse a través dos medios electrónicos co sector público autonómico para determinados procedementos e certos colectivos de persoas físicas respecto dos cales, por razón da súa capacidade económica, técnica, dedicación profesional ou outros motivos, quede acreditado que teñen o acceso e a dispoñibilidade dos medios electrónicos necesarios."

A ACSUG informa que na solicitude presentada ante ese consorcio, a solicitante soamente fixo constar a efectos de notificación o seu correo electrónico e marcou as opcións de que

se lle notificase "á persoa solicitante" e, en canto ao medio de notificación, marcou "correo postal" ao non dispoñer dos modos de acceso Chave365 nin certificado dixital nin DNI electrónico, o cal non se axusta ao establecido na citada normativa de aplicación.

En relación a isto, debe citarse o disposto no artigo 45 da citada Lei 4/2019, do17 de xullo, de Administración Dixital de Galicia, que reproduce o artigo 43 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, e que establece o seguinte:

" 1.- O sistema de notificacións electrónicas de Galicia Notifica.gal, é a dirección electrónica habilitada única que o sector público autonómico pon a disposición da cidadanía.

2.- As notificacións electrónicas que se realicen polos órganos e entidades do sector público autonómico de Galicia practicaranse mediante comparecencia na sede electrónica da Xunta de Galicia e a través do sistema de notificacións electrónicas de Galicia, dirección electrónica habilitada única."

Por outra banda, o familiar da solicitante tampouco podía acceder xa que os seus datos non aparecían na solicitude realizada ante o consorcio ACSUG; unicamente constan na solicitude presentada ante o rexistro electrónico da Xunta de Galicia, na que tampouco acreditaba a representación mediante o outorgamento de ningún tipo de apoderamento, a través da comparecencia electrónica na Sede Electrónica, tal e como dispón o artigo 17.2 letra d) da Lei 4/2019, do 17 de xullo, de Administración Dixital de Galicia, ou a través da acreditación da inscrición do poder de representación no Rexistro Electrónico Xeral de Apoderamentos de Galicia, tal e como se establece nos artigos 39 e 40 da mesma Lei.

Cabe indicar que conforme ao artigo 43. 1 da antedita Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, entenderase por "comparecencia na sede electrónica", o acceso polo interesado ou seu representante debidamente identificado ao contido da notificación.

O informe indicaba que o consorcio ACSUG utiliza soamente os datos que figuran na aplicación desta entidade e que, pese a facerse cargo das dificultades que tivo a solicitante dende o exterior para procurar os accesos á sede electrónica xa que non dispoñía da Chave365, certificado dixital ou DNI electrónico, o certo é que está fóra da súa responsabilidade o feito de que a solicitante non puidera exercitar os medios de acceso á notificación establecidos normativamente que, por outra banda, se poden exercitar por internet dende calquera parte.

Así mesmo, salientan no informe que dende o consorcio ACSUG se está a traballar no establecemento dunha pasarela informática para facilitar unha mellor accesibilidade dos solicitantes á hora de facer as súas solicitudes ou reclamacións e poder evitar así os inconvenientes xerados pola esixencia da dobre presentación rexistral, pero por cuestións alleas ao propio consorcio ACSUG dita medida aínda non se puido implantar.

Neste sentido, sinala o informe que, comprendendo as circunstancias alegadas pola solicitante, o consorcio ACSUG non podería actuar doutro xeito a como o fixo, e reitera a súa vontade de seguir a procurar unha maior coordinación na xestión rexistral. En todo caso, se ben ACSUG debe cumprir escrupulosamente os trámites dos procedementos con observancia ao disposto nas bases da convocatoria, que rexe igual para todas as persoas solicitantes e debe cumprilos de acordo cos medios técnicos dos que se dispón actualmente, continuarase a traballar na procura da mellora e simplificación dos mesmos, así como a seguir axudando aos solicitantes en todas as súas consultas, tal e como se vén facendo ata agora.

Neste caso, os trámites procedementais desenvolvéronse en todo momento con total observancia á antedita normativa de aplicación, procurando sempre ao mesmo tempo ofrecer a máxima atención e axuda nas diversas comunicacións mantidas coa solicitante.

Feitas estas matizacións, e co fin de resolver esta situación o antes posible, a ACSUG ofreceu a súa enteira dispoñibilidade, de xeito excepcional e singular, para que a solicitante ou, quen a representase, accedese á súa notificación mediante unha solicitude por escrito e/ou persoandose ante o consorcio ACSUG, para o cal podería poñerse en contacto previamente se así o considera, co servizo de profesorado que a atendeu en anteriores ocasións.

Tras a investigación realizada, dedúcese que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisase a situación, comprobase o problema que motivou a queixa e adoptase as medidas adecuadas para resolvelo, concluíndo o expediente de forma positiva.

Nunha queixa presentada en 2020 poñíase de manifesto a imposibilidade de presentar documentación en formato dixital no Rexistro do Concello de Santiago de Compostela e a advertencia de erro ao tentar a presentación na sede electrónica.

A documentación foi solicitada polo departamento de Urbanismo, en concreto, por Xestión de espazos públicos e privados do Concello de Santiago de Compostela. Dado o volume da documentación requirida, tentouse entregala en formato dixital de forma presencial nas dependencias do concello pero se rexeitou a súa presentación, remitindo ao Rexistro Electrónico do Concello de Santiago de Compostela.

Ao tentar a súa presentación vía telemática, a sede comunica un erro na páxina, feito este que provocou unha grave indefensión ao estarse requirindo a presentación dunha documentación que non se pode enviar vía telemática (dado que a sede electrónica do Concello non ten capacidade para o seu envío) e, por outra banda, denégase a súa presentación en soporte dixital.

No informe remitido polo Concello de Santiago de Compostela indícase que, logo de recadar información do Servizo de Informática sobre as cuestións técnicas aludidas na

queixa, se constatou que as aplicacións informáticas de Administración electrónica existentes na actualidade non permiten a incorporación aos expedientes electrónicos de arquivos de tamaño superior a 50 megas. Esta limitación esténdese á achega deses arquivos a través da Sede electrónica.

Por este motivo, non é posible presentar a través da Sede electrónica nin incorporar a un expediente electrónico, logo da súa achega presencial nun soporte dixital, arquivos electrónicos cuxo tamaño exceda dos 50 MB.

Ademais das limitacións técnicas expostas, o informe indicou que os equipos informáticos cos que contan os servizos municipais carecen de lector de CD ou DVD, como é usual no equipamento informático máis moderno.

Tendo en conta as limitacións técnicas expostas, para evitar prexuízos como os que motivaron a queixa, dispúxose que a presentación dos documentos electrónicos de tamaño superior a 50 MB, cando non sexa posible que o interesado os divida en arquivos de menor tamaño, se realice presencialmente nun soporte con conector USB (tipo *pen drive*).

Nestes casos, se non é posible que os empregados públicos das oficinas de Rexistro incorporen manualmente os documentos ao asento electrónico de entrada, o interesado poderá entregar o soporte físico que contén aqueles documentos. Posteriormente, se o interesado así o desexa, poderá recuperar o soporte físico contactando co servizo administrativo que tramita o expediente.

A solución adoptada, por outra banda, é moi semellante á arbitrada por outras Administracións para salvar as limitacións das actuais aplicacións informáticas de Administración electrónica.

Porén, esta información recadouse do informe remitido a esta institución polo concello. A sede electrónica non contén esta información, que é necesaria para resultar unha ferramenta útil e facilitar o acceso da cidadanía aos medios electrónicos cando o volume da documentación exceda o tamaño normalizado dos arquivos que poden ser engadidos.

O principio de calidade da información esixe trasladar datos útiles, máis aló dunha mensaxe de erro no sistema. Resulta preciso incorporar información adicional nos casos nos que a través da sede electrónica do concello se pretenda entregar documentación distinta aos modelos normalizados, indicando de xeito claro e sinxelo a forma de achegar os arquivos que, polas súas características, non poidan ser incorporados ao expediente electrónico.

A recomendación está pendente de resposta.

Tamén no Concello de Santiago de Compostela suscitouse unha situación que deu lugar a unha queixa pola esixencia de realización presencial do trámite de cambio de enderezo no padrón de habitantes de Santiago de Compostela, a pesar de ter presentada a solicitude no Rexistro electrónico. Tras remitir varios correos electrónicos sinalando que o trámite estaba dispoñible en liña e que así foi realizado, se lle comunica que ten que ser presencial.

Ante iso requirimos informe a ese concello. Na información remitida sinálase que a normativa aplicable é a Lei 7/1985, reguladora das bases de réxime local; o Real Decreto 1690/1986, de 11 de xullo, polo que se aproba o regulamento de poboación e demarcación territorial das entidades locais; e a resolución do 29 de abril de 2020, da Subsecretaría, pola que se publica a Resolución do 17 de febreiro de 2020, da presidencia do Instituto nacional de Estatística e da Dirección Xeral de Cooperación Autonómica e Local, pola que se ditan instrución aos concellos sobre a xestión do padrón municipal. Neste senso, "*cando a solicitude se realice polos medios electrónicos habilitados, os datos identificativos que non consten no certificado electrónico, recolleranse mediante a correspondente folla padroal ou formulario e validarase a través do sistema de verificación de datos de identidade dispoñibles na plataforma de intermediación de datos*".

O Concello de Santiago de Compostela non tiña habilitada a folla de alta ou modificacións para podelo facer a través da sede electrónica; esta folla debe reunir todos os requisitos establecidos na resolución anterior para poder arquivala por un período mínimo de 100 anos.

A documentación presentada non reunía os requisitos para poder ser empadroado nun novo domicilio onde consta que esa vivenda está a nome doutro titular. Indicóuselle que ese trámite, polas razóns expostas, tiña que ser presencial.

Da información achegada constátase que o obxecto da controversia suscitada se centra na configuración polo Concello de Santiago de Compostela do procedemento de alta no Padrón Municipal de Habitantes como presencial para a emenda de defectos, como así se lle informou ao interesado .

En relación coa citada esixencia de comparecencia do interesado nas oficinas municipais, de conformidade co artigo 19 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común, débese salientar que as comparecencias persoais dos cidadáns nas dependencias administrativas, só deben facerse cando así estea establecido nunha norma con rango de lei.

Tendo en conta que a Lei 7/1985, do 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local, norma con rango legal que regula o Padrón Municipal de Habitantes, non recolle a dita esixencia, a xuízo desta institución a configuración por ese concello do trámite de alta no padrón como presencial non resulta conforme a dereito, na medida en que recoñece non tramitar, nos termos previstos na Lei 39/2015, as solicitudes presentadas que conteñan algún defecto ou omisión.

No caso de que a documentación presentada non sexa completa debe requirir ao interesado a corrección da mesma nos termos previstos pola Lei 39/2015 e permitir a presentación da corrección por escrito, por calquera dos medios previstos no artigo 16.4 da citada lei. Se esta se emendase adecuadamente, o acto que se dite resolvendo a inscrición pode fixar como data de alta no Padrón a da propia solicitude presentada sempre que na dita data o interesado xa residise alí e non se lesionasen dereitos ou intereses lexítimos doutras persoas. A esixencia por parte das entidades locais aos interesados que residen efectivamente no municipio, do cumprimento de requisitos, trámites ou obrigacións para o acceso ao Padrón Municipal de Habitantes que non están recollidos na normativa do padrón (como é o caso da esixencia de comparecencia do interesado) supón non só unha barreira ao acceso do cidadán ao Padrón senón unha restrición ilexítima ao acceso aos dereitos que a normativa vixente atribúe aos veciños.

Por iso, esta institución trasladou ao concello a necesidade de ser especialmente rigoroso, garantindo a aplicación da normativa do padrón e evitando calquera práctica que imposibilite ou dificulte o empadroamento dun veciño que resida efectivamente no municipio, e recomendouse aplicar e permitir a presentación da corrección por escrito por calquera dos medios previstos no artigo 16.4 da Lei 39/2015 para a realización de calquera trámite referido ao Padrón Municipal, salvo nos casos en que así estivera disposto por unha norma con rango de lei.

A recomendación foi aceptada polo Concello de Santiago de Compostela.

3. ACTUACIÓNS DE OFICIO

Abríronse nesta área quince expedientes por mor de actuacións de oficio. Cinco foron remitidos ao *Defensor del Pueblo*, catro remataron arquivados e os seis restantes admitidos están en trámite (ben pendentes de resposta e actuacións ou de resolución, ben pendentes da remisión de informes por parte da administración).

Aqueles que foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* son competencia da Administración Xeral do Estado. Tres destes versan sobre problemáticas nas liñas e os servizos de telecomunicacións, polo que atinxen á Secretaría de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais, expoñendo asuntos como a solicitude dun servizo de internet de calidade para núcleos excluídos do ámbito urbano (escasa cobertura, velocidade reducida, etc), ata a falta do mesmo, pasando por outras irregularidades e cortes no subministro (por exemplo, a interrupción do servizo pola mala climatoloxía). Outro, trata sobre unha queixa veciñal que instaba a estudar a relación entre unha antena de telefonía móbil e a grande incidencia do cancro no lugar (ao redor de 250 veciños de Arzúa solicitaron ese estudo coa finalidade de verificar o nivel de emisión da instalación). O expediente restante dos remitidos ao *Defensor del Pueblo*, denuncia que a ferramenta de facturación electrónica FACe non posúe soporte técnico, polo que non se poden resolver as dúbidas dos cidadáns, o cal é agravado na versión en galego desta aplicación, en tanto que non está traducida de maneira

adecuada (aparecen termos en inglés e siglas procedentes do idioma anglosaxón). Só esta última está pendente, mentres que as anteriores foron pechadas ao considerar que a actuación da Administración do Estado foi pertinente.

No que atinxe aos expedientes arquivados, a temática tamén atende á precariedade da cobertura (internet e móbil) no medio rural galego (agás nun expediente que trata sobre o estado dunha instalación eléctrica). A tónica xeral é, tanto a dificultade para acceder aos servizos de internet e/ou móbil, como a deficiente instalación dos servizos (ben da fibra óptica, ben dos servizos de luz). Todos estes expedientes foron arquivados en tanto que as situacións ás que atendían foron resoltas de xeito favorable para a cidadanía ou, cando menos, a administración está facendo toda labor posible e necesaria dentro das súas competencias para resolver as problemáticas.

Finalmente, atendendo ás actuacións de oficio admitidas que se atopan aínda en trámite, a temática non é diferente. O problema principal que se atopa en todos estes expedientes é a falta dun servizo de telecomunicacións de calidade, o cal se reflicte na falta de cobertura móbil e/ou na mala conexión a internet. O contexto rural vese desposuído dun servizo de telecomunicacións eficiente, repercutindo así sobre a vida dos cidadáns.

Por isto, a raíz de múltiples noticias, a Valedora do Pobo iniciou diversas actuacións de investigación, atendendo, en cada caso, aos problemas concretos de cada un dos expedientes. En liñas xerais, as administracións interpeladas alegan que o servizo de telecomunicacións é competencia do Estado. Malia isto, están a colaborar para tomar de maneira efectiva as medidas necesarias. Tanto a AMTEGA como a FEGAMP actuaron e actúan xunto cos concellos pola mellora dos devanditos servizos no medio rural.

Alén disto, compre informar sobre dous expedientes máis. Ambos os dous afectan á zona do Courel e teñen unha natureza distinta dos problemas xa reflexados. Por unha banda, denúnciase a utilización de materiais anticuados que xeran problemas xeneralizados e recorrentes, como que o repetidor do lugar ten capacidade para soportar, aproximadamente, doce usuarios (mentres que hai constancia dun mínimo de 25 teléfonos na zona, só por parte dos residentes). A cuestión atópase aínda en trámite. Pola outra banda, xorde o problema de que a empresa operadora deixará de prestar os servizos de comunicacións que estean fixos sobre a rede de cobre. Con todo, segundo informou a operadora, os veciños do lugar xa están migrados á rede ADSL na súa maioría e o resto terán asegurado outro tipo de servizo coa finalidade de cumprir a normativa do Servizo Universal de Banda Ancha.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACION E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/3810/20	Desacordo co funcionamento do sistema de cita previa da ATRIGA para tramitar a transmisión de vehículos para que se evite nos casos nos que o cidadán/a sexa un particular ou un autónomo que realice persoalmente máis dunha xestión ou trámite e poidan facelo nunha soa quenda ou en quendas sucesivas	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública 04/02/2021	Non aceptada	Q/3810/20
Q/4843/20	Imposibilidade de presentación de documentación en formato dixital no Rexistro do concello e fallos no Rexistro electrónico cando a documentación aportada excede dos modelos estandarizados	Concello de Santiago de Compostela 10/05/2021	Pendente	Q/4843/20
Q/416/21	Esixencia de realización presencial do trámite de cambio de enderezo no padrón de habitantes de Santiago de Compostela, malia solicitude presentada no Rexistro electrónico	Concello de Santiago de Compostela 18/06/2021	Aceptada	Q/416/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	DATA
Q/3720/20	Deficiente sinal de telefonía e TV nunha aldea de Mondoñedo	26/05/2021
Q/3791/20	Nesgo racista e discriminatorio contra a etnia xitana nunha información nas redes sociais corporativas do Concello da Coruña	27/12/2021
Q/4979/20	Notificación electrónica realizada polo Concello da Coruña	05/05/2021
Q/5160/20	Falta de acceso á fibra por parte das compañías de telecomunicacións	19/04/2021
Q/5214/20	Imposibilidade de acceso ao sistema de notificación electrónica da Xunta de Galicia	12/04/2021
Q/1185/21	Negativa ao acceso ao seu contrato de servizos de telefonía	21/05/2021
Q/1266/21	Instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Vilar de Barrio	30/09/2021
Q/6510/21	Inactividade de Movistar para baixar unha liña que percorre un monte queimado e permitir a corta do arborado	28/07/2021
Q/7109/21	Falta de cobertura de rede nun barrio de Tomiño	10/12/2021
Q/7284/21	Falta de conectividade con instalación de fibra nunha zona de Lavacolla	28/07/2021
Q/7639/21	Falta de instalación de fibra óptica nunha zona do Concello de Marín	16/11/2021
Q/8830/21	Falta de instalación por parte de Movistar do cable de fibra nunha zona de Santiago de Compostela por mor do seu custe	10/12/2021
Q/9050/21	Falta de instalación de fibra óptica nunha rúa do Concello de Marín por non contar con permisos particulares	22/10/2021

INDUSTRIA E COMERCIO

I. INTRODUCIÓN

A escalada de prezos por consumo enerxético é unha das principais preocupacións da sociedade neste momento. As circunstancias actuais, desde un punto de vista global, non alentan o optimismo cara a unha moderación dos custes de produción nin a unha corrección na factura das comercializadoras. Esta institución carece de competencias de supervisión do mercado eléctrico pero recibe unha cantidade cada vez maior de queixas por este asunto. No ano 2021, nomeadamente por falta de facturación, que orixinou nos consumidores unha gran inquedanza ao non ter ningún control dos seus consumos, dos incrementos de facturación en función dos tramos, de cando terían que pagar os recibos e da súa contía. O problemas agravouse no verán de 2021.

Por Resolución do 18 de marzo de 2021, da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia, establecéronse os valores das peaxes de acceso ás redes de transporte e distribución de electricidade de aplicación a partir do 1 de xuño de 2021.

A factura da subministración de electricidade componse de varios conceptos: o custo da enerxía; os custos regulados, que inclúen entre outros o custo das redes de transporte e distribución, ao fomento das enerxías renovables, ao maior custo de produción nos sistemas non peninsulares, as anualidades para recuperar o déficit de tarifas. Estes custos incorpóranse no que actualmente se denomina tarifa de acceso. A estes conceptos engádense a marxe de beneficio para a comercializadora polos servizos prestados, o aluguer do equipo de medida e os impostos.

En cumprimento da normativa europea, introdúcese a separación da tarifa de acceso en dous compoñentes: peaxes e cargos. As peaxes son prezos regulados destinados a recuperar os custos das redes de transporte e distribución e son determinados pola CNMC. Os cargos son os prezos regulados destinados a cubrir o resto de custos regulados, tales como o financiamento das renovables, o sobrecusto de produción de enerxía nos territorios non peninsulares ou as anualidades do déficit, e son determinados polo Ministerio para a Transición Ecolóxica e o Reto Demográfico.

A partir do 1 de xuño de 2021, todos os consumidores pasaron a ter unha peaxe con discriminación horaria nos termos de potencia e enerxía, diferenciando o prezo segundo os tres tramos horarios de consumo.

O cambio xurídico na estrutura das peaxes orixinou un cambio técnico nos sistemas ao ter que medir a enerxía consumida por tramos, adaptando os contadores e modificando os sistemas de facturación en base ás novas tarifas. Esta situación orixinou por parte das distribuidoras un grave problema de facturación ao ter que revisar manualmente as facturas nas que o sistema advertía erros polos filtros engadidos. Ao non recibir as lecturas, as comercializadoras non podían emitir as facturas.

Esta situación xerou moito malestar nos clientes das empresas eléctricas, ao non recibir información adecuada xa que as canles de atención telefónica non se adaptaron ao volume de reclamacións que se recibiron, por imprevisión das propias empresas. Alén desta circunstancia, seguíronse a realizar lecturas estimadas e producíronse fallos moi graves nas medicións que orixinaron facturas desproporcionadas, en moitos casos a persoas e familias vulnerables.

A subministración de enerxía eléctrica constitúe un servizo de interese económico xeneral, correspondendo ao Goberno e ás Administracións Públicas a regulación e o control das actividades destinadas á subministración de enerxía eléctrica.

Desde o punto de vista da nosa competencia de supervisión, a Lei 24/2013 do Sector Eléctrico di que, con carácter xeral, os consumidores presentarán as súas reclamacións ante os servizos de atención ao cliente das propias empresas comercializadoras. En caso de discrepancia, as consumidores persoas físicas poderán interpoñer as súas reclamacións ante os organismos de consumo competentes.

De acordo co artigo 98 do Real Decreto 1955/2000, do 1 de decembro, as reclamacións ou discrepancias sobre o contrato ou a facturación relacionados co contrato de subministración a PVPC subscrito cunha comercializadora de referencia (COR) ou de acceso de terceiros á rede (ATR) subscrito coa distribuidora (xeralmente a través da comercializadora), son resoltas administrativamente polo órgano competente en materia de enerxía da Comunidade Autónoma en cuxo territorio se realice en subministración.

Os consumidores aos que se lle denegou o dereito ao bono social, ou non estean de acordo coa aplicación do mesmo, poderán reclamar ante os servizos de consumo correspondentes.

En definitiva, as Comunidades Autónomas poderán resolver sobre seguridade industrial e instaladores; calidade do servizo, contratos de acceso e peaxes de acceso, contratación e facturación de prezos regulados (PVPC,TUR) coas comercializadoras de referencia; suspensión de subministración (excepto por falta de pagamento nun contrato de subministración de mercado libre), por suspensión sen aviso previo/previo aviso e as suspensións por fraude ou por instalación perigosa; e equipos de medida e control.

En caso de tratarse dunha reclamación sobre un contrato en mercado libre (non PVPC), as consumidores persoas físicas poden dirixirse ao órgano competente en materia de consumo da comunidade autónoma, sendo de aplicación o réxime xeral establecido na normativa de defensa dos consumidores.

En ambos os casos, temos competencias de supervisión, cuestión á que nos referiremos no correspondente apartado III.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	117		117	
Admitidas	73	62%	73	62%
Non admitidas	38	32%	38	32%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	6	5%	6	5%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	42	58%	42	58%
En trámite	31	42%	31	42%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2019	1	1	2	2	0
2020	36	15	51	49	2
2017	1	0	1	1	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Antes de entrar a comentar a actividade de supervisión e os expedientes tratados en cada grupo ou apartado pertencente á área de Industria e Comercio, compre informar de dous recordatorios de deberes legais realizados pola Valedora do Pobo. Ambos os dous recordatorios foron dirixidos cara a Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación, lembrando o deber de actuar baixo os principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, así como sinalar a obriga de ditar unha resolución expresa nos prazos legalmente previstos.

Atendendo ao primeiro expediente (baixo o número: Q/6197/21). O interesado presenta un escrito de queixa contra a falta de resolución a un recurso de reposición interposto ante o IGAPE en relación a un expediente de subvención. Tras as respostas por parte da administración involucrada, o denunciante solicita que se manteña aberto o expediente de queixa e solicítese novamente unha resolución (en tanto que a interpretación e a resolución do problema son, para o interesado, "absolutamente erradas"). Actualmente, este expediente está pendente de resposta, atopándose en espera tras a solicitude dun 2º requirimento de informe complementario á administración.

No segundo expediente (baixo o número: Q/6793/21). Foi presentada unha queixa a consecuencia da falta de resolución dun recurso de reposición ante o IGAPE pola denegación de axudas á Internacionalización dixital das empresas galegas. Despois da actuación da institución da Valedora do Pobo a administración afectada aceptou o recordatorio de deberes legais procedendo á resolución do recurso e a súa notificación ao interesado.

1. COMERCIO

Dentro do marco xurídico constituído, principalmente, pola Lei autonómica 13/2010 reguladora do comercio interior de Galicia, a oficina da Valedora do Pobo tramitou un total de 13 expedientes de queixa.

Débese sinalar que as reclamacións interpostas ante esta institución non posúen unha temática homoxénea. Así, entre os asuntos máis semellantes e reiterados, atópanse reclamacións sobre a venda ambulante (principalmente, en Ribeira e na zona do Barbanza, aínda que tamén existen casos en Santiago de Compostela e Ponteareas). Os interesados alegan a falta de axudas aos autónomos que desempeñan as actividades de feirantes, comerciantes e vendedores ambulantes, sinalando que, por mor da COVID-19, só lles foi permitido traballar a metade dos sábados de cada mes (redución nun 50% das feiras destes profesionais co consecuente prexuízo económico). Con todo, a actuación da institución da Valedora deu por concluídos estes expedientes ao entender que as actuacións das administracións involucradas foron adecuadas.

Preto desta cuestión, atopamos aqueles expedientes que versan sobre outro tipo de actividades na vía pública. Principalmente, compre sinalar aquelas queixas que denuncian a falta de respostas por parte dos concellos á hora de solicitar as licenzas pertinentes para desenvolver actividades na rúa (como as artísticas). Ou, por outra banda, as denuncias cidadáns da actividade de venda ambulante (postos de *souvenirs*, xeados ou castañas) que actúan baixo as licencias de actividades artísticas (non como postos de venda ambulante).

Alén disto, o resto dos expedientes atenden a outro tipo de actividades que, ademais, son inconexas entre si, o que da lugar a queixas de todo tipo: por falta de respostas sobre instalacións fotovoltaicas de autoconsumo, polo peche de sucursais bancarias fóra do ámbito urbano, pola negativa á ampliación do prazo da ITV, por retrasos na facturación eléctrica e por custes engadidos sobre envíos postais desde o estranxeiro.

De todos estes expedientes, dous foron remitidos ao *Defensor del Pueblo*, tres arquivados, dous inadmitidos (ben por tratarse dunha relación xurídica privada, ben por non ter unha actuación administrativa previa) e o resto admitidos, sendo a maioría destes xa concluídos.

2. INDUSTRIA

Neste apartado, que engloba ao conxunto de queixas que atinxen á industria, a multiplicidade de temáticas e motivacións dos expedientes non é menor que no apartado anterior (comercio). Tratáronse problemas que ían dende a falta de resposta a unha solicitude de caducidade por un proceso de expropiación e indemnización (debido a unha instalación para a distribución eléctrica), ata a denuncia sobre a adxudicación arbitraria duns servizos de taxi. Tamén atopamos queixas que denuncian a situación ilegal da fabricación de elementos pirotécnicos en Galicia e no Bierzo, a instalación sen autorización dun transformador e de tendido eléctrico en propiedade privada, o mal funcionamento de certos cargadores rápidos para vehículos eléctricos, a actuación de Gas Natural Redes GLP ao realizar lecturas estimadas e non reais, problemas coa renovación do bono social na empresa Naturgy, denegación de axudas a empresas galegas para a súa internacionalización dixital, problemas coas axudas e bonos do INEGA, etc.

Pese ao nomeado con anterioridade, a maioría dos expedientes que se poden englobar neste apartado versan sobre cortes do subministro eléctrico (aínda que isto sexa motivado por diferentes causas). Aquí houbo denuncias sobre as deficiencias das instalacións eléctricas (que constituían a causa de continuos cortes no subministro eléctrico, así como doutras avarías derivadas), alegacións de problemas suscitados polos cortes do servizo eléctrico (con descoñecemento das causas que determinan tal prexuízo), así como queixas de persoas vulnerables que se vían desprovistas do subministro.

Do total destes expedientes: catro foron arquivados, oito admitidos, un remitido ao *Defensor del Pueblo*, tres inadmitidos e un pendente de actuación tras o informe remitido pola administración afectada.

3. CONSUMO

A meirande parte dos expedientes de consumo tramitados tiveron que ser inadmitidos. Isto é debido a que, fundamentalmente, non existiu actuación administrativa previa (aínda que tamén houbo algún rexeitado polo seu carácter xurídico-privado). Con todo, na enorme diversidade de temáticas abordadas, as queixas deixan entrever a falta de certos servizos que informen sobre os dereitos e as obrigas dos consumidores.

Da análise das queixas, débese indicar que os ámbitos problemáticos son tres:

1º. En relación co funcionamento do mercado eléctrico, cuxa actual complexidade foi posta de manifesto en múltiples ocasións, detectáronse os seguintes problemas:

a) En relación coa súa subministración de enerxía eléctrica, moitos consumidores non foron adecuadamente informados de:

-O seu dereito para contratar a enerxía cun comercializador e o acceso ás redes de transporte e distribución e os cargos que se establezan a través dese comercializador. Realmente, o contrato de acceso ás redes de transporte e distribución realízase entre o consumidor e o distribuidor. Nesta opción, o comercializador actúa como mandatario do consumidor.

-O seu dereito para contratar por separado a subministración de enerxía (cun comercializador) e o acceso ás redes de transporte e distribución e os cargos que se regulen (co distribuidor que corresponda

-Comprar directamente a enerxía no mercado de produción e contratar o acceso ás redes de transporte e distribución e os cargos que se regulen co distribuidor que corresponda.

-O seu dereito para contratar a súa enerxía en mercado libre, aínda que só os consumidores cunha potencia contratada menor ou igual a 10 kW teñen, ademais, a opción de contratar a súa enerxía en mercado regulado. No mercado regulado, o consumidor unicamente pode contratar a subministración de enerxía coas denominadas comercializadoras de referencia; existindo dúas opcións:

- Contratar o Prezo Voluntario para o Pequeno Consumidor (PVPC)
- Contratar un prezo fixo durante un ano.

- O seu dereito para realizar polo menos un cambio de potencia cada 12 meses.

b) Non se lles explica a diferenza entre comercializadora e distribuidora. Moitos consumidores non saben quen é a súa empresa comercializadora de enerxía eléctrica (a empresa coa que teñen contratado a subministración de enerxía e que realiza a facturación) e cal é a súa empresa distribuidora (é a empresa que posúe a infraestrutura de rede para facer chegar a electricidade ao consumidor na súa zona de subministración, e que é responsable, entre outros aspectos, da calidade e continuidade da subministración).

O consumidor pode expor reclamacións á súa comercializadora, isto é, a empresa coa que ten contratado a subministración de enerxía e por tanto realiza a facturación da subministración, ou, á distribuidora, que é a compañía que posúe a infraestrutura de rede para facer chegar a electricidade ou o gas ao consumidor na súa zona de subministración, e que é responsable, entre outros aspectos, da calidade e continuidade da subministración. Esta confusión facilita que cando se reclama, a comercializadora remita á distribuidora e viceversa.

2º. As vías de reclamación non cumpren cos dereitos recoñecidos aos consumidores.

O artigo 44 da Lei 24/2013, do 26 de decembro do Sector Eléctrico recolle os dereitos e obrigacións dos consumidores en relación coa subministración de enerxía eléctrica. Os consumidores terán, entre outros, o dereito para dispoñer de procedementos para tramitar as súas reclamacións, de acordo ao establecido na devandita lei e na demais normativa sobre atención ao consumidor aplicable.

Ademais, terán dereito a que o seu distribuidor de enerxía eléctrica (ao que estean conectadas as súas instalacións) dispoña dun servizo de asistencia telefónica gratuíto que funcione 24 horas ao día e ao que poidan dirixir posibles incidencias de seguridade nas instalacións. Devandito número deberá figurar claramente identificado nas facturas e en todo caso será facilitado polo comercializador ou, no seu caso, polo distribuidor ao consumidor.

Entre outras, serán obrigacións das empresas comercializadoras en relación á subministración:

-Informar os seus clientes sobre os seus dereitos respecto das vías de solución de conflitos de que dispoñen en caso de litixio. Para estes efectos, as empresas comercializadoras deberán ofrecer aos seus consumidores a posibilidade de solucionar os seus conflitos a través dunha entidade de resolución alternativa de litixios en materia de consumo, que cumpra os requisitos establecidos pola Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013 e nas disposicións nacionais de transposición. Ditas entidades haberán de ser acreditadas como tales pola autoridade competente.

-Dispoñer dun servizo de atención ao cliente.

Deberán dispoñer dun servizo de atención aos seus consumidores finais para as súas queixas, reclamacións e incidencias en relación ao servizo contratado ou ofertado, así como solicitudes de información sobre os aspectos relativos á contratación e subministración ou comunicacións.

Deberán poñer á súa disposición unha dirección postal, un servizo de atención telefónica e un número de teléfono, ambos os gratuítos, e un número de fax ou unha dirección de correo electrónico ao que os mesmos poidan dirixirse directamente.

O devandito sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación da data, hora e número de solicitude, de maneira que quede constancia da hora e data en que a solicitude tivo entrada. Os prestadores comunicarán a súa dirección legal se esta non coincide coa súa dirección habitual para a correspondencia.

A empresa comercializadora non poderá desviar chamadas realizadas ao número de teléfono gratuíto mencionado a números que impliquen un custo para os consumidores, xa sexa vía telefónica, mediante mensaxes de texto ou outros análogos para a atención de queixas, reclamacións e incidencias en relación ao servizo contratado.

3º. A dixitalización dos servizos

En relación coas vías de comunicación, son numerosas as queixas sobre falta de accesibilidade ás reclamacións no formulario da web por falta de operatividade dos servidores; teléfonos nos que non contesta ninguén ou problemas na atención presencial nas oficinas xa que moitos consumidores optan por acudir presencialmente ante a imposibilidade de facer as xestións por teléfono.

Tamén hai que destacar as dificultades para acceder a facturación ou cambios de subministrador se non tes competencias dixitais. Algunhas comercializadoras insisten na instalación de *apps* para recibir as facturas; o paso do mercado regulado ao libre con cambio de comercializadora pódese facer por teléfono pero as firmas dos contratos fanse a través de aplicacións para dixitalizar a firma mediante a introdución de códigos que se reciben a través de SMS. A documentación dos contratos envíase por correo electrónico. Non se informa da obrigación das empresas de dispoñer de vías non telemáticas.

En resumo, denunciáronse retrasos nas tramitacións de reclamacións ante o IGCC, así como tamén outras queixas por desacordos coas devanditas tramitacións. Ademais disto, sinaláronse problemas coas garantías de vehículos, cos servizos de telefonía móbil, con entregas ou devolucións de compras por internet, con resolucións negativas á reembolsar importes de voos cancelados, coa facturacións de servizos (gas, electricidade e auga), así como tamén polo servizo e potencia do subministro eléctrico. Con todo, unha vez máis, os principais motivos causantes das queixas son a falta de facturación das entidades comercializadoras de subministro eléctrico (irregularidade que prexudica directamente aos consumidores pola acumulación de facturas ao longo de varios meses).

4. RESOLUCIÓNS DE EXPEDIENTES CON CONCLUSIÓNS POSITIVAS

Tras ter tratado queixas das tres principais subáreas da área de Industria e Comercio, isto é, comercio, industria e consumo, cómpre informar sobre aqueles expedientes que foron resoltos de maneira positiva, independentemente de onde se poidan agrupar.

O primeiro foi aberto por unha solicitude de información, sen resposta, á Consellería de Industria. O escrito de queixa inicial indica como a interesada procuraba saber se o piso que está alugando ten certificado enerxético e, se non fose así, saber como denuncialo. Ademais, alega ter chamado en varias ocasións á Xefatura de Industria da Xunta sen acadar resposta. Perante esta situación, por mor da queixa presentada nesta institución, a Valedora do Pobo requiriu a información pertinente á Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación. Esta administración respondeu a todas as cuestións formuladas no escrito de queixa da interesada, concluíndo que a súa vivenda en aluguer non posuía certificado de eficiencia enerxética, o cal podería transmitilo por medio

da presentación dun escrito na Xefatura Territorial da consellería. Con todo visto, conclúese que a intervención da institución da Valedora solucionou o problema motivador da queixa deste expediente, deducindo a actuación como positiva.

O segundo expediente, ao igual que o anterior, foi iniciado no ano 2020 mais concluído no 2021. Foi motivado pola reclamación contra a Xunta de Galicia en relación ao parque eólico das Salgueiras. Á vista do exposto pola denunciante no seu escrito de queixa, así como pola documentación achegada e os informes da administración, concluíuse o expediente con actuación positiva xa que, tras tramitar a petición de informe sobre a reclamación da interesada, deuse contestación a todas as cuestións formuladas e non parece existir un suposto de mala administración por parte da Consellería afectada.

O terceiro foi motivado por unha queixa que denunciaba o retraso na tramitación dunha reclamación por parte do IGCC. O interesado, tras un problema cunha axencia de viaxes, apelou ao IGCC para facer as reclamacións oportunas como consumidor, véndose na tesitura de non obter unha resposta. Esta institución requiriu a información necesaria á Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación (Instituto Galego do Consumo e da Competencia), a cal trasladou ante a nosa institución a súa procura por acadar unha solución entre as partes en conflito. Pasado o tempo, sen achegamento entre as partes e por falta de acordo entre as mesmas, o IGCC iniciou un expediente sancionador á empresa reclamada. En resumidas contas, a labor da institución da Valedora interveu, solicitou a información pertinente, orixinou que a administración afectada revisase a situación do problema e adoptase as medidas oportunas para resolver a causa do problema motivador da queixa e do expediente.

O último asunto versa sobre un corte de luz a persoas vulnerables. A queixa denunciaba os grandes problemas ocasionados por certos cortes no subministro eléctrico, o cal aconteceu ao longo do mes de marzo no Concello de Páramo. O propio concello sinalou que se lle transmitiu toda a información da queixa á empresa subministradora, co obxecto de poder determinar a causa dos cortes da luz, así como para tentar buscar unha solución. Á vista do escrito de queixa, así como da resposta do concello involucrado e a documentación achegada pola empresa afectada, non parece que se poidan realizar máis trámites conducentes a solucionar o problema. Finalmente, despois da investigación realizada, dedúcese que foron artelladas todas as actuacións precisas para restablecer o subministro eléctrico na vivenda da afectada, podendo concluír cunha actuación positiva por parte desta institución.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	ENLACE
Q/6197/21	Recordatorio deberes legais: deber actuar cos principios de eficacia, economía e celeridade (art. 103 da Constitución).	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación. 19/maio/2021	Pendente	Q/6197/21
Q/6793/21	Recordatorio deberes legais: deber actuar cos principios de eficacia, economía e celeridade (art. 103 da Constitución).	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación. 19/xuño/2021	Aceptada	Q/6793/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/3379/20	Solicitude de información sen resposta á Consellería de Industria	Admisión – Conclusión con actuación positiva	19/01/21
Q/3446/20	Reclamación contra a Xunta de Galicia en relación ao parque eólico das Salgueiras	Admisión – Conclusión con actuación positiva	05/03/21
Q/3/21	Retraso na tramitación dunha reclamación polo IGCC	Admisión – Conclusión con actuación positiva	25/01/21
Q/1221/21	Corte do subministro eléctrico a persoas vulnerables	Admisión – Conclusión con actuación positiva	12/05/21

AGRICULTURA, GANDERÍA, PESCA E MEDIO RURAL

I. INTRODUCIÓN

As áreas obxecto de atención neste capítulo son sectores fundamentais da economía da nosa comunidade autónoma.

A agricultura pode considerarse como unha actividade organizada que incide economicamente no campo, xunto coa gandería e os recursos forestais. A súa finalidade é social, tentando garantir un nivel de vida adecuado á poboación agrícola, o seu asentamento e o mantemento de prezos razoables ao consumidor; económica, co obxectivo de incrementar a súa produtividade e a estabilización dos mercados; e unha finalidade ambiental, evitando a degradación do medio pola contaminación do solo, da auga e da atmosfera, conseguindo desta forma que se transformen as zonas rurais en lugares máis atractivos onde vivir e traballar.

En definitiva, fixar poboación no espazo rural cunha mellora do estado patrimonial dos intereses agrícola, gandeiro e forestal, dentro dun marco ambiental e paisaxístico sustentable e conforme aos obxectivos da política agraria común.

A pesca en Galicia é un sector estratéxico, tanto polo seu peso económico coma pola súa dimensión social, xa que conta cunha estrutura densa, que atinxe á pesca, o marisqueo, a acuicultura mariña, o sector transformador e á comercialización dos produtos do mar que converten ao sector no cuarto de maior peso na nosa economía. No aspecto económico é unha actividade extractiva dos recursos pesqueiros, marisqueiros e acuícolas, que debe ser ordenada en todas as súas fases, desde o seu crecemento, a súa captura e a súa comercialización. Na vertente social debe contribuír a fixar a poboación nas zonas costeiras, a manter o emprego mellorando as condicións laborais; e a regular a participación laboral da muller e a súa integración nas organizacións do sector pesqueiro. Todo iso, dentro do escenario europeo comunitario que establece unha política pesqueira común respecto da conservación e explotación dos citados recursos para garantir un desenvolvemento sostible e equilibrado nos aspectos económicos, sociais e ambientais.

Os datos da Consellería de Mar así o acreditan, xa que a cadea mar-industria presenta unha facturación anual de máis de 8.800 millóns de euros; da traballo directamente a 40.000 persoas (a metade do emprego marítimo de España e o 10% da UE); concentra o desembarco do 70% da pesca fresca de España e máis dun 11% do da UE e exporta mercadorías a 121 países, o que sitúa a Galicia como décima exportadora mundial.

Ao longo dos 1.500 km de costa galega, atópanse 65 lonxas, 127 portos de desembarco, e unha frota composta por máis de 4.300 buques de pesca e case 1.300 auxiliares de acuicultura. O sector pesqueiro atravesou dificultades na pandemia da COVID-19 das que demos conta no primeiro ano desta crise sanitaria mundial, no exercicio de 2020. Dende a Consellería do Mar puxéronse a disposición do sector axudas compensatorias para as

entidades xestoras de lonxas; armadoras de buques pesqueiros conxeladores de censo unificado de palangre de superficie con porto base en Galicia; persoas mariscadoras; persoas autónomas redeiras; armadores de buques pesqueiros con porto base en Galicia e empresas de transformación dos produtos pesqueiros e da acuicultura.

A concesión de subvencións para compensar ás empresas de transformación e de produción acuícola que tivesen perdas de produción no ano 2020 como consecuencia da pandemia da COVID-19 axudou a paliar o impacto e propiciou unha elevación da facturación en lonxas nun 3% durante 2021, acadando o maior prezo medio da serie histórica, cun incremento do 16% sobre o valor medio do ano 2020, moito por riba dos niveis do IPC.

Tamén a produción acuícola galega, en 2021 superou case nun 9% a de 2020 e que viu como incluso o volume económico evolucionaba aínda mellor, medrando nun 31%. En canto as exportacións os produtos do mar xeraron máis de 2.400 millóns en vendas ao exterior durante 2021, ascendendo o volume nun 7% e a facturación dos produtos exportados case no 15%.

A competencia desta institución recae sobre a organización administrativa vinculada á prestación de servizos en cada un dos sectores que integran esta área.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	108		108	
Admitidas	105	97%	105	97%
Non admitidas	3	3%	3	3%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	0		0	

As tres queixas inadmitidas referíanse a unha consulta sobre recuperación de terras na concentración parcelaria e a obriga de limpeza e rozas en fincas rústicas a carón de construcións ilegais, que non trasladaban unha actuación administrativa concreta que puidéramos supervisar. O outro expediente referíase ao aproveitamento forestal dunha propiedade existindo un conflito coa comunidade de montes de Pena Maior e Bouzón (Xián-Lugo), tendo iniciada neses intres á vía xudicial.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	46	43%	46	43%
En trámite	59	57%	59	57%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	1		1	1	
2019	3	1	4	3	1
2020	57	5	62	55	7

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. AGRICULTURA E MEDIO RURAL

A. Falta de limpeza en fincas e terreos de monte

Neste ano tramitáronse 53 expedientes de queixa pola falta de limpeza de fincas rústicas e falta de xestión de biomasa vexetal nos montes galegos. O problema ten incidencia nunha significativa parte dos concellos galegos. Dos expedientes tramitados, só coincidía o concello nunha porcentaxe residual das queixas.

Os problemas atinxen ao risco de incendios forestais pola existencia de masas de arboredo sen mantemento a carón de vivendas, e á falta de execución subsidiaria pola Administración municipal, como sucedeu en queixas presentadas contra os concellos de Muros, O Rosal, Meaño, Abegondo, Culleredo, Rianxo, O Corgo, Ponteareas, O Grove,

Allariz, Gondomar, Tomiño, Betanzos, Foz, Vilagarcía de Arousa e outras moitas entidades locais.

En idéntico sentido que no exercicio de 2020, débese salientar que a falta de limpeza e a falta de coidado da broza das fincas provoca que nestas parcelas se incremente gravemente o risco de incendios forestais, risco moi agravado en Galicia pola dispersión das vivendas en solo de núcleo rural, en terreos de monte e a frecuencia de zonas forestais próximas a zonas urbanizadas.

As normas básicas da comunidade galega recollidas na Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais en Galicia, establecen que o medio rural galego constitúe un patrimonio esencial para o desenvolvemento sustentable do país, especialmente en Galicia, onde os terreos de monte constitúen máis do 65% da súa superficie, integrados en 313 municipios con 31.550 núcleos de poboación, máis do 90% deles cunha poboación inferior aos 500 habitantes. Como resulta dos estudos sobre esta materia, unha parte das causas estruturais que inciden na proliferación de incendios forestais está relacionada coa situación de abandono e progresivo despoboamento que, ao longo das últimas décadas, veu producíndose no espazo rural galego, que provocou un rápido abandono de terras cultivadas en moitas comarcas rurais de Galicia.

A lei galega establece que todas aquelas leiras, tanto forestais como agropecuarias, situadas a menos de 50 metros dunha edificación e a menos de 400 do monte terán que estar despexadas de vexetación e sen árbores. Así, a xestión da biomasa constitúe a principal das medidas preventivas, xa que actúa sobre a carga de combustible vexetal, procedendo á súa modificación ou a súa remoción total ou parcial tratando de romper a continuidade horizontal e vertical da biomasa presente nos montes e terreos forestais e, en xeral, en todo o chan clasificado como rústico; permitindo, ademais, no caso de producirse os incendios forestais, que a súa propagación non sexa de forma incontrolada. A responsabilidade de mantelas nesas condicións é dos propietarios, e se fan caso omiso, o concello correspondente pode impoñerlles unha serie de multas coercitivas. En caso de desobediencia clara ou de risco evidente para a poboación, o concello mesmo podería acometer a limpeza pola súa conta de forma subsidiaria, reclamando o reintegro de gastos ao propietario.

En xeral, os expedientes tramitados nesta materia resólvense cun resultado positivo, comunicando os concellos afectados aos propietarios das leiras o seu deber de levar a cabo as actuacións requiridas pola lexislación para o mantemento das mesmas.

En seis ocasións, esta institución formulou recomendacións a diferentes concellos, en aplicación da normativa vixente e tendo en conta a Instrución 1/2018, do 26 de abril, relativa ás actuacións administrativas en materia de cumprimento das obrigas de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas impostas pola Lei 3/2007, do 9 de abril, de prevención e defensa contra os incendios forestais de Galicia; a Lei 6/2011, do 13 de outubro, de mobilidade de terras, e a Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia. Estas normas establecen os criterios en caso de incumprimento polas persoas legalmente

responsables das súas obrigas en materia de xestión da biomasa vexetal e retirada de especies arbóreas, tal como estas obrigas quedan definidas logo da reforma das devanditas disposicións pola Lei 9/2017, do 26 de decembro, de medidas fiscais e administrativas.

De acordo co disposto na Lei 3/2007, do 9 de abril, no artigo 22 punto 7, a competencia para efectuar as comunicacións e tramitar os procedementos de execución subsidiaria regulados neste artigo corresponde ás entidades locais nos casos de incumprimento do disposto no artigo 21, así como nas faixas laterais das redes viarias da súa titularidade, e de acordo co establecido no art. 336 do Decreto 143/2016, do 22 de setembro, polo que se aproba o regulamento de Lei do solo de Galicia, recomendouse aos concellos afectados que se optase e procedese a execución subsidiaria e realizasen as actuacións oportunas en relación aos deberes de conservación e mantemento da seguridade, salubridade, hixiene, habitabilidade e ornato das parcelas afectadas.

En todos os casos nos que a resposta foi xa recibida nesta institución, as recomendacións foron aceptadas.

B. Procesos de concentración parcelaria

Como outros anos, tramitáronse queixas derivadas das discrepancias cos procesos de concentración parcelaria en canto á excesiva duración do proceso de tramitación e conclusión da concentración parcelaria, a incorrecta clasificación dalgunhas leiras ou a inclusión de parcelas de monte veciñal en zonas de concentración parcelaria.

Neste exercicio, as actuacións administrativas sometidas a supervisión versaron sobre o desacordo na toma de posesión de fincas de reemprazo na zona de concentración parcelaria de Touro-Quión; a recuperación de terras; o desacordo polo estado do camiño de acceso á finca adxudicada por falta de recheo; a falta de resposta do Concello de Arzúa á solicitude de certificación de inclusión no proceso de reestruturación parcelaria duns terreos clasificados como solo de núcleo rural; ou a falta de resposta da Consellería de Medio Rural a unha reestruturación dunha concentración parcelaria no Concello de Vilasantar.

Nesta queixa, o promotor do expediente comunicaba a existencia dun conflito prolongado no tempo entre o interesado e o propietario dunha leira colindante, derivado do uso e goce dun camiño veciñal lindeiro coas respectivas leiras e a falta de resolución por parte da administración sobre os escritos presentados. Informou a consellería que, no seu día, fora interposto recurso de alzada contra o Acordo de reestruturación parcelaria da zona de concentración parcelaria de San Vicenzo de Curtis, no Concello de Vilasantar, en A Coruña.

Contra o citado Acordo presentáronse un total de 27 recursos de alzada que foron obxecto dun primeiro estudo polo persoal do Servizo de Infraestruturas Agrarias da consellería na Coruña, e remitidos en xullo de 2020 ás dependencias centrais da consellería en Santiago, onde foron obxecto dun novo estudo tanto nas oficinas como en desprazamento sobre o

terreo, e remitíndose, no seu caso, os correspondentes trámites de audiencia aos interesados recadando documentación ou evacuando propostas de modificacións.

Dado que nestes servizos centrais se elaboran os informes previos ás propostas de resolución dos recursos de alzada interpostos contra os Acordos de concentración/reestruturación agraria das catro provincias, a Consellería de Medio Rural informou que podían producirse retrasos na súa resolución polo volume de traballo xerado.

Neste expediente, a Administración comunicou que o 01.03.2021 se elaborou o informe previo á resolución do recurso de alzada obxecto da queixa, redactándose a correspondente resolución que foi asinada con data 04/03/2021, e que daquela estaba xa a ser obxecto de notificación -xunto co resto dos 27 recursos de alzada presentados- aos seus destinatarios.

C. Imposición dunha taxa sobre saca da madeira dos montes

Por parte da Asociación de Veciños e Veciñas de Santa Comba da Órrea, no Concello de Riotorto e pola Sociedade de Fomento Forestal Monte de Candedo promovéronse varios escritos de queixa polo desacordo ante a imposición dunha taxa sobre saca da madeira dos montes nos concellos de Riotorto, Meira, A Pontenova e Pastoriza.

Nos informes remitidos polas administración locais afectadas indicábase que a taxa de saca de madeira polo uso especial das vías municipais foi aprobada por seis concellos que forman parte da sociedade mercantil Punto Limpio Serra de Meira S.L.

Nas ordenanzas xerais reguladoras da taxa do uso común especial do dominio público local polas actividades extractivas de madeira nos montes e espazos forestais e polas canteiras ponse de manifesto que a actividade de explotación forestal do monte e, concretamente, o transporte dos aproveitamentos do mesmo (transporte, arrastre, depósito e carga), principalmente derivado da corta de madeira, supón un uso do dominio público municipal dunha intensidade que, en moitos casos impide o uso normal xeral por parte do resto de usuarios/as das vías, debido ao deterioro producidos.

Nalgún concello, cuantificábanse preto de mil quilómetros de pistas utilizadas para a saca de madeira, o que supón uns danos que concellos pequenos como os afectados non poden asumir economicamente polo que, se non se regula este uso, os camiños quedarían intransitables e os prexudicados serían os veciños e demais usuarios.

De non existir un uso das vías municipais por parte das empresas madeireiras, o investimento para garantir o uso común xeral por todos os cidadáns soamente precisaría de gastos ordinarios de mantemento. O obxectivo da taxa é que os danos causados á rede viaria municipal sexan soportados polos causantes dos mesmos, que obteñen o beneficio durante a realización da súa actividade.

Xa que logo, os suxeitos pasivos desta taxa, como se sinala nas ordenanzas municipais, son as empresas madeireiras e canteiras que fan un uso especial das vías municipais como consecuencia do arrastre, depósito e transporte de madeira así como de materiais de minaría.

De conformidade co informe emitido polo servizo de asistencia xurídica da Deputación de Lugo, que se remitiu xunto cos informes, entendíase que se podía desestimar o recurso de reposición realizado pola Asociación de Veciños de Santa Comba de Órrea (Riotorto), ao non ser suxeitos pasivos da taxa os particulares ou os propietarios dos montes.

En todos os casos, as ordenanzas foron aprobadas ao abeiro das competencias das administracións locais e, tras o procedemento administrativo previsto para a súa tramitación, non foron presentados recursos.

En ocasións, na actividade de saca da madeira prodúcense prexuízos individualizados como sucede nunha queixa aínda en trámite que afecta ao Concello da Cañiza e á Comunidade de Montes de Valeixa para reparar os danos na pista de acceso a unha granxa producidos por unha tala e saca de árbores.

D. Plantacións ilegais e falta das distancias mínimas

A Lei 7/2012, do 28 de xuño, de montes de Galicia ten como obxectivo “facilitar aos propietarios de montes o manexo sustentable dos recursos”, establecendo no artigo 68 as distancias mínimas que se deben gardar nas novas plantacións forestais.

A Lei 3/2018, do 26 de decembro, de medidas fiscais e administrativas, no seu artigo 20, incorporou modificacións en varios artigos da Lei 7/2012 sobre perímetros de alto risco de incendios, planeamento municipal de prevención e defensa contra os incendios forestais, redes primarias de faixas de xestión de biomasa, novas edificacións en terreos forestais e zonas de influencia forestal e tamén sobre medidas de prevención de incendios forestais nas novas urbanizacións.

A modificación do réxime xurídico dos montes galegos incluíu un cambio normativo no artigo 67 da Lei 7/2012: quedaron prohibidas as reforestacións e as novas plantacións intercaladas co xénero *Eucalyptus* naquelas superficies poboadas por especies do anexo I, incluso con posterioridade ao seu aproveitamento ou á súa afectación por un incendio forestal. Esta prohibición non se aplica nos casos de rexeneración posterior á plantación ou rexeneración, en piso inferior ou sotobosque, de especies do anexo 1. En masas consolidadas de frondosas, a prohibición anterior esténdese igualmente ás reforestacións e ás novas plantacións intercaladas co xénero *Pinus*.

A prohibición de novas plantacións co xénero *Eucalyptus* estendeuse aos montes de utilidade pública e aos montes de xestión pública.

Entre as modificacións introducidas, establécense as modificacións das distancias mínimas que deben respectar as novas repoboacións forestais.

Sobre estas dúas cuestións recibíronse doce expedientes de queixa. Nunha queixa, o Concello da Estrada informou de que a propiedade comunicara que existían cables da compañía Telefónica sobre a parcela, o que impedía a tala das árbores, polo que dende a administración municipal se lle remitiu un correo electrónico á citada empresa para que procedesen á retirada dos mesmos mentres se procedía á tala. Telefónica respondeu o mesmo día indicando que darían traslado á área encargada para que executasen os traballos o antes posible. Porén, a empresa non actuou no sentido indicado.

Un dos problemas que se atopan nesta cuestión é a comprobación por parte dos axentes forestais inspectores da situación real das masas ou das árbores no terreo: a aplicación das distancias preceptivas en función das medicións do ancho das pistas, o asfaltado, a existencia de especies frondosas ou doutras especies; se as zonas están declaradas de alto risco de incendio e outras cuestión técnicas que, en ocasións, requiren do emprego da cartografía oficial (SIGPAC e catastro) e as ferramentas de medición de que dispoñen os concellos, así como a medición da distancia dos paramentos das vivendas aos pés das árbores ao efecto de comprobar que efectivamente incumpren a distancia preceptiva, dado o marxe de posibles erros das medicións obtidas a través de fotografías aéreas. Noutros casos, débese comprobar a titularidade das árbores afectadas polo posible incumprimento das distancias, sendo complexa a determinación dos propietarios.

A falta de recursos materiais nos concellos retrasa as actuacións e a adopción de medidas. En moitos casos, no Catastro non figuran os propietarios actuais nin as direccións para poder notificar, o que dificulta a resolución dos expedientes de xestión de biomasa. A investigación sobre a parcela publícase no BOE e no DOG. O seguinte trámite é a execución subsidiaria. Tanto este expediente de execución subsidiaria como o sancionador son expedientes cunha serie de trámites e prazos a cumprir, e debido a esa complexidade do expediente e os medios cos que contan os concellos de pequeno tamaño, a finalización dos expedientes coa execución subsidiaria prolóngase no tempo.

2. GANDERÍA

A. Falta de resposta da Consellería de Medio Rural á situación das granxas de visóns ante a COVID-19

Recibiuse unha queixa sinalando que a Consellería do Medio Rural non estaba a proporcionar información sobre as granxas de visóns de xeito transparente, ao coñecerse o impacto que nestas explotación tivo o virus do SARS-CoV-2. A consellería informou que dende a Dirección Xeral de Gandaría, Agricultura e Industrias Agroalimentarias foron

contestadas todas e cada unha das solicitudes de información sobre as ditas granxas que se recibiron dende o inicio da pandemia ocasionada pola COVID-19, tanto por parte de particulares como de asociacións diversas, así como dos medios informativos.

Respecto ao caso concreto da granxa de visóns de A Baña que se citaba no escrito, o informe aclara que na dita granxa en ningún momento se detectou nos animais sintomatoloxía clínica compatible coa enfermidade, polo que non se produciu unha "sospeita clínica", como se sinalaba na queixa presentada. A dita granxa, ao igual que o resto de granxas de visóns de Galicia, foi sometida aos controis periódicos de vixilancia que se estableceron no marco dun programa oficial, gracias aos cales foi detectado o brote de COVID-19. Este brote, unha vez confirmado, foi notificado oficialmente ao Ministerio de Agricultura, Pesca e Alimentación o 21 de xaneiro, dándoselle ademais publicidade cara á opinión pública polo interese que se consideraba que podía suscitar a súa detección.

En relación á solicitude de acceso á información pública presentada pola persoa interesada na Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia en data 09/12/2020, infórmase que en data 11/02/2021 se emitiu a correspondente resolución sobre a información solicitada, que foi notificada á persoa interesada ao día seguinte.

B. Morte de gando por un lobo sen recibir a indemnización

A Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda publica anualmente a orde pola que se establecen as bases reguladoras das axudas para paliar os danos producidos polo lobo e se convocan para cada exercicio. Con ocasión dun expediente de queixa, a consellería informou da situación destes procedementos regulados polas bases das ordes anuais e o disposto na Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia. O correspondente Servizo de Patrimonio Natural das xefaturas territoriais da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda emite un certificado propoñendo para a súa estimación ou non a solicitude correspondente en función do cumprimento dos requisitos para a concesión e pagamento da compensación prevista na orde de axudas, e a Subdirección Xeral de Biodiversidade e de Recursos Cinexéticos e Piscícolas propón estimar ou non a axuda solicitada. A competencia para a concesión das axudas reguladas na Orde do 20 de decembro de 2019 corresponde á persoa titular da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda. A resolución que poña fin ao procedemento debe ser motivada con suxeición ao establecido nas bases reguladoras da orde de convocatoria.

As solicitudes e recursos estimados de anos anteriores que non se poidan conceder por insuficiencia orzamentaria ou por atrasos na tramitación por causa da Administración, atenderanse con cargo á convocatoria do ano seguinte de se producir, segundo o establecido nas ordes anuais que establecen as bases reguladoras das axudas para paliar os danos producidos polo lobo.

O prazo máximo para resolver é de tres meses desde a presentación da solicitude de axuda. Transcorrido o prazo sen que se ditase resolución expresa, as persoas solicitantes poderán entender desestimada a súa solicitude, nos termos previstos no artigo 25 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e no artigo 23.5 da Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia.

Non obstante o anterior, desde o Servizo de Caza e Pesca Fluvial xustificouse a causa da demora en ditar a mencionada resolución así como o sentido do silencio administrativo sinalando que, debido ao volume de solicitudes, así como as tarefas de inspección e comprobación de datos que implica a tramitación desta orde de axudas, fixo que non fose posible ditar a resolución da mesma no prazo establecido no seu artigo 15.2. Aínda que o sentido do silencio administrativo é negativo, este non vincula o sentido da futura resolución que se dite de acordo co establecido no artigo 24 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.

Tras a intervención desta institución solicitando información sobre o retraso, a proposta de resolución foi ditada o 16/03/2021 pola subdirectora xeral de Biodiversidade e de Recursos Cinexéticos e Piscícolas da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, propoñendo conceder a axuda solicitada ao abeiro da referida orde.

C. Falta de resposta da Consellería de Medio Rural sobre proxecto de pastos para gando e as súas repercusións no ecosistema

A queixa promovida sobre este asunto indicaba que se dirixira un escrito ao Conselleiro do Medio Rural, expresando a preocupación polas probables repercusións ecolóxicas, que podería xerar o proxecto de dita consellería de abrir 2.225 Km² de pasteiros nos montes galegos, que alterarían notablemente os ecosistemas de monte e serra.

Indicaban no escrito que non había tanta demanda de carne de vacún que xustificase dito proxecto e que, de levarse a cabo, os prezos ao produtor (o beneficio do gandeiro) diminuirían notoriamente no seu prexuízo.

En relación coa queixa, e no relativo ás competencias da Dirección Xeral de Planificación e Ordenación Forestal, informouse que non existe como tal ningún proxecto para a creación de 2.225 Km² de pasteiros, proxecto que non se podería tramitar sen a preceptiva avaliación ambiental xa que superaría os límites establecidos na Lei 21/2013, de 9 de decembro, de avaliación ambiental.

Aclaraba o informe que se estaba a interpretar erroneamente, como se se tratase dun proxecto, unha nova sobre un dos obxectivos da 1ª Revisión do Plan Forestal de Galicia. O Plan Forestal, cun horizonte de vixencia ata 2040, no seu "Programa de aproveitamento de pastos e forraxes en monte e de establecemento de sistemas silvopastorais" establece o obxectivo de obter unhas 225.000 hectáreas de superficie destinada ao aproveitamento de

pastos, forraxes ou sistemas silvopastorais dentro das medidas de fomento de recursos forestais non madeireiros. Trátase de potenciar a multifuncionalidade dos montes e a diversificación de produtos e servizos do monte mais alá da produción de madeira, en coherencia coas achegas recibidas durante as consultas da avaliación ambiental estratéxica do Plan. A consellería considera que é unha medida ligada á xestión do monte, que contribuirá á loita contra o seu abandono e a diminuír o risco de incendios. Non se trata, polo tanto de abrir 2.225 Km², como se indicaba na queixa, senón de, ao longo dos vindeiros vinte anos e en toda a superficie forestal de Galicia, acadar unha diversificación de usos do monte. Usos que en moitos casos xa se veñen producindo sen estar recollidos na planificación forestal. O Plan prevé unha avaliación quinquenal do grao de cumprimento dos obxectivos e das medidas, que permitiría facer os axustes e posibles modificacións necesarios.

O aproveitamento de pastos ou pastoreo, entendido como aproveitamento polo gando dos pasteiros implantados ou mellorados, así como da vexetación, principalmente arbustiva, presente no monte, ben sexa en réxime extensivo ou en terreos forestais, é un aproveitamento forestal previsto na lei de montes de Galicia. Estes usos deben estar planificados dentro dos instrumentos de ordenación forestal ou mediante una autorización específica de regulación do pastoreo e as áreas afectadas deberán estar rexistradas previamente como tales no Rexistro Público de Terreos Forestais de Pastoreo; de esta forma garántese a súa sustentabilidade e compatibilidade co resto de produtos e servizos do monte (dos ecosistemas, ecolóxicos, culturais, paisaxísticos ou sociais).

A resolución pola que se formulaba a declaración ambiental estratéxica da "primeira revisión do plan forestal de Galicia 2021-2040" foi aprobada o 21 de xuño de 2021, publicándose no apartado de avaliación ambiental da web da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

3. PESCA

Nesta área de supervisión rexistrouse un baixo número de expedientes de queixa, concretamente, sete, a meirande parte deles relativos á actividade das confrarías de pescadores. Así ocorreu co acceso ao vídeo dun sorteo da Consellería de Mar para cubrir prazas de marisqueo a pé da Confraría de Cambados ou supostas irregularidades para cubrir vacantes de marisqueo a pé nesta mesma confraría. A queixa polo cambio dunha mariscadora a outra confraría por mor da conciliación familiar foi desistida pola persoa promotora ao iniciar o procedemento adecuado ante a Consellería de Política Social.

A. Falta de acordo das administracións para as compensacións aos mariscadores/as afectados polo proxecto de "Dragado Ambiental dos sedimentos da Ría do Burgo"

O expediente foi promovido pola Confraría de Pescadores de A Coruña. No seu escrito, esencialmente solicitaban "conseguir que se xunten os servizos xurídicos da Administración autonómica e da Administración central co fin de desbloquear a situación actual respecto das compensacións económicas para as e os mariscadores da Ría do Burgo e para a entidade, afectadas polo proxecto de "Dragado ambiental dos sedimentos da Ría do Burgo".

En data 22 de setembro de 2020 publicouse no BOE o anuncio da *Dirección General de la Costa y el Mar*, do *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico* (MITECO), da aprobación definitiva do proxecto "Dragado ambiental de los sedimentos de la ría do Burgo". O 29 de setembro de 2020 publicouse no Diario Oficial de Galicia núm. 197 a Orde da Consellería do Mar de 28 de setembro de 2020 pola que se modifican determinados plans de explotación con motivo das obras de dragaxe na ría do Burgo. Nesta Orde acordábase a modificación de determinados plans de explotación marisqueira con motivo das obras de dragaxe na ría do Burgo, así como a inclusión nos plans da seguinte cláusula final: "Suspensión da actividade extractiva de acordo co proxecto de dragaxe ambiental dos sedimentos da ría do Burgo (A Coruña), para asegurar a normal execución do contrato".

O 8 de outubro de 2020, o patrón maior, en representación da Confraría de Pescadores da Coruña presentou un recurso de reposición contra a anterior orde, considerando que no texto da orde debería constar a seguinte cláusula: "*Previo acordo entre as Administracións implicadas no proxecto de dragaxe ambiental dos sedimentos da Ria do Burgo (A Coruña) e a Confraría de Pescadores de A Coruña para asegurar as necesarias compensacións económicas para as e os afectados e a propia entidade antes da suspensión da actividade extractiva, así como o mantemento destas compensacións ata o inicio da práctica do marisqueo con total normalidade*".

Na análise das alegacións efectuadas no recurso, a Consellería do Mar considera que a Orde do 28 de setembro non fai outra cousa que contextualizar o compromiso formal da Consellería do Mar, no eido das súas competencias e de acordo co réxime xurídico aplicable, de adoptar os actos que sexan necesarios para a modificación dos plans de marisqueo afectados polo proxecto de dragaxe, coa paralización da actividade extractiva no ámbito territorial afectado no momento do inicio das obras de acordo coas previsións do mesmo unha vez aprobado.

Deste modo dáse satisfacción á petición da Administración do Estado de que exista un compromiso formal de dispoñibilidade dos terreos precisos para a normal execución da obra; compromiso que se adopta en aplicación dos principios de colaboración e coordinación coa Administración estatal, aínda entendéndose dende a consellería que, de

acordo cos postulados emanados da Sentencia do Tribunal Constitucional 9/2001, do 18 de xaneiro, non sería necesario para que o Estado puidese tanto tramitar como executar o proxecto de dragado xa que a competencia sectorial autonómica só alcanza a outorgar autorizacións para a actividade extractiva de marisqueo sempre que con anterioridade se obtivese o informe preceptivo favorable por parte da Administración do Estado que implica a autorización para a ocupación do dominio público.

Sobre esta base non puido seren estimado o recurso de reposición presentado xa que a incorporación proposta excede o ámbito das competencias da Consellería do Mar, que non é nin a titular nin a executora do proxecto de dragado, debéndose contemplar as posibles compensacións económicas en dito documento e correspondendo a súa determinación á Administración do Estado. As competencias autonómicas limítanse a determinar o momento de paralización da actividade extractiva pola súa incompatibilidade coa execución do dragado, e non atinxen aos aspectos económicos do proxecto.

A Consellería do Mar consideraba que quen promoveu as obras debía ser quen abonase as compensacións polo cese obrigado da actividade mentres se realizasen as obras. Malia o exposto, na consideración de que ditas compensacións son necesarias, a Xunta de Galicia trasladou en xaneiro de 2019 unha proposta de Plan Social no que participasen as administracións estatal e autonómica e os concellos da zona, unha proposta sobre a que non se obtivo resposta do Goberno central. A pesar disto, a Consellería do Mar elevou unha consulta á Asesoría Xurídica da consellería, solicitando o seu pronunciamento sobre o tema obxecto da petición e ofrecéndose a manter unha reunión coa Confraría de Pescadores da Coruña na busca dunha solución á situación económica do sector marisqueiro e da Confraría da Coruña mentres durasen as obras de dragaxe da ría do Burgo e ata que se reiniciase a actividade con normalidade, coa presencia de todas as administracións implicadas, incluídos os concellos da contorna.

B. Desacordo coas restricións da normativa de pesca dende embarcación nas augas continentais de Galicia

A queixa foi promovida tras presentarse un escrito con preto de 200 sinaturas de pescadores recadadas en cinco días no rexistro da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda o 17 de marzo de 2021 sen teren obtido resposta algunha.

A queixa solicitaba a revisión do artigo 15 da Orde do 21 de xaneiro do 2021 pola que se establecen as normas de pesca nas augas continentais da Comunidade Autónoma de Galicia durante a tempada de 2021 na que se regula a pesca dende embarcación. *"De conformidade co disposto no artigo 17 do Regulamento de ordenación da pesca fluvial e dos ecosistemas acuáticos continentais, só se poderá pescar dende embarcacións ou artefactos aboiantes nas zonas de desembocadura e naquelas masas de auga expresamente autorizadas nos anexos VI e VII desta orde, na modalidade de pesca sen morte no caso das masas de auga de ditos anexos, sen prexuízo das competencias dos*

organismos responsables da navegación e flotación nas zonas de desembocadura ou nas masas ou augas continentais".

O promotor do expediente consideraba discriminatoria esta normativa respecto da pesca dende embarcación, xa que na mesma masa de auga entendía que esta debería ter as mesmas condicións que a pesca dende a beira, sempre que se realizase nos tramos establecidos e cumprindo a normativa. Salientaba que a pesca dende embarcación practícase en encoros e ríos navegables, na gran maioría dos cales é case imposible a pesca dende a beira debido á orografía, excepto en pequenos tramos no que o acceso a pé é moi complicado, entendendo que non se trata de ter ningunha vantaxe sobre a pesca dende a beira.

Interprétase, polo contido deste artigo, que quedan englobadas tódalas especies de pesca, tamén as invasoras, nas que se supón que a súa pesca é para o control da poboación de ditas especies e deberíanse poder pescar cos mesmos aparellos que dende a beira.

No informe achegado pola Administración sinálase que na Orde do 21 de xaneiro de 2021 pola que se establecen as normas de pesca nas augas continentais da Comunidade Autónoma de Galicia durante a tempada de 2021, é unha nova regulación que vén precedida dunha proposta da Federación Galega de Pesca e Casting trasladada ao Comité Galego de Pesca polos Comités provinciais de pesca de todas as provincias. Nestes comités están presentes un amplo abano de representantes dos pescadores deportivos, ben a través da Federación Galega de Pesca e Casting, das entidades colaboradoras de pesca continental ou sociedades de pesca federadas ou non federadas, que non mostraron a súa desconformidade con esta proposta trasladada para a práctica de pesca sen morte nas masas de auga expresamente autorizadas en dous anexos da devandita orde polo que, trala súa valoración pola Dirección Xeral de Patrimonio Natural, foi incorporada a regulación da pesca nas augas continentais da Comunidade Autónoma de Galicia durante a tempada 2021.

Tamén no ano 2021 se ten publicado a Lei 2/2021, do 8 de xaneiro, de pesca continental de Galicia, que pretende a instauración paulatina desta modalidade de pesca deportiva (pesca sen morte) como elemento fundamental para a preservación dos recursos naturais da comunidade e como ferramenta e expoñente máxima dos valores e do respecto ao medio ambiente asociados á súa práctica. Esta lei establece así mesmo que a consellería competente en materia de pesca continental promoverá un mellor coñecemento por parte da sociedade sobre a actividade da pesca continental, e particularmente sobre os seus aspectos ambientais, sociais e económicos. Así mesmo, realizará programas de promoción da pesca sen morte.

Con respecto da interpretación de que quedan englobadas nesta regulación todas as especies pescables, incluídas as invasoras, a Orde pola que se establecen as normas de pesca nas augas continentais da Comunidade Autónoma de Galicia durante a tempada de 2021 non pode ir en contra do disposto na Lei 42/2007, do 13 de decembro, do patrimonio natural e da biodiversidade, modificada pola Lei 7/2018, do 20 de xullo, que autoriza a

pesca das seguintes especies: perca americana común, carpa, cangrexo vermello americano e cangrexo sinal, disposicións que veñen recollidas expresamente no artigo 9 da devandita orde (Normas xerais para a pesca de especies do Catálogo español de especies exóticas invasoras), establecendo que os exemplares das especies autorizadas que sexan extraídas da natureza por calquera procedemento non poderán ser devoltos ao medio natural. Tampouco poderán ser transportados en vivo ou ser mantidos con vida, deberán ser sacrificados inmediatamente no lugar de captura.

Estas prescricións aplicaranse en todo caso e lugar, incluídas as capturas accidentais, mesmo cando se trate dun tramo de pesca sen morte.

Polo tanto, a prescrición establecida no artigo 15 da orde, de pescar na modalidade de pesca sen morte nas masas de auga expresamente autorizadas nos dous anexos da orde, cando se practica a pesca desde embarcacións ou artefactos aboiantes, non pode ser aplicada ás especies piscícolas do Catálogo Español de especies exóticas invasoras, ao estar afectadas polo disposto nunha norma de rango superior á orde, e cuxas normas de extracción veñen reflectidas na devandita orde.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Q/4495/20	Recomendación dirixida ao Concello de Bergondo para que por este se opte e proceda a execución subsidiaria e realice as actuacións oportunas de conservación da parcela colindante o interesado.	Concello de Bergondo 21/07/2021	Aceptada	Q/4495/20
Q/4663/20	Recomendación dirixida ao Concello de Bergondo para que por este se valore optar pola execución subsidiaria e se realicen os trámites oportunos para levala a cabo	Concello de Bergondo 21/07/2021	Aceptada	Q/4663/20
Q/5012/20	Recordatorio de deberes legais dirixida á Consellería do Medio Rural respecto da obrigación de ditar resolución expresa nos prazos legalmente previstos.	Consellería do Medio Rural 23/07/2021	Non aceptada	Q/5012/20

Q/249/21	Recomendación dirixida ao Concello de Cee para que por ese concello se impulse a execución subsidiaria aprobada por Resolución 532/20 e se realicen os trámites oportunos para levala a cabo.	Concello de Cee 26/07/2021	Aceptada	Q/249/21
Q/6828/21	Recomendación dirixida ao Concello de Santiago de Compostela para que polo concello se opte pola execución subsidiaria e se realicen os trámites oportunos para levala a cabo	Concello de Santiago de Compostela 01/10/2021	Pendente	Q/6828/21
Q/7380/21	Recomendación dirixida ao Concello de Ponteareas para que por este se opte por realizar as medidas necesarias e, entre elas, tras os tramites procesuais pertinentes, pola execución subsidiaria	Concello de Ponteareas 08/10/2021	Aceptada	Q/7380/21
Q/3508/20	Recomendación dirixida ao Concello de Outes para que por ese concello se opte por adoptar as medidas necesarias e, entre elas, tras os tramites procesuais pertinentes, pola execución subsidiaria.	Concello de Outes 14/10/2021	Pendente	Q/3508/20

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/3182/20	Falta de limpeza dunha finca no Concello de Paderne a carón de vivendas de madeira	Admisión-conclusión con actuación positiva	30/07/2021
Q/3489/20	Falta de resposta da Consellería de Medio Rural ante denuncia por plantación ilegal de eucaliptos en parcelas de uso agrario non forestal	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2021
Q/3490/20	Falta de resposta da Consellería de Medio Rural ante denuncia por plantación ilegal de eucaliptos en parcelas de uso agrario non forestal	Admisión-conclusión con actuación positiva	15/01/2021
Q/3494/20	Falta de limpeza dunha finca na parroquia de Mourente (Pontevedra)	Admisión-conclusión con actuación positiva	09/03/2021
Q/3606/20	Falta de limpeza de fincas e incumprimento das distancias mínimas nunha plantación de eucaliptos	Admisión-conclusión con actuación positiva	12/04/2021
Q/3644/20	Falta de resposta do Concello de Cambre ante masa forestal a carón dunha vivenda	Admisión-conclusión con actuación positiva	06/07/2021

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/448/21	Non devolución das taxas para a realización do exame teórico de *patrón de yate* por parte da Dirección Xeral de Desenvolvemento Pesqueiro da Consellería do Mar	Admisión-conclusión con actuación positiva	25/03/2021
Q/774/21	Falta de resposta da Consellería de Medio Rural a unha re-estruturación dunha concentración parcelaria no Concello de Vilasantar	Admisión-conclusión con actuación positiva	16/03/2021
Q/940/21	Morte de gando por un lobo sen recibir a indemnización	Admisión-conclusión con actuación positiva	26/04/2021
Q/6720/21	Falta de resolución dun recurso de alzada ante a Consellería de Medio Rural pola modificación dunha titularidade no Rexistro Vitícola de Galicia	Admisión-conclusión con actuación positiva	04/08/2021

XUSTIZA

I. INTRODUCIÓN

O tratamento das queixas cidadáns sobre cuestións que atinxen á Administración de Xustiza conta coa limitación material da lei reguladora da institución da Valedora do Pobo. Non obstante, isto non impide que sexan investigados os problemas xerais que se atopan nas queixas presentadas.

Neste sentido, como temas recorrentes da área de Xustiza, atopamos a dilación indebida en procesos xudiciais, a denegación da asistencia xurídica gratuíta ou os desacordos co desenvolvemento do traballo dos letrados designados pola quenda de oficio.

Sobre os retrasos nos procedementos, seguen a promoverse queixas, especialmente nos procesos de familia. Inciden na demora na tramitación das causas xudiciais, sobre todo nos procesos de familia cando hai menores implicados e, particularmente, nos que se admitiu como proba o informe psico social encomendado ao Instituto de Medicina Legal de Galicia (IMELGA). A situación de retraso segue sen ser corrixida, a pesar da ampliación dos equipos e dos medios cos que conta este organismo. Tamén coñecemos sobre os atrasos ou dilacións nos procesos civís, penais, contencioso-administrativos e laborais. A institución actúa cando existe falta de medios persoais ou materiais que redunde nunha vulneración á tutela xudicial efectiva como dereito constitucional. Porén, por impedimento legal, non cabe examinar queixas sobre casos individuais dos que se coñece ou coñeza un xuíz, nin utilizar a queixa ante esta institución como vía substitutiva dos recursos xudiciais procedentes.

As dilacións nos procedementos debe ser explicada no contexto dos asuntos rexistrados e da taxa de litixiosidade na comunidade galega. Segundo as informacións do Poder Xudicial, os xulgados e tribunais galegos resolveron no ano 2021 máis de 300.000 casos, un 19 % máis que en 2020.

A pesar de que o ingreso aumentou ata os 323.618 procedementos (un 10 % máis que en 2020, un ano marcado pola pandemia da COVID-19, e un 2,5 % menos que en 2019, cando recibiron 332.028 procedementos), os asuntos en trámite descenderon un 7 %. A taxa de litixiosidade na comunidade foi de 120 casos por cada 1.000 habitantes, por baixo da media do Estado, que se situou en 132. Todas as xurisdicións experimentaron, en todas as provincias, un importante incremento no número de asuntos rexistrados.

Tamén os asuntos resoltos foron un 19,1 % máis que en 2020, e un 2 % máis que en 2019, o ano previo á crise sanitaria. A taxa de resolución, que pon en relación o volume de entrada coa capacidade de finalización de asuntos dos órganos xudiciais, rexistrou un aumento interanual dun 8,2 %, situándose en 1,03, o que indica que en 2021 resolveron máis casos dos que ingresaron.

Ao 31 de decembro de 2021, os xulgados e tribunais de Galicia tiñan 156.027 casos en trámite, un 7,2 % menos que nas mesmas datas do ano anterior, e practicamente os mesmos que en 2019, cando tiñan abertos 156.511 procedementos.

No informe feito público pola Sección de Estatística do *Consejo General del Poder Judicial* sobre o exercicio 2021 reflicte que os órganos xudiciais da comunidade rexistraron unha actividade similar a anos anteriores á crise sanitaria. No conxunto do Estado, os xulgados e tribunais ingresaron o ano pasado 6.270.334 asuntos, un 13,4 % máis que en 2020, e apenas un 0,1 % menos que en 2019, e resolveron 6.321.593 casos, un 20,9 % máis que en 2020, e un 4 % máis que en 2019.

Como é lóxico, existen unidades que teñen maior carga de traballo estrutural, non motivada por unha situación conxuntural que podería ser solucionada a través de reforzos temporais, e cuxa pendencia é máis elevada. Esta situación é obxecto de estudo pola Comisión Mixta de Xustiza para solicitar a creación ou o reforzo das unidades. Polo que respecta a esta institución, o Tribunal Superior de Xustiza e a Fiscalía superior colaboran coa remisión de informes sobre as queixas promovidas para tentar esclarecer as circunstancias dos retrasos denunciados e solucionar os asuntos que se lles trasladan.

Por outra banda, as Comisións de Asistencia Xurídica Gratuíta (CAXG) están adscritas á Dirección Xeral de Xustiza constituídas en sete comisións (correspondentes coas sete principais cidades galegas). Son órganos colexiados mixtos nos que hai representantes da Administración autonómica, do Ministerio Fiscal e dos colexios profesionais de avogados e procuradores. As CAXG informan á Dirección Xeral de Xustiza sobre o seu funcionamento, facilitan datos e estatísticas necesarias e propoñen actuacións consideradas como necesarias de cara ao correcto desenvolvemento do propio servizo de asistencia xurídica gratuíta. Así mesmo, a dirección funcional e a coordinación dos servizos e unidades administrativas respecto das funcións de soporte administrativo das comisións de asistencia xurídica gratuíta, corresponde á Dirección Xeral de Xustiza.

Finalmente, atendendo á cuestión dos letrados das quendas de oficio, compre dicir o seguinte. Os servizos de asistencia, defensa e representación gratuíta por parte dun avogado de oficio son regulados e organizados (a través de xuntas de goberno) polos propios colexios profesionais de avogados e procuradores. As queixas cidadáns neste ámbito adoitan ser motivadas pola desconformidade coas actuacións do letrado asignado (ben porque a sentenza ditada no procedemento non satisfai os intereses do individuo representado, ben porque entende que a actuación do seu avogado non é conforme coa normas deontolóxicas do colexio ao que pertence).

Sobre as queixas referidas ao funcionamento das institucións penitenciarias respecto da posible vulneración de dereitos de persoas que están cumprindo penas privativas de liberdade, as cartas que adoitan presentar internos en calquera das prisións galegas son remitidas ao *Defensor del Pueblo* que ten a competencia exclusiva para resolver as queixas neste ámbito.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	105		105	
Admitidas	67	63%	67	63%
Non admitidas	25	23%	25	23%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	13	14%	13	14%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluidas	33	50%	33	50%
En trámite	34	50%	34	50%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2020	28	3	31	29	2

Como indicamos, a competencia sobre institucións penitenciarias non está transferida á Comunidade Autónoma de Galicia de tal xeito que debemos dar traslado ao *Defensor del Pueblo* das queixas presentadas polos internos dos cinco centros penitenciarios galegos (Teixeiro-Curtis, en A Coruña; Bonxe e Monterroso en Lugo; A Lama en Pontevedra e Pereiro de Aguiar en Ourense). En xeral, o ámbito material das queixas das persoas reclusas refírese á súa situación penitenciaria (propostas alternativas para o cumprimento da

condena; desacordo coa situación penitenciaria de internos; solicitude do 3º grao; queixa dun interno nun módulo de illamento; solicitude de liberdade condicional; falta da asistencia sanitaria adecuada a internos con patoloxías de saúde; trato recibido polos funcionarios de prisións, e outros asuntos dos que se informa por parte do *Defensor del Pueblo.* Na súa calidade de Mecanismo Nacional de Prevención (MNP), o *Defensor del Pueblo,* xunto cos membros do seu equipo, realizou unha visita ao Hospital Psiquiátrico de Conxo (Santiago de Compostela), na que contou co acompañamento dunha persoa técnica da institución. Nesta visita realizáronse varias entrevistas con persoas enfermas ingresadas.

Desta visita se da conta no Informe anual do *Defensor del Pueblo*.

As queixas non admitidas a trámite foron 25. En vinte e dous casos, a situación denunciada estaba sometida ao coñecemento de xulgados e tribunais e, polo tanto, eran asuntos de competencia xudicial: o desacordo coa actuación da súa letrada e solicitude de asistencia xurídica gratuíta nun procedemento de divorcio contencioso ante un xulgado de Barcelona: o desacordo cunha resolución xudicial que establecía unha tutela legal; a suposta vulneración dos seus dereitos por varios organismos e desacordo coas resolucións de arquivo do Xulgado de Cambados; o réxime de visitas dunha menor co seu pai con procedemento aberto por violencia de xénero; as denuncias ante numerosos órganos xudiciais, policía e garda civil por unha persoa ingresada por orde xudicial; as denuncias dunha persoa con enfermidade psiquiátrica e o rexeitamento do tratamento psiquiátrico prescrito; dilación nun procedemento de división de herdanza no Xulgado de 1ª Instancia e Instrución de Ordes; a recusación dunha xuíza; o desacordo coa tramitación dun accidente laboral como enfermidade común; a queixa contra o Xulgado de Instrución nº 8 de A Coruña e o CNP pola titularidade dun boleto de lotería premiado; a designación da xuíza de paz de Sada e o seu substituto; a falta de confianza na súa asistencia letrada nun proceso hereditario; a desestimación dun recurso de revisión contra un arquivo provisional; o desacordo coa minuta da súa letrada nun procedemento civil por considerala abusiva ou coa actuación do letrado do sindicato UGT nunha demanda de reclamación de cantidade; retrasos nun trámite procesual co Xulgado Decano de Madrid na execución dun laudo arbitral de consumo; o rexeitamento a unha resolución xudicial outorgando á custodia dun neno a unha vítima de violencia de xénero impoñendo a residencia e a escolarización onde reside o outro proxenitor

En dúas ocasións, a inadmisión baseouse na ausencia dunha actuación administrativa por tratarse de asuntos de índole xurídico-privada: a non devolución dunha cantidade prestada a un particular e desacordos na formación dun caderno particional nunha herdanza.

Noutro caso, a persoa que promovía a queixa solicitaba o beneficio de xustiza gratuíta pero non iniciara aínda o procedemento para solicitala ante o colexio de avogados correspondente.

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. PROBLEMAS COA ASISTENCIA XURÍDICA OU COA ACTUACIÓN DOS LETRADOS

A. Atención a mulleres vítimas de violencia machista por parte de avogados xulgados e sentenciados por actos de violencia de xénero

Foi presentada ante a institución da Valedora do Pobo unha queixa por parte da Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia debido á asistencia prestada por parte dun avogado de oficio, en tanto que este, asignado á quenda especializada en violencia de xénero, fora anteriormente condenado por violencia de xénero.

A Valedora do Pobo remitiu este expediente ao *Defensor del Pueblo*, por atopar un baleiro legal no caso que atinxe aos avogados condenados por violencia que traballen en casos de vítimas de violencia de xénero. Fundamentalmente, sinalouse a necesidade de que os profesionais relacionados cunha intervención concreta carezan de tales antecedentes. O *Defensor del Pueblo* fixo recepción do informe entregado pola Valedora e, ademais, comunicou ter iniciadas as actuacións pertinentes xunto co *Ministerio de Justicia* (órgano ao que lle compete esta cuestión).

Na valoración xurídica da queixa remitida se instaba a regular a necesidade de que os profesionais carezan deste tipo de antecedentes. O avogado exercente, que pode selo non posuíndo antecedentes penais inhabilitantes (artigo 13.1 a) do Estatuto Xeral da Avogacía aprobado polo Real Decreto 658/2001 do 22 de xuño) ten pleno acceso aos cursos de especialización. Unha vez superados, ten dereito ao seu desenvolvemento profesional dentro das quendas específicas. A súa separación do exercicio só pode acordarse por causas taxadas, determinadas normativamente; no que agora interesa, a comisión de delitos dolosos como consecuencia do exercicio da profesión ou de actos ou omisións que constitúan unha ofensa grave contra a dignidade da mesma profesión, das regras éticas que a gobernan e dos deberes establecidos no Estatuto, que determinan a suspensión de tres meses a dous anos, ou de ata tres meses se non tivese entidade como para considerarse a infracción moi grave, e a condena por un delito grave, expulsión, artigos 84 c) e j), artigo 85 g) e artigo 87.1 e 2 do mencionado Estatuto.

Isto é, a non ser que o delito de violencia de xénero cometido sexa de gravidade, e a maior parte destes delitos están definidos no Código penal como menos graves, a condena do avogado non tería repercusión no seu exercicio no ámbito especializado.

Os Colexios profesionais da Avogacía carecen da capacidade normativa necesaria polo que o máis conveniente é interesar das institucións correspondentes, que establezan a normativa oportuna que dea resposta ao que pode considerarse unha lagoa legal. No caso do exercicio profesional cos menores, cómpre sinalar que se veda aos que teñen

antecedentes por delitos relacionados. Lembremos que o artigo 13.5 da L.O. 1/1996, de Protección Xurídica do Menor, tras a súa redacción dada pola Lei 26/2015 do 28 de xullo, dispón que será requisito para o acceso e exercicio ás profesións, oficios e actividades que impliquen contacto habitual con menores, non ser condenado por sentenza firme por algún delito contra a liberdade e indemnidade sexual, acreditando esta circunstancia mediante a achega dunha certificación negativa do Rexistro Central de delincuentes sexuais. O Real Decreto 1110/2015 do 11 de decembro regulou ese Rexistro Central de Delincuentes Sexuais.

Seica o que resultaría necesario para resolver o problema do que tratamos sería establecer un sistema similar en relación coa violencia de xénero, regulando a necesidade de que os profesionais relacionados cunha intervención específica carezan destes antecedentes, circunstancia perfectamente realizable establecendo a obriga de presentar unha acreditación que probe que o profesional non foi condenado por tal cuestión.

Desde a oficina do *Defensor del Pueblo* comunicaron que se recibira o escrito do *Secretario de Estado de Justicia* en relación coa queixa presentada pola Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia, promovida desde a Valedora do Pobo.

Do contido do citado escrito dedúcese que o *Ministerio de Justicia* acepta a recomendación formulada por esta institución con data 19 de outubro de 2021, en relación co establecemento normativo e a nivel estatal dun sistema de limitación ao exercicio profesional na quenda de oficio especializado en violencia de xénero, de maneira que se regule expresamente a necesidade de que os profesionais da referida quenda de oficio, ante unha intervención específica neste ámbito, carezan de antecedentes penais en violencia de xénero.

En tanto se adopta a decisión máis adecuada nos termos antes expostos, o *Ministerio de Justicia* procederá a dar traslado ao *Consejo General de la Abogacía Española* da presente recomendación para que os colexios profesionais, desde a súa competencia de organización e xestión colexial dos servizos de asistencia letrada e de defensa gratuíta, adopten as medidas pertinentes a fin de evitar que continúen producíndose situacións como as alegadas pola Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia na súa queixa, e iso ao amparo dos artigos 22 e seguintes da Lei 1/1996, do 10 de xaneiro, de asistencia xurídica gratuíta.

Finalmente, a data de peche deste informe, xa estaba elaborado o proxecto de real decreto polo que se modifica o Regulamento de asistencia xurídica gratuíta, aprobado polo Real Decreto 141/2021, do 9 de marzo, integrando a limitación acordada polo *Ministerio de Justicia.*

B. Desacordos cos letrados

Un motivo que se repite nas queixas da área de Xustiza é o desacordo por parte da cidadanía demandante en relación coas actuacións dos propios avogados. Este é o caso dun expediente motivado pola desaprobación do interesado respecto da praxe da súa letrada nun procedemento por discapacidade. O denunciante alegou que a súa avogada de oficio enganouno de forma reiterada e, ademais, posteriormente, deixou de facer o seu traballo (non presentándose a un xuízo). Todo isto traduciuse nun grande prexuízo para o representado, en tanto que, por unha banda, arquivouse o caso pola non comparecencia e, pola outra, agravando máis a situación, no momento en que a letrada decidiu actuar parecía tomar partido pola parte contraria. O resultado desta conxuntura foi o rexeitamento de indemnización por parte da aseguradora. Ante esta situación, o afectado pide asesoramento para tentar arranxar a súa situación, solicitando a información necesaria para cambiar de avogado.

Despois da investigación deste expediente por parte desta institución, cos informes remitidos por parte das institucións pertinentes, infórmase sobre a necesidade de presentar a preceptiva reclamación no Colexio da Avogacía de Ourense, concluíndo así este expediente de queixa.

O resto de expedientes que poden ser clasificados baixo esta temática atópanse en trámite e versan sobre cuestións similares. Debemos informar do caso dunha muller vítima de violencia de xénero que sinalaba o seu interese por cambiar de avogado (da quenda de oficio) debido a que este non atendía ás súas demandas. Alén disto, sinalou como o seu letrado instáballe a solucionar a súa situación volvendo coa súa ex-parella (baixo as palabras da interesada, dicía: “se non me quería ver así xa sabía o que tiña que facer (...) volver co meu maltratador”). A súa queixa foi remitida ao Colexio de Avogados de Santiago de Compostela, institución que, baixo a perspectiva da investigación da Valedora do Pobo, actuou acorde co regulamento de procedemento disciplinario disposto na Lei. Pese a denegación do cambio de avogado, a interesada ten a posibilidade de presentar un escrito de impugnación ante a Comisión de Asistencia Xurídica Gratuíta da Dirección Xeral de Xustiza. O estado actual deste expediente continúa en trámite e a institución da Valedora solicitou a información necesaria para saber se a involucrada presentou finalmente o escrito de impugnación ante a devandita Comisión.

C. Denegacións da asistencia xurídica gratuíta e outros problemas

No que atinxe aos expedientes referentes a denegacións da asistencia xurídica gratuíta atopamos tanto queixas centradas nesta cuestión, como solicitudes de información ou consultas sobre o dereito mesmo a desfrutar tal asistencia.

O primeiro tipo de expedientes pode ser explicado atendendo a un exemplo concreto. Un destes estaba motivado pola queixa dun cidadán ao que lle foi denegado o dereito de obter asistencia xurídica gratuíta. Ante isto, a institución da Valedora do Pobo requiriu información á Comisión de Asistencia Xurídica Gratuíta de Santiago de Compostela, a cal

indicou que a resolución negativa de tal dereito debíase á superación dos ingresos brutos anuais do interesado do límite económico disposto. Con todo, ademais disto, a citada Comisión remitiu un informe complementario que, analizando o historial de solicitudes de asistencia gratuíta por parte do interesado, conclúe sinalando a posibilidade de solicitar (sempre no caso de ser favorable) a extensión dos seus efectos aínda que se trataría dunha duplicidade da solicitude de xustiza gratuíta.

Ademais disto cumpre, aínda que só sexa nomear outro caso dunha queixa motivada pola denegación dun letrado da quenda de oficio. Esta denunciaba que se lle negase o dereito dun avogado, xa que a súa situación económica non lle permitiría reclamar os danos producidos na súa vivenda a raíz dunhas obras. Finalmente, o expediente tivo que ser arquivado en tanto que está inmerso nun procedemento xudicial que resultaba ser a canle axeitada para resolver o problema.

2. DEMORAS NOS PROCEDEMENTOS

As queixas por dilacións nos procedementos xudiciais son unha cuestión central nesta área de Xustiza. Isto débese a que as numerosas e obxectivas demoras nestes procedementos poden chegar a estenderse varios meses, tornándose nun problema estrutural que non se ten corrixido.

Un expediente de queixa sinalou o retraso dunha citación no Rexistro Civil para realizar un trámite de cara á obtención da nacionalidade española. O interesado sinala como, a pesar de ter unha cita marcada para a primeira semana de xullo, a encargada do Rexistro Civil comunicoulle (só uns días antes) a anulación da cita por coincidir co período de vacacións. O problema principal que se sinala vai sumado a que non lle collían o teléfono nin se lle permitía solicitar cita, sendo a súa única solución volver a chamar en setembro.

Tras a investigación desta institución, que valorou o contido da queixa e solicitou un informe ao TSXG, logrouse que o órgano involucrado comprobase o problema que motivou a queixa e adoptase as medidas pertinentes para resolvelo, concluíndo así o expediente e acadando unha actuación positiva.

Outra queixa denunciaba tamén a dilación indebida por parte da Fiscalía de Santiago de Compostela e o IMELGA nos trámites dunha solicitude de internamento. Neste expediente informábase do problema familiar que constituía unha nai con problemas de alcolismo (o cal derivou nun trastorno de bipolaridade) que se atopaba a cargo do seu fillo de 12 anos. O irmán desta muller, xunto coa súa familia, decidiu solicitar o internamento non voluntario da súa irmá; con todo, no seu escrito, sinala numerosas trabas por parte da Fiscalía e do IMELGA (tardando até 7 meses en, simplemente, solicitar informes sobre a muller). Ante esta situación, agravada cada vez máis co paso do tempo, a institución solicitou información á Fiscalía Superior de Galicia. Este órgano, finalmente, explicou como, a raíz da valoración do demandante, presentou a demanda no xulgado competente para o ingreso da muller nun centro psiquiátrico adecuado. Sendo así, pódese concluír de maneira

positiva a nosa actuación, en tanto que a nosa intervención orixinou que se revisase a situación e se tomasen as medidas adecuadas para resolvela.

Ademais das queixas comentadas tamén se investigaron demoras ou dilacións en procedementos de divorcio, procedementos xudiciais sobre divisións de herdanzas, resolucións de recursos despois do arquivo dunha queixa, procedementos de medidas previas para as visitas dun menor aos seus avós paternos, etc.

3. FALTA DE FORMACIÓN NA POLICÍA NO TRATAMENTO E ACOMPAÑAMENTO DE PERSOAS LGBTI+ VÍTIMAS DE ACOSO OU VIOLENCIA

Cómpre informar dunha serie de queixas relacionadas cun trato deficiente á cidadanía por mor da súa orientación sexual ou da súa identidade de xénero. Unha queixa denunciaba a falta de formación na policía cara ao tratamento e acompañamento de persoas LGBTI+ vítimas de acoso ou violencia pola súa condición (sexual ou de xénero). O obxectivo principal que se atopa neste expediente é procurar a promoción e realización de cursos específicos para a sensibilización sobre orientacións e identidades diversas. Visto o conxunto do contido da queixa, esta institución requiriu un informe á Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo.

Unha vez estudado o mesmo conclúese que a administración xa está a promover cursos desta índole para a seguridade pública de Galicia. Con todo, de acordo coa petición solicitada nunha parte da queixa, recoñécese a intención de realizar un protocolo de atención policial á diversidade (contando coa persoa interesada como contacto para formalizar o devandito protocolo).

Nunha liña moi similar á queixa anterior denunciouse tamén como, nas comisarías, non existe unha oferta de asesoramento dun letrado (ou outro tipo de información sobre asistencia xurídica gratuíta) ás vítimas LGBTI+ de acoso ou violencia por motivos de orientación sexual, identidade ou xénero. E, do mesmo modo que antes, sinálase a necesidade de formación en materia de diversidade sexual para os corpos de seguridade.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº QUEIXA	ASUNTO	ESTADO	DATA
Q/5081/20	Desacordo coa tramitación da Sala do Contencioso-administrativo do TSXG	Admisión-actuación con conclusión positiva	01/02/21
Q/1035/21	Dilación indebida nos trámites dunha solicitude de internamento non voluntario dun menor pola Fiscalía de Santiago de Compostela e o IMELGA	Admisión-actuación con conclusión positiva	27/04/21
Q/6894/21	Falta de formación para o tratamento e acompañamento en sede policial de vítimas de condutas de acoso ou violencia contra persoas LGBTI+	Admisión-actuación con conclusión positiva	27/09/21
Q/7108/21	Retraso nunha citación no Rexistro Civil de Cangas nun trámite para obter a nacionalidade	Admisión-actuación con conclusión positiva	28/07/21

SEGURIDADE CIDADÁ E PROTECCIÓN CIVIL

I. INTRODUCIÓN

Nesta área tramítanse expedientes de queixas relativas á seguridade cidadá, seguridade viaria, tráfico e protección civil. Como resulta comprensible, moitas das queixas presentadas ao longo do ano 2021 correspóndense con desacordos de distintas persoas respecto das restricións impostas pola pandemia, tanto no que atinxe á utilización de máscaras, do mantemento das distancias de seguridade ou dos desprazamentos entre concellos e as correspondentes sancións.

Tamén as cuestións relacionadas co tráfico, coa seguridade viaria e o cumprimento das normas, así como con desacordos coas sancións impostas son frecuentes nesta área así como as queixas que teñen que ver con problemas de convivencia e seguimento das normas. Nese sentido, os destinatarios principais das queixas son os concellos, dadas as competencias que estes teñen nas áreas de seguridade cidadá e seguridade viaria.

No que respecta á protección civil, preséntanse con certa frecuencia queixas que teñen que ver con diferencias internas, tanto do voluntariado entre si como deste co persoal dos concellos e a interdependencia entre as agrupacións e asociacións de voluntarios e os servizos municipais.

Como é habitual mantivemos a colaboración coa oficina do *Defensor del Pueblo* en temas dunha especial sensibilidade como son as queixas relacionadas cos departamentos de estranxeiría, legalización de documentos, asilo, reclamacións contra os corpos e forzas de seguridade do Estado e asuntos relacionados coa Dirección Xeral de Tráfico.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Como se aprecia no cadro seguinte, o número de asuntos que se rexistraron nesta institución no ano 2021 ascenderon a 115, cifra semellante ás rexistradas no ano 2020 das que se admitiron máis do 70%. As sete queixas que non foron admitidas carecían dunha actuación administrativa previa. Ademais, 25 queixas foron remitidas ao *Defensor del Pueblo* polos motivos anteriormente indicados.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	115		115	
Admitidas	83	72%	83	72%
Non admitidas	7	6%	7	6%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	25	22%	25	22%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	63	75%	63	75%
En trámite	20	25%	20	25%

Como queda reflectido no cadro de situación, concluíronse un 75% dos asuntos rexistrados no ano 2021 ademáis de resolverse 50 queixas correspondentes a exercicios anteriores., coa distribución que se ofrece deseguido:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2018	0	1	1	1	0
2019	0	1	1	1	0
2020	40	14	54	48	6

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Dada a variedade dos asuntos tratados, presentamos unha escolma daqueles máis representativos das temáticas tratadas nesta área, agrupadas para mellor comprensión do traballo de supervisión realizado.

1. QUEIXAS RELACIONADAS COAS RESTRICIÓNS IMPOSTAS POLA PANDEMIA

Como referimos anteriormente, un grupo importante de queixas foron presentadas polos desacordos coas restricións impostas pola pandemia ou por sancións derivadas do non cumprimento das mesmas. Neste grupo inclúense os expedientes tramitados e concluídos relacionados co incumprimento dos horarios de peche por parte de centros comerciais en Santiago de Compostela, polas dificultades que tiñan as parellas que non vivían xuntas e cuxo domicilio estaba en concellos distintos ou polas restricións de mobilidade para realizar xestións ou por coidado de persoas que precisaban atención especial.

Foron varias, tamén, as queixas presentadas en desacordo coa obriga de utilizar máscara para a práctica do deporte ao aire libre presentadas ata o momento en que esta restrición decaeu. Porén, a cuestión da utilización de máscara durante a práctica deportiva continuou sendo fonte de discrepancias. Acadouse unha conclusión positiva tras a tramitación dun expediente de queixa presentado por unha interesada que fora sancionada pola policía local do Concello da Coruña por non utilizar a máscara; a interesada presentara alegacións que non foran incorporadas ao expediente nin respondidas, así que o concello anulou a sanción e retrotraeu o expediente.

Como vemos, as normas sanitarias non foron unha cuestión pacífica. Ás queixas sinaladas previamente sumáronse outras polo desacordo coas restricións nos desprazamentos entre Comunidades Autónomas, ou pola prohibición de viaxar en coche con no convivintes e si permitir os viaxes en autobús. Presentáronse tamén queixas pola suposta falta de firmeza dos concellos á hora de vixiar o cumprimento das normas; tales foron o caso de queixas presentadas por veciños de Ponteareas, Ourense ou A Pobra e polas supostas discriminacións entre as medidas propostas polo Comité Clínico para os distintos concellos.

Dúas persoas presentaron queixas pola actuación da policía local de Vigo e as sancións que lles impuxeron por non levar posta a máscara. No informe remitido polo concello, os policías locais reafirmáronse nas sancións ao sinalar que ningunha das dúas persoas levaba posta a máscara e negáronse a identificarse. Consultadas as datas, naquel momento mantíñase a obriga de levar máscara. Semellante foi a queixa presentada por un veciño da cidade da Coruña que tamén protestaba por ser sancionado por non levar a máscara. Neste momento séguense a presentar queixas respecto a desacordos coas restricións e mantéñense varios expedientes sen rematar, pendentes de informes municipais ou de remitir as resolucións pertinentes.

2. DESACORDOS COA ACTUACIÓN DA POLICÍA LOCAL

Como vimos, varias queixas tiñan que ver coa actuación da policía local pero en relación coas normas sanitarias e as restricións preceptivas. Noutros casos, as queixas presentadas relativas ás decisións da policía local tiñan que ver con sancións impostas por outras faltas administrativas e polo desacordo das persoas sancionadas. Así, presentáronse queixas fronte a persoal das policías locais de Carballiño, Negreira e Pontevedra pero en ningún dos casos, nin do contido da queixa nin do informe municipal, se puido deducir actuación incorrecta por parte dos axentes sinalados.

Cómpre sinalar a resolución emitida con motivo dunha queixa presentada nesta institución pola non resposta do Concello da Coruña diante da solicitude dunha persoa que presentara unha denuncia ao entender que non fora ben atendido por unha axente da policía local. O recordatorio de deberes legais remitido ao concello corresponde á queixa tramitada co número Q/4696/21 cuxo contido completo pode coñecerse no enlace ao final desta área e foi aceptado polo concello.

3. PROBLEMAS DE SEGURIDADE VIARIA E TRÁFICO

Tamén forman parte dos asuntos tramitados nesta área as queixas que teñen que ver con problemas de seguridade viaria, estado e mantemento das estradas e peticións de reforzo dos elementos de seguranza.

Entre as presentadas cabe salientar as resolucións aceptadas polo Concello de Lugo, tras a tramitación de distintas queixas que facían alusión á seguridade viaria no entorno do aparcadoiro do Hospital Universitario Lucus Augusti. As queixas tiñan relación coa actuación dos chamados "*gorrillas*", persoas que se situaban no aparcadoiro simulando "organizar" o mesmo e producindo certa intimidación a quen deixan alí os seus vehículos, véndose na obriga de pagarlles por un suposto servizo. Como dicimos, as suxestións foron aceptadas polo concello de Lugo e o texto completo pode consultarse nos enlaces das queixas Q/5384/20, Q/263/21, Q/264/21, Q/273/21. Pendente está outra queixa relacionada co tráfico no entorno do hospital, da que daremos información no informe do vindeiro ano.

Conclusión positiva tiveron distintos expedientes tramitados a resultas de queixas por problemas de seguridade viaria en distintos concellos. Trátase, de xeito habitual, de demandas presentadas ante as propias institucións que nun primeiro momento non foron atendidas pero que, como dicimos, finalmente se resolveron positivamente. Tal é o caso das presentadas por unha persoa veciña do Concello de Tui que reclamaba unha sinalización diante de vivendas cuxa fachada da a unha estrada en obras. O concello informou que rematadas as obras sinaláranse tanto as entradas das vivendas como os pasos de peóns.

O Concello de Poio respondeu á demanda dunha rotonda en Combarro explicando que esa instalación non solucionaría o problema de seguridade viaria e indicando que tiña lista unha proposta de senda peonil e ciclista, ademais de explicar as actuacións nos espazos públicos; concluíuse o expediente de xeito positivo.

Tamén respondeu o Concello de Fisterra ás demandas dunha persoa que queixábase pola ocupación, por parte dalgúns veciños, de máis espazo do que lles autorizaba o vao; o mesmo ocorreu co Concello do Carballiño ante a petición de instalación dunha marquesiña nunha estrada de titularidade autonómica; o concello dirixiuse á Consellería para que se colocara o elemento de protección demandado. Tamén foron concluídas positivamente.

Presentáronse queixas ao respecto da seguridade viaria nos concellos de Vigo, especificamente referida á seguridade na Avenida Cesáreo Vázquez; de Moaña, solicitando unha beirarrúa na contorna do CEIP Quintela; de Riotorto, na contorna do Camiño das Torrentas e a Avenida Deputación; de Valdoviño, solicitando a colocación dun espello, malia que non había un espazo público para situalo; de Ourense, nunha queixa xenérica pola situación do tráfico na cidade; de Dumbría, polo perigo da vía DP-2308 en Ézaro; de A Guarda, polo tráfico e o aparcamento en rúas estreitas que poden supoñer un risco. Unha das queixas que están pendentes de resolver refírese á situación dunha estrada en obras no Concello de Padrón; malia que se solicitaron informes ao concello, no momento de pechar este informe aínda non se remitiran.

4. PROCEDEMENTOS SANCIONADORES EN MATERIA DE TRÁFICO

Como resulta comprensible, as sancións por infraccións de tráfico son obxecto de queixas por parte de persoas que mostran o seu desacordo. Entre estas queixas foi especialmente relevante a presentada por unha interesada á que embargáronlle a conta por distintas multas non pagadas cando supostamente conducía ela un vehículo propiedade do seu ex marido. A resolución deste problema esixe da vía penal, tal e como lle foi indicado á interesada.

Presentáronse queixas nas que se poñía en cuestión a notificación por parte da policía local; tal foi o caso dunha veciña de Vigo sancionada por conducir mentres consultaba o seu teléfono móbil. Porén, a ratificación por parte da policía local dos feitos e da situación remitiu a unha conclusión da queixa. Unha veciña de Brión presentou unha queixa por ter recibido unha sanción sen que se tivera identificado quen conducía o vehículo; porén, o Concello de Santiago informaba que se lle notificara a efectos de presentar alegacións e identificar á persoa que conducía. Foi concluída tamén a queixa presentada por unha persoa sancionada por exceso de velocidade e co permiso de conducir comunitario sen renovación.

Noutros casos o desacordo producíase polo feito de que o concello impuxera a máxima sanción prevista ou coa cualificación da infracción como “grave”. Tales foron os casos das queixas presentadas polo estacionamento dunha moto no paseo marítimo de Baiona, pola sanción imposta a un condutor aparcado en dobre fila nunha rúa da Coruña un venres pola

tarde mentres agardaba á súa filla ou polas multas impostas a un veciño de Santiago que deixou o seu vehículo aparcado en zona ORA sen decatarse diso pola intensa choiva, e que non foi quen de comunicarse co Concello de Santiago a través da *web*. Xunto a eles cómpre lembrar as queixas presentadas pola actuación do guindastre municipal de Pontevedra ou a queixa imposta a un afeccionado ao remo por estacionar o seu vehículo cunha canoa nun área reservada para autobuses preto dunha das praias do Concello de Cabanas. En todos estes casos, a Administración tiña documentada a infracción así como a súa correspondencia coa sanción imposta.

Finalmente, faremos referencia a unha resolución remitida á Deputación da Coruña, como administración xestora das multas, que desde aí se remitiu ao Concello de Ames que fora a administración sancionadora. Tratábase da queixa dunha persoa que indicaba que deixara a súa "mini-moto" estacionada nunha ampla zona peonil, de maneira semellante ao que fixeran outras persoas con motos de maior tamaño e fora sancionado. Na súa queixa aportaba fotos de todas as zonas do concello con vehículos de dúas rodas estacionados. A maiores, indicaba que non puidera presentar de xeito telematico as alegacións. Desde a institución suxeriuse a revisión do expediente. A resolución foi aceptada polo Concello de Ames.

5. PROCEDEMENTOS SANCIONADORES NOUTRAS MATERIAS

Ademais das ordenanzas sobre tráfico, os concellos contan con moitas outras materias reguladas cuxa alteración pode dar lugar a unha sanción. Como exemplo, infórmase sobre tres expedientes de queixa. O primeiro trátase dunha multa imposta a un artista que traballa na rúa facendo "mimo". É un dos artistas que traballaba na Praza do Obradoiro, en Santiago. O Concello de Santiago aprobou unha serie de normas que impiden a realización de actividades artísticas en distintos lugares do Casco Histórico da cidade. A norma, impulsada pola Comisión Asesora do Casco Histórico do concello segue a recomendación desta Comisión no sentido de non autorizar manifestacións artísticas arredor da Catedral e das prazas que a rodean.

Esta convivencia entre arte na rúa, veciñanza, comerciantes, turismo e cidades históricas non é sinxela e non é infrecuente que desde as institucións se reduzan os espazos autorizados para as manifestacións artísticas, dun xeito especial cando os espazos inclúen edificacións que forman parte do Patrimonio da Humanidade como é o caso da Catedral e as prazas do Obradoiro, a Quintana e Praterías. Así, normas semellantes se teñen aprobado en concellos como Valencia, Toledo, Zaragoza ou Palma. Porén, os artistas sinalaban que se sentían perseguidos e desprotexidos e que estas expresións artísticas forman parte da esencia dunha cidade histórica como Santiago. Queixáronse, tamén, que ao tempo que se lles expulsaba destes lugares históricos, se permitía a mendicidade de grupos organizados que non eran multados. A queixa foi concluída tras avaliar a mesma e o informe municipal na que o concello explicaba a norma, dentro da súa autonomía organizativa.

O certo é que a medida - polémica- ía na liña do sucedido noutras comunidades autónomas como Andalucía. Neste caso o interesado argumentou que estaba exercendo a mendicidade pero o informe ampliado do concello negou este extremo. O debate sobre o permiso ou a denegación do mesmo para levar a cabo expresión artísticas en contornas históricas non se cingue a Santiago de Compostela senón que se desenvolve en todas as cidades con patrimonio arquitectónico e histórico. Cada cidade ten resolto esta colisión de intereses á súa maneira, tentando combinar a protección ambiental e a participación.

Por outra banda temos dúas queixas – en Monforte e Palas de Rei- presentadas por persoas que foron multadas por levar aos seus animais domésticos sen as debidas cautelas. En concreto unha persoa queixouse da actuación da policía local e da garda civil nestes asuntos.

Finalmente, faremos referencia a dúas queixas relacionadas con dificultades de convivencia entre veciñanza en Santiago e Pontevedra. Tratábase, no primeiro caso dunha persoa con unha problemática complexa de saúde e de conduta, que supón un problema de seguridade e convivencia para toda a comunidade de veciños e veciñas e na que a policía local, malia as numerosas intervencións, non tiña capacidade para poñer fin á situación. No segundo caso era a dificultade de convivencia entre dúas familias veciñas do mesmo inmoble. En ambos casos non se trataba dunha situación puntual senón mantida no tempo. Malia que das resolucións remitidas a ambos concellos darase cumprida información no vindeiro exercicio, apuntar que os problemas de convivencia, especialmente nos entornos urbanos, a miúdo precisan de unidades específicas de mediación -cando esta é posible- e información a quen padecen as consecuencias de actitudes que non teñen unha solución sinxela no ámbito policial e precisan acudir a outro tipo de recursos sanitarios, asistenciais ou xudiciais.

6. PROTECCIÓN CIVIL

A protección civil, como instrumento da política de seguridade pública, é o servizo público que protexe ás persoas e bens garantindo unha resposta adecuada ante os distintos tipos de emerxencias e catástrofes orixinadas por causas naturais ou derivadas da acción humana, sexa esta accidental ou intencionada.

A Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do Réxime Local (LBRL) establece competencias tanto para os municipios como para os seus alcaldes en materias relacionadas coa protección civil. Hai dous tipos de entidades que agrupan ao voluntariado de protección civil: as asociacións, que teñen entidade xurídica propia, e as agrupacións municipais, dependentes dos concellos.

As queixas presentadas diante desta institución relativas á protección civil traen causa tanto de desacordos de orde interna como das dificultades de entendemento coa administración municipal e, substancialmente, co persoal funcionario correspondente. Tales foron as queixas presentadas por distintos voluntarios diante do proceso electoral da Agrupación Municipal de Voluntarios da Coruña, queixas obxecto de sendas resolucións e

das que daremos conta no vindeiro informe; da queixa presentada por un voluntario de Caldas que descoñecía o seguro co que contaba, ou as peticións de certificacións de horas prestadas no servizo como ten solicitado un voluntario de Mos, expediente no que aínda estamos pendentes da recepción de informes.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/5384/20	Suxestión ao Concello de Lugo sobre medidas de vixilancia y control, no entorno do Hospital	Concello de Lugo 24/02/2021	Aceptada	Q/5384/20
Q/263/21	Suxestión ao Concello de Lugo sobre medidas de vixilancia y control, no entorno do Hospital	Concello de Lugo 24/02/2021	Aceptada	Q/263/21
Q/264/21	Suxestión ao Concello de Lugo sobre medidas de vixilancia y control, no entorno do Hospital	Concello de Lugo 24/02/2021	Aceptada	Q/264/21
Q/273/21	Suxestión ao Concello de Lugo sobre medidas de vixilancia y control, no entorno do Hospital	Concello de Lugo 24/02/2021	Aceptada	Q/273/21
Q/4696/20	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello da Coruña para dar cumprida información ás persoas interesadas sobre a tramitación ou non de denuncias, o estado e a resolución das mesmas	Concello de A Coruña 15/09/2021	Aceptada	Q/4696/20
Q/7857/21	Suxestión dirixida ao Concello de Ames para que valore a posibilidade de revisar o expediente sancionador imposto ao interesado	Concello de Ames 03/11/2021	Aceptada	Q/7857/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/4058/20	Falta de resposta do Concello de Fisterra ante reclamación por dous vaos presuntamente irregulares dun veciño e falta de espazo de aparcamento na rúa	10/05/2021
Q/4700/20	Problemas de seguridade viaria pola retirada da marquesiña do autobús en San Fiz de Barón	15/03/2021
Q/4746/20	Falta de resposta do Concello de Poio á solicitude dunha rotonda de incorporación e baixada ao porto de Combarro con elevado índice de sinistralidade	21/07/2021
Q/4787/20	Falta de resposta do Concello de Vigo e da Agrupación de voluntarios de Protección Civil á solicitude de certificado sobre servizos prestados	10/05/2021
Q/5079/20	Certificado de horas prestadas como voluntario na Agrupación de Protección Civil de Ponteareas	28/04/2021

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/894/21	Sanción pola suposta falta de utilización da máscara sen dar resposta ás súas alegacións á proposta	11/05/2021
Q/6823/21	Saltos de alarma na Facultade de Química da Universidade de Santiago de Compostela	20/09/2021
Q/8794/21	Problemas de seguridade viaria por falta de sinais nunha zona do Concello de Tui	22/09/2021

ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

I. INTRODUCIÓN

Nesta área de supervisión trátanse os asuntos relacionados coa administración económica e os transportes. Un área heteroxénea na que tamén se deixou sentir a pegada da pandemia pola COVID-19 e as súas consecuencias, unha vez rematadas a meirande parte das restricións e superadas as principais alarmas sanitarias.

No que atinxe á área de administración económica, as relacións das persoas coas administracións non sempre é doada e, nese sentido, desde esta institución tense insistido, un ano máis, na necesidade de informar á cidadanía, con claridade e celeridade, dos seus dereitos e das súas obrigas. Si nalgún ámbito é esencial a axilidade e a accesibilidade é neste no que un retraso ou unha mala comprensión das obrigas, por parte das persoas contribuíntes pode supoñer un importante prexuízo.

Neste apartado, como en exercicios anteriores, a meirande parte dos asuntos que se tramitaron tiñan que ver co pago das taxas e impostos municipais ou autonómicos, con retrasos ou discrepancias nas cantidades e con premas e embargos derivados das administracións tributarias. Tamén os desacordos coas ordenanzas municipais ou a falta de beneficios fiscais de carácter local e autonómico teñen provocado a presentación de queixas nesta institución.

Con todo debemos subliñar, pola transcendencia social que teñen acadado, as queixas presentadas diante de actuacións de entidades financeiras ou compañías de seguros, que este ano seguiron incrementándose e motivando unha fonda preocupación nesta institución. Como é sabido, a actuación da Valedora do Pobo cínguese á supervisión das administracións públicas no ámbito territorial da comunidade autónoma; porén, o elevado número de persoas que teñen presentado queixas ante a perda de servizos bancarios, a limitación de horarios para levar a cabo xestións e a esixencia de utilización da banca electrónica a persoas que non contan con competencias dixitais levaron a esta institución a desenvolver sendas actuacións na defensa do mantemento dos servizos e dos dereitos financeiros das persoas. Das actuacións de oficio arredor da exclusión financeira dáse cumprida conta noutro apartado deste informe e abordaremos a investigación tramitada a resultas dunha queixa veciñal no apartado de supervisión.

Non podemos deixar de indicar, tamén, o número non pequeno de queixas presentadas diante de actuacións de compañías de seguros que non responden -en opinión das persoas afectadas- aos servizos contratados. Nestes casos, o papel desta institución é o de informar á persoa interesada das canles de reclamación, tanto diante da compañía como diante das institucións locais, autonómicas e estatais responsables da supervisión destas empresas e de velar polos dereitos da súa clientela.

Mención aparte merece un asunto de gran impacto social e un enorme -e doloroso- prexuízo persoal e familiar, as chamadas “ciberestafas” que afectaron a centos de persoas en Galicia. A extremada sofisticación dos métodos que utilizan as bandas de delincuencia cibernética para vulnerar a seguridade dixital das persoas e acceder aos seus datos

bancarios é un problema grave que esixe solucións axeitadas por parte das entidades financeiras e das institucións supervisoras das mesmas. Un grupo de persoas afectadas por estes delitos acudiu a unha reunión nesta institución na que tivemos a oportunidade de coñecer de primeira man os feitos e a dimensión destas estafas, así como de informarlles das canles axeitadas para seguir promovendo a defensa dos seus dereitos e a persecución destes delitos.

No que atinxe á área de transportes e mobilidade, a meirande parte das queixas derivaron das incidencias nas distintas rutas unha vez posto en marcha o Plan de Transporte Público de Galicia que modificou algúns dos convois tanto en horarios como en traxectos. Así, as modificacións das rutas na tempada do verán ou os cambios nas liñas arredor das áreas de Ferrol e de Vigo provocaron queixas presentadas por distintos colectivos de persoas usuarias das mesmas.

Subliñar, a maiores, as dificultades que nalgunhas zonas está a ter a integración de escolares no transporte público ordinario ou unha queixa colectiva, presentada por máis de seiscentas persoas da comarca do Barbanza polas dificultades que teñen estudantes dunha serie de parroquias de Outes e de Muros para asistir ás clases en Noia. Malia que a resolución emitida por esta institución neste último caso se publicará no informe do vindeiro ano por terse completado a investigación xa no 2022, cómpre insistir na necesidade de dotar ás áreas rurais de servizos públicos -neste caso de transporte público- de calidade para evitar o despoboamento desas zonas e a desigualdade entre a cidadanía do rural e do ámbito urbano.

Como noutras áreas, mantivemos unha estreita colaboración co *Defensor del Pueblo*, especialmente relevante este ano como veremos no cadro cuantitativo xa que as habituais queixas derivadas dos desacordos coa Facenda estatal, sumáronse cuestións que tiveron moita incidencia relativas ao Catastro e ao transporte ferroviario.

II. DATOS CUANTITATIVOS

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	861		172	
Admitidas	727	84%	118	68%
Non admitidas	16	2%	16	9%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	118	14%	38	23%

No ano 2021 rexistráronse na institución da Valedora do Pobo un total de 172 asuntos correspondentes a esta área; isto supón un incremento de máis dun 44% sobre os 95 asuntos rexistrados no ano 2020. Destes expedientes, foron admitidos 118 que correspondían a 727 persoas dado que, como xa indicamos, na área de transporte foron varias as queixas colectivas.

Un total de 16 asuntos non foron admitidos por non estar en relación con ningunha actuación previa da Administración. Aquí están incluídas as queixas vinculadas ás entidades financeiras ou compañías de seguros ás que nos referimos na introdución.

O cadro mostra o importante incremento no número de queixas remitidas á oficina do *Defensor del Pueblo*; se no ano 2020 se enviaron 11 expedientes, no 2021 foron 38, centrados, na súa meirande parte, en dúas cuestións: os desacordos con decisións do *Catastro* e as queixas presentadas por grupos de usuarios das liñas de tren Coruña-Vigo e Coruña-Ourense. Estes dous grupos de queixas únense ás presentadas por desacordos coa Facenda estatal e queixas presentadas polo sistema de atención telemática e cita previa imposto polas restricións da pandemia e que non sempre funcionou axeitadamente.

No primeiro caso trátase dun tema recorrente dunha especial importancia dada a configuración económica e territorial de Galicia. Os desacordos coas medicións de fincas, os cambios de titulares das mesmas e as dificultades, tanto á hora de mercar ou vender propiedades como as relacionadas cos impostos vinculados ás fincas, son temas que van adquirindo cada ano maior peso nas queixas que chegan a esta institución. Cómpre subliñar que no ano 2021 deuse solución a varios expedientes, sen necesidade de ser remitidos ao *Defensor del Pueblo*, coa colaboración da oficina territorial do Catastro da Coruña a quen agradecemos a súa disposición.

O segundo grupo de queixas remitidas ten que ver coas protestas dos grupos de persoas usuarias das liñas de tren mencionadas que viron modificados os seus horarios de primeira hora da mañá coa entrada en funcionamento do AVE. Non cabe dúbida que a chegada da alta velocidade a Galicia supón unha melloría notable nas comunicacións coa Meseta, longamente desexada, pero non parece razoable que este avance prexudique a quen utilizan o tren a diario para os desprazamentos rexionais, tendo en conta os criterios actuais sobre os beneficios dunha mobilidade sostible.

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	74	11%	74	63%
En trámite	653	89%	44	37%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2006	0	1	1	1	0
2019	0	3	3	2	1
2020	22	11	33	33	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Coa obrigada concreción pasamos a informar dunha escolma das queixas presentadas diante desta institución e correspondentes a esta área.

1. ÁREA ECONÓMICA

A. QUEIXAS POR RETRASOS OU SILENCIO DA ADMINISTRACIÓN DIANTE DE RECURSOS OU SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS

Temos reiterado, en distintos informes anuais, a importancia que ten, para a defensa dos dereitos da cidadanía, unha resposta áxil diante das peticións de información, alegacións, solicitudes ou recursos que se presenten e de que a información que se achegue sexa verdadeiramente útil á persoa que a precisa. Se a axilidade e a accesibilidade é importante en calquera área, aínda o é máis na área económica, na que a miúdo as persoas séntense superadas por unha linguaxe e uns preceptos que descoñecen e na que un retraso á hora de cumprir coas obrigas tributarias pode carrexar importantes prexuízos.

En todo caso, o cumprimento dos prazos que se lle esixe ás persoas contribuíntes debe esixírselle, tamén, ás administracións á hora de responder cando son requiridas e á hora de realizar as devolucións de ingresos indebidos. Neste sentido temos que dicir que boa parte das actuacións desta institución teñen rematado dunha maneira positiva cando a nosa intervención serviu para que se dera resposta ou se realizara a devolución pendente. Tal foi o caso dunha queixa presentada por unha persoa que solicitara á ATRIGA a devolución dunha taxa ingresada por un erro nun proceso selectivo convocado pola Consellería de Cultura, Educación e Universidade. A ATRIGA informou que debía ser devolta polo órgano xestor e dita consellería remitiu información indicando que o proceso de

devolución estaba en marcha, concluíndose positivamente o expediente. Nun caso semellante concluíse de xeito positivo a queixa dun interesado que resultou excluído das listas para a cobertura temporal de prazas por parte da Consellería de Facenda e Administración Pública, toda vez que a petición de informe por parte da Institución da Valedora do Pobo a Consellería indicou que tramitaba a devolución das taxas ingresadas.

Con todo, débese subliñar que na primeira das queixas indicadas, a solicitude de devolución fíxose o 20 de xullo de 2020 e o informe da Consellería de Cultura, Educación e Universidade indicou que o 4 de maio de 2021 deu a orde de reintegrar as taxas Na segunda, o interesado solicitou a devolución das taxas o 27 de febreiro de 2020 e a Consellería informou o 11 de febreiro de 2021 que estaban tramitando a devolución.

Tamén trataba da devolución das taxas dun proceso selectivo no que non fora admitida a queixa presentada por unha interesada diante desta institución. Neste caso o proceso estaba convocado pola Deputación de Pontevedra á que se lle remitiu unha suxestión na liña de reintegrar a cantidade abonada polas taxas, malia que a solicitude por parte da interesada non seguira exactamente os trámites indicados polos servizos económicos do Ente provincial. Con todo, a Deputación aceptou a suxestión, cuxo texto completo pode consultarse no enlace da queixa Q/9421/21 ao final desta área.

Positiva foi a actuación do Concello de Foz, recoñecendo a titularidade municipal de parte dunha parcela que tiña formado parte dunha finca máis grande propiedade dun particular. Malia as peticións deste para que fora segregada, o concello non actuara e o interesado acabou pagando o IBI completo – da súa finca e da parte municipal- durante anos. Finalmente, a petición desta institución, o Concello de Foz informou que unha parte era municipal e o IBI fora pagado de maneira íntegra polo particular; por este motivo concluíse positivamente. Tamén se concluíron de maneira positiva dous expedientes abertos a solicitude de varios interesados que non recibiran a resposta da ATRIGA aos seus recursos ante sendas resolucións coas que estaban en desacordo; a intervención desta institución serviu para que lles fora remitidas ditas resolucións.

Non debemos esquecer que a omisión, por parte da Administración, do deber de ditar resolución expresa e motivada no prazo legalmente establecido constitúe unha práctica irregular, e malia que o ordenamento xurídico habilita o silencio administrativo como un mecanismo a favor de que o interesado poida entender desestimada a súa petición transcorrido o prazo establecido sen recibir resposta expresa, esta solución dada polo lexislador non debe ser obviada polas institucións que velamos polos dereitos da cidadanía.

Unha serie de expedientes tiveron conclusión positiva ao reintegrar as administracións os importes que tiñan pendentes coas persoas interesadas despois da actuación desta

institución solicitando informe. Tal foi o caso do concello de Santiago de Compostela que tiña pendente devolver a unha veciña o importe dun embargo que a interesada levantara o último día de prazo pero non fora contabilizado nese momento polo que aplicouse tamén o pago á conta bancaria, cobrándolle dúas veces. Finalmente foille reintegrada a cantidade pendente. Solicitou tamén a nosa mediación unha persoa pendente de que o Concello de Sarria lle devolvera un aval por un servizo prestado facía varios anos. O concello, tras a solicitude de información trasladou a esta institución as dificultades que tivera para tramitar administrativamente a entrega do traballo realizado e ordenar o pago, que se realizou pouco antes de finalizar o ano 2021. Cómpre sinalar que a mesma persoa ten presentado outra queixa pendente de resolver por un asunto semellante -unha devolución de aval pendente desde fai varios anos- cunha asociación de concellos.

O Concello da Coruña resolveu un expediente pendente desde facía varios meses unha vez que se demandou informe á administración municipal despois de que se presentara queixa diante da Valedora do Pobo. Na información remitida polo concello indicábase que faltaba por realizar o informe das alegacións presentadas pola demandante, informe que se realizou resolvendo o expediente e sendo este notificado debidamente, visto o cal concluíuse positivamente a investigación da queixa.

Unha persoa compareceu ante esta institución solicitando mediación dado que tiña solicitado á ATRIGA a devolución dunha cantidade logo dun pronunciamento do TEAR a favor da interesada. Na súa queixa indicaba que levaba varios meses agardando que a Axencia tributaria galega lle reembolsara o que correspondíalle, que ela e a súa familia tiñan unha economía precaria e precisaban esta cantidade. A maiores, non lle deran información da situación do seu expediente por teléfono senón que tiña que desprazarse aproximadamente trinta quilómetros para obter esa información de xeito presencial. Solicitado informe á ATRIGA, na remisión do mesmo a Administración sinalaba que se tiña posto en marcha o trámite de devolución da cantidade e informaba que era posible obter información tanto a través da cita previa presencial como con cita para atención telefónica. Xa que logo, concluíuse positivamente.

Certa semellanza coa anterior tiña a queixa presentada por unha persoa que no seu día fora multada pola Consellería de Medio Ambiente, se ben logo a Administración aceptou parte do seu recurso fronte á sanción e deixou a multa na metade. Porén, a interesada xa tiña abonado o importe da mesma e, así, solicitou á ATRIGA a devolución da cantidade ingresada indebidamente. Os feitos tiveran lugar no ano 2020; en concreto, no mes de xaneiro tíñase asinado a resolución aceptando o recurso e reducindo nun 50% a multa, e a queixa presentouse diante desta institución en outubro de 2021. Solicitado informe a ambas consellerías, o 7 de decembro de 2021 concluíu o expediente de forma positiva unha vez que se produciu a orde de pago á interesada.

B. O DEBER DE INFORMAR

Antes de entrar no informe sobre os expedientes relativos a este asunto, cómpre lembrar que o dereito á información é un dereito fundamental para a defensa dos dereitos da cidadanía e o dereito da cidadanía a unha Administración eficaz depende, na maioría dos casos, da adaptación dos medios materiais e humanos ás obrigas derivadas da lei. Partindo, pois, destas premisas, para aplicar a normativa que necesariamente obriga á cidadanía, a información que dende a Administración se facilite para poder cumprir a mesma, ten que ser comprensible e de acceso fácil, de maneira que o principio de accesibilidade o sexa para todos. En definitiva, a información debe ser clara, útil, concisa e áxil e debe ser accesible ao conxunto da cidadanía para garantir os seus dereitos.

Os expedientes sobre os que informamos traen causa de tres queixas presentadas ante a institución da Valedora do Pobo por outras tantas persoas que poñían en cuestión a calidade da información recibida polos seus respectivos concellos e que a mala calidade da información recibida tíñalles causado prexuízos. Así, unha persoa solicitou a nosa mediación ao sentirse mal informada polo Concello de Marín cando preguntaba se tería que pagar algunha recarga ao devolver un recibo por unha serie de clases da Escola Municipal de Música que non recibira por ausencia do profesorado. A interesada foi informada verbalmente de que non tería que pagar a recarga pero finalmente si que tivo que abonala. Avaliada a queixa e o contido do informe municipal remitiuse unha suxestión, neste momento aínda pendente de resposta, na liña de garantir a información que se transmite á veciñanza e avaliar o expediente en cuestión e a posibilidade de reintegrar a recarga. O contido completo está a disposición no enlace da queixa Q/6931/21.

A queixa tramitada co número Q/7880/21 trae causa dun problema suscitado no Concello de Vilagarcía de Arousa polo retraso na recepción dos avisos dos prazos de pago dos impostos municipais, en concreto do imposto municipal de vehículos de tracción mecánica. Este retraso fixo que os avisos chegaran aos domicilios cando xa finalizara o período voluntario e derivou en que moitas persoas tiveran que abonar as recargas conseguintes tal e como se reflicte nas novas dos medios de comunicación nos meses de agosto e setembro de 2021. A resultas da queixa dunha veciña solicitamos informe ao concello, que argumentou que os avisos non eran notificacións e non eran unha obriga municipal e que tanto a Lei Xeral Tributaria como as Ordenanzas fiscais do concello permitían a notificación colectiva administrativa a través do taboleiro de anuncios e do BOP. Sendo certo que a Lei non obriga a unha notificación individual, tamén o é que non a prohibe e que dado que todos os anos o Concello de Vilagarcía viña remitindo aos domicilios os recibos con prazo dabondo para o seu pago durante o período voluntario, a interesada podía, lexitimamente, actuar na confianza de que o concello faría o mesmo este ano; por elo remitiuse unha suxestión a cuxo texto completo se pode acceder no enlace correspondente. A suxestión foi rexeitada polo concello.

Finalmente, un veciño de Vigo trasladou a esta institución unha queixa ao sentirse prexudicado polo retraso na información urbanística que solicitou ao concello a través da web municipal, información que precisaba para mercar unha propiedade. Como non puido contar co solicitado no prazo necesario, malia que na súa solicitude explicaba as razóns da mesma e malia que no rexistro electrónico do concello indícase que a "información urbanística común" se remitirá nun prazo máximo de dous meses, non puido mercar a finca o que lle causou un prexuízo importante. Desde a institución da Valedora do Pobo remitiuse ao Concello de Vigo un recordatorio de deberes legais da obriga de responder con eficacia, economía e celeridade. A resolución está pendente de resposta e pódese coñecer o texto completo na queixa Q/7846/21.

C. EXPEDIENTES RELACIONADOS CO IBI E A PLUSVALÍA

Como é comprensible, unha parte importantes das queixas rexistradas nesta institución traen causa dos pagos ou dos impagos dos distintos impostos e os desacordos arredor das cantidades esixidas polas administracións ás persoas contribuíntes. Informamos deseguido dunha serie de queixas presentadas por problemas relacionados con dous tributos: o IBI e a denominada comunmente plusvalía.

Presentáronse varias queixas relacionadas co cobro de parcelas cualificadas como urbanas e que as persoas interesadas entenden que non reúnen estas condicións. A modo de exemplo, a queixa dun veciño do Concello do Incio que consideraba excesivo o que tiña que pagar por unhas fincas. No seu informe, o concello indicou que se estaba tramitando un novo PXOM no que se solucionaría o problema porque as parcelas en cuestión serían cualificadas como rústicas; ou a queixa polo desacordo do propietario dunha finca para uso industrial no Concello de Valga ao considerar que a finca no contaba cos accesos debidos, malia o que se cobraban os impostos; neste caso, os accesos debían ser desenvolvidos cunha cesión gratuíta por parte da propiedade e o IBI correspondíase coa natureza do ben. Rexistráronse tamén queixas como a dun veciño de Ribeira que afirmaba que os recibos que lle pasaba a Deputación da Coruña non concordaban cos datos das fincas herdadas; segundo se derivou da información da administración, o problema derivaba da falta de actualización dos datos dos propietarios no Catastro.

Varias foron as queixas presentadas ao longo do ano 2021 solicitando a división da liquidación do IBI entre cotitulares. A normativa aplicable non obriga a levar a cabo esta división, tal e como se recolle no artigo 35.7 da Lei 58/2003 de 17 de decembro, Xeral Tributaria: *"A concorrencia de varios obrigados tributarios nun mesmo orzamento dunha obrigación determinará que queden solidariamente obrigados fronte á Administración tributaria ao cumprimento de todas as prestacións, salvo que por lei dispóñase expresamente outra cousa. (...) Cando a Administración só coñeza a identidade dun titular*

practicará e notificará as liquidacións tributarias a nome do mesmo, quen virá obrigado a satisfacelas se non solicita a súa división. Para ese efecto, para que proceda a división será indispensable que o solicitante facilite os datos persoais e o domicilio dos restantes obrigados ao pago, así como a proporción en que cada un deles participe no dominio ou dereito transmitido". Pero tamén queda claro da súa literalidade que non prohibe esta división e que a única condición que se especifica é que a administración teña coñecemento dos datos de todas as persoas cotitulares.

A Deputación de Lugo aceptou unha resolución desta institución no sentido de aceptar a solicitude dunha persoa á quen se lle remitirá a liquidación completa do IBI dunha finca da que só era titular dun 7%, malia que figuraba no primeiro lugar na listaxe enviada pola oficina territorial do Catastro. A interesada presentara solicitude e reclamación diante do concello, da Delegación do Catastro e da Deputación pero non conseguira que ningunha administración atendera a súa demanda. A Deputación aceptara dividir a liquidación no exercicio seguinte pero afirmaba que a interesada solicitara a división da liquidación efectuada xa fóra de prazo. Se ben era certo que a demandante solicitara a división da cota fóra de prazo non o era menos que as administracións contaban con toda a información de todos os cotitulares e, nese sentido, desde a institución da Valedora do Pobo remitimos unha suxestión que foi aceptada pola Deputación de Lugo e cuxo texto completo pode coñecerse no enlace da queixa Q/6431/21.

Tamén con relación á Deputación de Lugo concluíuse positivamente un expediente tramitado tras unha queixa dunha persoa que levaba varios anos pendente da devolución dunha serie de recibos do IBI nos que o importe era superior ao que correspondía. Tras a actuación desta institución e a solicitude de informe ao organismo provincial, este informou positivamente sobre a devolución dos ingresos indebidos.

A sentido contrario, non aceptou o Concello de Vigo a suxestión remitida desde esta institución na tramitación da queixa presentada por un interesado que solicitaba a división da liquidación da taxa do lixo e do IBI dun inmoble herdado do que era cotitular coa súa irmá. Cómpre subliñar que o concello coñecía a existencia e os datos de ambos cotitulares e que na súa argumentación indicaba que a ordenanza fiscal municipal non permitía a división da liquidación aínda que houbera varias persoas titulares; porén, na argumentación da suxestión remitida por esta institución lembrouse que "*da autonomía municipal non poden extraerse criterios que vulneren os intereses da cidadanía. As Ordenanzas non poden prohibir o que a Lei permite".* Como xa indicamos, o concello non aceptou a suxestión malia que sinalou que a tería en conta para vindeiros exercicios. O texto completo figura no enlace da queixa Q/7006/21 ao final deste capítulo.

O Imposto sobre o Incremento de Valor dos Terreos de Natureza Urbana, a chamada Plusvalía, é un imposto municipal directo e de carácter potestativo. No ano 2017 varias sentencias do Tribunal Constitucional abordaron a inconstitucionalidade de distintos preceptos, tanto nacionais como autonómicos, moi cuestionados durante anos e

relacionados coa xestión e obrigas do IIVTNU. O Tribunal Constitucional declarou inconstitucionais preceptos recollidos en Normas Forais dos territorios de Álava, Guipúzcoa ou Navarra, anticipando o sentido da Sentencia 59/2017, de 11 de maio, na que se declarou a inconstitucionalidade de varios artigos da Lei de Facendas Locais. En concreto, a sentencia declara inconstitucionais os artigos 107.1, 107.2 a) e 110.4 do texto refundido da Lei reguladora das Facendas Locais. O Alto tribunal sinala que a nulidade destes artigos limítase aos casos nos que non hai incremento de valor *"pero únicamente en la medida que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor"*. Estas sentencias e as de anos posteriores foron invocadas por persoas que esixían a devolución dos tributos pagados en vendas de bens inmobles por debaixo do prezo polo que foran mercados.

Nesta institución tramitáronse varias queixas, algunhas aínda pendentes de resolver e que serán detalladas no informe do vindeiro ano. Dúas destas queixas foron obxecto de cadanseu recordatorio de deberes legais remitidos ao Concello de Ourense. A primeira delas, no sentido da obriga da Administración de ditar resolución expresa e notificala nos prazos establecidos legalmente. Traía causa da queixa presentada por un interesado que presentara alegacións a raíz da citada sentencia do Tribunal Constitucional de 2017 e non obtivera resposta algunha. A segunda, lembrando a obriga de actuar con celeridade e eficacia na tramitación dos expedientes, tras as reiteradas queixas dunha persoa que reclamara a devolución da Plusvalía e levaba máis dun ano agardando a mesma. Nos informes de ambos expedientes, o Concello de Ourense, que aceptou ambas resolucións, indicou que os retrasos debíanse á falta de persoal e ás numerosas solicitudes polo retraso das respostas e das devolucións.

D. QUEIXAS EN RELACIÓN AO imposto sobre vehículos de tracción mecánica

Dentro das queixas presentadas relacionadas cos impostos municipais teñen especial relevancia as que teñen que ver co imposto sobre vehículos das que queremos salientar tres expedientes. O primeiro trae causa dunha queixa presentada polos herdeiros dunha persoa falecida que estaban recibindo recibos do imposto do seu vehículo. A *Deputación de Lugo aceptou as alegacións e reintegrou o importe cobrado, concluíndo o expediente positivamente.*

Os outros dous expedientes están relacionados con persoas que solicitaron a exención do IVTM por causa da súa discapacidade. A primeira queixa, que figura co número Q/9044/21, foi presentada por un embargo de contas a causa do impago de dito imposto por unha persoa que nos anos anteriores contara coa exención sinalada outorgada pola Deputación da Coruña pero, tras modificar a persoa titular do vehículo o seu enderezo e cambiar de concello, a Deputación consideraba que tiña que volver a solicitar a exención. Desde a institución da Valedora do Pobo remitiuse ao organismo provincial unha suxestión na liña de avaliar o mantemento da exención dado que ambos concellos pertencían á provincia e

a interesada modificara o enderezo na DXT aínda que non fixera unha nova solicitude por descoñecemento, pero esta suxestión foi rexeitada.

A outra queixa foi presentada por un veciño de Vilagarcía ao que o concello lle denegou a exención dado que nas cláusulas do seguro contratado para o vehículo non figuraba como único condutor. O promotor da queixa solicitara da súa compañía de seguros que modificara o texto da cláusula pero esta negouse porque en todos os contratos figuraba outra persoa como condutor habitual. Nese momento o interesado ofreceu ao Concello de Vilagarcía asinar unha declaración xurada de que el era o único condutor do vehículo pero tampouco o aceptaron. Desde esta institución, examinado o informe municipal, a queixa e vistas as ordenanzas de distintos concellos así como a literalidade da Lei de Seguridade Viaria, remitiuse ao Concello de Vilagarcía a suxestión de valorar aceptar esa declaración xurada como medio de proba da exclusividade do uso do vehículo. A resolución está pendente de resposta por parte do concello de Vilagarcía e o texto completo pódese coñecer no enlace da queixa Q/9548/21 ao final desta área.

E. OUTRAS TAXAS

Tamén outras taxas municipais son obxecto de queixas, como o canon da auga discutido por distintas persoas que teñen solicitado a intervención desta institución por desacordo tanto co coste do servizo como polo feito de que en algúns casos as persoas interesadas negan contar con acometida para o abastecemento ou con servizo de depuración. Neste sentido cabe salientar a queixa presentada por unha persoa que tiña abandonado o posto no mercado de abastos de O Carballiño pero que lle seguían remitindo recibos de auga e sumidoiros. Tras a actuación desta institución o Concello do Carballiño ditou resolución para anular ditos recibos e reintegrar o cobrado, concluíndose de xeito positivo o expediente. Cómpre salientar que xa neste 2022 a interesada volveu comparecer diante desta institución a resultas dos recibos que lle remitirá o organismo Augas de Galicia pero que o problema ten sido resolto de maneira definitiva.

Distinta resolución obtivo unha persoa dedicada á venda ambulante que no seu día acudira ao mercado de Padrón pero que facía varios anos que o deixara. No ano 2020 foille embargada unha conta para facer fronte a unha débeda produto das taxas de venda ambulante impagadas nos anos nos que o interesado xa non acudira. Visto o informe municipal, a queixa e o texto literal da ordenanza de venda ambulante aprobada e vixente no Concello de Padrón remitiuse a dito concello unha resolución no sentido de anular a débeda reclamada toda vez que o interesado non reunía neses anos os requisitos que, segundo a ordenanza municipal, se lles esixía ás persoas que se dedicaban á venda ambulante e ocupaban o espazo público no municipio. A recomendación non foi aceptada polo concello. A argumentación e o texto completo pode consultarse no enlace da queixa número Q/6928/21.

Finalmente salientar a aceptación da suxestión no expediente Q/4772/20 realizada ao Concello de Ourense no sentido de bonificar fiscalmente ás familias numerosas tanto no IBI como no canon da auga, resultado dunha queixa presentada por unha persoa que solicitara ditos beneficios fiscais e non obtivera resposta positiva por parte do concello. Como dicíamos, o concello aceptou a suxestión desta institución.

F. EMBARGOS

Non podemos deixar de referirnos, aínda que sexa dunha maneira xenérica, a unha das cuestións que máis preocupan a esta institución polo que supón, a miúdo, de drama humano, social e familiar: a situación das persoas con economías precarias que sofren embargos. Alén dos motivos iniciais das débedas contraídas, chegan a esta institución solicitudes de apoio por parte de persoas que deben asumir a vía executiva cunha situación económica desde a que non poden facer fronte a eses embargos.

Desde a institución da Valedora do Pobo trátase de axudar a estas persoas trasladándolles información, mediando ante as administracións tributarias ou facendo xestións directas con institucións públicas e entidades sociais na procura de dar apoio en situacións que supoñen verdadeiros dramas. Persoas maiores que non contan máis que con pensións non contributivas pola precariedade da súa vida laboral, persoas que perderon o traballo e non puideron reincorporarse ao mercado laboral, persoas que padecen algunha doenza crónica que ten lastrado a súa vida. En definitiva, problemáticas dispares pero que teñen en común unha situación económica que afoga a unha persoa cando non a unha familia enteira e que, na maioría dos casos, ten unha resolución complexa.

Dado que no apartado dedicado ás queixas do ámbito da inclusión social faise un exhaustivo informe das mesmas, non nos estenderemos neste punto pero neste ámbito de supervisión da Administración económica non podemos deixar de mencionar que os embargos, os xuros e recargas por falta de pago en prazo voluntario de determinadas débedas, as dificultades das persoas para comprender ou atallar as xestións administrativas diante das administracións e cumprir as obrigas tributarias nos prazos previstos non fan máis que afondar en situacións de precariedade e mesmo risco de exclusión social que deben recibir outras respostas.

G. A ACTUACIÓN DO CATASTRO

Indicábamos na introdución desta área que boa parte das queixas remitidas á oficina do *Defensor del Pueblo* estaban en relación con desacordos cos datos que obran en poder do Catastro. Alén destas queremos salientar dous expedientes resoltos con conclusión positiva gracias á intervención directa da xerencia territorial do Catastro na Coruña e que derivaban de queixas por denegacións previas de cambios de titularidade e retrasos na segregación dunha finca. Ambas foron resoltas e os expedientes concluídos atendendo ás demandas das persoas interesadas.

H. QUEIXAS POLO FUNCIONAMENTO DA CITA PREVIA

Como vimos ao explicar o teor das queixas remitidas ao *Defensor del Pueblo* e comprobamos nun dos expedientes aos que nos referimos anteriormente, os sistemas de atención con cita previa e telemática impostos polas restricións da pandemia teñen sido, tamén, fonte de dificultades para algunhas persoas. De feito, desde esta institución remitiuse unha suxestión á ATRIGA como resultado da tramitación dunha queixa presentada por unha persoa de avanzada idade á que se lle notificara unha liquidación que xa tiña abonada e que non puidera acadar cita previa por teléfono para aclarar a duplicidade de liquidacións que lle enviaran. Na argumentación remitida á administración autonómica, desde a institución da Valedora do Pobo indicábamos o seguinte: "*Entendemos que a cita previa é un instrumento que axuda a respectar o cumprimento das medidas de prevención, como os límites de aforo dentro dos espazos públicos, e a minimizar os riscos para a saúde cando o que se quere é evitar a coincidencia de usuarios e persoal da Administración pública nas franxas horarias con máis afluencia. E que, ao mesmo tempo, a Administración pública está habilitada para instaurar un sistema de cita previa como medida de ordenación da xestión das oficinas de atención cidadá sempre que se poida garantir o acceso nun prazo razoable.""(..) A cita previa pódese configurar como unha vía preferente de atención á cidadanía, pero non pode erixirse en requisito absoluto."* No texto da Resolución -que pode lerse completa nos enlaces ao final do presente capitulo co número Q/4582/20 – sinalábamos:

"Sería aconsellable que, dentro das particularidades administrativas, se valore a posibilidade de reforzar os servicios de cita previa para que a mesma se leve a cabo con mais axilidade e en prazos razoables, e articular que a cita previa poida solicitarse, ademais de polas canles establecidas, de xeito presencial, para poder atender a quen non dispoña dos mecanismos necesarios para solicitala. Igualmente sería tamén convinte que a presentación de documentación para rexistro cando estea suxeita a prazos, poida tamén levarse a cabo de xeito presencial."

A Consellería de Facenda e Administración Pública rexeitou esta suxestión. En cambio, no caso dun expediente tramitado a causa da queixa presentada por unha familia que non foran quen de obter unha cita por medio do teléfono, no informe remitido pola Administración indicábannos que xa foran atendidos e que se estaban realizando as xestións correspondentes. Xa que logo, concluímos de maneira positiva.

2. ÁREA DE TRANSPORTES

Como xa indicamos na introdución, a maioría das queixas tramitadas nesta área referidas ao transporte están en relación cos desacordos das persoas usuarias do transporte público en Galicia e, especificamente, derivadas dos cambios de horarios e traxectos nas distintas liñas pertencentes ao Plan de Transporte Público de Galicia desenvolvido pola Consellería de Infraestruturas e Mobilidade. As modificacións das liñas na tempada de verán, os cambios nas liñas coa posta en marcha dos novos contratos, as dificultades de integración de escolares nalgunhas áreas de Galicia ou a falta de servizos para estudantes de bacharelato, especialmente no eido rural, foron os motivos principais de tramitación de expedientes, xunto coas queixas achegadas a esta institución por problemas no servizo de Abanca como entidade financeira responsable da Tarxeta Xente Nova.

A. TRANSPORTE FERROVIARIO

A chegada da alta velocidade a Galicia tivo unha consecuencia inesperada e non desexada para as persoas usuarias das liñas rexionais, especificamente A Coruña-Ourense e A Coruña-Vigo. Persoas que utilizaban estas liñas para desprazamentos diarios aos seus postos de traballo e que viron modificados os horarios de tal maneira que dificultaba que puideran chegar a tempo ou impoñíaselles uns horarios difíciles de compatibilizar.

Estas queixas foron remitidas á oficina do *Defensor del Pueblo* que informa de xeito puntual tanto ás persoas interesadas nos expedientes como a esta institución do estado da tramitación das mesmas.

B. TRANSPORTE PÚBLICO EN GALICIA

Malia que a meirande parte das queixas neste apartado refírense aos problemas suscitados polos traxectos e horarios postos en marcha tras a aprobación dos distintos convois que forman parte do Plan de Transporte Público de Galicia e do Plan de Transporte Metropolitano, non queremos deixar de referirnos a outras queixas que tamén se teñen tramitado nesta institución, como a relativa á redución de horarios e prazas no transporte marítimo entre Vigo e Cangas, que se tramitou directamente na oficina do *Defensor del Pueblo* ao ser remitida directamente a esa instancia por parte dos traballadores e traballadoras afectados pola situación ou dúas presentadas pola preocupación de persoas respecto ás medidas sanitarias e hixiénicas postas en marchas polas empresas de transporte en plena pandemia; neste caso as queixas remitíronse á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.

Malia que as queixas derivadas do funcionamento do transporte escolar en Galicia son tramitadas na área correspondente a Educación, o feito de que unha parte do alumnado – bacharelato, formación profesional- non teña dereito a transporte escolar e utilice habitualmente o transporte público ordinario ten suposto a presentación de queixas nesta

institución da Valedora do Pobo, fundamentalmente provocadas pola dificultade de contar con horarios que concorden cos dos centros escolares e, especificamente, no medio rural.

Neste sentido tense presentado unha queixa colectiva, asinada por máis de seiscentas persoas, por problemas desta natureza que afectan a escolares da Serra de Outes e Muros. Malia que a tramitación non ten finalizado e darase cumprida información o vindeiro ano non podemos deixar de insistir na necesidade de cumprir cos compromisos recollidos nos documentos do Plan de Transporte Público de Galicia no sentido de dar prioridade aos servizos no medio rural e lembrar que, aínda sendo coñecedores das dificultades que supón a dispersión territorial, o servizo educativo é un servizo esencial e, na medida do posible, a prestación deste servizo debe levarse a cabo nun marco de normalidade que non supoña para o alumnado e as súas familias máis esforzos e restricións das necesarias.

Precisamente da supresión de liñas que facilitaban o transporte de escolares do Concello de Barro, na provincia de Pontevedra, derivaba unha queixa presentada diante desta institución e que tivo conclusión positiva logo de informar a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade que se tiña dirixido á empresa concesionaria para repoñer esas liñas e ofrecer os servizos demandados. Conclusión positiva tivo tamén o expediente tramitado a raíz da queixa dunha persoa afectada pola eliminación de rutas entre Tomiño, A Guarda e Vigo, dentro do contrato de liñas do Baixo Miño. A Administración informou que se tiña dirixido á concesionaria para avaliar as modificacións precisas e completar os servizos.

Os cambios nas concesionarias e nos contratos que deben dar servizo ás persoas usuarias de transporte entre Ferrol-Betanzos-Coruña tamén derivaron na presentación de queixas por parte das persoas afectadas. A Consellería de Infraestruturas e Mobilidade de novo informou que se ían realizar as modificacións pertinentes para garantir un bo servizo e, xa que logo, deuse conclusión positiva ao expediente.

Desde a institución da Valedora do Pobo remitíronse suxestións á mesma Consellería logo de analizados os informes da Administración e as queixas de persoas usuarias das liñas de autobús Santiago-A Coruña que utilizaban o transporte a primeira hora da mañá para chegar en hora aos seus postos de traballo e sentíranse prexudicadas polos cambios na tempada de verán, coa eliminación da liña pola AP-9. A maiores, queixábanse da información aportada pola empresa concesionaria. As queixas que figuran cos números Q/7121/21 e Q/7123/21 foron concluídas coas respectivas resolucións na liña de avaliar o mantemento da ruta no vindeiro verán e de garantir a información que reciben as persoas usuarias. O texto completo pódese consultar nos enlaces destas suxestións que foron aceptadas pola Consellería da Infraestruturas e Mobilidade.

C. TARXETAS DE PAGO

Finalmente, debemos salientar as queixas que está a provocar o funcionamento da denominada Tarxeta Xente Nova e da Tarxeta de transporte metropolitano, en relación coa xestión que fai Abanca, especialmente no que atinxe aos períodos e metodoloxía das recargas e da información que subministra ás persoas usuarias das mesmas.

Foron varias as queixas presentadas ao longo do ano e que finalmente se resolveron pero é unha evidencia que o sistema de tarxeta moedeiro que debe ser recargada nun caixeiro da entidade e nun período concreto de días resulta pouco áxil. Desde a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade tense indicado que están a traballar na procura dun método máis doado e desde esta institución tense remitido unha resolución, da que daremos conta no vindeiro informe, relacionada coa posibilidade de poñer en práctica métodos complementarios de pago e de incluír cláusulas de garantía do servizo.

IV. RESOLUCIÓNS E INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/4582/20	Suxestión á Axencia Tributaria de Galicia sobre cita previa	ATRIGA 12/01/2021	Non aceptada	Q/4582/20
Q/4772/20	Suxestión ao Concello de Ourense sobre bonificacións a familias numerosas	Concello de Ourense 25/01/2021	Aceptada parcialmente	Q/4772/20
Q/4339/20	Suxestión ao Concello de Ourense sobre obriga de ditar resolución expresa e notificala nos prazos legalmente establecidos	Concello de Ourense 26/05/2021	Aceptada	Q/4339/21
Q/6899/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Ourense debido á obriga de responder en tempo e prazo aos escritos presentados diante desa institución	Concello de Ourense 03/09/2021	Aceptada	Q/6899/21
Q/7121/21	Suxestións á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade na liña informar correctamente ás persoas usuarias do transporte público de Galicia dos cambios nos horarios e rutas así como avaliar o mantemento no verán da ruta por autopista Santiago-Coruña de primeira hora	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 06/09/2021	Aceptada	Q/7121/21

Q/7123/21	Suxestión dirixida á Consellería de Infraestruturas e Mobilidade no sentido de informar dun xeito eficaz ás persoas usuarias de transporte público e avaliar o mantemento da liña de primeira hora da mañá Santiago-Coruña pola AP-9 en tempada de verán	Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 07/09/2021	Aceptada	Q/7123/21
Q/6931/21	Suxestión dirixida ao Concello de Marín no sentido de asegurarse que a información que se transmite á cidadanía cumpre os requisitos de claridade, concisión e precisión	Concello de Marín 13/09/2021	Pendente	Q/6931/21
Q/7880/21	Suxestión remitida ao Concello de Vilagarcía no sentido de atender a queixa e anular o recargo do recibo, tendo en conta que o concello non informou axeitadamente	Concello de Vilagarcía de Arousa 06/10/2021	Non Aceptada	Q/7880/21
Q/7006/21	Suxestión ao Concello de Vigo de aceptar o pago proporcional das taxas do lixo e o IBI	Concello de Vigo 14/10/2021	Non aceptada	Q/7006/21
Q/6431/21	Recomendación dirixida á Deputación de Lugo no sentido de atender a solicitude de división da liquidación do IBI entre cotitulares segundo as porcentaxes de propiedade	Deputación Provincial Lugo 18/10/2021	Aceptada	Q/6431/21
Q/6928/21	Recomendación dirixida ao Concello de Padrón no sentido de anular a débeda requirida ao interesado, toda vez que o mesmo non podía ter licencia de venta ambulante no período que se lle reclama	Concello de Padrón 18/10/2021	Non aceptada	Q/6928/21
Q/9044/21	Suxestión dirixida á Deputación da Coruña para que valore revisar o expediente da interesada atendendo ás razóns expostas na Resolución	Deputación Provincial A Coruña 03/11/2021	Non aceptada	Q/9044/21
Q/7846/21	Recordatorio de deberes legais dirixido ao Concello de Vigo lembrándolle que na contestación á solicitude de información por parte da cidadanía, o concello debe actuar cos principios de eficacia, economía e celeridade, establecidos no artigo 103 da Constitución Española	Concello de Vigo 18/11/2021	Pendente	Q/7846/21
Q/9421/21	Suxestión dirixida á Deputación de Pontevedra no sentido de devolver as taxas ingresadas pola interesada, toda vez que non foi admitida no proceso selectivo	Deputación Provincial Pontevedra 07/12/2021	Aceptada	Q/9421/21
Q/9548/21	Suxestión dirixida ao Concello de Vilagarcía de Arousa no sentido de admitir a declaración xurada do interesado como proba da exclusividade na condución do seu vehículo para poder contar coa bonificación por discapacidade	Concello de Vilagarcía de Arousa 13/12/2021	Pendente	Q/9548/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/4486/20	Inactividade da ATRIGA nun expediente de devolución de ingresos indebidos	26/05/2021
Q/4538/20	Falta de horarios adecuados para estudantes nas liñas de transporte de Monbús en Pontevedra	21/04/2021

Nº Queixa	Asunto	Data
Q/4647/20	Devolución de ingresos indebidos por contribucións pagadas por unha finca de titularidade municipal	04/02/2021
Q/5239/20	Supresión de servizos e horarios da liña entre Tomiño e Vigo	25/05/2021
Q/257/21	Devolución de taxas pola exclusión de tres listas de vinculación temporal	26/05/2021
Q/849/21	Falta de resposta a un recurso de reposición en un expediente tributario	30/06/2021
Q/987/21	Non devolución de recibos indebidos do IBI por mor dunha alteración catastral por parte do Servizo de Xestión Tributaria e Recadación da Deputación Provincial de Lugo	30/06/2021
Q/6193/21	Cobro de taxas malia ter solicitado a baixa no posto da praza de abastos	15/07/2021
Q/6419/21	Problema coa cita previa na Delegación de Facenda da Xunta de Galicia en Pontevedra para coñecer o estado dun expediente do imposto de sucesións	26/07/2021
Q/7016/21	Desacordo cun expediente tributario da Deputación de Lugo notificado a unha persoa falecida	20/09/2021
Q/7300/21	Cobro indebido de recibos sen devolución dos seus cartos na conta	03/11/2021
Q/7534/21	Devolución dun aval bancario polo Concello de Sarria	30/12/2021
Q/7680/21	Incumprimento da obrigación de resolver nun expediente de devolución de ingresos indebidos do Concello da Coruña	13/09/2021
Q/7773/21	Falla de remisión de informe xurídico solicitado á Axencia Tributaria de Galicia sobre nulidade dun embargo	28/09/2021
Q/7780/21	Falla de devolución de liquidación complementaria de imposto de transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados	28/09/2021
Q/8795/21	Incumprimento da obriga de resolver un recurso de reposición contra unha liquidación do ITPAJD	25/10/2021
Q/9142/21	Problemas no funcionamento das liñas de transporte públicos adxudicadas á UTE Hércules Noroeste	19/11/2021
Q/9281/21	Non devolución do importe dunha sanción pola ATRIGA	09/12/2021
Q/9284/21	Resolución desestimatoria dun cambio de titularidade pola xerencia territorial do Catastro na Coruña	16/11/2021
Q/9852/21	Embargo da ATRIGA por multa de tráfico, con recarga, xuros e aprazamento	30/12/2021
Q/10500/21	Retraso na segregación de finca no catastro	30/12/2021

DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDADE DE XÉNERO

I. INTRODUCIÓN

A Constitución española, no artigo 14, proclama o dereito á igualdade e á non discriminación ao establecer que as persoas son iguais ante a lei, sen que poida prevalecer ningunha discriminación por razón de nacemento, raza, sexo, relixión, opinión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.

Reiterada xurisprudencia do Tribunal Constitucional ten establecido que, aínda que o artigo 14 non contén unha referencia explícita á discriminación derivada da orientación sexual da persoa, esta é, indubidablemente, unha circunstancia incluída na cláusula «calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social», á que debe ser referida a interdición da discriminación.

A lexislación internacional sobre dereitos humanos e múltiples tratados internacionais consagran a igualdade como un principio xurídico fundamental e universal desde a Declaración Universal de Dereitos Humanos e faise explícito con respecto ás persoas homosexuais, bisexuais, transexuais e transxénero en numerosos textos e tratados internacionais.

No ano 2011, o Consello de Dereitos Humanos da ONU aprobou a primeira resolución na que se recoñecen os dereitos do colectivo LGTB e unha declaración formal de condena dos actos de violencia e discriminación en calquera lugar do mundo por razón da orientación sexual e identidade de xénero. Nesa resolución, o Consello facíalle ademais unha petición expresa á Oficina do Alto Comisionado da ONU para os Dereitos Humanos, co fin de documentar as leis discriminatorias e os actos de violencia por razón de orientación sexual e identidade de xénero en todo o mundo e de propoñer as medidas que se deben adoptar.

España incorporou á súa normativa directivas europeas e ratificou tratados e protocolos internacionais que prohiben toda discriminación por causa da orientación sexual. Galicia aprobou a Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia cuxo obxectivo é garantir o principio de igualdade de trato e de non discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero das persoas homosexuais, bisexuais, transexuais, transxénero e intersexuais e que incorpora medidas destinadas á prevención, corrección e eliminación de toda discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero, nos sectores público e privado.

Esta norma, na súa Disposición Final Segunda faculta á Valedora do Pobo como autoridade independente para velar pola igualdade de trato e non discriminación por razón das causas previstas na mesma, tanto no sector público como no privado, mediante o exercicio, non só da supervisión das administracións, senón desenvolvendo funcións como prestar apoio ás persoas que puidesen sufrir discriminación para a tramitación das súas queixas ou reclamacións, constituírse en órgano de mediación ou conciliación, iniciar de oficio, ou a instancia de terceiros, investigacións sobre a existencia de posibles situacións de

discriminación que revistan unha especial gravidade ou relevancia e colaborar co Defensor del Pueblo e as restantes institucións nacionais e internacionais.

A institución da Valedora do Pobo ven amosando o seu compromiso levando adiante esas tarefas encomendadas dunha maneira proactiva, tramitando as queixas, apoiando a persoas e colectivos que loitan contra a discriminación e impulsando investigacións de oficio que podan servir como ferramenta para evitala.

II. DATOS CUANTITATIVOS

Nas táboas que se inclúen deseguido compróbase a actividade desta institución en relación, non só ás queixas presentadas no ano 2021 senón tamén coa conclusión daqueles expedientes pendentes de exercicios anteriores.

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	4		4	
Admitidas	2	50%	2	50%
Non admitidas				
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	2	50%	2	50%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	1	50%	1	50%
En trámite	1	50%	1	50%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2020	1	3	4	4	0

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

Como noutras áreas, tamén aquí comprobamos a heteroxeneidade dos asuntos que chegan a esta institución, dado que, como é comprensible, a discriminación pode estenderse a todos os ámbitos públicos e privados. Pasamos, pois, a expoñer as cuestións tratadas nas distintas queixas, subliñando especialmente as dúas investigación de oficio iniciadas por esta institución no desenvolvemento das súas funcións.

1. SITUACIÓNS DE ACOSO EN CENTROS EDUCATIVOS

Se nalgún lugar é preocupante a situación de discriminación que poida vivir unha persoa por razón de orientación sexual e identidade de xénero ese é o centro educativo. Educar no respecto á diversidade afectivo-sexual forma parte inherente da formación integral da infancia; protexer aos nenos e nenas é unha obriga institucional e social.

Os e as menores deben contar con apoios específicos e cun entorno no que non sufran acoso nin actitudes discriminatorias. Precisamente, nese sentido o artigo 26 da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia sinala "*Estableceranse actuacións para combater o acoso escolar por razón de orientación sexual ou identidade de xénero, favorecendo a visibilidade do alumnado LGTBI e a plena normalidade das distintas orientacións sexuais e identidades de xénero*".

Desenvolvendo o precepto anterior, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade conta, desde abril de 2016, cun Protocolo educativo para garantir a igualdade, a non discriminación e a liberdade de identidade de xénero que inclúe medidas para guiar as actuacións en materia organizativa e de resposta do sistema educativo diante de situacións de acosos. A maiores, cada centro educativo debe aprobar un Plan de Convivencia e incluír nel medidas que sexan necesarias para garantir o libre exercicio da identidade sexual de todos os membros da comunidade educativa.

Malia estes instrumentos normativos, o acoso no ámbito educativo segue a ser unha realidade -se ben minoritaria- á que hai que facerlle fronte desde todos os ámbitos con responsabilidade. Un dos expedientes concluídos este pasado ano traía causa dunha queixa presentada pola *Asociación Arelas* na que se poñía de manifesto unha situación de acoso que estaba padecendo un menor nun centro educativo de O Grove. Solicitado informe ao centro e visto o desenvolvemento do caso e das medidas correctoras postas en marcha, comprobouse que o centro activou o protocolo de acoso escolar tan pronto tivo

coñecemento dunha posible situación de acoso escolar. Cumpríronse todos as actuacións previstas no protocolo educativo para a prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso. Así mesmo, o centro estableceu medidas correctoras contra o alumno acosador. E o profesorado do centro está especialmente vixiante para que non se produza ningunha actitude de acoso ou de discriminación cara o alumno. Conclúese, xa que logo, o expediente.

Porén, como dicíamos anteriormente, as situacións de acoso nos centros escolares son enormemente preocupantes, tanto polo efecto sobre a persoa que o sufre como polo que ten prexuízo ao conxunto da comunidade educativa, especialmente para o alumnado. Malia que o desenvolveremos polo miúdo no Informe do seguinte exercicio, lamentablemente seguen chegando queixas, non só pola actitude do alumnado senón -o que é máis grave- pola actitude dalgunha persoa do profesorado que non respecta os protocolos nin a dignidade dos e das menores afectadas.

2. QUEIXAS POR PROBLEMAS CO CAMBIO DE NOME

Ao longo deste ano recibimos, tamén, varias queixas relativas aos problemas que manifestaban distintas persoas ao solicitar no Rexistro Civil que lles correspondía o cambio da mención relativa ao sexo do DNI. Unha das queixas foi presentada pola Asociación Nós Mesmas e nela referían os problemas que estaban a ter dúas persoas que solicitaran o trámite anteriormente indicado nos Rexistros Civís de Vigo e Ponteareas. En concreto, tras aportar ambas a documentación esixida pola Lei, recibiron ambas vía SMS e sen obter información nin explicación de ningún servizo, cita para comparecer unhas semanas despois no IMELGA de Vigo, co fin de ser recoñecidas polo médico forense.

A segunda queixa foi remitida polo pai dun menor coa mesma problemática, esta vez no Rexistro Civil de Ribeira.

Como é sabido, queda á marxe das nosas competencias todo o relativo ás actuacións da Administración de Xustiza nos asuntos sometidos á súa xurisdición, que son resoltos polos tribunais e xulgados con independencia e exclusividade. As desconformidades que poidan existir coas ditas resolucións xudiciais só poden ser impugnadas mediante o exercicio dos recursos pertinentes ou accións legalmente viables, pero sempre dentro do ámbito xudicial. Con todo, debemos lembrar que, tal e como recollíamos no pasado Informe, desde a institución da Valedora do Pobo iniciouse no ano 2020 unha queixa de oficio (expediente 623/20) a raíz da problemática relatada por unha persoa no xornal *Faro de Vigo* e que coincide sucintamente co sucedido ás tres persoas cuxos casos explicamos anteriormente.

A actuación de oficio foi remitida ao *Defensor del Pueblo* que lle comunicou á Valedora que se tiñan iniciado actuacións diante da *Secretaría de Estado de Justicia*, organismo administrativo competente nesta materia.

Con todo, debemos chamar a atención sobre a literalidade e o espírito da Lei no sentido de evitar trámites ou dilacións innecesarias e reiterar o que fixo constar o Tribunal Supremo

na sentenza 658/2019 de 17 de decembro de 2019 no seu Fundamento Xurídico Primeiro e que tamén transcribíamos no pasado Informe: "*La identidad sexual de la persona es uno de los factores más vitales y decisivos de la personalidad. El hecho de figurar en el Registro y en los documentos de identidad con un sexo distinto al psicológico y que su nombre no se corresponda con el sexo que indica su apariencia externa, produce en las personas transexuales la vulneración de su dignidad y una coerción al libre desarrollo de la personalidad.... (..)".*

3. AGRESIÓNS HOMÓFOBAS

Foi este un ano especialmente duro no que atinxe ás agresión homófobas. Como se pode comprobar seguindo as novas dos xornais, repetíronse accións deste tipo por todas as comunidades autónomas e lembremos que arredor do Día do Orgullo houbo unha serie de incidentes que foron recollidos espallados por todo o Estado polos medios de comunicación. Mesmo algún dos crimes que conmocionou á sociedade puidera ter relación coa homofobia aínda que haberá que agardar ao que poñan de manifesto os tribunais.

Neste sentido, ademais da actuación de oficio da que falaremos máis adiante, cómpre lembrar que se presentou unha queixa nesta institución por causa dunha agresión homófoba en Vigo. No escrito rexistrado denunciábase unha situación de agresión verbal nun local de hostalería, por parte dun cliente e do dono do bar. A maiores, relatábase que malia que se chamara á Policía nacional non fora atendida a denuncia dado que lle comunicaron que si tivera lugar unha agresión física debería aportar o parte de lesións e si non era o caso, que pedira a folla de reclamacións do local.

Cómpre lembrar que o obxectivo das normas anteriormente citadas para evitar a discriminación é poñer fin a situacións como a producida. Os delitos de odio non se limitan aos derivados das agresións físicas senón que inclúen os insultos, menosprezo e humillacións públicas. Incidentes como o relatado forman parte das condutas a erradicar, e teñen a consideración de discriminación, tal e como se recolle no artigo 3.5 da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia: "*Existirá acoso discriminatorio cando se produza unha conduta que, en función da orientación sexual ou identidade de xénero dunha persoa, persiga atentar contra a súa dignidade e/ou crear unha contorna intimidatoria, hostil, degradante, humillante, ofensivo ou segregador*. "

Tendo en conta que na queixa sinalábase o desacordo da persoa promotora da mesma ante a actuación da Policía, foi remitida ao *Defensor del Pueblo.*

4. QUEIXAS DE OFICIO

Froito da preocupación desta institución e dentro das competencias que, como vimos, lle outorga a súa Disposición Final Segunda da Lei 2/2014, do 14 de abril, pola igualdade de trato e a non discriminación de lesbianas, gais, transexuais, bisexuais e intersexuais en Galicia, leváronse a cabo dúas actuacións de oficio relativas a cuestións que tiñan motivado a presentación de queixas nesta institución e que podían precisar un análise máis polo miúdo.

A. Actuación de oficio relacionada coa formación do persoal que atende a chamada "liña de axuda á infancia"

Esta institución iniciou unha queixa de oficio no ano 2020 (expediente 4252/20) para coñecer a cualificación profesional do equipo técnico que atende as chamadas da liña de axuda á infancia (900 333 666), que proporciona a Consellería de Política Social para loitar contra o maltrato infantil en tódolos seus ámbitos. Nomeadamente, buscábase a formación no eido da discriminación por razón de orientación sexual e identidade de xénero.

O 13 de novembro de 2020 recibimos un informe do director xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográfica no que nos detallaba a formación dos membros do devandito equipo; formación principalmente, no ámbito da igualdade e da violencia de xénero pero escasa en canto á discriminación por identidade de xénero e orientación sexual.

O día 5 de xuño publicouse a *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia*, e no seu artigo 5.1 establece *que "Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán y garantizarán una formación especializada, inicial y continua en materia de derechos fundamentales de la infancia y la adolescencia a los y las profesionales que tengan un contacto habitual con las personas menores de edad....*

No apartado 4 do devandito artigo especifica que *"El diseño de las actuaciones formativas a las que se refiere este artículo tendrán especialmente en cuenta la perspectiva de género, así como las necesidades específicas de las personas menores de edad con discapacidad, con un origen racial, étnico o nacional diverso, en situación de desventaja económica, personas menores de edad pertenecientes al colectivo LGTBI o con cualquier otra opción u orientación sexual y/o identidad de género y personas menores de edad no acompañadas".*

O 15 de novembro recibíase a resposta da Consellería de Política Social á que se lle pedira información específica sobre a formación destes profesionais. No informe indicaba o seguinte:

"Na actualidade, o servicio telefónico de atención á infancia está contratado coa empresa Contactnova. Unha vez postas en contacto cos seus responsables, estes nos dirixiron un

informe no que nos indican que os seus traballadores son seleccionados polos aspectos formativos inherentes á atención telefónica que deben prestar á infancia, á vez que nos fan chegar copia dos seus currículos. Así mesmo, nos din que pola natureza do servizo 012, os cambios normativos son constantes, "e en todas as súas áreas son obxecto de análise e actualización na base de datos de coñecemento, para convertelos en información susceptible de ser prestada por teléfono. Doutra banda, hai que ter en conta que a empresa, dentro do transcurso normal dos servizos, da formación aos seus traballadores dos cambios normativos e novidades nas materias das que é competente. A coordinadora transmite aos seus axentes todas as novidades das que lle informan desde a propia Xunta os contactos dos diferentes servizos, como dos cambios que ela mesma perciba no día a día do traballo a través da análise de publicacións en boletíns, páxinas web, circulares, etc..

Sinalan, ademais, que a formación nestas materias é "parte do día a día para estar actualizados e poder resolver as dúbidas diarias dos cidadáns. Ademais, a coordinadora fai avaliacións continuas dos seus axentes, e se detectase algunha necesidade de formación dalgún axente en concreto transmitiríao ao responsable de RRHH, para que este o tivese en conta no Plan de Formación Anual da empresa, e nese caso, si se valoraría algún curso específico nesta materia. Non foi o caso nos últimos anos, pero volverá valorarse de fronte ao Plan de Formación de 2022.

Por último, informan de que os seus profesionais prestan unha atención de primeiro nivel nestes servizos e que están apoiados polos profesionais específicos da Xunta para resolver as dúbidas más concretas e poder, así, consultar ou derivar aqueles temas que no poidan continuar ou finalizar."

Froito da análise das informacións achegadas pola Consellería de Política Social, da lexislación e as informacións aportadas polas entidades sociais, desde esta institución achegouse a seguinte valoración:

> *"Os profesionais que atenden a liña de axuda á infancia 900 333 666, poden atoparse con escenarios de diferente complexidade na súa tarefa diaria de responder ás chamadas solicitando axuda dos nenos e nenas galegos que sofren algunha forma de maltrato e a formación no eido da discriminación por razón da orientación sexual e identidade de xénero pode ser unha ferramenta de especial relevancia para afrontar algunhas destas situacións dun xeito máis satisfactorio, polo que debe contemplarse nos programas formativos destes profesionais".*

B. Actuación de oficio relacionada coa formación dos Corpos e Forzas de Seguridade do Estado na atención de vítimas de delitos de odio

Como sinalamos anteriormente na queixa presentada a resultas da agresión homófoba en Vigo, trasladábase o desacordo da persoa denunciante coa actuación da Policía nacional. Nas informacións dos xornais que se facían eco do suceso, aparecían distintas testemuñas de activistas das entidades sociais que loitan a diario contra a discriminación lgtbi fóbica e

contra os delitos de odio. Unha destas persoas explicaba *"Á Policía fáltalle moita formación. En moitas ocasións os axentes desdeñan a denuncia, negan a identidade desa persoa... Entón moita xente prefire quedar na casa e non dicir nada porque lle da reparo".*

Non era a primeira vez que aparecía a reclamación de maior formación para quen teñen que actuar nestes delitos e atender ás vítimas. Precisamente, os Informes anuais do Observatorio Coruñés contra a LGTBI fobia recollían nos anos 2018 e 2020 entre as súas recomendacións a necesidade de ampliar e mellorar a formación dos Corpos e Forzas de Seguridade do Estado para a prevención e atención a vítimas dos delitos de odio, especificamente, vítimas da LGTBI fobia.

Dado que se trata dun ámbito de competencia estatal remitimos ao *Defensor del Pueblo* esta actuación. A primeira resposta desta instancia sinalaba o seguinte:

"*Comunícolle o inicio de actuacións diante da* Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio *en relación á evolución dos delitos de odio contra as persoas LGTBI nesa Comunidade no ano 2021 e os primeiros meses de 2022, o impacto que tiveron na súa prevención as medidas executadas ata a data no marco do Plan de Acción de loita contra estes delitos, e as medidas que se prevexa adoptar en 2022"*

Desta actuación (Q/9853/21) informaremos detalladamente no vindeiro Informe.

Por motivos semellantes aos que moveron a esta actuación de oficio, presentouse unha queixa por parte dunha persoa que sinalaba que o tratamento e acompañamento en sede policial de condutas de acoso ou violencia contra persoas LGTQBIQA+ non é o satisfactorio que debera ser. O expediente, co número Q/6894/21 foi tramitado na área de Xustiza desta institución desde onde se solicitou información á Vicepresidencia Primeira da Xunta de Galicia, responsable das competencias de xustiza e seguridade cidadá. Na súa resposta a consellería repasa os módulos formativos relativos aos "delitos de odio" que recibe o persoal que forma parte dos Corpos e Forzas de Seguridade de ámbito autonómico e local. A maiores, o informe da AGASP sinala a intención desa Academia de realizar un protocolo de atención policial á diversidade en Galicia en cuxo desenvolvemento e formación participen as persoas e profesionais das entidades LGTQBIQA+. A queixa tivo, así, unha conclusión positiva.

IGUALDADE DE XÉNERO

I. INTRODUCIÓN

A igualdade efectiva entre mulleres e homes como concreción do contido esencial do dereito fundamental á igualdade implica, en expresión constitucional, a remoción de todos os obstáculos que impidan ou dificulten a súa plenitude.

A análise do traballo da institución nesta área é unha clara manifestación da transversalidade da igualdade, que aflora na supervivencia de discriminacións por razón de sexo/xénero en moitos ámbitos da actuación administrativa. Non só existen afectacións concretas do principio de igualdade en certas decisións ou actos das administracións públicas senón que persisten problemas que derivan, non dunha actuación administrativa irregular, senón dunha normativa ou dunha actuación administrativa carente de perspectiva de xénero.

Por iso, a aplicación sistemática desta perspectiva de xénero na actuación dos poderes públicos é a máis eficaz garantía do avance na igualdade efectiva entre mulleres e homes.

Esta perspectiva de xénero é aplicada na actividade de supervisión da actividade da Administración da Comunidade Autónoma galega e a dos seus entes e empresas públicas ou dependentes, así como a da Administración local naquelas materias que son competencia da nosa Comunidade. Ao longo deste informe apréciase como persisten fendas entre mulleres e homes no desenvolvemento da actividade profesional ou laboral; na asunción dos traballos de coidado de enfermos, dependentes ou persoas con discapacidade, mesmo nas prestacións derivadas da Lei de Dependencia na organización dos coidados profesionais ou na contorna familiar; na falta de servizos de conciliación en concellos con dispersión de poboación ou de pequeno tamaño; nas dificultades de flexibilización horaria para o coidado de fillos ou persoas acollidas menores de 12 anos; na ausencia de planes de igualdade en administracións e organizacións; na falta de apreciación dos riscos para a saúde de traballadoras embarazadas; na ausencia dunha valoración específica do alcance da fibromialxia como unha doenza con alta prevalencia nas mulleres; e, por suposto, na pervivencia da violencia de xénero como a máis intolerable expresión da crenza da inferioridade e do sometemento das mulleres no contexto dunha relación de afectividade por parte das súas parellas ou ex parellas.

O Parlamento de Galicia aprobou unha lei pioneira no recoñecemento de manifestacións da violencia de xénero especialmente execrables facéndose eco dos estudos que "*están a demostrar que a única finalidade de tales actos é causar o maior sufrimento psicolóxico e na saúde da muller que sofre este tipo de violencia vicaria, de forma que recoñecer o homicidio, asasinato ou calquera outra forma de violencia exercida sobre as fillas ou fillos da muller, así como de calquera outra persoa estreitamente unida a ela, coa intención de lle causar o máximo dano e padecemento, supón afianzar o estatuto de protección integral de vítima de violencia de xénero*".

Neste sentido, a Lei 14/2021, do 20 de xullo, pola que se modifica a Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero define a violencia vicaria como "o homicidio, asasinato ou calquera outra forma de violencia exercida sobre as fillas ou fillos da muller, así como sobre calquera outra persoa estreitamente unida a ela, coa finalidade de causarlle maior dano psicolóxico, por parte de quen sexa ou fose o seu cónxuxe ou por quen mantivo con ela unha relación análoga de afectividade aínda sen convivencia". O elemento decisivo desta forma de violencia é que se exerce sobre a muller co fin de lle causar o maior e máis grave dano no grao máis elevado de crueldade co homicidio ou asasinato de persoas alleas á relación (fillos e fillas, nai, pai, parella actual etc.) coas que a muller ten estreitos vínculos afectivos.

Ademais, o recoñecemento de vítima de violencia de xénero por violencia vicaria terá efectos retroactivos, polo que se recoñecerán os dereitos que regula esta lei a situacións ocorridas con anterioridade á aprobación da súa modificación.

Neste sentido, na medida 139 do Pacto do Estado contra a Violencia de Xénero acordouse *«facer extensivos os apoios psicosociais e dereitos laborais, as prestacións da Seguridade Social, así como os dereitos económicos recollidos na Lei orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero, a quen padecese violencia vicaria ou violencia por interpósita persoa*».

Tamén neste ano aprobouse a Lei 13/2021, do 20 de xullo, na que se modifica o 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, para garantir a igualdade real entre mulleres e homes no ámbito universitario e da investigación. Sobre este aspecto, comentaremos os problemas detectados no apartado correspondente da actividade transversal en materia de igualdade. En calquera caso, supón un paso adiante que a nova lei introduza no Decreto lexislativo 2/2015 que as universidades deben establecer criterios de acción positiva nas axudas á investigación, garantindo a calidade e a excelencia, nas convocatorias de axudas, de forma que se valore positivamente que os grupos estean liderados por mulleres, integrados por máis dun 40 % de mulleres ou incorporen a perspectiva de xénero, e que se sinale tamén como acción positiva potenciar a vocación científica e investigadora entre as mulleres.

No Día Internacional da Muller e da Nena na Ciencia de 2021, a Valedora do Pobo sumouse ás persoas, institucións e administracións que apoian o traballo a prol da ciencia e a igualdade de xénero como elementos esenciais para acadar os obxectivos do desenvolvemento sustentable da Axenda 2030. É preciso que os poderes públicos promovan todas as actuacións necesarias para garantir a igualdade de oportunidades das mulleres e das nenas nos programas e accións públicas de apoio á formación e a investigación científica, e a súa promoción profesional sen discriminacións por razón de xénero.

A Valedora do Pobo amosa o seu compromiso con todas as accións e medidas dirixidas a aumentar os recursos e atraer e reter talento, especialmente, nas políticas públicas e

privadas que promoven a igualdade efectiva das mulleres e dos homes na investigación científica e na evolución tecnolóxica. Atraer e reter o talento das mulleres na ciencia pasa por eliminar as fendas e remover os obstáculos na carreira profesional, impulsando un sistema de ciencia e tecnoloxía que configure a "custe cero" as opcións a prol da maternidade e da corresponsabilidade.

1. ACTIVIDADE INSTITUCIONAL

A. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DOS DEREITOS HUMANOS

A perspectiva de xénero penetra de xeito claro na actividade de pedagoxía dos dereitos e divulgación da actividade da institución que desenvolve a Valedora do Pobo, como parte das súas funcións institucionais, nas súas intervencións públicas.

- O 22 de febreiro de 2021 celebrouse o Día Europeo da Igualdade Salarial, unha data instaurada en 2008 polo Parlamento Europeo que lembraba que as mulleres europeas cobraban de media un 15% menos que os seus compañeiros homes, polo que debían traballar 418 días para igualar o soldo que os homes recibían nos 365 días dun ano. O que supoñía que as mulleres terían que traballar ata o 22 de febreiro do ano seguinte.

A crise económica asociada á pandemia do COVID-19, e as medidas adoptadas para loitar contra ela, indican un risco grave de retroceso na loita pola igualdade salarial que, de facerse realidade, supoñería que as mulleres deberían traballar máis aló do 22 de febreiro para igualar o soldo que os homes recibirían nos 365 dun ano.

Máis que nunca, no momento actual debemos redobrar os esforzos na consecución da Meta 8.5 recollida nos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible de Nacións Unidas (Axenda 2030): "De aquí a 2030, lograr o emprego pleno e produtivo e o traballo decente para todas as mulleres e homes, incluídos os mozos e as persoas con discapacidade, así como a igualdade de remuneración por traballo de igual valor".

En todas as accións a adoptar, a Valedora do Pobo manifestou o seu compromiso para a consecución desa meta e da igualdade de xénero fixada pola Unión Europea.

- O día 3 de marzo, a Valedora do Pobo, en colaboración coa Asociación Escola Rural de Saúde da Limia, participou no encontro en liña "Valedoría do pobo e muller". Abordáronse dous temas: "O Feminismo como sinal de identidade" e "Feminismo, covid e muller", este último tema pola Valedora do Pobo.

- Na data do 8 de marzo, Día internacional da muller, salientouse o obxectivo de colocar a perspectiva de xénero no corazón da reconstrución.

A crise da COVID-19 puxo de relevo a importancia fundamental da contribución das mulleres en primeira liña na loita contra a pandemia. O paradoxo é que están infra representadas nos espazos de decisión relacionados coa COVID-19.

Esta crise tamén trouxo novos obstáculos que se suman aos de carácter social e sistémico que aínda persisten e que frean a participación, o empoderamento e o liderado das mulleres. Ademais, en todo o mundo, as mulleres enfróntanse a un aumento da violencia de xénero, ás tarefas de coidados non remunerados, ao desemprego e á pobreza.

A Organización de Nacións Unidas propuxo como lema da celebración do día 8 de marzo de 2021: “Mulleres líderes: Por un futuro igualitario no mundo da COVID-19”.

Con este lema celébranse os enormes esforzos que realizan mulleres e nenas en todo o planeta para forxar un futuro máis igualitario e recuperarse da pandemia. Mais tamén se pon o acento no dereito das mulleres á toma de decisións en todas as esferas da vida, á igual remuneración, á distribución equitativa dos coidados e do traballo doméstico non remunerados, ao fin de todas as formas de violencia contra as mulleres e nenas e a uns servizos de atención da saúde que respondan ás súas necesidades.

O feito de que a pandemia da COVID-19 pon en risco o nivel de igualdade de xénero alcanzado con anterioridade tras moito esforzo e aparecen novos obstáculos, pode ser tamén unha oportunidade de mellora se os poderes públicos introducen a perspectiva de xénero no corazón da reconstrución.

- O 10 de marzo a Valedora do Pobo participou, dentro das xornadas da USC sobre igualdade cunha intervención sobre “Profesións Xurídicas é Xénero”. A decana da Facultade de Dereito abriu o encontro virtual, no que participaron, ademais de estudantes e profesores da Facultade, persoas integradas nos distintos ámbitos da administración.

- O 23 de abril de 2021 a Valedora do Pobo participou na xornada programada pola Deputación de Pontevedra: "A Axenda 2030 e o papel das mulleres na administración pública do futuro", como moderadora na mesa 3: "O liderado feminino na administración e o seu avance cara a unha igualdade real". Nesa mesa interviñeron Ana José Varela, directora financeira e de orzamentos da OCDE; Concepción Campos Acuña, presidenta da *Asociación de Mujeres en el Sector Público* e Margarita Parajó Calvo, responsable da asesoría xurídica do Concello de Vigo.

- O 12 de maio de 2021, a Valedora do Pobo e o *Diputado del Común* de Canarias, xunto con membros dos seus equipos, reuníronse para intercambiar información e debater sobre as distintas actuacións adoptadas na materia de igualdade e violencia de xénero.

A reunión, que tivo lugar por videoconferencia, serviu para intercambiar información sobre as distintas actuacións levadas a cabo por ambas as institucións en materia de igualdade e

violencia de xénero, e debatéronse as liñas de traballo que seguen e os resultados que se obteñen das recomendacións emitidas.

Abordáronse temas relacionados coa formación dos avogados e avogadas en materia de igualdade e violencia de xénero, as dilacións na emisión de informes sobre a valoración das vítimas e a necesidade de contar con equipos multidisciplinares para este fin. Así mesmo, tratáronse outros asuntos como a instauración de protocolos anti-acoso laboral ou o principio de representación equilibrada.

Pola súa banda, o *Diputado del Común* subliñou este encontro "como unha primeira fase que abre a posibilidade a futuras colaboracións entre as dúas seccións de Igualdade de ambas as institucións".

- O 18 de maio, a Valedora do Pobo reuniuse coa Presidenta e a Vicepresidenta da Asociación Galega de Fibromialxia, asistindo tamén o Secretario Xeral da institución e as responsables de sanidade e igualdade. No encontro, ambas representantes da asociación explicaron á Valedora as dificultades que encontran as persoas que padecen esta enfermidade en distintos ámbitos da administración.

Este encontros enmárcanse na importancia e a relevancia do próximo Día Internacional de acción pola Saúde das Mulleres.

- O 19 de maio, nesa mesma liña de afondar nos problemas de saúde das mulleres, a Valedora do Pobo e a responsable da área de Sanidade tiveron unha xuntanza con representantes do colectivo de mulleres afectadas polo dispositivo de anticoncepción Essure, que transmitiron as dificultades que atopan na atención sanitaria e a afectación na vida diaria derivada da implantación e retirada dese dispositivo uterino, cualificado como un caso claro de violencia obstétrica.

- Na data do 28 de maio, Dia Internacional da Acción pola Saúde das Mulleres, a institución fixo público un comunicado sobre o dereito fundamental a unha saúde inclusiva.

A satisfacción do dereito á saúde das persoas polos poderes públicos é un alicerce esencial do Estado de benestar e nesta época de pandemia intensifícase ese papel central da saúde nas políticas públicas. Mais o dereito á saúde das persoas non se concreta de maneira uniforme, senón que obriga a considerar as diferenzas biolóxicas e sociais entre as mulleres e os homes nas políticas de saúde e na súa execución. Aplicar mimeticamente ás mulleres os diagnósticos e tratamentos ensaiados só en homes, ou os protocolos médicos deseñados para homes, é incumprir o dereito á saúde da metade da poboación.

O dereito á saúde é un dereito humano, recoñecido por Nacións Unidas e pola Organización Mundial da Saúde que establece que "o goce do grao máximo de saúde que se poida lograr é un dos dereitos fundamentais de todo ser humano sen distinción de raza, relixión, ideoloxía política ou condición económica ou social". Pero a evidencia demostrada é que

hai unha morbilidade feminina diferencial no conxunto de enfermidades, motivos de consulta ou factores de risco, que afectan, exclusivamente, ás mulleres. Tamén nos lembran os organismos internacionais multilaterais que, na sociedade actual, as mulleres e as nenas deben estar protexidas pois representan á poboación máis vulnerable no que á saúde se refire e, xa que logo, as súas necesidades deben ser prioritarias en calquera país do mundo.

O 28 de maio, como Día internacional de acción para a saúde das mulleres, é un momento oportuno para reivindicar o dereito das mulleres á súa saúde, en particular cando a pandemia corroborou a necesidade de tomar en consideración as diferenzas biolóxicas e sociais entre mulleres e homes. Patoloxías como a fibromialxia, a dor e a fatiga crónica, ou a Essure xinecolóxica, deben deixar de pertencer ao que se coñecen como enfermidades "incomprendidas" ou "invisibles", mesmo cando estes diagnósticos se dean, nun 90%, ou nalgún caso nun 100%, en mulleres, co que iso implica de nesgo discriminatorio na súa investigación e tratamento. Esta invisibilidade normativa vese no caso da fibromialxia que, malia estar considerada pola OMS como enfermidade dende 1992, non está incluída expresamente no baremo do Real Decreto do ano 1999 para o recoñecemento, declaración e cualificación do grado de discapacidade.

Cómpre facer desta conmemoración universal unha boa ocasión para crear conciencia sobre a necesidade de introducir a perspectiva de xénero neste campo a fin de recoñecer, facer visibles e estudar as diferenzas biolóxicas e sociais, coñecer como se relacionan entre si, comprender como a construción social do xénero afecta á saúde, introducir ás mulleres na gobernanza da saúde e capacitar ao persoal sanitario en materia de igualdade e non discriminación por razón de xénero.

- O 25 de novembro, Día Internacional contra a Violencia de Xénero, a institución trasladou a mensaxe de que a violencia de xénero precisa dunha cidadanía implicada, informada e activa, para avanzarmos na súa erradicación.

Desde decembro de 2004, no Estado español existe unha lei contra a violencia de xénero que, no seu artigo 1.1. a define "como manifestación da discriminación, a situación de desigualdade e as relacións de poder dos homes sobre as mulleres, que se exerce sobre estas por quen sexan ou foron os seus cónxuxes ou de quen estean ou estivesen ligados a elas por relacións semellantes á afectividade, mesmo sen convivencia" e "comprende todo acto de violencia física e psicolóxica, incluídas as agresións á liberdade sexual, ás ameazas, ás coaccións ou á privación arbitraria de liberdade."

Dezasete anos despois, coñecemos a extensión deste tipo de lexislación en moitos máis países, así como a actuación de organismos multilaterais internacionais, e os avances resultantes de demandas dos movementos sociais, que foron configurando un escenario con maior desenvolvemento.

Facendo algo de historia, convén lembrar que xa en 1980, a II Conferencia Mundial sobre a Condición Xurídica e Social da Muller, establecía que "a violencia contra as mulleres supón o crime máis silenciado do mundo". Trece anos despois, a Conferencia Mundial de Dereitos Humanos de Viena supuxo "o recoñecemento dos dereitos das mulleres como Dereitos Humanos".

O proceso de avance na comprensión deste grave comportamento vese claramente na recomendación xeral nº 19 da Convención sobre a eliminación de todas as formas de discriminación contra a muller, de 1993, onde se inclúe "a violencia baseada no sexo: é dicir, a dirixida contra a muller por selo, cunha afección desproporcionada que inclúe danos, sufrimentos físicos, mentais ou sexuais, ameazas de cometer estes actos, coacción e outros xeitos de privación de liberdade".

En 1995, en Pekín, a IV conferencia mundial sobre a condición xurídica e social da muller esixe aos gobernos e a sociedade civil "combater a violencia contra as mulleres por considerala coma un atranco principal para a súa liberdade, desenvolvemento e goce de dereitos".

En España aínda non están totalmente incorporados os criterios fixados polo Consello de Europa, en seguimento do Convenio de Istambul de 2011 desde a súa ratificación en 2014, mais estamos nun tempo de reformas lexislativas necesarias nunha materia central e sensible, que crea un espazo de protección e apoio para as persoas que sofren esta violencia.

Con esta reflexións quixemos contribuír a un mellor coñecemento do que supón a celebración dun Día Internacional contra a violencia de xénero. Desde a institución da Valedora do Pobo manifestamos sempre a nosa especial preocupación por esta cuestión, tanto polo que atinxe aos dereitos humanos, como por unha visión ampla da convivencia en paz para un desenvolvemento harmónico e continuado da cidadanía e do noso país.

A violencia de xénero precisa dunha cidadanía implicada, informada e activa. E precisa tamén do necesario compromiso dos poderes públicos coa axenda 2030. Xa que logo, hoxe, e sempre, ratificamos o noso compromiso para poñer os nosos recursos e esforzos a prol desta causa. Só se aspiramos a un mundo sen violencia de xénero daremos avanzado na súa erradicación.

- Na mesma data do 25 de novembro, a Valedora do Pobo participou como relatora, convidada pola Federación Iberoamericana do *Ombudsman* (FIO) e a Rede de *Defensorías de Mujeres* da FIO, no marco do Congreso FIO 2021, na Mesa: "Defensoras del Pueblo como Defensoras de Derechos Humanos".

A súa participación, na mesa moderada pola Adxunta ao *Diputado del Común de Canaria*s, e na que tamén participaron as *Defensoras del Pueblo* de Bolivia, Uruguay , México e Puerto Rico, consistiu en responder ás seguintes preguntas expostas a todas as Defensoras:

1. Que cambios se producen na institución cando entra unha muller como Defensora do Pobo?
2. Con perspectiva de xénero, cales son os retrocesos na loita polos dereitos humanos das mulleres que se observan no contexto actual?
3. A partir diso, que retos nos interpelan ás institucións de *Ombudsman* para o presente e para o futuro?

As intervencións finalizaron coas Conclusións e comentarios, recollidos nas Conclusións do Congreso FIO 2021.

- Na data do 21 de decembro, a Valedora do Pobo reuniuse, xunto con persoal técnico da institución, coas representantes da Asociación de Mulleres con Discapacidade de Galicia-ACADAR.

B. PREMIOS VALEDORA DO POBO

O 24 de febreiro de 2021 foi fallada a 1ª convocatoria do Premio Valedora do Pobo ao mellor traballo de Fin de Grao e ao mellor traballo de Fin de Máster con perspectiva de xénero. Este galardón é froito do convenio subscrito por esta institución coas Universidades de Santiago de Compostela, A Coruña e Vigo. O xurado estivo composto por representantes das entidades asinantes do convenio que contaron coa asistencia do Secretario Xeral da institución da Valedora do Pobo.

A deliberación celebrouse mediante xuntanza telemática na que foron valorados os traballos que pasaron á derradeira fase da selección, de entre os cincuenta e nove que se presentaron en total, sen coñecemento por parte do xurado da identidade das persoas participantes ata que se tomou a decisión final.

O premio ao Traballo Fin de Grao concedeuse a Amara García Adán pola aportación "Inxustiza epistémica e argumentación xurídica. Especial atención nos casos de violación".

O xurado valorou a orixinalidade do tratamento que integra a dimensión de xénero no axuizamento; a metodoloxía utilizada, propia das ciencias xurídicas, sobre todo no estudo histórico do delito de violación; e a interpretación das normas e as fontes utilizadas. Dada a importancia do tema tratado, valorouse o interese e corrección das conclusións acadadas. O resultante é un traballo moi madurado, especialmente a respecto da evolución da consideración da existencia de violación segundo o contexto histórico que se analice. Faise, tamén, unha análise da influencia dos estereotipos de xénero na interpretación das normas e na valoración das probas de testemuñas, cun estudo especial no caso da "sentencia da Manada". Finalmente, nas conclusións incide na necesidade da formación en cuestións de xénero para identificar e erradicar os prexuízos.

O premio Traballo Fin de Máster foi para Ángela Fernández pola súa contribución ao análise "As políticas de igualdade de xénero na Universidade. O caso de Galicia".

O xurado valorou a utilidade práctica deste traballo que permitiría a súa aplicación para poñer en práctica políticas de igualdade de xénero no ámbito universitario, cun valor importante pola información contrastada, exhaustiva e actualizada dos parámetros que determinan os niveis de igualdade nas universidades galegas. Ofrece un diagnóstico a partir do cal os centros analizados poden elaborar pautas de actuación para corrixir fallas e mellorar tendencias. Esta diagnose faise respecto dos atrancos ou facilitadores para a igualdade que se detectan nas universidades e reflicten a identificación con situacións que se aprecian noutras organizacións sociais.

Por Resolución do 15 de abril de 2021, a Valedora do Pobo, en colaboración coa Universidades de Santiago de Compostela, A Coruña e Vigo, resolveu convocar a segunda edición dos premios Valedora do Pobo aos mellores traballos fin de grao (TFG) e traballos fin de máster (TFM) en materia de igualdade e dereitos das mulleres.

Como na primeira edición, os traballos deberían destacar polo seu elevado valor en materia de igualdade e dereitos das mulleres e deberían ter sido lidos, defendidos ou xulgados e aprobados, segundo procedera, ante calquera universidade galega durante o curso académico 2020/21.

O prazo de presentación abriuse ao día seguinte da publicación das bases da convocatoria no DOG, que se realizou o 26 de abril de 2021 e estendeuse ata o 15 de outubro de 2021. Novamente, a convocatoria foi acollida cunha resposta moi positiva do alumnado galego de grao e mestrado e recibíronse un total de 31 traballos: 19 traballos de fin de grao e 12 traballos de fin de mestrado.

As temáticas reflicten as inquedanzas das novas xeracións de universitarias no ámbito feminista: a igualdade na esfera laboral con planes de igualdade nas empresas e as persoas traballadoras sociais como axentes de igualdade; as dinámicas das fendas de xénero en relación coa discriminación retributiva e a ocupación de postos directivos; os riscos laborais en perspectiva de xénero; os desafíos ocupacionais de mulleres coidadoras do rural galego; a representación do xénero nos contidos audiovisuais ou unha revisión sistemática da fenda de xénero nos ensaios clínicos de medicamentos.

Os traballos de fin de mestrado abordaron temas como o axuizamento con perspectiva de xénero; as violencias de xénero na contorna virtual nun estudo sobre a experiencia da poboación adolescente e a influencia da acción educativa; proxectos educativos de prevención da violencia e a ciberviolencia nas relacións de parella dirixidos a adolescentes; as mulleres no deporte ou as condicións sociolaborais das mulleres nos traballos de coidado.

No primeiro cuadrimestre de 2022 outorgaranse os premios desta segunda edición.

C. FALAMOS DE FEMINISMO

A institución da Valedora do Pobo continúa a impulsar a creación dun corpus de doutrina científica e de pensamento que contribúa ás bases do desenvolvemento dunha sociedade máis ética por máis igualitaria. A capacidade de comprender a sociedade, de saber como funciona, de que requisitos necesita para garantir a estabilidade e a liberdade dos individuos que a compoñen, calquera que sexa a súa orientación sexual ou a súa identidade de xénero; a igualdade efectiva entre mulleres e homes; o coñecemento de cales son as forzas en xogo e de como equilibralas, require dunha formación que non vén dada. Con todo, nestes tempos convulsos e axitados, tan centrados nas medicións, os gráficos, as porcentaxes e o tratamento continuo de datos, os algoritmos e a intelixencia artificial, ou a tan imperfecta socialización das redes sociais, é máis necesario que nunca o pensamento reflexivo e as ideas.

O que está claro é que o feminismo non pode resistir baleiro de pensamento. Nin sequera o activismo feminista pode organizarse ao redor da ausencia de pensamento. Por sorte, contamos con persoas expertas que teñen acumulado ao longo do tempo unha gran cantidade de saber que poñen ao noso dispor para que poidamos utilizalo neste momento concreto da historia, xusto o que nos tocou vivir. O apartado da paxina web *Falamos de feminismo* recolle as contribucións de persoas expertas, xuristas, profesores universitarios, comunicadores…, sobre diversos aspectos da igualdade de xénero. As aportacións son accesibles na seguinte ligazón:

https://www.valedordopobo.gal/falamos-de-feminismo/

Por outra parte, este ano acometeuse a sistematización dos traballos e artigos publicados nesta pestana nun libro electrónico de acceso libre e gratuíto na web institucional: https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2021/04/falamos_de_feminismo.pdf

Continúa o labor iniciado coa mesma finalidade que inspirou a inauguración deste espazo de pensamento e reflexión. “Falamos de Feminismo” quere ser, agora máis ca nunca, un punto de encontro para situar a igualdade de xénero na corrente central de todas as relacións sociais e no centro de todas as políticas públicas. Será o xeito de que as aspiracións, necesidades e preocupacións das mulleres sexan atendidas na mesma medida que as aspiracións, necesidades e preocupacións dos homes.

D. CONVENIO DE COLABORACIÓN CO CONSELLO DA CULTURA GALEGA

Dentro do Convenio asinado en 2020 pola Valedora do Pobo e o Consello da Cultura Galega, en 2021 desenvolvéronse tres actividades en colaboración co Centro de documentación en igualdade e feminismos (CDIF).

a) "Mulleres rurais. Unha ollada desde Galicia e América Latina"

Entre os días 1 e 30 de xuño celebrouse un encontro internacional denominado "Mulleres rurais. Unha ollada desde Galicia e América Latina" centrado na análise dunha realidade na que "a cuarta parte da poboación mundial son mulleres que labran a terra, plantan sementes e, nas zonas costeiras, procuran sustento no mar, loitando acotío por garantir a seguridade alimentaria das súas poboacións e axudando a preparar as súas comunidades fronte ao cambio climático. Porén, nas zonas rurais adoitan ter menos acceso aos recursos produtivos, aos servizos financeiros e á tecnoloxía, o que reduce as posibilidades de autonomía económica e aumenta a súa vulnerabilidade. Estas mulleres dedicadas á agricultura, á gandaría ou á pesca atópanse nunha situación peor que os homes rurais e que as mulleres e os homes urbanos en relación con todos os indicadores de xénero", segundo recolle a documentación elaborada para a súa difusión.

As persoas que interviñeron foron Fernando Lousada Arochena, de A Coruña, Maxistrado experto en igualdade de xénero, escritor e profesor, quen abordou o "Empoderamento das mulleres rurais". Sobre "Liderado e contribución das mulleres rurais ao desenvolvemento local. Desafíos en pandemia 2020-2021" interviú Luz Haro Guanga, de Ecuador, lideresa das mulleres rurais en América Latina. O asunto referido á "Violencia de xénero. Situación e perspectivas nas mulleres rurais na Provincia de Córdoba (Arxentina)" foi tratado por Claudia Martínez, ministra da Muller do Goberno de Córdoba. A "Situación das mulleres rurais no Triángulo Norte de Centroamérica (Guatemala, Honduras, El Salvador) despois dos procesos de paz. A pobreza rural ten rostro de muller" correspondeu a Carmen Álvarez-Basso, experta en procesos de paz en Centroamérica. "A problemática da discapacidade, como multidiscriminación, no caso das mulleres rurais. Unha análise desde Arxentina" estivo a cargo de Marité Puga Marín, Córdoba (Arxentina), subsecretaria de discapacidade, rehabilitación e inclusión; finalmente, a intervención sobre "Feminismo e territorio rural en Galicia" correspondeu a Rosa Arcos Caamaño, de Santiago de Compostela, experta en mulleres rurais. O 30 de xuño foron presentadas as conclusións deste evento.

A xornada publicouse na seguinte ligazón:
http://consellodacultura.gal/evento.php?id=201148

b) "Formas de violencia de xénero: violencia institucional"

O 18 de novembro, e dentro do ciclo anual que programa o CCG denominado "Formas de violencia de xénero", celebrouse una xornada dedicada á Violencia institucional. Como se indica no folleto elaborado para este fin, o termo violencia institucional é recollido en 1993 na Declaración sobre a Eliminación da Violencia contra as Mulleres das Nacións Unidas. Trátase da primeira vez que unha proclama multilateral define e incorpora como tal a violencia física, sexual ou sociolóxica exercida ou tolerada polos Estados contra as mulleres,

e na que as distintas institucións que os compoñen asumen a obriga de se afastar dese tipo de prácticas.

Por parte da institución da Valedora do Pobo interviron como palestrantes, Amara Adán, autora do traballo "Inxustiza epistémica e argumentación xurídica. Especial atención nos casos de violación" quen gañou o Premio para Traballos de Fin de Grao na primeira edición dos Premios Valedora do Pobo; e Sabela Pérez Martín, autora do traballo "Unha realidade silenciada. Violencia machista institucional", finalista do Premio para Traballos de Fin de Mestrado.

Xunto a estas dúas actividades directamente vinculadas á igualdade de xénero, celebrouse una segunda parte da actividade desenvolvida en 2020, *Pobo xitano: por unha sociedade máis igualitaria*, o 8 de abril de 2021. Nesa data celebrábase o Día Internacional do Pobo Xitano, efeméride á que en 2021 se sumaba o 50 aniversario do I Congreso Mundial romaní/xitano realizado en Londres en 1971, no que se instituíron a bandeira e o himno xitanos. Con estas dúas conmemoracións, o Consello da Cultura Galega (CCG), a Valedora do Pobo e a *Fundación Secretariado Gitano* abordaron o tratamento dos coidados e o papel que os maiores desempeñan na cultura xitana. O programa estivo conformado por unha mesa de experiencias e testemuñas e un coloquio que moderado por Fernando Montoya Silva, da *Fundación Secretariado Gitano*. "A cultura xitana no imaxinario colectivo" foi o título da intervención da xornalista Ana Mª Segovia Montoya, directora do Departamento de Comunicación da *Fundación Secretariado Gitano* en Madrid. Sobre a relevancia da participación nos procesos de inclusión social das culturas minoritarias falaron David Gabarri Jiménez, estudante do grao de Educación Social na Universidade da Coruña e traballador da *Fundación Secretariado Gitano* na Coruña, e Sonia Suárez Suárez, graduada en Traballo Social pola Universidade de Vigo e monitora de apoio e integración a persoas con discapacidade. Nesta mesa tamén participou unha traballadora nos mercados ambulantes, que contou a súa experiencia.

II. DATOS CUANTITATIVOS NA ÁREA DE IGUALDADE DE XÉNERO

	Total reclamantes		Total asuntos	
Iniciadas	40		40	
Admitidas	35	88%	35	88%
Non admitidas	1	2%	1	2%
Remitidas ao *Defensor del Pueblo*	4	10%	4	10%

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

	Total reclamantes		Total asuntos	
Concluídas	20	58%	20	58%
En trámite	15	42%	15	42%

Polo que respecta ás queixas presentadas en anos anteriores e pendentes de resolución nalgún momento de 2021, a situación é a seguinte:

Ano de presentación	En trámite a 31-12-2020	Reabertas	Total	Resoltas	En trámite a 31-12-2021
2019	0	1	1	1	0
2020	7	3	10	9	1

III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

1. QUEIXAS DE OFICIO

A. A exclusión das mulleres artistas na programación de Historia de Arte e das probas da ABAU

Iniciouse esta actuación de oficio, en aplicación do disposto no artigo 16 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, como consecuencia da noticia aparecida no diario Faro de Vigo o 13/03/2021 en relación coas probas de avaliación de Bacharelato en Historia da arte que só inclúen homes. A noticia sinalaba esencialmente que as alumnas e alumnos de Historia da Arte de segundo de bacharelato do IES Val do Tea de Ponteareas promoveran unha reivindicación para que se inclúan mulleres artistas no programa desta materia.

Segundo explicaron, actualmente, neste curso (no cal os e as estudantes preparan as probas das ABAU, Avaliación do Bacharelato para o Acceso á Universidade), só estúdanse figuras masculinas e non teñen cabida no temario nomes de mulleres artistas.

A Comisión de Igualdade do instituto sumouse á reivindicación. “Mentres non se estuden, nas escolas e nos institutos, as obras que deixaron as mulleres na ciencia, no deporte, na literatura, na arte, na vida… a historia non será contada con e desde a igualdade”, explicaron ao periódico con motivo do Día Internacional da Muller.

Segundo explicaba un profesor de Arte, a reivindicación comezou cando lle pediu ao alumnado da materia Historia da Arte de 2° de Bacharelato facer un traballo sobre unha obra de arte que poderían escoller libremente para expoñer na aula. Podían escoller calquera autor ou autora de calquera época da Historia. “Durante a exposición do seu traballo, unha alumna comentou, con ton indignado: ‘Escollo esta obra de Clara Peeters, pintora flamenca barroca, porque ademais de ser unha obra marabillosa, aproveito para visibilizar unha muller artista, xa que en todo ou programa da ABAU non se inclúe ningunha”. A reacción do profesor ao escoitar aquelas palabras foi de sorpresa, porque tampouco el se decatara daquela circunstancia.

O programa de Historia da arte de 2° de Bacharelato é moi amplo, abarcando desde a prehistoria ata a actualidade. Aínda que, por cuestións de tempo, se centra máis o estudo nas obras que son obxecto de exame na ABAU. No arredor dunhas 100 obras de arte de diferentes etapas da Historia, ningunha das cales correspondía a unha muller. A partir de aí, profesor e alumnado comezaron a traballar na idea de visibilizar ás mulleres artistas desde a aula. O primeiro que fixeron foi a realización duns carteis onde se recollían a vida e obra de diferentes autoras de distintas as épocas. Entre elas, mulleres fundamentais na Historia da Arte, como Sofonisba Anguissola (pintora renacentista), Hildegarda de Bingen (monxa benedictina pioneira na pintura, música e literatura), Camille Claudel (escultora francesa do Impresionismo), ou a pintora Frida Kahlo.

Á vista do anteriormente exposto e segundo o establecido no Real Decreto 1105/2014 do 26 de decembro e no seu Anexo onde figuran as dúas materias troncais: Historia da Arte e Fundamentos da Arte, trasladamos a queixa ao *Defensor del Pueblo,* dada a competencia ministerial na determinación dos contidos avaliables na proba de acceso á universidade.

No mes de xullo de 2021 recibiuse o informe do *Defensor del Pueblo* tras a súa actuación ante a Secretaria de Estado de Educación, do *Ministerio de Educación y Formación Profesional,* en relación cos contidos da asignatura de "Historia da Arte" e da proba da ABAU. Segundo este órgano da Administración Xeral do Estado, a Lei Orgánica 3/2020, do 29 de decembro, pola que se modifica a Lei Orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación (LOMLOE), concede unha importancia fundamental ao fomento da igualdade efectiva entre homes e mulleres, á valoración crítica das desigualdades entre ambos os sexos e ao rexeitamento aos comportamentos e contidos sexistas, así como aos estereotipos que supoñan discriminación. Así mesmo, compártese a vontade de facer visible a presenza da muller en todos os ámbitos e, por suposto, tamén das súas achegas á arte, á ciencia e á tecnoloxía ao longo da historia. Proba diso é que se engadiu un novo obxectivo ao Bacharelato no artigo 33. c. desta nova lei: o fomento da «igualdade efectiva de dereitos e oportunidades de mulleres e homes, analizar e valorar criticamente as desigualdades

existentes, así como o recoñecemento e ensino do papel das mulleres na historia». Por tanto, desde o *Ministerio de Educación y Formación Profesional*, compártese a necesidade da visibilidade que debe darse ás artistas na materia de Historia da arte, non só na medida en que proporcionan modelos para os e as estudantes, senón pola importancia efectiva das súas contribucións respectivas.

Nese intre, estábase no proceso de desenvolvemento normativo de regulación dos currículos das distintas etapas educativas que desenvolven a LOMLOE, incluída a da materia obxecto desta actuación, proceso no que, de maneira transversal, existe a vontade de dar visibilidade ao papel feminino en todas as esferas, no ámbito das competencias do Ministerio.

Infórmase que, con carácter previo á publicación da nova normativa sobre o currículo, esta será sometida ao trámite de consulta e información pública, período durante o cal se poderán formular os comentarios e achegas que se estimen convenientes, para ser analizados e tidos en consideración antes de proseguir coa tramitación. Por último, ata a entrada en vigor do calendario de aplicación de LOMLOE, previsto para o curso 2022-23 no caso de 2° de Bacharelato, lembrar que está vixente o anexo I do Real Decreto 1105/2014, do 26 de decembro. Nesta regulación, na materia de Historia da arte, concédese prioridade ao coñecemento dos períodos e estilos, propoñendo unha selección equilibrada que permita unha aproximación xeral ao desenvolvo da arte occidental, sen facer mención específica á nómina de artistas e obras máis aló do recoñecemento, polas limitacións propias dun currículo básico.

En todo caso, en función do reparto de competencias en materia curricular establecido na LOMCE cuxos currículos seguen vixentes ata a implantación completa da LOMLOE, corresponde ás Administracións educativas complementar os contidos curriculares, polo que as referencias a artistas (homes e/ou mulleres) e obras concretas deben entenderse a partir do desenvolvemento dos currículos autonómicos e, mesmo, a nivel de centro.

En canto á proba ABAU, o informe indica que "conforme ao artigo 38 da LOMLOE sobre a proba de acceso á universidade, o Goberno, previa consulta ás Comunidades Autónomas, establecerá as características básicas da proba de acceso á universidade, previa consulta á Conferencia Xeral de Política Universitaria e con informe previo do Consello de Universidades e do Consello Escolar do Estado". Igualmente, indícase que "as Administracións educativas e as Universidades organizarán a proba de acceso e garantirán a adecuación da mesma ás competencias vinculadas ao currículo do bacharelato, así como a coordinación entre as universidades e os centros que imparten bacharelato para a súa organización e realización, polo que a proba en canto ao seu contido, está asociada ao currículo correspondente, en fase de desenvolvemento nese momento".

B. A gravación non autorizada de mulleres na festa de A Maruxaina, en Cervo

Iniciouse unha actuación de oficio a consecuencia dunha noticia publicada no diario *La Voz de Galicia* o 21/02/21. Esta noticia versaba sobre unhas gravacións non autorizadas de mulleres facendo as súas necesidades na vía pública, no contexto da festa "A Maruxaina" en San Cibrao (Cervo).

A institución da Valedora do Pobo solicitou a información pertinente ao concello involucrado, coa procura de habilitar certos espazos hixiénicos necesarios para asegurar a saúde e seguridade das mulleres asistentes nese ambiente festivo. Con todo, perante isto, o informe do concello amosou a existencia clara de dúas problemáticas: 1) a falta dun protocolo efectivo que sexa quen de facer fronte ao problema presentado (coa finalidade de poder garantir a seguridade de nenas e mulleres); 2) a insuficiencia de espazos públicos hixiénicos habilitados para a cidadanía.

Finalmente, a recomendación da Valedora foi clara no sentido de garantir a seguridade e a privacidade das mulleres na Maruxaina, planificando a infraestrutura necesaria, é dicir, instalar urinarios públicos que garantan a seguridade das nenas e mulleres que acudan á devandita festa.

Esta recomendación foi aceptada. Ao fío da repercusión mediática da situación denunciada, publicáronse na sección de "Falamos de feminismo" dous artigos sobre esta cuestión.

2. EXCLUSIÓN DA QUENDA DE OFICIO ESPECIALIZADO EN VIOLENCIA DE XÉNERO AOS LETRADOS CONDENADOS POR VIOLENCIA

Foi presentada ante a institución da Valedora do Pobo unha queixa por parte da Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia debido á asistencia prestada por parte dun avogado de oficio, en tanto que este, asignado á quenda especializada en violencia de xénero, fora anteriormente condenado por violencia de xénero.

A Valedora do Pobo remitiu este expediente ao *Defensor del Pueblo*, por atopar un baleiro legal no caso que atinxe aos avogados condenados por violencia que traballen en casos de vítimas de violencia de xénero. Fundamentalmente, sinalouse a necesidade de que os profesionais relacionados cunha intervención concreta carezan de tales antecedentes. O *Defensor del Pueblo* fixo recepción do informe entregado pola Valedora e, ademais, comunicou ter iniciadas as actuacións pertinentes xunto co *Ministerio de Justicia* (órgano ao que lle compete esta cuestión).

Na valoración xurídica da queixa remitida se instaba a regular a necesidade de que os profesionais carezan deste tipo de antecedentes. O avogado exercente, que pode selo non posuíndo antecedentes penais inhabilitantes (artigo 13.1 a) do Estatuto Xeral da Avogacía

aprobado polo Real Decreto 658/2001 do 22 de xuño) ten pleno acceso aos cursos de especialización. Unha vez superados, ten dereito ao seu desenvolvemento profesional dentro das quendas específicas. A súa separación do exercicio só pode acordarse por causas taxadas, determinadas na normativa; no que agora interesa, a comisión de delitos dolosos como consecuencia do exercicio da profesión ou de actos ou omisións que constitúan unha ofensa grave contra a dignidade da mesma profesión, das regras éticas que a gobernan e dos deberes establecidos no Estatuto, que determinan a suspensión de tres meses a dous anos, ou de ata tres meses se non tivese entidade como para considerarse a infracción moi grave, e a condena por un delito grave, expulsión, artigos 84 c) e j), artigo 85 g) e artigo 87.1 e 2 do mencionado Estatuto.

Isto é, a non ser que o delito de violencia de xénero cometido sexa de gravidade, e a maior parte destes delitos están definidos no Código penal como menos graves, a condena do avogado non tería repercusión no seu exercicio no ámbito especializado.

Os Colexios profesionais da Avogacía carecen da capacidade normativa necesaria polo que o máis conveniente é interesar das institucións correspondentes, que estableza a normativa oportuna que dea resposta ao que pode considerarse unha lagoa legal. No caso do exercicio profesional cos menores, cómpre sinalar que se veda aos que teñen antecedentes por delitos relacionados. Lembremos que o artigo 13.5 da L.O. 1/1996, de Protección Xurídica do Menor, tras a súa redacción dada pola Lei 26/2015 do 28 de xullo, dispón que será requisito para o acceso e exercicio ás profesións, oficios e actividades que impliquen contacto habitual con menores, non ser condenado por sentenza firme por algún delito contra a liberdade e indemnidade sexual, acreditando esta circunstancia mediante a achega dunha certificación negativa do Rexistro Central de delincuentes sexuais. O Real Decreto 1110/2015 do 11 de decembro regulou ese Rexistro Central de Delincuentes Sexuais.

O que resultaría necesario para resolver o problema que tratamos sería establecer un sistema similar en relación coa violencia de xénero, regulando a necesidade de que os profesionais relacionados cunha intervención específica carezan destes antecedentes, circunstancia perfectamente realizable establecendo a obriga de presentar unha acreditación que probe que o profesional non foi condenado por tal cuestión.

Desde a oficina do *Defensor del Pueblo* comunicaron que se recibira o escrito do Secretario de Estado de Xustiza en relación coa queixa presentada pola Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia, promovida desde a Valedora do Pobo.

Do contido do citado escrito dedúcese que o *Ministerio de Justicia* acepta a recomendación formulada por esta institución con data 19 de outubro de 2021, en relación co establecemento normativo e a nivel estatal dun sistema de limitación ao exercicio profesional na quenda de oficio especializado en violencia de xénero, de maneira que se regule expresamente a necesidade de que os profesionais da referida quenda de oficio,

ante unha intervención específica neste ámbito, carezan de antecedentes penais en violencia de xénero.

En tanto se adopta a decisión máis adecuada nos termos antes expostos, o *Ministerio de Justicia* procederá a dar traslado ao *Consejo General de la Abogacía Española* da presente Recomendación para que os colexios profesionais, desde a súa competencia de organización e xestión colexial dos servizos de asistencia letrada e de defensa gratuíta, adopten as medidas pertinentes a fin de evitar que se continúen producindo situacións como as alegadas pola Federación de Asociacións de Mulleres Rurais de Galicia na súa queixa, e iso ao amparo dos artigos 22 e seguintes da Lei 1/1996, do 10 de xaneiro, de asistencia xurídica gratuíta.

Finalmente, a data de peche deste informe, xa estaba elaborado o proxecto de real decreto polo que se modifica o Regulamento de asistencia xurídica gratuíta, aprobado polo Real Decreto 141/2021, do 9 de marzo, integrando a limitación acordada polo *Ministerio de Justicia.*

3. ATENCIÓN ÁS PERSOAS USUARIAS DOS CIM

Por unha banda, presentouse unha queixa referente á necesidade dunha muller de presentar nun procedemento xudicial un informe do Centro de Información á Muller CIM), o cal era impedido pola insuficiente atención por parte do propio CIM.

O citado informe fora solicitado polo xulgado competente, mais a única maneira de aportalo, evitando a suspensión do procedemento, era por medio da obtención persoal da demandante no propio CIM. A queixa presentada na institución da Valedora estivo motivada, precisamente, polo feito de que o CIM non entregaba o informe solicitado pola interesada. Desde esta institución procedeuse a contactar telefonicamente co CIM, comunicando a urxencia da entrega do informe á persoa que o demandaba e procurando unha resposta perante a negativa da súa entrega.

O informe foi finalmente entregado á interesada o mesmo día da intervención da Valedora do Pobo, podendo así aportalo e continuar co procedemento xudicial no cal estaba involucrada. Así, a actuación foi inmediata con conclusión positiva.

Por outra banda, atópase a queixa ante a negativa de renovación dun servizo para unha traballadora social do CIM en Padrón. A vítima viuse privada do servizo ATEMPRO pola imposibilidade de comparecer persoalmente para cumprimentar uns datos necesarios. A institución da valedora solicitou un informe ao CIM debido ao problema denunciado.

O servizo ATEMPRO promove a atención social e a protección ás vítimas. A cuestión é que a violencia de xénero é un problema social, vai alén do persoal, polo que é preciso actuar de tal xeito que se aseguren os dereitos individuais das vítimas. Entendendo que estas

últimas non sempre se atopan na posibilidade ou disposición de cumprimentar os trámites formais necesarios. Por isto parece insuficiente a actuación do CIM, dada a falta de medidas encamiñadas a proporcionar a axuda necesaria para a usuaria, así como a tranquilidade, a atención e o achegamento.

Por todo isto a institución da Valedora suxeriu realizar todas as accións necesarias, empregando todos os medios que estivesen ao dispor, para facer satisfactorio o servicio das usuarias, evitando así que poidan chegar a pedir o dispositivo ATEMPRO por motivos formais, temporais, etc. A suxestión foi finalmente aceptada ao peche deste informe.

4. TRATAMENTO DA VIOLENCIA DE XÉNERO NUN PROGRAMA DE TELEVISIÓN

Esta queixa denunciou o acontecido nun programa da TVG. Unha muller que se atopaba no público foi apelada pola súa ex-parella, a través do presentador do programa (como mediador). A cuestión capital é que a muller involucrada no problema non quería retomar a súa pasada relación, alegando conflitos relacionados coa violencia de xénero (revisión de conversas privadas, perda de amigos, etc). Ante isto, o presentador pediu desculpas á afectada por esta situación, mais, con todo, xa tiña insistido sobre un tema persoal que, ademais, se agrava co problema da violencia.

A denuncia ante esta institución insiste na vexación á que se viu sometida a muller, o que levou á instar da CRTVG un claro compromiso coas políticas de igualdade para que isto non volva suceder. Contrastado o aberto compromiso da CRTVG coas políticas de igualdade, o problema radicaba na contratación pública e as condicións establecidas nos contratos coas produtoras ou outras empresas coas que poidan establecer relacións contractuais.

Esta situación levou á Valedora a facer dúas recomendacións á CRTVG: 1) que as empresas de contratación cumpran os artigos 45 e 46 da Lei Orgánica para a igualdade efectiva de homes e mulleres e/ou achen marcas ou distintivos de excelencia en materia de igualdade; 2) que continúen e potencien os traballos coas contratas para incluír na relación contractual con terceiros unha declaración responsable referida a aplicación da Lei Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para a igualdade efectiva de homes e mulleres. Ambas recomendacións foron aceptadas.

5. A FALTA DE PERSPECTIVA DE XÉNERO NUNHA CONVOCATORIA DE AXUDAS PARA A CREACIÓN DE EMPRESAS PARA AS PERSOAS AGRICULTORAS MOZAS

A queixa foi presentada por unha agricultora que solicitara unha axuda para a creación de empresas para as persoas agricultoras xoves co fin da incorporación de mozos á actividade agraria, ao abeiro das axudas para apoio aos investimentos nas explotacións agrícolas, para a creación de empresas para os agricultores mozos e para a creación de empresas para o desenvolvemento de pequenas explotacións, cofinanciadas co Fondo Europeo Agrícola de

Desenvolvemento Rural (Feader) no marco do Programa de desenvolvemento rural (PDR) de Galicia 2014-2020. A solicitude foi aprobada coas condicións recollidas no plan empresarial presentado sobre o volume de traballo da explotación, concedéndoselle unha subvención a tanto alzado de 50.000,00 euros para a execución do seu plan empresarial.

Paralelamente solicitou unha axuda para o apoio aos investimentos nas explotacións agrícolas. No momento de solicita o segundo pago das axudas, o Servizo Territorial de Explotacións Agrarias de Lugo informa de que a persoa beneficiaria incumpre o requisito de ter a condición de agricultor profesional xa que aínda que está como autónoma na actividade agraria de explotación de gando bovino, o seu informe de vida laboral indica que está traballando a tempo completo por conta allea. Iníciase entón un procedemento para declarar a perda do dereito ao cobro da axuda pendente de pagamento e para declarar a procedencia do reintegro de axuda percibida.

O requisito de que a persoa moza que se incorpora a unha explotación agraria debe acadar como mínimo o volume de traballo de 0,5 unidades de traballo agrícola (UTAs) é un requisito de admisibilidade nestas axudas, definitivo no PDR de Galicia 2014-2020, e polo tanto de obrigado cumprimento para todos os beneficiarios destas axudas durante toda a execución do plan empresarial e tamén durante o tempo de compromiso destas axudas.

A beneficiaria destas axudas informou á Consellería da súa situación de baixa por risco para o embarazo, da baixa maternal e da posterior baixa por risco para a lactación natural, solicitando a ampliación por un ano do prazo de incorporación. Ao estaren en suspensión de contrato polas baixas non podía cumprir coa obriga de redución de xornada por causa de forza maior derivada do embarazo (artigo 15.3 da Orde de 23 de decembro de 2015 pola que se convocaron as axudas). Para que se realizase o segundo pago, debía acreditar o cumprimento do requisito das unidades de traballo agrícola dentro dun prazo determinado, requisito que só podía cumprir, como se lle suxeriu, xestionando unha redución de xornada no seu traballo por conta allea.

O artigo 1 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 establece unha serie de principios básicos, entre outros, a integración da dimensión da igualdade de oportunidades entre mulleres e homes na elaboración, execución e seguimento de todas as accións desenvolvidas polo sector público autonómico no exercicio das súas competencias.

Un deses principios é o fomento da comprensión da maternidade como unha función social, evitando os efectos negativos sobre os dereitos da muller, e ademais instrumentando outros efectos positivos. A protección da maternidade é unha necesidade social que os poderes públicos galegos asumen e recoñecen politicamente. Sendo a maternidade un ben insubstituíble, todas as cargas e coidados que supón, a gravidez, o parto, a crianza, a socialización dos fillos, deben recibir axuda directa das institucións públicas galegas, a fin de non constituír discriminación gravosa para as mulleres. Neste

sentido, a Xunta de Galicia debe aplicar todas as súas competencias para conseguir que se materialice, na práctica, o principio mencionado e a maternidade deixe de ser carga exclusiva das nais e motivo de discriminación para as mulleres.

A Lei 5/2021, de 2 de febreiro, de impulso demográfico de Galicia, establece no artigo 18, relativo ás axudas e subvencións públicas, que o sector público autonómico deseñará e articulará a súa estratexia en materia de axudas e subvencións públicas tendo en conta os principios de promoción da igualdade de xénero e de desenvolvemento social, económico e ambiental sustentable recollidos nesta lei.

De acordo co expresado, o sector público autonómico incorporará nas bases reguladoras das axudas e subvencións requisitos dirixidos a promover a implicación dos diferentes axentes na sustentabilidade demográfica e na cohesión territorial de Galicia, de modo que se favoreza, entre outras, a permanencia das persoas no lugar de residencia habitual, a conciliación corresponsable e o apoio ás familias con persoas a cargo.

Recomendouse á Consellería de Medio Rural que revisase a resolución, para garantir a seguridade xurídica, comprobando a vida laboral, verificando a suspensión do contrato durante os períodos mencionados por mor do embarazo e da maternidade, valorando a conveniencia de modificar a interpretación realizada, cando da documentación deba entenderse xustificado o motivo alegado. Por outra parte, que ese órgano valorase a conveniencia de incluír nas sucesivas bases para a concesión de axudas ou subvenciones a perspectiva de xénero, imprescindible para integrar a lexislación vixente galega en materia de igualdade real.

As recomendacións non foron aceptadas, ratificándose a consellería na legalidade do procedemento de reintegro por incumprimento dos requisitos obxectivos das bases.

6. A AVALIACIÓN DE RISCOS PARA O EMBARAZO E A LACTACIÓN NOS POSTOS DE TRABALLO

A institución deu traslado ao *Defensor del Pueblo* dunha actuación de oficio na que lle solicitaba que promovese a modificación do artigo 26 da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, por considerar que os trámites que deben realizarse para o recoñecemento de prestacións por risco durante o embarazo e a lactación, incumpren a Directiva 2006/54/CE sobre igualdade de oportunidades e igualdade de trato entre homes e mulleres en materia laboral e a Directiva 92/85/CEE para promover a mellora da seguridade e a saúde no traballo das embarazadas.

No escrito remitido por esta institución indicábase que para acceder á situación de risco durante o embarazo e, en consecuencia, á correspondente prestación da Seguridade Social, a lexislación española establece un procedemento (Real decreto 295/2019, artigo 39) que

obriga á traballadora a inicialo á súa instancia, mediante un informe que deberá solicitar ao médico do servizo público de saúde que acreditará a situación do embarazo e a data probable do parto, ao que se acompañará certificado da empresa sobre a actividade desenvolvida e as condicións do posto de traballo, para os efectos de solicitar a expedición da certificación médica da existencia do risco durante o embarazo ante a entidade xestora ou colaboradora que corresponda. Unha vez certificado o risco, no caso de que non fose posible o cambio de posto de traballo, a empresa declarará á traballadora afectada en situación de suspensión do contrato por risco durante o embarazo, sendo, despois de todos estes trámites, cando a traballadora está habilitada para presentar a solicitude da prestación correspondente e cando se lle recoñece é cando a empresa a dispensa para traballar.

Este procedemento é igualmente aplicable á situación e ás prestacións de risco durante a lactación materna (RD citado, artigo 51).

Tales trámites son esixidos no artigo 26 da Lei de Prevención de Riscos Laborais, malia que esta norma non obriga necesariamente a realizar estes trámites despois do coñecemento do embarazo ou do inicio da lactación. A norma traspón a Directiva 92/85/CEE do Consello.

Segundo o Tribunal de Xustiza da Unión Europea (Sentencias do 19-10-2017, asunto Otero Ramos, C-531/15, e 19-9-18, causa González Castro, C-41/17), a inexistencia dunha avaliación do risco que presenta o posto de traballo dunha traballadora en período de lactación de acordo cos requisitos establecidos na Directiva 92/85/CEE, deberá considerarse un trato menos favorable da muller vinculado ao embarazo ou a maternidade, e constitúe unha discriminación directa por razón de sexo.

Por este motivo, a imposición á traballadora de tramitar todos os requisitos para poder acceder ás situacións de risco durante o embarazo ou durante a lactación natural, e as correspondentes prestacións da Seguridade Social, despois de coñecer o embarazo ou de iniciar a situación de lactación, non parece cumprir os requisitos da Directiva 92/85/CEE, determinando que, no tempo no que se realizan estes trámites e ata tanto non se recoñeza a correspondente prestación da Seguridade Social, a empresa non dispensa de traballar á traballadora.

A queixa presentada refírese especificamente ás traballadores dunha entidade pública, pero a situación da que deriva a denuncia provén da aplicación da norma regulamentaria, co cal sería necesaria a súa modificación para resolvelo satisfactoriamente; ao ser unha normativa estatal, unha recomendación dirixida ao efecto de solucionar o problema que suscita a denuncia supera as competencias da institución da Valedora do Pobo.

O *Defensor del Pueblo* considerou que para dar resposta á problemática exposta na denuncia debe examinarse a lexislación española en materia de riscos laborais, especialmente a relativa á protección da muller durante o embarazo ou a lactación, contemplada na Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de Riscos Laborais (LPRL)

e a Lei Xeral da Seguridade Social (LGSS), do 30 de outubro de 2015. De conformidade co disposto no artigo 3 da LPRL, esta lei e as súas normas de desenvolvemento serán de aplicación tanto no ámbito das relacións laborais, regulado no texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores, como nas relacións administrativas ou estatutarias do persoal ao servizo das administracións públicas.

A LPRL ten por obxecto promover a seguridade e a saúde dos traballadores, establecendo como principios xerais a prevención de riscos profesionais; a eliminación ou redución dos riscos derivados do traballo; información, consulta, participación equilibrada e formación dos traballadores en materia preventiva.

Para cumprir cos principios enumerados, o empresario deberá realizar unha primeira avaliación dos riscos para a seguridade e a saúde dos traballadores, tendo en conta a natureza da actividade; as características dos postos de traballo existentes e dos traballadores que deben desempeñalos; a elección dos equipos de traballo; substancias ou preparados químicos que se poidan utilizar; acondicionamento dos lugares de traballo. A avaliación actualizarase cando cambien as condicións de traballo ou se incorpore un traballador á empresa.

O empresario ten a obriga de considerar o risco para a reprodución, incluído o relativo á maternidade, desde a avaliación inicial de riscos e de elaborar unha relación de postos de traballo sen risco para as mulleres embarazadas, que teñan sido nais recentemente ou en período de lactación (haxa ou non unha muller facendo o traballo). Non obstante, a protección xurídica específica e individual a que se refire o artigo 26 da Lei de Prevención de Riscos Laborais non se activará mentres a traballadora non comunique a súa situación á empresa. Esta comunicación deberá realizarse, tal e como indica a Directiva Europea 92/85/CEE, de acordo coa lexislación. Dado que dita información pertence ao ámbito do dereito á intimidade (art. 18.1 da Constitución Española) e polo tanto a comunicación é voluntaria para a traballadora, é de suma importancia informar a todas as traballadoras destinadas a postos de traballo con risco para a maternidade da necesidade de informar á empresa do seu estado (embarazo, parto recente ou lactación materna e, en determinados casos, preconcepción) para que se poidan poñer en marcha as medidas preventivas adecuadas para salvagardar a súa saúde e a da súa descendencia.

Independentemente do coñecemento ou non da situación do embarazo, o deber de protección do empresario inclúe a protección das persoas especialmente sensibles, as avaliacións de riscos pertinentes que deberán ter en conta todos os riscos que poidan afectar á muller embarazada e á súa descendencia, a súa eliminación ou minimización e a información sobre os mesmos e sobre as medidas de protección ou prevención aplicables. Se os resultados da avaliación revelasen un risco para a seguridade e a saúde ou unha posible repercusión no embarazo ou a lactación das traballadoras, o empresario adoptará as medidas necesarias para evitar a exposición ao devandito risco, mediante unha adaptación das condicións ou do tempo de traballo da traballadora afectada.

Cando non sexa posible a adaptación das condicións ou do tempo de traballo ou, a pesar da devandita adaptación, as condicións do posto de traballo puidesen incidir negativamente na saúde da traballadora embarazada ou do feto, e así o certifiquen os servizos médicos do INSS ou as mutuas de seguros, segundo a entidade coa que a empresa teña concertada a cobertura dos riscos profesionais, co informe do médico do servizo de saúde que preste asistencia médica á traballadora, esta deberá desempeñar un posto de traballo ou función distinto e compatible co seu estado. O empresario deberá determinar, previa consulta aos representantes dos traballadores, a relación de postos de traballo exentos de risco para estes efectos.

Se o devandito cambio de posto non fose técnica ou obxectivamente posible, ou non fose razoablemente esixible por motivos xustificados, poderá declarase o paso da traballadora afectada á situación de suspensión do contrato por risco durante o embarazo, contemplada no artigo 45.1.d) do texto refundido do Lei do Estatuto dos Traballadores, aprobado polo Real decreto lexislativo 1/1995, do 24 de marzo. Neste caso, recoñecerase a prestación por risco durante o embarazo ou a lactación, de conformidade co disposto no artigo 185 e seguintes da LGSS.

As sentenzas do Tribunal de Xustiza da Unión Europea do 19 de outubro de 2017 e do 1 de setembro de 2018, ás que se aluden no escrito da institución da Valedora do Pobo, declaran que o artigo 19, apartado 1, da Directiva 2006/54, debe interpretarse no sentido de que se aplica a unha situación como a do litixio principal. Neste caso, unha traballadora a quen se lle denegou a concesión dun certificado médico que acreditase que o seu posto de traballo presentaba risco para a lactación natural e, en consecuencia, se lle denegou a prestación económica por risco durante a lactación materna, impugnou ante un tribunal nacional (ou outra autoridade competente do Estado membro) a avaliación dos riscos que presentaba o seu posto de traballo. Neste caso, a traballadora expuxo feitos que podían facer pensar que esta avaliación non incluíu un exame específico que tivese en conta a súa situación individual e que permitiran así presumir a existencia dunha discriminación directa por razón de sexo, no sentido da Directiva 2006/54, o que corresponde comprobar ao órgano xudicial remitente. Corresponde entón á parte demandada demostrar que a devandita avaliación de riscos contou efectivamente con tal exame específico e que, polo tanto, non se vulnerou o principio de non discriminación.

Polo tanto, a avaliación dos riscos que presenta o posto de traballo da traballadora afectada, realizada no marco do artigo 7 da Directiva 92/85, deberá incluír un exame específico que teña en conta a situación individual da devandita traballadora para determinar se a súa saúde e seguridade ou a do seu fillo están expostas a un risco. No caso de que non se fixese tal exame, existirá un trato menos favorable a unha muller en relación co embarazo ou o permiso por maternidade aos efectos desta directiva e constituirá unha discriminación directa por razón de sexo, no sentido de do artigo 2, apartado 2, letra c), da Directiva 2006/54, que permite a aplicación do artigo 19, apartado 1, da citada directiva.

Do anterior, o *Defensor del Pueblo* conclúe que a necesidade de que a traballadora solicite a prestación por risco durante o embarazo ou a lactación vén determinada polo dereito á intimidade e pola esixencia de que a avaliación inclúa un exame específico que teña en conta a súa situación individual. Polo tanto, esa institución non considerou necesaria a modificación do procedemento previsto no artigo 26 da LRPL e non iniciou actuacións no sentido sinalado no escrito da Valedora do Pobo.

IV. RESOLUCIÓNS NA ÁREA DE IGUALDADE DE XÉNERO

1. RECOMENDACIÓNS, SUXESTIÓNS E RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
Q/920/21	Desacordo coas bases da convocatoria de subvencións do IGVS por discriminación indirecta ao non incluír como beneficiaria das mesmas á viúva-usufrutuaria da vivenda, o que lle impediu acceder ás subvencións dos programas de fomento de mellora da eficacia enerxética e sustentabilidade, e de fomento da conservación, da mellora da seguridade de utilización e da accesibilidade en vivendas do Plan estatal de vivenda 2018-2021, convocadas para o ano 2019	Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda 04/05/2021	Aceptada	Q/920/21
Q/1248/21	Tratamento da violencia de xénero nun programa de entretemento realizado por unha produtora allea contratada pola CRTVG	CRTVG 28/05/2021	Aceptada	Q/1248/21
Q/1116/21	Falta de protocolo ou medidas en relación coa festa "A Maruxaina", para garantir que as mulleres e nenas que acudisen ou acudan á mesma, accedan e poidan participar de maneira segura, e insuficiencia na dotación de espazos hixiénicos para a protección da saúde e a seguridade da cidadanía	Concello de Cervo 24/06/2021	Aceptada	Q/1116/21
Q/63/21	Desacordo coa duración do permiso de maternidade en familias monoparentais e problemas de conciliación, ademais da falta de información suficiente é útil para a cidadanía	Xunta-Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/63/21

EXPEDIENTE	MOTIVO	ADMINISTRACIÓN E DATA	RESPOSTA	LIGAZÓN
		21/07/2021		
Q/5127/20	Oportunidade de incluír a perspectiva de xénero nas bases para a concesión de subvencións no caso dunha muller que perdeu una subvención da Consellería de Medio Rural para incorporación á actividade agraria por mor do seu embarazo, baixa de maternidade e lactación en situación de risco	Xunta-Consellería do Medio Rural 15/09/2021	Non aceptada	Q/5127/20
Q/1264/21	Suxestión a un Centro de Información a Muller (CIM) para que na valoración anual do dispositivo ATEMPRO cando se precise documentación para incorporar ao expediente, tanto nas revisións periódicas como na valoración anual, se deben realizar todas as accións necesarias para contactar coa vítima de violencia, utilizando os medios que procedan, incluído o propio dispositivo	Concello de Padrón 09/11/2021	Aceptada	Q/1264/21

2. INVESTIGACIÓNS CONCLUÍDAS POSITIVAMENTE

Nº Queixa	Asunto	Estado	Data
Q/7747/21	Informe do CIM para aportar a un procedemento xudicial	Admisión-conclusión con actuación positiva	22/09/2021

V. DEREITOS DE CONCILIACIÓN E CORRESPONSABILIDADE

1. INTRODUCCIÓN Á SUBÁREA

As revolucións ilustradas europeas marcaron un fito inesquecible para a constitución das nosas sociedades actuais. Na súa loita contra os vestixios do pasado, os ilustrados pularon pola defensa dos intereses daquilo que se anunciaba como a clase universal, a nova humanidade. Todo isto tivo enormes resonancias na historia posterior, nomeadamente en tódalas cuestións que atinxen ao dereitos dos cidadáns, como poden ser as cuestións da liberdade e igualdade.

Xa desde os albores da lexislación social, no contexto do capitalismo do século XIX, procurouse manter a saúde dos traballadores mediante certas normas tuitivas. Estas, presentábanse como un seguro para o mantemento das capacidades produtivas e, consecuentemente, para o desenvolvemento da sociedade. Emporiso, atender á esfera produtiva non era o único dominio de aplicación das devanditas medidas tuitivas, senón que se estendía o seu abrangue ata a esfera reprodutiva.

Estas medidas fan explícitas as procuras lexislativas por acadar unha conciliación entre a esfera produtiva e a reprodutiva, entre o ámbito laboral e o ámbito familiar, cuestión que ademais acentúa a súa problemática ao atender o caso concreto do sexo feminino. Pois, o certo é que non podemos obviar que no suxeito das políticas iluministas, nesa nova humanidade, se esquecía en boa medida a igualdade e a liberdade da metade da poboación, isto é, os dereitos das mulleres (como foi patente nas críticas esbozadas por Mary Wollstonecraft, na súa obra do ano 1792, *Vindicación dos dereitos da muller*). Todo isto foi herdado polo contexto histórico posterior. Un claro exemplo son as medidas de protección da maternidade desde a óptica paternalista e a relegación da muller á consideración do "sexo débil", o cal influíu –á súa vez- en todo o ordenamento xurídico laboral ata finais do século XX.

Este breve esbozo limiar serve para dar contas de como a esfera produtiva e reprodutiva son dúas caras dunha mesma moeda, dúas cuestións que se atopan entrelazadas e que non poden ser abordadas de xeito independente. Isto débese a que a esfera laboral e familiar son dúas partes indisociables das vidas humanas, as cales precisan ser harmonizadas por medio do cumprimento das normas destinadas a satisfacer tal fin. Esta é a cuestión capital pola que xorde a necesidade de articular unha área de Conciliación, isto é, unha área de traballo nada baixo a premisa (clara e ilustrada) da igualdade e fundamentada na necesidade social de poder conxeniar a vida familiar e laboral. E, en tanto que o problema da conciliación laboral e familiar é unha problemática que atinxe a toda a sociedade (especialmente á poboación traballadora e acentuándose na cidadanía feminina), a área de Conciliación ten un carácter constitutivamente transversal, abordando temas como os permisos de paternidade, maternidade e lactación das persoas traballadoras; a interrupción, por mor da maternidade, da traxectoria de mulleres investigadoras que desenvolven carreiras científicas ao abeiro de programas públicos de concorrencia competitiva que financian os proxectos de investigación; a gratuidade das escolas infantís, as residencias e centros de día de maiores e outros servicios para a conciliación; o coidado das persoas dependentes na contorna familiar, a feminización de determinadas actividades esenciais como os servizos de axuda no fogar; e, en definitiva, a falta dunha decidida perspectiva de xénero en políticas públicas decisivas nun Estado de benestar.

Asegurar perante a administración que todo o relativo á conciliación familiar sexa unha realidade efectiva é, en moi boa medida, pular pola verdadeira igualdade e liberdade dos cidadáns. Así, independentemente das circunstancias de cada quen (sexo, clase ou estrato social, lugar de residencia, familiares a cargo, etc.), a institución da Valedora do Pobo estará

tutelando o dereito á conciliación, asegurando o desenvolvemento de cada quen dunha maneira xusta e equitativa no que respecta á lei.

Por iso, parece necesario avanzar nas políticas familiares como clave de bóveda da dinamización demográfica harmonizada coa igualdade efectiva de mulleres e homes. A Consellería de Política Social segue a traballar na ampliación e mellora dos programas de apoio á natalidade coas axudas para incentivar a conciliación da vida familiar e laboral e impulsar a natalidade. Mantense o programa da tarxeta "Benvida" e empezaron a funcionar recursos específicos como as casas-niño e as escolas infantís en polígonos industriais. Tamén co programa de gratuidade do segundo fillo nas escolas infantís públicas.

Neste ano aprobouse a Lei 5/2021, de 2 de febreiro, de impulso demográfico de Galicia que pon de manifesto na súa exposición de motivos as cuestións máis problemáticas do proceso de transformación demográfica en Galicia, entre outras, "*a variación da fecundidade, que en Galicia diminuíu, como en todas as sociedades avanzadas nos últimos sesenta anos, pero aquí de forma máis rápida e acusada. Así, aínda que a fecundidade das mulleres galegas xa foi baixa en relación coa das españolas desde o século XIX, entra en fase depresiva nas últimas tres décadas, con valores particularmente reducidos*".

Con todo, o apoio ás familias para ter e criar fillos e para afrontar os traballos de coidado de modo que sexa compatible coas actividades laborais e profesionais segue sendo un obxectivo primordial para acadar unha igualdade real e efectiva entre mulleres e homes. A exposición de motivos da Lei 5/2021 lembra que en 2018 viu a luz o Plan galego de conciliación e corresponsabilidade 2018-2021, "*un firme compromiso coa sociedade galega en prol da igualdade de dereitos e oportunidades entre mulleres e homes a través da repartición equitativa dos traballos e das responsabilidades no ámbito privado, así como da promoción de máis e mellores medidas e servizos que apoien as familias na atención ás persoas menores e en situación de dependencia. Este plan tamén avoga polo fomento de novas formas de organización do traballo, de novas modalidades de xestión dos recursos humanos e de novas condicións laborais nas administracións e nas empresas*".

Porén, recoñécese a necesidade de afondar na abordaxe deste problema xa que os cambios deben ser estruturais, prodúcense de forma lenta e vense afectados por acontecementos tan difíciles como os que estamos a vivir na pandemia e na crise económica destes anos, con marcada incidencia na organización das tarefas e na estabilidade dos postos de traballo.

Desde este informe ao Parlamento, a Valedora do Pobo quere insistir na absoluta urxencia de dar prioridade ás políticas sociais de infancia e de apoio ás familias no ámbito da conciliación e da corresponsabilidade.

2. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

A. Permisos de maternidade en familias monoparentais

Recibíronse varias queixas nesta institución que versan sobre desacordos con respecto ás axudas e/ou permisos para a conciliación da maternidade e paternidade en familias monoparentais.

O motivo dunha destas queixas centrábase na desconformidade respecto da forma na que se aplican as axudas. A demandante sinalaba certo "carácter sexista" destas axudas á conciliación familiar, en tanto que son medidas lanzadas e dirixidas principalmente cara os pais (homes) ou nais (sempre e cando estas últimas estean, ben nunha situación de monoparentalidade, ben nunha familia con dúas figuras maternais, isto é, con dúas nais). Desde a postura da interesada, unha nai de familia numerosa, tal medida constitúe un trato inxusto por razón de sexo, xa que, afirma, "premia que un home teña redución de xornada" mentres que ela, alega, está a renunciar a parte da súa xornada laboral (o cal lle prexudica economicamente).

A resposta da Consellería de Emprego e Igualdade é sintetizable en dúas ideas claras:

1) a "axuda para a conciliación para traballadores con redución de xornada de traballo" está dirixida cara homes-pais, homes-pais ou mulleres-nais en familias monoparentais, mulleres-nais no caso no que as figuras parentais da familia sexan dúas mulleres (familia con dúas nais); e

2) é unha axuda como medida para acadar a "corresponsabilidade", isto é, dito doutro xeito, que a finalidade non é outra que lograr a igualdade entre homes e mulleres, entre pais e nais, no que respecta aos coidados das súas crianzas. Así, o expediente queda concluído con esta resposta da administración, asumindo por parte da Valedora do Pobo que non é preciso continuar coa investigación.

Outro dos expedientes abertos, debido ás queixas cidadáns, sinalaba o desacordo coa duración do permiso de maternidade en familias monoparentais, sinalando os problemas de conciliación. A muller demandante denuncia ser unha nai solteira que foi penalizada por rexeitar un chamamento para traballar por listas na Xunta de Galicia. A cuestión principal é que o permiso de maternidade só ten unha duración de 16 semanas, e sendo a figura materna dunha familiar monoparental na situación de ter que escoller entre rexeitar un traballo e ser penalizada, ou ter que traballar e desatender ao seu fillo, se produce un grave prexuízo na vida da nai traballadora e, consecuentemente, na súa criatura.

Esta última queixa foi admitida pola Valedora do Pobo, administración que requiriu a información necesaria ás administracións competentes, xa que consideraba posible unha solución positiva desta problemática. Finalmente, isto non foi así e a suxestión non foi

aceptada, en tanto que a demandante debería ter solicitado a suspensión aos chamamentos por listas (en listas de citacións aplicables ás medidas de conciliación da Lei 2/2015 do 29 de abril) para non ser penalizada (artigo 18 do Decreto 37/2006, agás casos que poidan alegar unha causa eximente de forza maior).

B. Recoñecemento pola Seguridade Social da xestación subrogada

No conxunto de queixas clasificables dentro deste apartado da área de Conciliación pódense incluír un total de 16 expedientes, o cales, todos eles, foron remitidos ao *Defensor del Pueblo*. Como ben se responde aos escritos de queixas no que respecta a este problema, a nosa institución ten por obxecto a supervisión das actuacións da administración da Comunidade Autónoma de Galicia. Polo tanto, toda cuestión allea a este ámbito de competencias queda fóra das posibilidades de actuación da institución da Valedora do Pobo. Este é o caso dos recoñecementos por parte da Seguridade Social da xestación por substitución, unha problemática que atinxe ás actuacións do Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións, dependente da Administración Xeral do Estado.

Alén diso, a resposta común do *Defensor del Pueblo* indica ás persoas promotoras dos expedientes que, segundo reiterada xurisprudencia do Tribunal Supremo, se recoñece o dereito ao subsidio por nacemento e coidado de menor tras unha xestación por substitución, ao entender ese Alto Tribunal que o contrario sería discriminatorio respecto ao menor e supoñería unha vulneración do artigo 39.2 da Constitución, en virtude do cal os poderes públicos asegurarán a protección integral dos fillos, iguais estes ante a lei, con independencia da súa filiación (STS ditadas en casación para unificación de doutrina de datas 25 de outubro e 16 de novembro de 2016, 22 de novembro de 2017 e 22 de marzo de 2018, entre outras).

Neste sentido, os referidos fallos xudiciais determinan que se inclúe dentro das situacións protexidas a maternidade mediante contrato de xestación por substitución, sen que a nulidade do contrato de maternidade por subrogación que prescribe o noso ordenamento xurídico poida prexudicar a situación do menor.

En concreto, o Tribunal Supremo en sentenzas ditadas en Pleno do 25 de outubro e 16 de novembro de 2016, seguidas por outras posteriores, sinalan, en síntese, o seguinte:

"1º) As normas en materia de protección da maternidade han de ser interpretadas á luz do principio xeral do interese superior do menor que se integra no núcleo familiar co proxenitor ou proxenitores que lle prestan atención e coidados parentais, conforme ao establecido no art. 8 do Convenio Europeo para a protección dos Dereitos Humanos e as Liberdades Fundamentais (RCL 1979, 2421) e ao mandato do art. 39 da Constitución, relativo á protección á familia e á infancia, designio que debe prevalecer e servir de orientación para a solución de calquera dúbida exexética, así como de acordo á «realidade

social do tempo en que han de ser aplicadas, atendendo fundamentalmente ao espírito e finalidade de aquela» (artigo 3.1 do Código Civil).

2º) A suspensión da relación laboral e o recoñecemento da prestación por maternidade constitúe un medio idóneo para preservar as especiais relacións que median entre o pai/nai e o fillo durante o período posterior ao nacemento, polo que esta situación ha de ser debidamente protexida na mesma forma que o son a maternidade, a adopción e o acollemento; con independencia de que a maternidade subrogada non figure como tal e de forma expresa no elenco de situacións previstas, pugnando coa lóxica máis primaria que se denegue a prestación nos supostos de xestación por substitución cando se recoñecería *ex lege* se o solicitante limitouse a adoptar ou a acoller aos menores.

3º) Cando o pai legal está materialmente ao coidado do menor, a única forma de atender a situación de necesidade consiste en permitirlle o acceso á protección da maternidade.

4º) En todo caso, a nulidade de pleno dereito do contrato de xestación por substitución, establecida no artigo 10 da Lei 14/2006, do 26 de maio, non pode prexudicar a situación do menor".

O *Defensor del Pueblo* reitera que carece de competencias para revisar as resolucións ditadas por xuíces e tribunais no exercicio das súas funcións xurisdicionais, por respecto ao principio constitucional de independencia xudicial, polo que non resulta posible intervir no asunto exposto nos escritos de queixa, ao considerar que a actuación do Instituto Nacional da Seguridade Social se axusta ao criterio xurisprudencial anteriormente exposto.

Con todo, cómpre subliñar que a nulidade de pleno dereito do contrato de xestación por substitución non debe prexudicar en ningún caso a situación das crianzas nadas por este medio.

C. Falta de servicios para a conciliación nas escolas infantís.

Ao longo do ano 2021 presentáronse ante esta institución múltiples queixas de pais e nais (veciños de Bergondo, principalmente) que teñen aos seus fillos escolarizados no Colexio Rural Agrupado de Bergondo. As queixas sinalan a insuficiencia do horario existente para o segundo ciclo de educación infantil, de 9 a 14 horas, así como a falta de servicios de conciliación como o servizo de “madrugadores” ou de comedor. O certo é que existe un incremento da poboación moza en Bergondo, de novas familias con nenos de ata 6 anos que demandan este tipo de servicios de conciliación para poder harmonizar a esfera laboral e familiar nas súas vidas.

No Concello de Bergondo, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade conta con dous centros:

a) O Colexio Rural Agrupado (CRA) de Bergondo que está formado por cinco escolas rurais que atenden a alumnado de Educación Infantil (EI), distribuídos do xeito seguinte:

Grupo (Escola)	3 anos	4 anos	5 anos	Totais
Carrio (1 aula mixta)	2	10	4	16
Guísamo (3 aulas)	14	13	16	43
Lubre (1 aula mixta)	4	2	6	12
Silvoso (1 aula mixta)	5	2	6	13
Vixoi (1 aula mixta)	4	3	2	9
Total por curso	29	30	34	93

b) O Colexio Público Integrado (CPI) Cruz do Sar que imparte a Educación Primaria e Secundaria Obrigatoria, con 380 alumnos e alumnas distribuídos do xeito seguinte:

Total Educación Primaria	201
Total Educación Secundaria Obrigatoria	179

O CPI Cruz do Sar dispón de servizo de comedor, xestionado polo centro, e servizo de madrugadores e actividades extraescolares, xestionados pola ANPA. Deste xeito, o centro está aberto desde as 7 da mañá ata as 17:30 , e así cada familia ten facilitada a conciliación da vida familiar e laboral.

O CRA de Bergondo, polas súas características (basicamente, a dispersión das escolas), non dispón de ningún servizo, nin de comedor nin madrugadores nin actividades extraescolares. Os CRA son centros formados por varias unitarias asentadas normalmente en distintos lugares dun mesmo concello e que se xestionan en común con unidades de moi pouco alumnado.

Os centros escolares que non teñan comedor escolar poden tramitar a solicitude de apertura de comedor escolar pola dirección do centro por proposta do Consello Escolar e pode ser xestionado directamente polo propio centro, concello ou ANPAS. A este respecto debe indicarse que o equipo directivo non tivo ningunha solicitude formal dirixida ao centro das familias do CRA para poder valorar alternativas e o número de potenciais beneficiarios.

O procedemento que se debe seguir para a apertura, funcionamento e supresión dos comedores escolares regulase pola 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 (DOG núm. 45, do 5 de marzo). Así, a consellería con competencias en materia de educación poderá aprobar a apertura e funcionamento do servizo de comedor escolar nos centros públicos sempre que conten coas instalacións e medios axeitados para a prestación do servizo, así como coas autorizacións e informes preceptivos

para o efecto, e poderán ser xestionados por ANPAS. Tamén os concellos poden establecer comedores propios complementarios ao centro escolar xestionados por convenio.

En todo caso, a Consellería de Cultura, Educación e Universidade sinala que, dadas as características do CRA de Bergondo resulta difícil a implantación do servizo de comedor, debido á tipoloxía das escolas que compoñen o CRA (5 escolas situadas en 5 parroquias do concello, sen instalacións apropiadas para tal fin). A xestión e organización dun servizo así é moi complicado debido a que son unidades dispersas e poucos usuarios.

Polo que atinxe ao servizo de madrugadores, son ás ANPAS e os concellos os que ofertan este servizo, en función dos espazos axeitados dispoñibles e potenciais beneficiarios do servizo. No caso de requirirse espazos nos propios centros escolares para ofertar este servizo, a autoridade competente no ámbito educativo facilita a cesión destes espazos.

No momento de pechar este informe, o Concello de Bergondo non remitira a información solicitada malia tela solicitado por primeira vez en novembro de 2021.

D. A gratuidade do segundo fillo nas escolas de educación infantil

A gratuidade das escolas infantís é un tema fundamental para o desenvolvemento pleno da conciliación en familias con dous ou máis fillos polos custes que representa ter a crianzas nas escolas infantís. As queixas en torno a esta cuestión teñen que ver con posibles discriminacións nunha medida destinada á axuda das familias con máis dunha crianza. O programa posto en marcha pola Xunta de Galicia determinou inicialmente a gratuidade para segundos e sucesivos fillos na rede autonómica, incluídas as escolas do Consorcio Galego de Servizo de Igualdade e Benestar. Despois foi ampliada a orde establecendo, en réxime de concorrencia non competitiva, o procedemento de concesión de axudas económicas a entidades privadas para promover a aplicación nas escolas infantís 0-3 anos dunha bonificación do 100 % do prezo correspondente á atención educativa prestada entre o 1 de xaneiro de 2021 e o 31 de agosto de 2022 e da gratuidade da matrícula relativa ás prazas ocupadas para o curso 2021/22 por segundos fillos ou fillas e sucesivos/as da unidade familiar.

Así mesmo establécese o procedemento de concesión de axudas económicas a entidades privadas que non tivesen acceso a unha axuda económica da Administración autonómica por este concepto e acrediten a gratuidade da matrícula do curso 2020/21 e a aplicación dunha bonificación do 100 % do prezo correspondente á atención educativa prestada desde o inicio do dito curso.

Recibíronse queixas pola discriminación que supoñía que algúns concellos non se adherisen a este programa. Sen embargo, as escolas infantís municipais non están obrigadas a adherirse a este programa, no exercicio da súa potestade de auto-organización. Nunha queixa, os propios servizos municipais indican que “Non hai desidia nin falta de capacidade

por parte da Concellería de Benestar Social, senón unha análise pormenorizada e exhaustiva da situación da Escola Infantil de Cee.(…) De adherirse ó convenio coa Xunta, esta non cubre a totalidade dos custos, co cal a diferenza tería que asumila directamente o Concello e, en definitiva, o resto de contribuíntes. (…) Nestes intres, o concello non se encontra en situación de asumir más déficit do que xa xera dita escola, xa que a adhesión conlevaría o cambio de tódolos prezos, non só para os segundos e sucesivos fillos".

Por esta razón, existen escolas infantís municipais que aplican a gratuidade e outras que non, en función da decisión adoptada no exercicio da autonomía local, polo que non cabe instar dos concellos que asinen un convenio coa Xunta de Galicia.

O programa aplícase a unha ampla rede de escolas infantís autonómicas, da rede Galiña Azul, concertadas e privadas; estas últimas, nos termos establecidos na propia orde reguladora.

Por outra banda, presentouse unha queixa que amosa o seu desacordo co concepto e a interpretación de "unidade familiar". O demandante non está a percibir o beneficio da gratuidade escolar do seu segundo fillo debido a non constituír con el unha unidade familiar. A cuestión é que o concepto de unidade familiar despréndese da necesidade ou obriga da convivencia (punto non satisfeito polo interesado), o cal é imprescindible para desfrutar da axuda. Ademais diso, tampouco posúe a custodia compartida da súa filla e a nai desta vive noutro país.

É visible que, pese a que certas queixas non satisfagan os requisitos necesarios como para poder percibir as axudas demandadas, a sociedade galega precisa delas para a conciliación nas súas familias.

E. Condicións laborais, de seguridade e de conciliación das persoas traballadoras

a) Denegación de permisos a persoas traballadoras.

Neste apartado infórmase das queixas respectivas ás solicitudes cidadáns de permisos e a súa inicial denegación por parte das administracións afectadas.

Atopamos, por exemplo, unha demanda de intervención da institución da Valedora do Pobo por parte dunha cidadá á que lle foi denegado un permiso por matrimonio. Con todo, esta institución instou á administración a que revisase este caso particular, solucionando o problema de maneira positiva. Pese ás circunstancias que, nun primeiro momento, imposibilitaron a oportunidade da interesada para contraer matrimonio, considerouse, de xeito excepcional, acceder á solicitude do desfrute da licencia demandada por parte da traballadora.

Atendendo a outro caso, pódese sinalar un expediente aínda aberto. Trátase dunha reclamación contra a denegación do permiso de paternidade. O demandante reclama á

Consellería do Mar o seu dereito ao permiso de lactación do seu fillo (para o coidado do lactante). Isto é sostido en que non se pode negar este dereito ás persoas traballadoras segundo a propia norma española (como moito podería existir un aprazamento da concesión, aínda que, de ser así, por razóns xustificadas que impidan o funcionamento da empresa contratante). A institución da Valedora do Pobo enviou un recordatorio de deberes legais, así como a recomendación de avaliar e revisar o expediente do interesado nos termos que se recollen na lexislación vixente.

Finalmente, compre nomear, dentro deste apartado, a queixa sobre a demanda dun permiso por enfermidade dun familiar de primeiro grao. Unha empregada pública solicitou dous días de permiso por enfermidade grave do seu pai. O expediente foi resolto e notificado á interesada, sinalando que se solucionou a queixa exposta pola súa parte despois de instar á administración involucrada a que revisara a situación que motivou a queixa e adoptase as medidas pertinentes para solucionar dito problema.

b) Falta de execución dunha sentenza xudicial: conciliación e condicións laborais.

Un veciño dunha localidade de Ourense denunciaba que o seu concello non lle abonou os complementos retributivos de nocturnidade e festividade, como así dita a sentenza xudicial que xa tiña estudado o caso. O interesado alega un atraso no pagamento da cantidade estipulado pola sentenza (1.205,54 €) e así o reitera na queixa ante a Valedora do Pobo (novamente, pola demora no pagamento). Este expediente foi dado por concluído, en tanto que a intervención desta institución orixinou que a administración afectada (Concello de Ourense) revisara e solucionase o problema, procedendo ao pagamento da cantidade endebedada. O cumprimento dos pagamentos retributivos por nocturnidade e festividades son unha cuestión que atinxe directamente á conciliación, por entender que son horas e xeiras destinadas ao traballo, no lugar de ser momentos de descanso familiar e lecer na esfera privada do traballador.

c) Persoal traballador da Residencia de Maiores de Pontevedra.

As persoas traballadoras da Residencia de Maiores de Pontevedra presentou ata un total de 55 expedientes onde informaban da súa situación de precariedade laboral. Sinalan un problema principal do que deveñen o resto dos diversos prexuízos para a maioría das traballadoras. Ese primeiro e grande problema foi a modificación das carteleiras do ano 2021, por decisión da dirección do centro de traballo. Isto tradúcese, por exemplo, en que as auxiliares de enfermería teñan que traballar durante tres fins de semana consecutivos, ou, tamén, en que existan diferencias de ata 113 horas nas xeiras de traballo anuais das camareiras-limpadoras.

Nun primeiro momento, a resposta da Consellería de Política Social foi que as carteleiras do ano foron negociadas co comité de empresa, así como que existiron reunións coas

organizacións sindicais após de que as traballadoras amosasen o seu desacordo. Posteriormente, por medio dunha solicitude de informe complementaria, a Valedora do Pobo solicita á Consellería de Política Social que informe con detalle dos motivos que levaron ás modificacións das condicións de traballo, como por exemplo os cambios nas quendas de fin de semana. Finalmente, a Consellería respondeu, nun informe complementario, que tiña creado un grupo de traballo no que presentou unha nova carteleira ao comité de empresa e que atendeu ás reivindicacións das traballadoras.

Xa que logo, estes expedientes foron concluídos de forma positiva ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisase a situación, comprobase o problema que motivou as queixas, e adoptase as medidas adecuadas para resolvelo.

VI. ACTUACIÓNS TRANSVERSAIS EN MATERIA DE IGUALDADE

Como indicamos na introdución, a análise do traballo da institución nesta área é unha clara manifestación da transversalidade da igualdade, que aflora na supervivencia de discriminacións por razón de sexo/xénero en moitos ámbitos da actuación administrativa, nomeadamente nos ámbitos dos que informamos a continuación.

1. TRABALLOS DE COIDADO

A. As prestacións económicas para coidados na contorna familiar

A Lei de Dependencia prevé que os servizos teñan carácter prioritario e que excepcionalmente se pode recibir unha prestación económica para ser atendido por coidadores non profesionais da contorna familiar, sempre que teñan condicións adecuadas.

A prestación por coidados na entorna familiar debe ter un espazo dentro das diferentes modalidades de atención a dependencia, posto que está prevista na lei. Por iso, cando non se acepten as solicitudes da libranza debe aportarse unha motivación expresa, clara e adecuada, referida ao caso concreto, non cunha mención xenérica do carácter excepcional da libranza. Por exemplo, a denegación parece adecuada cando as persoas propostas como coidadoras non teñan condicións adecuadas pola idade ou o estado de saúde.

B. Uso da máscara nos servizos de axuda no fogar

As persoas traballadoras dos servizos de axuda no fogar (SAF) puxeron de manifesto que algúns usuarios e familias non usaban a máscara durante o servizo, co que poñían en perigo

ás persoas traballadoras e aos demais usuarios. Na realización de gran parte das tarefas non é posible manter distancia, polo que o uso da máscara debera ser a norma xeral.
A Consellería de Política Social sinalou que nas consultas informaba de que debe facerse uso da máscara tanto polo persoal como polas persoas usuarias e familiares. Pero "semella que a medida non é efectiva en moitos dos casos, xerando conflitos nos domicilios das persoas usuarias". E sinalou tamén que é conveniente que a Consellería de Sanidade "inclúa expresamente a obrigatoriedade da medida".

Polo anterior recomendamos á Consellería de Sanidade que con urxencia avaliase a conveniencia de establecer como medida de obrigado cumprimento o uso da máscara polas persoas usuarias dos SAF e por quen conviva que estea en contacto coas persoas traballadoras do servizo, coas excepcións que procedan; e recomendamos á Consellería de Política Social que trasladase á de Sanidade a súa suxestión neste senso.

Ao pouco tempo publicouse a Orde do 26 de xaneiro de 2021, na que se establecía como obrigatorio o uso de máscara tamén por parte das persoas dependentes e daquelas que se atopen no seu domicilio, con excepcións xustificadas. A medida era moi positiva para previr os contaxios durante a prestación do servizo. Por tanto, as dúas consellerías aceptaron as recomendacións e déronlles cumprimento.

2. ATENCIÓN A PERSOAS DEPENDENTES

A. Falta de atención inmediata a persoas dependentes con condutas violentas ou repetitivas

Un problema específico, pero directamente relacionado cos retrasos das valoración, é a falta de atención inmediata, ou polo menos sen retraso, das persoas dependentes cando consten conductas violentas e repetitivas das persoas con enfermidades de afectación cognitiva ou da conduta.

Para abordar tal circunstancia recomendamos á Consellería de Política Social que cando consten ditas condutas e a persoa se atope pendente de valoración, os servizos sociais informen sobre tal circunstancia aos efectos de decidir se procede que a dita valoración se tramite como emerxencia social ou con urxencia, ante unha causa de tanta relevancia; se iso se considera que non é posible coa actual normativa, que se valore a reforma do decreto para evitar a vulnerabilidade das persoas coidadoras domésticas, na súa maior parte mulleres; e que en calquera caso se resolvese a solicitude de valoración da persoa afectada, posto que se atopaba demorada.

A consellería respondeu que ante condutas violentas e repetitivas consecuencia de enfermidades neurodexenerativas procede "informar o máis axiña posible… á/ao profesional de referencia na atención primaria ou na especializada de saúde", posto que esa circunstancia (estados de alteración da conduta) impediría o ingreso residencial ata estabilización previa do estado de saúde.

Compartimos a necesidade de facer partícipe ao sistema sanitario das situacións que tratamos para que se produza a intervención facultativa que se precise. Iso é así tanto cando a persoa con dependencia se atope na casa con coidados domiciliarios como cando se atope en réxime residencial, posto que este suposto (condutas violentas e repetitivas consecuencia de determinadas enfermidades) se dá tamén con persoas con praza residencial, en especial cando se trata de centros especializados. A atención médica precisa é necesaria tanto nun caso como noutro.

Porén, a circunstancia que puxemos de relevo é a conduta violenta e repetitiva relacionada coa patoloxía, por tanto diagnosticada e tratada, que sería oportuno considerar como causa de emerxencia, á marxe do previo tratamento que precise a persoa segundo o criterio médico.

A circunstancia relevante é o carácter repetitivo ou crónico do problema, o que fai conveniente a atención urxente, sobre todo tendo en conta os problemas cos tempos de valoración e atención.

A urxencia na atención faría que a situación puidese seren xestionada fóra do contexto familiar, onde na maior parte das ocasións a atención corresponde a persoas coidadoras non profesionais que se ven expostas ao risco que tratamos, sendo máis segura e precisa a súa atención nun contexto profesional.

O factor de vulnerabilidade que neste caso se pretende protexer é o que atinxe ás persoas coidadoras domésticas, na súa maior parte mulleres, que tamén na maior parte dos casos realizan soas as tarefas de coidados na contorna familiar.

A consellería dispón de medios para trasladar aos servizos sociais o criterio en base á coordinación no marco das súas competencias en materia de dependencia. Pero tamén pode valorar que é preciso reformar o decreto en vigor.

A consellería matizou noutra resposta que de producirse unha situación permanente de vulnerabilidade no fogar se requiriría a intervención integral prestada polos centros residenciais, segundo valoración do profesional de referencia. Por tanto, se o problema continúa pode darse traslado aos servizos sociais para que valoren a urxencia da intervención (emerxencia social).

Entendemos que a consellería debería indicar aos servizos sociais, polo medio que considere axeitado, que as situación violentas e repetitivas de persoas dependentes no fogar deben ser valoradas e atendidas con urxencia para derivalas a un contexto profesional.

B. Indicacións sobre o vestiario adaptado das mulleres nun centro residencial

Coñecemos unha queixa que poñía de relevo que nunha residencia as mulleres en cadeira de rodas estaban obrigadas a poñer vestidos e os homes na mesma situación levaban pantalóns. A dirección sinalou que as indicacións de vestiario eran “suxestións”. Porén, a información debía ser clara e de acceso xeral, de tal forma que non exista a posibilidade de

desatender as normas por parte do persoal e de que este dea indicacións como as que motivaron a queixa.

Debía descartarse calquera diferenciación relativa ao vestiario adaptado, polo que formulamos unha suxestión para que se trasladase de forma xeral e clara a todas as persoas residentes que teñen as mesmas posibilidades de vestiario adaptado e para que se descartase calquera circunstancia contraria a iso. A consellería aceptou a suxestión e para darlle efectividade indicouse aos residentes e familiares que todas as persoas teñen as mesmas posibilidades de vestiario adaptado.

3. AS VALORACIÓNS DA FIBROMIALXIA

Tamén na área de Inclusión social iniciamos unha actuación de oficio debido a que en 2009 o Congreso dos Deputados instou ao Goberno a impulsar as medidas necesarias para a aprobación de novos baremos que avalíen a discapacidade de acordo coa Clasificación Internacional do Funcionamento e a Discapacidade. En 2014 remataron os traballos técnicos cunha proposta, pero a reforma segue en tramitación.

O futuro instrumento facilitaría determinadas valoracións, como por exemplo a fibromialxia, que é unha enfermidade feminizada, como puxemos de relevo nunha recomendación. Efectivamente, a fibromialxia afecta nunha porcentaxe altísima a mulleres, polo que os retrasos das valoracións e as dificultades para valorar co actual regulamento son circunstancias que se engaden a outras causas de desigualdade que tamén prexudican as mulleres.

A maior parte das mulleres con fibromialxia desexan estar no mercado laboral, pero precisan concorrer nas condicións que lles son propias: con certificado de discapacidade, para ter a necesaria promoción laboral de acordo coas súas circunstancias, e para a adaptación dos seus postos.

Dado que se trata da reforma dunha normativa estatal trasladamos a cuestión ao *Defensor del Pueblo*. Pedímoslle que se interesase a conclusión, canto antes, do proceso de actualización da normativa de valoracións de discapacidade, o Real Decreto 1971/1999.

En ocasións a motivación das valoracións das persoas con fibromialxia non resulta suficiente ou adecuada debido ás particularidades da enfermidade. As valoracións deberan ser o suficientemente precisas como para abordar todas as consecuencias na vida cotiá das mulleres que a sofren.

A fibromialxia ten diagnósticos e tratamentos complexos, o que afecta tamén á determinación das súas consecuencia. Pero xa dende 1992 foi clasificada pola OMS entre as enfermidades de reumatismo non articular. Trátase dunha enfermidade “de xénero”; e as actuacións infundadas e contrarias ao recoñecemento de calquera consecuencia da enfermidade, como pode ser a discapacidade, é unha discriminación indirecta por razón de xénero, de acordo co previsto no artigo 6.2 da Lei Orgánica 3/2007.

A meirande parte das declaracións de incapacidade permanente por fibromialxia e doenzas concomitantes é por sentenza, non por vía administrativa, o que pon de relevo os frecuentes problemas no tratamento administrativo da fibromialxia.

As características da enfermidade, especialmente o común que resulta carecer de probas médicas, fai que a análise para determinar as súas consecuencias, entre elas o recoñecemento da discapacidade, requira unha valoración especialmente dilixente, do mesmo xeito que sucede con outras valoracións complexas.

Para ese análise elaboráronse protocolos ou guías de valoración da fibromialxia, como a da Comunidade de Madrid. Esta subliña que "independentemente da valoración hai que ter moi presente que a falta de recoñecemento médico da súa sintomatoloxía clínica ata datas recentes levou a unha estigmatización dos doentes por cuestionamento da veracidade das queixas, da súa etioloxía, das súas limitacións e da súa intensidade, polo que, en moitos casos, teñen sido relegados a unha situación de desigualdade social".

Nese contexto a Asociación Galega de Fibromialxia-AGAFI reclamou polos retrasos nas valoracións das persoas con fibromialxia.

O informe sinalou que o prexuízo no ámbito laboral non debera darse porque se prevé priorizar os accesos a empregos onde exista reserva de prazas para persoas con discapacidade. Porén, a súa aplicación adoita limitarse ao sector público, con quendas de reserva (o 7% xeral, e 2% para persoas con discapacidade intelectual). Para este tipo de supostos existiran dificultades comprobadas a través das queixas, pero estableceuse un mecanismo que permitiu a valoración a tempo de poder participar nesas quendas.

No ámbito privado, o maioritario, as ofertas non adoitan estar expresamente condicionadas á acreditación da discapacidade, que é o suposto previsto de valoración urxente. Pero a empresa valora as vantaxes económicas de contratar unha persoa con discapacidade e de cubrir a súa quenda, se resulta aplicable. Así, a presentación á oferta co certificado de discapacidade é relevante e os habituais retrasos son un inconveniente que non adoita solucionar a previsión de preferencia.

Ademais, a acreditación da discapacidade pode resultar necesaria para o traballo que xa se está a desenvolver, por exemplo, para a reclamación das adaptacións precisas, e nese caso non se prevé prioridade.

Polo exposto formulamos unha recomendación á Consellería de Política Social para que mentres non se ten normalizado o cumprimento dos prazos para valorar, se avalíen medidas para que as discapacidades por fibromialxia se consideren prioritarias, co fin de que non se prexudique a inclusión laboral das mulleres afectadas; e que a valoración se faga de forma dilixente e tendo en conta as especificidades da enfermidade e os seus posibles efectos nas actividades da vida diaria, de tal forma que se desboten valoracións con motivacións insuficientes que prexudiquen as mulleres.

A resposta sinalou que "rexeitamos a recomendación efectuada no referente a considerar a fibromialxia dentro do grupo de enfermidades rapidamente progresivas ou de mal prognóstico vital, que poida dar orixe a súa tramitación prioritaria". Porén, na recomendación non se argumentou a valoración prioritaria por considerar que a

fribromialxia sexa rapidamente progresiva ou teña mal prognóstico vital. Como vemos, a motivación era a necesidade de non prexudicar a inclusión laboral das mulleres afectadas, unha causa prevista na normativa ("acceso ao emprego… onde exista reserva de prazas…").

Tamén recomendamos que a valoración se fixera de forma dilixente e tendo en conta as especificidades da enfermidade. A consellería respondeu que as valoracións fanse polos técnicos dos equipos e de conformidade co baremo do decreto. Pero, como indicamos, na actualidade atópase en curso a modificación do regulamento para abordar, entre outros, este aspecto. Por iso, o que reclamamos -afondar nas consecuencias da fibromialxia- é previsible que se faga coa reforma; e nese senso a consellería entende que o futuro instrumento facilitará a avaliación de diagnósticos de difícil inclusión nestes momentos, como os síndromes álxicos.

O obxecto da recomendación era que, mesmo cos criterios regulamentarios vixentes, se tiveran en conta as especificidades da enfermidade. As circunstancias aparelladas ao diagnóstico moitas veces non aparecen cun claro reflexo físico que poida comprobarse a primeira vista, polo que resulta precisa unha análise máis dilixente para asegurar que os efectos da enfermidade non queden sen valorar.

Iso mesmo foi posto de relevo ao analizar outras valoracións da discapacidade, o no seu momento a consellería aceptou o criterio que lle remitimos (a anterior Consellería de Traballo e Benestar).

Outras queixas refírense ao desacordo coa valoración. Porén, trátase de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aínda así, en ocasións apréciase falta de motivación suficiente, como nalgunhas de persoas con diversidade funcional cognitiva ou con fibromialxia. Como sinalamos, esas valoracións deberían abordar adecuadamente todas as consecuencias na vida cotiá.

Nunha queixa reclamouse pola falta de determinados detalles nas valoracións. Os ditames técnicos facultativos dos órganos de valoración, que serven de motivación detallada das resolucións, deben incluír a porcentaxe parcial que corresponde a cada tipo de discapacidade. Ten por fin principal que a información obre en poder das persoas solicitantes a tempo para articular a argumentación das eventuais reclamacións que se promovan.

Formulamos á Consellería de Política Social unha recomendación para que os ditames técnicos facultativos que se acompañan como motivación detallada ás resolucións de valoración inclúan a porcentaxe parcial correspondente a cada tipo de discapacidade, e que se certifique o tipo ou tipos de causas que determinan o grado de discapacidade no prazo de 15 días hábiles. Ao peche do informe a resposta atópase pendente.

4. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO SANITARIO

Con motivo da xuntanza da Valedora do Pobo coas representantes da xunta directiva da asociación de afectadas polo Essure de Galicia (Asafessgal) o día 19 de maio de 2021, o

colectivo trasladou a esta institución as dificultades que están a sufrir as doentes portadoras do dispositivo que presentan algún tipo de efecto secundario a nivel da atención primaria posto que, os seus facultativos neste nivel asistencial non relacionan a sintomatoloxía que presentan as doentes co dispositivo Essure, motivo polo que non se lles deriva a atención especializada para que se realice o tratamento que as súas doenzas requiren. Co obxecto de contribuír á mellor atención sanitaria destas doentes, esta institución fixo chegar unha análise do problema exposto á Consellería de Sanidade, coa seguinte suxestión, o día 4 de xuño de 2021 (expediente I.5.Q/6762/21):

"Que se transmita un recordatorio de información aos profesionais implicados na asistencia sanitaria das doentes portadoras do dispositivo de control da natalidade Essure ao respecto da citada "Guía de actuación ante unha paciente portadora do dispositivo Essure " e o citado "Protocolo de actuación para a retirada do dispositivo Essure " .

A suxestión foi aceptada en tódolos seus termos por parte da administración sanitaria.

Con motivo dun escrito ao respecto da suspensión dos tratamentos de reprodución humana asistida a unha doente ao cumprir os 40 anos, esta institución trasladou o seguinte recordatorio de deberes legais á Consellería de Sanidade o día 12 de abril de 2021:
"Os procedementos que se inclúen na carteira de servizos comúns do Sistema Nacional de Saúde deben facerse efectivos se se cumpren os requisitos establecidos a tal fin".
Recordatorio que foi aceptado pola vía executiva ao fixar unha data para unha citación na consulta de fecundación *in vitro*.

5. A IGUALDADE REAL ENTRE MULLERES E HOMES NO ÁMBITO UNIVERSITARIO E DA INVESTIGACIÓNS

Como sinalamos no apartado introdutorio, a Lei 13/2021, do 20 de xullo, na que se modifica o 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, para garantir a igualdade real entre mulleres e homes no ámbito universitario e da investigación.

A súa exposición de motivos é moi elocuente:

> "O ordenamento xurídico galego establece na actualidade os principios de igualdade entre homes e mulleres e de non-discriminación por razón do xénero. Porén, no noso país persisten aínda discriminacións en todos os ámbitos da vida social, cultural, laboral e económica, e tamén no ámbito académico e da investigación.
>
> Son múltiples os estudos que evidencian a pervivencia e reprodución das fendas de xénero, tanto verticais coma horizontais, na ciencia e na investigación; discriminacións que resultan de se conxugaren, entre outros, dous fenómenos:

a) O *glass ceiling* ou «teito de vidro», segundo o cal as mulleres van avanzando posicións nas súas carreiras profesionais ata se atoparen cun teito ou barreira invisible que impide o seu progreso ata a cima.

b) O *leaky pipeline* ou «tubaxe que pinga», polo cal as mulleres van desaparecendo progresivamente, pinga a pinga, das carreiras científicas ás que van accedendo, polos obstáculos e pexas que atopan.

Neste contexto, hai tempo que os principais organismos de investigación e goberno, tanto galegos como estatais e internacionais, recoñecen que existen situacións de desvantaxe nos procesos competitivos de captación de contratos ou financiamento de proxectos relacionados co xénero e coas circunstancias derivadas da maternidade que poden ocasionar unha interrupción temporal na actividade e na carreira do persoal investigador e, en especial, das mulleres investigadoras.

A lei acomete a modificación 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. O novo artigo 20 ten o propósito introducir a perspectiva de xénero na universidade, na investigación e na transferencia do coñecemento.

A Lei 13/2021 impón ás universidades e aos centros e institucións de investigación galegos a garantía do cumprimento do principio de non-discriminación por razón de xénero tanto directa como indirecta, e facer efectiva a igualdade de mulleres e homes na carreira docente e na investigadora, así como entre a totalidade do persoal ao seu servizo; o acceso á ensinanza universitaria e á investigación de mulleres con diversidade funcional e o fomento das novas tecnoloxías que faciliten a súa integración; a participación equilibrada de mulleres e homes en todos os órganos colexiados e na toma de decisións, nas comisións de selección e avaliación e nos comités de persoas expertas. Esta participación equilibrada supón que as persoas de cada sexo non superen o sesenta por cento nin sexa menos do corenta por cento, tal e como define a Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.

A lei impón tamén avanzar no deseño de métodos de avaliación da calidade científica e académica que incorporen a perspectiva de xénero e garantan a non discriminación por razón de sexo ou xénero; promover un uso dos tempos e da organización do traballo que facilite a conciliación e favoreza a corresponsabilidade de homes e mulleres, permitindo compatibilizar o exercicio da profesión académico-científica-tecnolóxica coas responsabilidades persoais e de coidado.

Todos estes aspectos deben transcender a abstracción das súas formulacións e concretarse en medidas específicas e sinxelas.

O mesmo ocorre co compromiso de garantir que as avaliacións de persoal docente e investigador teñan en conta a perspectiva de xénero e a non-discriminación, directa ou indirecta, por razóns de sexo, e que nos procesos de selección e/ou avaliación da traxectoria académico-profesional nos que se consideren intervalos temporais, resulten

excluídos, sen impacto negativo para a persoa interesada, aqueles períodos de tempo dedicados ao desfrute de permisos, ou con reducións de xornada, por razóns de conciliación ou coidado de menores, familiares ou persoas dependentes, ou por razóns de violencia de xénero.

Engádese un novo artigo 20 bis coa seguinte redacción:

> «Artigo 20 bis. Avaliación dos méritos, *curriculum vitae* e traxectoria investigadora nas convocatorias públicas de I+D+i
>
> a) A Administración autonómica desenvolverá medidas tendentes a garantir a igualdade real e efectiva entre mulleres e homes evitando calquera discriminación ou penalización directa ou indirecta por razón de xénero en todos os procesos de avaliación e/ou selección do persoal investigador.
>
> b) Para as convocatorias públicas de I+D+i onde o criterio de avaliación comprenda a valoración dos méritos acadados durante un período concreto e limitado ou ao longo de toda a carreira investigadora, así como aquelas en que o criterio de avaliación estea baseado na consecución duns méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto desta, a Administración autonómica deberá computar como tempo de inactividade investigadora o tempo desfrutado de permiso de maternidade, paternidade, garda con fins de adopción ou acollemento, risco durante o embarazo e/ou lactación e incapacidade temporal asociada ao embarazo ou por razóns de violencia de xénero ou calquera tipo de acoso.
>
> c) Nas bases das convocatoria de axudas, establecerase o factor corrector que en cada caso corresponda e que permita compensar os períodos de inactividade investigadora e garantir a igualdade de oportunidades.»

Neste sentido, a determinación deses factores correctores pode ser problemática. Por este motivo, esta institución considera fundamental a tarefa de interpretación e configuración técnica destas medidas compensatorias para que poidan acadar o obxectivo de que se aplique o factor corrector que en cada caso corresponda. O principio de equidade que inspira este mandato non pode referirse só a que os criterios serán distintos segundo o tipo de convocatoria, é dicir, en función de se deben avaliarse os méritos acadados durante un período concreto e limitado ou ao longo de toda a carreira investigadora, así como aquelas en que o criterio de avaliación estea baseado na consecución duns méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto desta.

Os factores de corrección deben garantir a igualdade e non discriminación á vista da concreta traxectoria científica que en cada caso corresponda valorar. É dicir, non poden supoñer un prexuízo respecto do promedio de puntuación que tería cada unha das mulleres investigadoras que concorren ás convocatorias de non teren sido nai e desfrutar dun ou máis permisos de maternidade. Afinar estes factores asegura que non se producen agravios

comparativos ao ponderar sempre o peso de todos os méritos acadados durante un período concreto e limitado ou ao longo de toda a carreira investigadora ou méritos mínimos computados durante o total da carreira investigadora ou durante un período limitado e concreto.

CAPÍTULO 4 – INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

I. INTRODUCIÓN

Neste Capítulo tratamos as actuacións da Comisionada da Transparencia e da Comisión da Transparencia.

A Lei galega 1/2016, de 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, crea dous órganos incardinados na Valedora do Pobo; a Comisionada da Transparencia, para o control do cumprimento das obrigacións xerais da lei, e a Comisión da Transparencia, para a resolución dos recursos contra as resolucións en materia de acceso á información pública.

A citada lei separa as funcións da Comisionada e da Comisión das da Valedora do Pobo, é dicir, do curso das queixas e dos informe dirixidos ao Parlamento de Galicia.

A Lei 1/2016 prevé que a Valedora inclúa no Informe Anual ao Parlamento de Galicia un epígrafe relativo ao grao de aplicación e cumprimento da lei de transparencia.

Ademais, no presente capítulo dáse conta da publicidade activa ou de oficio da Valedora do Pobo.

A Lei 1/2016 prevé tamén que "a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitiralle á Valedora do Pobo o informe referido no artigo 5". Por esa razón transcribimos o informe da Xunta de Galicia.

II. A VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DA TRANSPARENCIA

A Comisionada da Transparencia é o órgano independente de control do cumprimento das obrigas comprendidas no Título I da Lei de Transparencia por parte dos suxeitos incluídos no seu ámbito de aplicación.

As súas función encoméndanse á Valedora e son:

-Responder ás consultas que, con carácter facultativo, lle sexan formuladas polos suxeitos incluídos no ámbito de aplicación desta lei.

-Adoptar recomendacións para o mellor cumprimento das obrigas legais en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia.

-Asesorar en materia de transparencia do dereito de acceso á información pública e bo goberno.

-Emitir informe, con carácter previo á súa aprobación, sobre proxectos de lei ou de regulamentos en materia de transparencia e bo goberno, oída a Comisión da Transparencia.

-Efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigas establecidas en materia de publicidade activa previstas nesta lei.

-Aqueloutras funcións que lle sexan atribuídas por unha norma legal.

A continuación damos conta das actuacións da Comisionada durante 2021.

1. CONSULTAS

Recibiuse consulta sobre a obriga dunha asociación de cumprir a lei de Transparencia (publicación de contas anuais e do informe de xestión). A consulta sinalaba que a Lei 19/2013, artigos 3 a 5, "é moi clara con respecto á obrigatoriedade de transparencia e dispoñibilidade de toda a información nunha páxina web, así como o cumprimento do concepto de "publicidade activa".

Ao respecto respondemos que o artigo 32 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno de Galicia, sinala que a Comisionada da Transparencia ten a función de efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigas establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei.

O artigo 3.2 da Lei 1/2016 sinala que "os partidos políticos, as organizacións sindicais, as organizacións empresariais e as entidades privadas perceptoras de fondos públicos a que se refire o artigo 3 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, cando reciban fondos do sector público autonómico, darán cumprimento ás súas obrigas de publicidade activa no Portal de transparencia e Goberno aberto."

O artigo 3 da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (básica) establece que as disposicións relativas á publicidade activa serán tamén aplicables … "as entidades privadas que perciban durante o período dun ano axudas ou subvencións públicas nunha contía superior a 100.000 euros ou cando alo menos o 40 % do total dos seus ingresos anuais teñan carácter de axuda ou subvención pública, sempre que acaden como mínimo a cantidade de 5.000 euros".

Por tanto, a asociación ten a obriga de publicidade activa ou de oficio -sen necesidade de previa petición da información- cando perciba as axudas ou subvencións públicas indicadas e estas proveñan do sector público autonómico.

Non deben ter necesariamente web, pero si facer a publicidade a través do portal autonómico xeral.

No caso de incumprimento a Comisionada da Transparencia, é dicir, a Valedora do Pobo, ten a función de efectuar, por iniciativa propia ou por mor de denuncia, requirimentos para a emenda dos incumprimentos que se poidan producir das obrigas establecidas en materia de publicidade activa previstas na lei.

2. REQUIRIMENTOS

-Unha reclamación sinalaba que se notificara ao Concello de Ourol a obriga de publicar unha información.

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno, no seu artigo 3 sinala: "1. As disposicións deste título serán aplicables: a) Ao sector público autonómico, integrado, de acordo coa Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, pola Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e polas entidades instrumentais do seu sector público. b) Ás universidades do Sistema universitario de Galicia e ás entidades vinculadas ou dependentes delas. c) Ás corporacións de dereito público que desenvolvan a súa actividade exclusivamente no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia, no relativo ás súas actividades suxeitas a dereito administrativo. d) Ao Parlamento de Galicia, ao Consello Consultivo, ao Valedor do Pobo, ao Consello de Contas, ao Consello Económico e Social, ao Consello Galego de Relacións Laborais e ao Consello da Cultura Galega en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos en materia de persoal e contratación. e) A todos os demais entes, organismos ou entidades con personalidade xurídica propia distinta dos expresados nas alíneas anteriores, que fosen creados especificamente para satisfacer necesidades de interese xeral que non teñan carácter industrial ou mercantil, sempre que un ou varios suxeitos dos indicados nas alíneas anteriores financien maioritariamente a súa actividade, controlen a súa xestión ou nomeen máis da metade dos membros do seu órgano de administración, dirección ou vixilancia. f) Ás asociacións constituídas polos entes, os organismos ou as entidades anteriores."

Por tanto, a Comisionada da Transparencia de Galicia non era competente para coñecer a reclamación.

-Outra reclamación sinalaba que o Concello de Vigo incumpriu a obriga de publicidade activa contida no art. 8.3 da Lei 19/2013, relativa as vías de titularidade municipal. O concello alegaba que é unha información provisional que está en fase de comprobación; no portal de transparencia sinalaba que é de 25 de maio de 2017.

Indicamos á interesada que os concellos galegos non están incluídos entre os suxeitos da lei galega de transparencia, salvo no que se refire á competencia da Comisión da Transparencia, polo que non é posible exercer as competencias da Comisionada respecto deles.

III. A TRANSPARENCIA DA INSTITUCIÓN DA VALEDORA DO POBO

O art. 3.1.d) da lei 172016, de transparencia e bo goberno, aplícase á Valedora do Pobo "en relación coas súas actividades suxeitas a dereito administrativo e, en todo caso, respecto dos seus actos de persoal e contratación".

A web da Valedora do Pobo permite informar de todas as obrigacións legais en materia de transparencia. Na web existe un Portal de Transparencia no que se incorpora toda a publicidade activa e vanse engadindo os asuntos de maior relevancia ou consultados máis frecuentemente. Ese é o caso das resolucións (recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións) e o seu resultado (aceptadas ou rexeitadas), de igual maneira que as actividades e a axenda da valedora. Ademais, todas as resolucións da Comisión da Transparencia foron publicadas na súa web.

A Asociación Transparencia Pública, que aplica un ránking dinámico de transparencia, sinala que a Valedora do Pobo é a defensoría máis transparente de España.

POSICIÓN	ENTIDAD	ÍNDICE	PORCENTAJE
1	Valedor do Pobo Galego	66 de 81 indicadores	81.48%
2	Ararteko	59 de 81 indicadores	72.84%
3	Defensor del Pueblo	39 de 81 indicadores	48.15%
4	Defensor del Pueblo Andaluz	36 de 81 indicadores	44.44%
5	Síndic de Greuges de Catalunya	32 de 81 indicadores	39.51%
5	Diputado del Común de Canarias	32 de 81 indicadores	39.51%
7	Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	31 de 81 indicadores	38.27%
8	Justicia de Aragón	30 de 81 indicadores	37.04%
9	Defensor del Pueblo de Navarra	27 de 81 indicadores	33.33%
10	Procurador del Común de Castilla y León	20 de 81 indicadores	24.69%

Fonte: DYNTRA

IV. A ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

1. DATOS ESTATÍSTICOS DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA

ACTIVIDADE DA COMISIÓN DA TRANSPARENCIA DE GALICIA ANO 2021			
Nº SESIÓNS	**11**		
RECLAMACIÓNS			
PRESENTADAS ano 2021	**213**		
RESOLTAS	**203** (21 do ano 2020)		
	Expedientes **2020**	Expedientes **2021**	**TOTAL**
Estimadas	**8**	**117**	**125**
Estimación total	4	73	77
Estimación parcial		4	4
Estimación por motivos formais	1	40	41
Estimación para a retroacción	3		3
Desestimadas	**4**	**20**	**24**

Arquivo	**3**	**8**	**11**
Por desistencia	1	1	**2**
Dilixencia de arquivo (duplicidade, acumulación, remisión a órgano competente)	2	7	**9**
Inadmitidas*	**6**	**37**	**43**
TOTAL	***21***	***182***	***203***
PENDENTES DE RESOLUCIÓN	**31**		
EXPEDIENTES SOBRE DEREITO DE ACCESO Á INFORMACIÓN PÚBLICA			
Presentados		**1**	
Resoltos		**1**	
RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN			
Presentados		**0**	
Resoltos		**0**	
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS			
Presentados		**5**	
Resoltos		**6** (1 do 2019 e 5 do 2020)	
En trámite		**5**	
RECURSOS DE CASACIÓN			
Presentados		**3**	
Resoltos		**1**	
En trámite		**2**	

RECLAMACIÓNS INADMITIDAS*

• *Inadmisión: falta de competencia da Comisión -Art. 116 a) LPAC-*	2
• *Inadmisión: procedemento administrativo en curso -Disposición Adicional 1ª.1 da Lei 19/2013*	5
• *Inadmisión: réxime xurídico específico de acceso á información -Disposición Adicional 1ª.2 da Lei 19/2013*	12
• *Inadmisión por solicitude extemporánea -Art. 20.1 da Lei 19/2013-*	10
• *Inadmisión por non ser o asunto susceptible de recurso en materia de información pública -Art. 28.1 Lei 1/2016-*	14
TOTAL	**43**

2. RESOLUCIÓNS DESTACADAS

O reclamante solicitou acceso á xustificación ou motivos en base aos cales se puxo en marcha un dispositivo policial para a vixilancia dun edificio, fronte ao que o Concello lle contestou, mediante un correo electrónico, que se trata dunha execución subsidiaria.

O dereito dos cidadáns de solicitar aos suxeitos incluídos dentro do ámbito de aplicación da Lei básica e da Lei autonómica en materia de Transparencia calquera tipo de información, implica o dereito a recibir unha resposta documentada, completa e satisfactoria, dado que a resposta deste tipo supón unha ferramenta indispensable para poder exercer o control da actuación pública, de saber cales son as razóns en base as cales se adoptan decisións públicas, no presente caso, os motivos que xustificaron un dispositivo policial nun inmoble.

No informe da Policía Local que se remite polo Concello, considérase que a información proporcionada, consistente en que o motivo do establecemento do dispositivo de vixilancia foi dar cumprimento a unha execución subsidiaria de obras nese edificio por razóns de seguridade, é suficiente. Considera que as técnicas e estratexias dos concretos dispositivos policiais están sometidas a sixilo e segredo profesional.

Por tanto, ante a solicitude de acceso á información xustificativa do establecemento dun dispositivo policial, denégase dita información en base a que se trata de materia sometida ao sixilo e segredo profesional.

Non se concreta, nin na breve resposta dada por correo electrónico ao solicitante, nin no informe remitido pola Policía Local, o dano que se puidese ter producido na seguridade pública, a concesión do acceso á información solicitada que se considera sometida a sixilo e segredo profesional. Débese ter en conta que, en contra do afirmado no informe da Policía Local, non se está a solicitar información sobre as técnicas ou estratexias dos dispositivos de vixilancia, senón sobre os motivos que xustificaron o establecemento do dispositivo policial neste caso concreto.

Os límites legais ao dereito de acceso á información pública, como as causas de inadmisión dunha solicitude de acceso á información, deben ser interpretados de forma estrita ou restritiva, sen que poida aceptarse que a súa aplicación se poida facer de forma xenérica e indeterminada, sen expoñer as concretas razóns que existan, xustifiquen ou lexitimen a súa aplicación.

No presente caso, alégase o segredo ou sixilo profesional sen explicar os motivos nin as particulares circunstancias existentes que puidesen demostrar que o acceso ao contido do informe que xustificou o establecemento do dispositivo, supón un prexuízo real, e non meramente hipotético, para a seguridade pública.

Non está establecido con carácter xeral en norma algunha, a natureza de información reservada ou confidencial dos informes policiais, se ben en casos concretos, determinados informes policiais poidan ser declarados segredos ou reservados, ao amparo da Lei 9/1968, do 5 de abril, sobre segredos oficiais, ou formen parte dun sumario que fose secreto ata que se levante o mesmo pola correspondente autoridade xudicial.

Os informes policiais non conteñen, con carácter xeral, información cuxa pública revelación poida supoñer un prexuízo para a seguridade pública. No caso de que así fose, débese explicar de forma detallada na resolución de acceso á información, os motivos e as razóns concretas do caso que impiden acceder ao contido dos informes, neste caso o informe que xustificou o establecemento do dispositivo de vixilancia, por supoñer un prexuízo real para a seguridade pública.

O límite do segredo profesional non é ilimitado nin absoluto, senón que ten limites obxectivos e temporais. Os límites obxectivos fan que na maioría dos casos, non toda a información contida nos informes policiais, ou que xustifiquen unha actuación policial poda estar amparada polo segredo profesional ou prexudicar á seguridade pública, polo que será suficiente con eliminar ou suprimir a parte ou parágrafos do informe na que se faga referencia a cuestións cuxo público coñecemento poida prexudicar a eficacia da actuación policial ou a seguridade persoal dos axentes. Por outra banda, o límite temporal fai referencia a que o prexuízo á seguridade pública, no caso de existir, non será indefinido, senón que se pode producir durante un determinado período de tempo, transcorrido o cal, o acceso ao contido do informe debería ser posible.

Deste xeito, o límite referido á prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais ou administrativos (art. 14.1.e) da Lei 19/2013) é un límite temporal que pode aplicarse en tanto en canto dura a prevención, investigación e sanción, pero unha vez rematada, xa non sería de aplicación.

Respecto das funcións administrativas de vixilancia, inspección e control (art. 14.1.g) da Lei 19/2013) tamén é temporal, de xeito que só se podería aplicar durante o tempo que se realicen esas funcións e non con carácter indefinido, polo que unha vez finalizan as ditas funcións, non pode existir impedimento para o acceso.

En canto ao segredo profesional (art. 14.1. j) da Lei 19/2013), se no contido do informe solicitado, algunha parte ou parágrafo concreto do mesmo, contivese algunha información que puidese estar amparada polo segredo profesional, debe suprimirse indicándoo ao solicitante e permitíndolle o acceso ao resto do mesmo.

De acordo co anterior estimouse a reclamación presentada.

-RSCTG 126/2020

A Entidade Local Menor de Bembrive (Vigo) denegou copias en base ao disposto no artigo 14.1. f da Lei 19/2013. O reclamante considera que se trata dun procedemento arquivado en primeira e segunda instancia.

En materia de acceso á información pública a regra xeral é a de permitir o mesmo, mentres que a aplicación dos límites debe entenderse de forma restritiva e procede unicamente nos casos nos que a concesión da información supoña un prexuízo claro e concreto superior ao interese do seu acceso.

Tal e como xa afirmou a xurisprudencia, os límites de acceso á información enumerados no artigo 14 e) e f), como a que neste caso nos ocupa, non están definidos, senón que constitúen conceptos xurídicos indeterminados cuxa relevancia e transcendencia deben ser concretadas en cada caso, ponderando os intereses en conflito, como a norma indica.

Por tanto para a aplicación deste límite, débese demostrar que o acceso á información solicitada supón un prexuízo para a prevención, investigación e sanción dos ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios e a igualdade das partes nos procesos xudiciais.

Tanto as normas xurídicas aplicables, a xurisprudencia e a doutrina non ofrecen dúbida de que á hora de limitar o dereito de acceso a información pública, o relevante é a xustificación que realiza a administración, que debe estar baseada nunha ponderación de intereses -o interese no acceso e o interese concreto que se protexe co límite- aplicada ao suposto concreto que se axuíza.

É necesario interpretar de maneira restritiva os límites do artigo 14 da Lei 19/2013. O límite ten como obxectivo o de asegurar a investigación e persecución de ilícitos penais ou administrativos, límite que pode invocarse cando se trate de evitar que o acceso á información poida ser prexudicial ás investigacións, conducir á destrución de probas ou a subtracción dos delincuentes da acción da xustiza. Este é, en definitiva, o ben xurídico protexido polo límite previsto no artigo 14.1.e) da Lei 19/2013: asegurar o bo fin de todos os actos de investigación que se poden chegar a realizar na fase de instrución dun procedemento penal, administrativo ou disciplinario, que ten sentido mentres os procedementos de investigación ou sanción están abertos, xa que a difusión da información que os integra podería influír na súa resolución e mesmo ou facilitar que os investigados ou os presuntos infractores puidesen eludir as súas responsabilidades.

A Entidade Local Menor de Bembrive fai constar no seu informe que na fase de alegacións aberta na tramitación do expediente de acceso, os terceiros interesados presentaron escritos de oposición fundamentándoos, entre outros motivos, na vulneración aos límites previstos no artigo 14.1 e) e f) da Lei de Transparencia, ao supoñer un prexuízo á prevención, investigación e sanción de ilícitos penais ou administrativos e á igualdade de partes nos procesos xurisdicionais e a tutela xudicial efectiva.

A entidade ten constancia de varios litixios na orde xurisdicional penal que se seguen en distintos Xulgados de Instrución de Vigo, (dos que indica o número de procedemento, xulgado ante o que se substancian e fase procedimental na que se atopan) e nos que as partes figuran como investigado ou acusado e denunciante/querelante, e os escritos solicitados son escritos nos que o terceiro informa destas circunstancias e aporta documentación sobre as mesmas, documentación que figura nos referidos procedementos xudiciais. Así mesmo, ten coñecemento das investigacións que na actualidade se están a levar a cabo pola Policía Xudicial por mandato do Xulgado de Instrución.

Trátase por tanto de documentación que nestes momentos forman parte dun procedemento xudicial, e de procesos de investigación por parte da Policía Xudicial, e nos que o seu coñecemento pode afectar á posición das partes no procedemento e nas investigacións que se están a levar a cabo pola Policía, polo que procede a aplicación do límites establecidos no artigo 14.1 e) e f) da Lei 19/2013, e das que corresponde ao Xulgado ou Tribunal competente, determinar se poden ser coñecidas ou non polas partes no litixio e na investigación policial, e de ser o caso, do momento no que deben ser postas de manifesto aos mesmos.

A reclamación desestimouse.

-RSCTG 77/2021

O Concello de Pontevedra presentou reclamación contra a resolución do director xeral da Academia Galega de Seguridade Pública sobre a súa solicitude de información relativa aos empregados municipais que presten servizos na dita academia e, de existir, que tipo de actividade desenvolven así como a remuneración que perciben.

A administración indicaba que solicitou esa información ante a necesidade de detectar posibles incompatibilidades e, de ser o caso, de aplicar a súa potestade sancionadora. Porén, a Academia Galega de Seguridade Pública denegoulle o acceso a eses datos argumentando que era necesario o consentimento dos funcionarios afectados.

En primeiro lugar, interesa destacar que todas as persoas, tanto físicas como xurídicas, teñen recoñecido o dereito a acceder á información pública, consonte os artigos 12 da Lei 19/2013 e 24.1 da Lei 1/2016. De acordo co Criterio Interpretativo 3/2016, do Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, os intereses lexítimos que se pretenden satisfacer con este dereito son os seguintes:

- someter a escrutinio a acción dos responsables públicos;
- coñecer como se toman as decisións públicas;
- coñecer como se manexan os fondos públicos;
- coñecer baixo que criterios actúan as institucións públicas.

Pois ben, aínda que todas as persoas xurídicas son titulares deste dereito, o máis frecuente é que o exerciten asociacións en que se agrupan os cidadáns para facer valer os seus dereitos e participar na xestión dos asuntos públicos, e incluso empresas nos ámbitos sectoriais que son do seu interese. Pola contra, non é habitual que o fagan valer as administracións públicas, dado que non é a súa función controlar a actuación dos poderes públicos. Así pois, adoitan ser, máis ben, as destinatarias das solicitudes.

Neste caso, a petición non se sustenta en ningún dos obxectivos identificados, senón que a administración precisa a información interesada para velar polo cumprimento da Lei 53/1984 e, de non producirse este, para exercitar a potestade disciplinaria que lle recoñece o artigo 94 do Real decreto lexislativo 5/2015 (EBEP).

Por conseguinte, non é de aplicación a normativa en materia de transparencia, senón a Lei 40/2015, que, como parte do principio de colaboración que rexe nas relacións interadministrativas, dispón que "as administracións públicas deberán facilitarlles ás outras administracións a información que precisen sobre a actividade que desenvolvan no exercicio das súas propias competencias..." (art. 141.1, ap. c), e 142.a)). Neste sentido, interesa destacar que o devandito principio está reiterado no art. 99 EBEP.

Os límites desta colaboración son menos estritos ca os da Lei 19/2013, posto que só poderá negarse, consonte o artigo 141.2 da Lei 40/2015, cando:

- o organismo non estea facultado para prestar a colaboración de acordo co previsto na súa normativa;
- non dispoña de medios suficientes para facelo;

- de facelo, causase un dano grave aos intereses cuxa tutela ten encomendada ou ao cumprimento das súas propias funcións;
- a información teña carácter confidencial ou reservado.

Resolveuse inadmitir a reclamación.

-RSCTG 80/2021

A reclamante solicitou á Consellería de Cultura, Educación e Universidade copia en lingua castelá das programacións didácticas dos centros educativos de Primaria, ESO e Bacharelato dependentes do devandito departamento.

Tal e como pon de manifesto o informe do devandito organismo, iso supoñería remitirlle máis de 50.000 documentos, moitos deles redactados exclusivamente en galego, polo que entende que se trata dunha solicitude abusiva (art. 18.1, apartado e) Lei 19/2013).

Neste sentido, de acordo co Criterio Interpretativo 3/2016, do Consello de Transparencia e Bo Goberno, unha petición pode considerarse abusiva: cando, de ser atendida, requirise un tratamento que obrigase a paralizar o resto da xestión dos suxeitos obrigados a fornecer a información, impedindo a atención xusta e equitativa do seu traballo e o servizo público que teñen encomendado, e así resulte de acordo cunha ponderación razoada e baseada en indicadores obxectivos.

Na liña do caso examinado na Sentenza da Sala do Contencioso da Audiencia Nacional do 10 de decembro de 2019 (recurso 34/2019), a solicitude que deu lugar a este recurso ten un carácter esencialmente xeral, pois se requiren todas as programacións didácticas dos centros públicos de Educación Primaria, Secundaria e Bacharelato.

Así mesmo e de acordo co criterio interpretativo 7/2015 do Consello de Transparencia e Bo Goberno, a petición dun formato concreto distinto ao existente podería entenderse como reelaboración, cando devandito formato non estea en poder da Administración informante, sendo de aplicación a causa de inadmisión da solicitude de acordo co establecido no artigo 18.1. c) da Lei 19/2013 (información para cuxa divulgación sexa necesaria unha acción previa de reelaboración).

Respecto da tradución da información existente na Administración a un idioma distinto do que está elaborada, como xa sinalo a Resolución 140/2019, do 7 de marzo da Comisión de Garantía do Dereito de Acceso a Información Pública de Cataluña (Gaip), que a Comisión de Transparencia de Galicia comparte, o dereito de acceso á información pública non ampara a tradución da información existente a outras linguas.

O acceso á información pública proclamado polo artigo 24 da Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, ten por obxecto recoñecer o acceso a información que está en poder da Administración, o que implica o dereito de acceso a información que existe realmente en sede administrativa, loxicamente na lingua na que se redactou o documento en cuestión.

Aínda que a lexislación lingüística, así como a de procedemento administrativo, recoñecen determinados dereitos lingüísticos á cidadanía, que en determinadas circunstancias poden aparellar a necesidade de traducir documentos, estes dereitos lingüísticos son diferentes ao de acceso á información pública, que está recoñecida respecto a documentos existentes,

polo que o dereito de acceso á información, non ampara a tradución dos mesmos ao idioma no que se solicite.

Por tanto, atender a solicitude nos termos nos que está exposto implicaría utilizar importantes recursos humanos e materiais da administración pública, tendo en conta que habería de cursarse a comunicación correspondente a máis de 1.000 centros públicos, recibir máis de 50.000 documentos, realizar unha tradución e unha transposición de formato non amparadas pola normativa de transparencia, sobre uns documentos que a Asociación recoñece que localizou nas páxinas web (polo menos unha parte deles), pero que estaban dispoñibles só en galego.

Resulta patente, pois, que devandito tratamento dificultaría a xestión ordinaria do resto dos asuntos do órgano administrativo, polo que se considera que concorre o suposto de feito que identifica o CTBG.

Deste xeito, procede desestimar o recurso, o que non obsta para que a reclamante recorra contra a desestimación por silencio administrativo das solicitudes dirixidas individualmente aos centros aos que se refire no seu escrito.

Desestimouse a reclamación.

-RSCTG 177/2021

O reclamante solicitou o acceso a un expediente de información reservada, xa finalizado, e no que se concluíu a improcedencia de iniciar expediente disciplinario ao profesor obxecto da información.

A información reservada, como establece o Tribunal Superior de Xustiza de Madrid na súa Sentenza 471/2006, do 24 de maio, ten por finalidade evitar a incoación de expedientes disciplinarios polo simple rumor ou sospeita da comisión dun feito sancionable, pudendo o órgano competente acordar a instrución dunha información reservada para obter a información suficiente para valorar a conveniencia ou non de incoar ou non o procedemento sancionador.

De acordo co disposto no artigo 24 da Lei 1/2016 e 13 da Lei 19/2013, non cabe dúbida de que a documentación que forma parte da información reservada, como fase previa á posible incoación dun procedemento disciplinario, cumpre os requisitos para ser considerada información pública, por canto se trata de contidos elaborados por un suxeito incluído no ámbito de aplicación da Lei (artigo 3.1.c da Lei 1/2016 e 2.1.e da Lei 19/2013) no exercicio das súas funcións, neste caso da potestade disciplinaria que pode exercer unha universidade sobre o seu persoal, que é unha potestade suxeita a dereito administrativo. Do informe remitido pola Universidade, constátase que o expediente esta finalizado.

Como establece a sentenza citada, a información ten sentido que sexa reservada en canto se realiza para non prexudicar a investigación do posible expediente disciplinario, e preservar os dereitos, en especial o de presunción de inocencia, do investigado, pero unha vez rematada a información previa, nada impide que nos termos establecidos na Lei, o hoxe reclamante poida ter acceso a ela, previa disociación dos datos de carácter persoal que nel poidan figurar, xa que nela non figuran datos referentes a comisión de infraccións administrativas (dado que o expediente finalizou por non atopar indicios de infracción), e

sen necesidade de ter que acreditar o reclamante, a súa condición de interesado no expediente.

A información reservada ou dilixencias informativas, como así establece a Sentenza do Tribunal Supremo do 5 de maio 1998, ten unha unidade formal, constituíndo no seu conxunto un procedemento accesorio, de carácter preliminar ou preparatorio respecto do procedemento disciplinario, cuxa finalidade é depurar de maneira previa, mediante as investigacións indispensables, se concorren indicios suficientes para a iniciación deste. Debe existir nestes expedientes, unha autoridade ou un órgano que ordena a apertura da información reservada, que nomea á persoa que instrúa esa información, e un conxunto de actuacións que finalicen nunha resolución ben de sobresemento ou arquivo, ou de proposta de inicio de expediente disciplinario.

Respecto dos límites de acceso á información alegados no informe da Universidade, en concreto a prevención, investigación e sanción de ilícitos penais, administrativos ou disciplinarios e o segredo profesional do artigo 14.1.e) e as funcións administrativas de vixilancia, debe terse en conta que de acordo coa sentenza do Tribunal Supremo 1547/2017, entre outras, é necesario interpretar de xeito restritivo os límites e excepcións legais no acceso á información polas causas previstas no artigo 14.1.e as causas de inadmisión establecidas no artigo 18 da Lei 19/2013, debendo ser interpretadas de forma estrita e partindo da premisa de que o dereito de acceso á información aparece configurado no noso ordenamento cunha formulación ampla, de xeito que só son aceptables as limitacións que resulten xustificadas e proporcionadas.

Claramente o deixa así sinalado o artigo 14.2 da referida Lei cando dispón que 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, e por tanto a posibilidade de limitar o dereito de acceso á información non constitúe unha potestade discrecional neste caso do Colexio.

A aplicación dos límites contemplados na normativa vixente en materia de transparencia debe ser acorde co Criterio Interpretativo CI/002/2015, do Consejo de Transparencia y Buen Gobierno no que se establece que os límites aos que se refire o artigo 14 da Lei, a diferenza dos relativos á protección dos datos de carácter persoal, non operan automaticamente nin a favor da denegación nin absolutamente en relación aos contidos. A invocación de motivos de interese público para limitar o acceso á información deberá estar ligada coa protección concreta dun interese racional e lexítimo, polo que deberá analizarse se a estimación da petición de información supón un prexuízo (test do dano) concreto, definido e avaliable. Do mesmo xeito, é necesaria unha aplicación xustificada e proporcional atendendo á circunstancia do caso concreto e sempre que non exista un interese que xustifique a publicidade ou o acceso (test do interese público).

Nesta materia, existen numerosos pronunciamentos respecto á aplicación dos límites, entre os que podemos destacar o de que no dereito á información soamente se verá limitado naqueles casos en que así sexa necesario pola propia natureza da información ou pola súa entrada en conflito con outros intereses protexidos. Na Sentenza do 7 de

novembro de 2016, da Audiencia Nacional, e a 85/2016, do 14 de xuño de 2016, do Xulgado Central do Contencioso-Administrativo n° 5 de Madrid sinalan expresamente que se concorre algún dos límites do art. 14, deberá acreditarse suficientemente, xa que a Lei consagra a prevalencia do dereito subxectivo a obter a información e correlativamente o deber de entregala, salvo que concorran causas xustificadas que limiten ou xustifiquen a inadmisión de tal dereito. Tales causas constitúen conceptos xurídicos indeterminados cuxa relevancia e transcendencia deben ser concretadas en cada caso, ponderando os intereses en conflito, esixíndose que se acredite que o acceso á información supoña un prexuízo que deba prevalecer sobre o dereito de acceso á información.

Os límites ao acceso en todo caso han de motivarse, interpretarse e aplicarse de modo razoado, restritivo e aquilatado a teor do prexuízo que o acceso a determinada información pode producir sobre o interese que se pretende salvagardar coa limitación.

No presente caso, a Universidade no seu informe, limítase a invocar os límites do artigo 14.1.e) e g), pero non xustifica nin minimamente o porqué da súa aplicación, polo que non pode admitirse a denegación da información solicitada.

O límite establecido no artigo 14.1. e), ten como finalidade o de asegurar a prevención, investigación e persecución de actividades que puidesen ser constitutivas de infracción administrativa, e pode invocarse coa finalidade de evitar que o acceso á información poida ser prexudicial ás investigacións, conducir á destrución de probas ou a subtracción dos infractores da súa responsabilidade pola Comisión de ilícitos. Este é, en definitiva, o ben xurídico protexido polo límite previsto no artigo 14.1.e) da Lei 19/2013: asegurar o bo fin de todos os actos de investigación que se poden chegar a realizar na fase de instrución dun procedemento penal, administrativo ou disciplinario, non procedendo a aplicación deste límite nunhas dilixencias reservadas xa finalizadas. Non procede tampouco polo mesmo motivo a apreciación da existencia do límite establecido no artigo 14.1 g) referido ás funcións administrativas de vixilancia, inspección e control que ten como finalidade a preservación da efectividade das funcións de policía administrativa que ten encomendada cada administración ou organismo no seu concreto sector da actividade, ao ser o obxecto da solicitude o acceso a unhas dilixencias de investigación xa finalizadas.

Previamente á remisión da información debe darse audiencia á persoa que foi obxecto das dilixencias, aos efectos de que poida realizar as alegacións que estime oportunas, e, de presentalas, efectuar a correspondente ponderación entre os dereitos en xogo, para determinar se debe prevalecer o interese público ou privado no acceso á información que se poida alegar e xustificar. En todo caso, debe remitirse a documentación ao reclamante, disociando, no caso de que proceda, os datos de carácter persoal que poidan figurar na mesma.

O reclamante deberá ser informado desta circunstancia, así como da suspensión do prazo para ditar resolución ata que se reciban as alegacións ou transcorra o prazo para a súa presentación.

Estimouse a reclamación.

-RSCTG 183/2021

O Colexio Oficial de Licenciados en Educación Física e en Ciencias da Actividade Física e do Deporte de Galicia (COLEF) solicitou acceso á titulación das persoas nomeadas como membros dun tribunal cualificador nomeado para a resolución dunha convocatoria para a provisión de prazas de monitor-deportivo adestrador adscritas ao departamento de deportes e cultura do concello, obtendo como contestación, unha comunicación na que se lle indica que non se lle pode remitir a dita documentación porque as titulacións dos membros do tribunal cualificador constan no expediente (debemos entender que se refire ao expediente do procedemento de selección), xa que forman parte dos oportunos expedientes de selección de persoal de cada empregado público en cuestión e da súa administración de procedencia.

O Concello non ditou unha resolución como establece o artigo 20 da Lei 19/2013, que neste caso, por denegar o acceso á informe solicitada, debería ser unha resolución motivada, senón que unicamente comunicou ao Colexio solicitante que as ditas titulacións non forman parte do expediente do procedemento de selección.

Os tribunais de selección de empregados públicos, son órganos administrativos de carácter técnico ao servizo da Administración, polo que a información que se atope no seu poder, é en concreto a informe solicitada, referente ás titulacións dos membros do mesmo, aos efectos de comprobar se o tribunal constituído de acordo coa normativa que lle é de aplicación, debe considerarse información pública. O carácter técnico destes órganos non debilita a súa natureza administrativa, nin os exclúe de formar parte da Administración pública. A referencia legal ao seu funcionamento segundo criterios de discrecionalidade técnica, reforza a necesidade de someter o cumprimento dos seus requisitos de constitución, a súa actividade e as súas decisións ao escrutinio público, pois para o necesario control desta discrecionalidade e para acreditar o seu exercicio obxectivo e ponderado, resultan singularmente esixibles a existencia e o acceso á información referido, entre outros aspectos, á súa constitución conforme á normativa.

O cumprimento por parte dos seu membros dos requisitos de titulación que lle son esixibles, non cabe dúbida de que é información que ten relevancia ou interese público, por canto xogan un papel crucial para garantir a competencia dun tribunal do que vai depender algo de tanta relevancia para o interese público como é a selección das persoas candidatas a un emprego público.

O tribunal de selección como órgano administrativo de carácter técnico está sometido no seu funcionamento á normativa dos órganos colexiados, debendo garantirse a súa independencia, discrecionalidade técnica e competencia, calidades que implican a súa capacidade de tomar decisións baseadas nos seus coñecementos e competencias técnicas, que deben aplicar segundo criterios discrecionais, e son precisamente estes elementos os que reforzan a necesidade de someter a súa constitución, a súa actividade e as súas decisións ao escrutinio público, pois para o necesario control desta discrecionalidade e para acreditar o seu exercicio obxectivo e ponderado, é imprescindible a existencia e o acceso á información referida a estes órganos que toman decisións de transcendencia para a Función Pública, neste caso local. O acceso a este tipo de información é obrigado en coherencia cos principios de publicidade, transparencia e obxectividade, entre outros, que establece a lexislación vixente para rexer os procesos de selección para o emprego público.

O feito de que o non consten no expediente do procedemento selectivo, as titulacións dos membros do tribunal polo feito de que son empregados públicos que pertencen a distintas Administracións, non xustifica a denegación de acceso á información solicitada. O feito de que se trate de persoal que pertenza a un corpo, escala ou categoría profesional para a cal se requira unha titulación igual ou superior á esixida para participar no procedemento selectivo grupo de clasificación non pode ser tampouco motivo para a denegación do acceso á información solicitada.

De conformidade co disposto no artigo 19.1 da Lei 19/2013, se a solicitude se refire a información que non obra en poder do suxeito ao que se lle solicita, debe esta remitirllo ao órgano competente para que este resolva sobre a solicitude de acceso, comunicando esta circunstancia ao solicitante, neste caso ao Colexio.

Por tanto, coñecendo o Concello de Curtis as Administracións ás que pertencen os membros do tribunal, debe remitir a solicitude do Colexio Oficial para que se lle poida dar acceso á titulación solicitada.

Dado que a información solicitada pode afectar a dereitos ou intereses de terceiros, debidamente identificados, de conformidade co disposto no artigo 19.3 da Lei 19/2013, deberá abrirse trámite de audiencia para que poidan realizar as alegacións que estimen oportunas, e resolver mediante a adecuada ponderación das circunstancias que poidan concorrer e ser alegadas polos interesados.

De acordo co anterior, procede a estimación da reclamación presentada, debendo o Concello proporcionar a información sobre as titulacións dos membros do tribunal que posúa, debendo remitir a solicitude ás Administracións nas que conste a titulación do resto dos membros, en aplicación do artigo 19.1 citado.

Estimouse a reclamación.

V. O INFORME DA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

A Xunta de Galicia, a través da súa Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, presentou á Valedora do Pobo o previsto na lei galega de transparencia.

A Lei 1/2016 prevé que “a Xunta de Galicia, a través da Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación prevista no artigo 31 desta lei, remitiralle á Valedora do Pobo o informe referido no artigo 5”.

No informe a Xunta debe incluír “os seguintes aspectos: 1. As estatísticas relativas ao dereito de acceso á información pública, coa inclusión do número de solicitudes presentadas e das porcentaxes dos distintos tipos de resolución a que deron lugar. 2. 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”.

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 2021.

O presente informe 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 de 2021, o Portal recibiu **1.074.622 visitas,** nas cales foron **consultadas 3.366.909 páxinas.** Por tanto, en cada consulta, **visitouse unha media de 2,92 páxinas**. Dos accesos realizados, 749.002 son visitantes distintos.

O Portal de transparencia contén máis de 1.855 páxinas web en que se poden visualizar máis de 6.026 documentos. As páxinas máis visitadas foron:

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19	239.057
Altos cargos da Administración xeral	129.441
Contías das retribucións do persoal	107.706
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases): - En prazo de envío de suxestións - Pendente de aprobación - Aprobada e publicada no DOG - Consultas abertas	 76.993 65.305 38.268 24.247
Axenda institucional de altos cargos	84.774
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	44.865
Contratación pública	36.920

TÍTULO DA PÁXINA	NÚMERO DE VISITAS A PÁXINAS
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	32.697
Contratos menores	27.786
Ofertas públicas de emprego	23.442
Relacións de postos de traballo	17.442
Encomendas de xestión	16.642
Orzamentos da Comunidade Autónoma	11.883

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 á accesibilidade, os contidos do portal poden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contido.

Evolución do número de visitas no período 2016-2021:

DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA	NÚMERO						
	2016(1)	2017(2)	2018(3)	2019(4)	2020(5)	2021(6)	TOTAL
Visitas	65.678	107.881	132.071	165.540	240.617	362.835	1.074.622
Páxinas vistas	383.333	402.121	468.418	527.996	762.649	822.392	3.366.909

(1) Datos do período comprendido entre o 7 de marzo de 2016 e o 31 de decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2017 e o 31 de decembro de 2017.

(3) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2018 e o 31 de decembro de 2018.

(4) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2019 e o 31 de decembro de 2019.

(5) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2020 e o 31 de decembro de 2020.

(6) Datos do período comprendido entre o 1 de xaneiro de 2021 e o 31 de decembro de 2021.

O número medio de visitas ao mes no ano 2016 foi de 7.298; no ano 2017, 8.990; no ano 2018, 11.006; no ano 2019, 13.795; no ano 2020, 20.051 e no ano 2021 o número medio de visitas ao mes foi de 30.236 o que supón un incremento do 50% con respecto ao número medio de visitas do ano anterior.

Visitas
400.000
350.000
300.000
250.000
200.000
150.000
100.000
50.000
0
65.678
107.881
132.071
165.540
240.617
362.835
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Páxinas vistas
900.000
800.000
700.000
600.000
500.000
400.000
300.000
200.000
100.000
0
383.333
402.121
468.418
527.996
762.649
822.392
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Comparativa das páxinas máis vistas no período 2016-2021

COMPARATIVA PÁXINAS MÁIS VISTAS NO PERÍODO 2016-2021		NÚMERO DE VISITAS					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19	---	---	---	---	119.819	119.238	**239.057**
Altos cargos da Administración xeral	17.592	15.726	17.842	18.771	31.764	27.746	**129.441**
Contías das retribucións do persoal	7.416	7.394	17.365	26.698	18.727	30.106	**107.706**
Normativa en tramitación (nos seus diferentes apartados/fases):							
- En prazo de envío de suxestións	11.101	13.221	13.597	23.546	12.247	14.382	**76.993**
- Pendente de aprobación	9.404	11.219	13.285	13.272	8.650	9.475	**65.305**
- Aprobada e publicada no DOG	3.883	4.410	4.999	4.923	9.356	10.697	**38.268**
- Consultas abertas*	---	---	5.514	6.550	4.978	7.205	**24.247**
Axenda institucional de altos cargos	6.710	11.349	11.381	12.341	16.868	26.125	**84.774**
Contratación pública	7.387	4.442	6.259	5.364	6.412	7.056	**36.920**
Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa	7.861	5.226	5.570	5.759	10.962	9.487	**44.865**
Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico	5.000	6.829	5.075	4.790	3.614	7.389	**32.697**
Ofertas públicas de emprego	2.828	3.536	4.245	4.367	4.129	4.337	**23.442**
Relacións de postos de traballo	2.455	2.244	2.734	3.191	3.020	3.798	**17.442**
Orzamentos da Comunidade Autónoma	2.433	2.168	2.353	1.775	1.649	1.505	**11.883**

(*) 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, no período 2016-2021 é de salientar o seguinte:

A páxina *Normativa e medidas da Xunta de Galicia* do apartado *Transparencia sobre o novo coronavirus COVID-19* foi a máis visitada do Portal no ano 2021 e, á súa vez, a máis visitada no período de referencia 2016-2021. A segunda páxina máis visitada en 2021 foi *Contías das retribucións do persoal;* as visitas a esta páxina incrementáronse un 61% con respecto ás do ano 2020. Esta páxina foi a terceira máis visitada no período de referencia 2016-2021. A terceira páxina con máis visitas en 2021 foi *Altos cargos da Administración xeral*; esta páxina foi a segunda con máis visitas no período de referencia 2016-2021.

Aumenta en 2021 con respecto a 2020 o número de visitas ás páxinas *Contías das retribucións do persoal; Normativa en tramitación (en cada un dos apartados/fases); Axenda institucional de altos cargos; Contratación pública; Información de transparencia das entidades instrumentais do sector público autonómico; Ofertas públicas de emprego e Relacións de postos de traballo.*

Diminúe en 2021 con respecto a 2020 o número de visitas ás páxinas *Normativa e medidas da Xunta de Galicia sobre o novo coronavirus COVID-19; Altos cargos da administración xeral; Xefes/as de gabinete e xefes/as de prensa e Orzamentos da Comunidade Autónoma.*

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 2021 recibíronse un total de 4.964 solicitudes de acceso á información pública: 233 no ano 2016, 796 no ano 2017, 723 no ano 2018, 746 no ano 2019, 1.077 no ano 2020 e 1.389 no ano 2021; incrementouse, por tanto, o número de solicitudes nun 29% no último ano.

Desagregación por departamentos no ano 2021

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS	
	2021	%
Presidencia da Xunta de Galicia	21	1,51%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	91	6,55%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	154	11,09%
Consellería de Facenda e Administración Pública	35	2,52%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	529	38,08%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	178	12,81%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	100	7,20%
Consellería de Emprego e Igualdade	23	1,66%
Consellería de Sanidade	90	6,48%
Consellería de Política Social	19	1,37%
Consellería do Medio Rural	74	5,33%
Consellería do Mar	75	5,40%
TOTAL	**1.389**	**100,00%**

Solicitudes presentadas por departamento.
Ano 2021
Conselleria do Mar; 5,40%
Presidencia da Xunta de Galicia; 1,51%
Conselleria do Medio Rural; 5,33%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo; 6,55%
Conselleria de Política Social; 1,37%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación; 11,09%
Consellería de Sanidade; 6,48%
Consellería de Emprego e Igualdade; 1,66%
Consellería de Facenda e Administración Pública; 2,52%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade; 7,20%
Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade ; 12,81%
Conselleria de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda; 38,08%

Desagregación por departamentos no período 2016-2021:

DEPARTAMENTO DESTINO	SOLICITUDES PRESENTADAS							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	%
Presidencia da Xunta de Galicia(1)	10	9	9	21	17	21	87	1,75%
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza(2)	33	543	318	131	105	---	1130	22,76%
Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo(3)	---	---	---	---	25	91	116	2,34%
Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación(4)	---	---	---	---	9	154	163	3,28%
Consellería de Facenda(5)	10	7	10	15	11	---	53	1,07%
Consellería de Facenda e Administración Pública (6)	---	---	---	---	3	35	38	0,77%
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda(7)	11	16	41	144	450	529	1191	23,99%
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade(8)	12	42	59	92	109	178	492	9,91%
Consellería de Economía, Emprego e Industria(9)	10	6	33	46	18	---	113	2,28%
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria(10)	44	54	21	---	---	---	119	2,40%
Consellería de Educación , Universidade e Formación Profesional(11)	---	---	6	33	30	---	69	1,39%

Consellería de Cultura e Turismo(12)	---	---	8	56	62	---	126	2,54%
Consellería de Cultura, Educación e Universidade(13)	---	---	---	---	12	100	112	2,26%
Consellería de Emprego e Igualdade(14)	---	---	---	---	4	23	27	0,54%
Consellería de Sanidade	16	12	38	46	59	90	261	5,26%
Consellería de Política Social	6	5	29	3	21	19	83	1,67%
Consellería do Medio Rural	13	17	62	68	73	74	307	6,18%
Consellería do Mar	68	85	89	91	69	75	477	9,61%
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**746**	**1077**	**1.389**	**4.964**	**100,00%**

(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 Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza extínguese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(3) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(4) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(5) A Consellería de Facenda extínguese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(6) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(7) A antiga Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio pasa a denominarse Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, tras a aprobación del 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 se encontra 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.

(8) 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, polo que se aproba a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir de 5 de outubro de 2018 a entidade pública empresarial Augas de Galicia se encontra 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.

(9) A Consellería de Economía, Emprego e Industria extínguese tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(10) A Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria extínguese para reordenarse en dos novas consellerías tras a aprobación do Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(11) Nova consellería tras a aprobación del Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(12) Nova consellería tras a aprobación del Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia, que integra a Axencia de Turismo de Galicia.

(13) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

(14) Nova consellería tras a aprobación do Decreto 110/2020, do 6 de setembro polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia.

Por departamentos competentes para resolver as solicitudes de información pública, cómpre indicar que en cómputo global do período 2016-2021 o maior número de solicitudes foi recibido na Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda: 1.191 (23,99%), seguida da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 1.130 (22,76%); Consellería de Infraestruturas e Mobilidade: 492 (9,91%); Consellería do Mar: 477 (9,61%); Consellería do Medio Rural: 307 (6,18%); Consellería de Sanidade: 261 (5,26%); Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación: 163 (3,28%); Consellería de Cultura e Turismo: 126 (2,54%); Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 119 (2,40%); Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo: 116 (2,34%); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 113 (2,28%); Consellería de Cultura, Educación e Universidade: 112 (2,26%); Presidencia da Xunta de Galicia: 87 (1,75%); Consellería de Política Social: 83 (1,67%); Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional: 69 (1,39%); Consellería de Facenda: 53 (1,07%); Consellería de Facenda e Administración Pública: 38 (0,77%) e Consellería de Emprego e Igualdade: 27 (0,54%).

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
33
543
318
131
105
2016
2017
2018
2019
2020

Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
25
91
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
9
154
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Facenda
16
14
12
10
8
6
4
2
0
10
7
10
15
11
2016
2017
2018
2019
2020

Consellería de Facenda e Administración Pública
40
35
30
25
20
15
10
5
0
3
35
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda
600
500
400
300
200
100
0
11
16
41
144
450
529
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Infraestruturas e Mobilidade
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
12
42
59
92
109
178
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Economía, Emprego e Industria
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
10
6
33
46
18
2016
2017
2018
2019
2020

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
35
30
25
20
15
10
5
0
6
33
30
2016
2017
2018
2019
2020

Consellería de Cultura e Turismo
70
60
50
40
30
20
10
0
8
56
62
2016
2017
2018
2019
2020

Consellería de Cultura, Educación e Universidade
120
100
80
60
40
20
0
100
12
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Emprego e Igualdade
25
20
15
10
5
0
23
4
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Sanidade
100
80
60
40
20
0
16
12
38
46
59
90
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería de Política Social
35
30
25
20
15
10
5
0
6
5
29
3
21
19
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería do Medio Rural
80
70
60
50
40
30
20
10
0
13
17
62
68
73
74
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Consellería do Mar
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
68
85
89
91
69
75
2016
2017
2018
2019
2020
2021

Forma de presentación:

FORMA DE PRESENTACIÓN	NÚMERO						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Acceso electrónico	88	626	572	593	965	1.269	4.113
Acceso en papel	145	170	151	153	112	120	851
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**746**	**1.077**	**1.389**	**4.964**

Do total das 4.964 solicitudes cómpre salientar que o 82,86% foron presentadas por medios electrónicos.

En concreto, no ano 2021, das 1.389 solicitudes recibidas, máis do 91% (91,36%) 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	2019	2020	2021	TOTAL
Mulleres	45	63	133	139	232	328	940
Homes	133	183	214	291	375	517	1.713
Persoas xurídicas	55	550	376	316	470	544	2.311
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**746**	**1.077**	**1.389**	**4.964**

Do total das 4.964 solicitudes preto da metade, o 46,56%, foron presentadas por persoas xurídicas.

En concreto, no ano 2021 as porcentaxes foron as seguintes: persoas xurídicas 39,16%, homes 37,22% e mulleres 23,61%.

Número de resolucións segundo a súa tipoloxía:

TIPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Concesión	156	707	543	487	590	1.030	3.513
Concesión parcial	7	9	1	14	20	29	80
Inadmisión	23	25	25	38	34	55	200
Denegación	4	10	1	4	11	5	35
Desistencia	5	9	9	6	8	10	47
Outras (regulación especial)	3	2	28	29	170	0	232
TOTAL	**198**	**762**	**607**	**578**	**833**	**1.129**	**4.107**

Do total de 4.964 solicitudes presentadas no sector público autonómico de Galicia, 4.107 foron xa resoltas, o que supón case o 83% (82,74%).

En concreto, no ano 2021 foron resoltas 1.129 das 1.389 solicitudes presentadas, o que supón máis do 81% das solicitudes (81,28%).

Das solicitudes resoltas, 3.513 foron estimadas permitindo o acceso total á información solicitada.

En 80 supostos resolveuse conceder o acceso de xeito parcial á información, e en 200 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, 35 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 47 solicitantes desistiron das súas peticións de información, 5 no ano 2016, 9 no ano 2017, 9 no ano 2018, 6 no ano 2019, 8 no ano 2020 e 10 no ano 2021.

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	2019	2020	2021	TOTAL
Expedientes finalizados (resolución expresa)	198	762	607	578	833	1.129	4.107
Expedientes en tramitación	1	19	82	136	236	256	730
Expedientes resoltos por silencio administrativo	34	15	34	32	8	4	127
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**746**	**1.077**	**1.389**	**4.964**

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	2019	2020	2021	TOTAL
Información institucional, organizativa e de planificación	20	13	28	56	62	66	245
Información sobre relaciones coa cidadanía	1	5	4	6	12	6	34
Información de relevancia xurídica	30	22	7	7	1	7	74
Información en materia de persoal	38	22	13	26	27	53	179
Retribucións de altos cargos	0	1	0	0	1	0	2
Retribucións de funcionarios	0	0	1	0	0	0	1
Información económica, estatística e orzamentaria	8	10	31	54	48	81	232
Información en materia patrimonial	1	17	10	4	6	1	39
Información en materia de contratación pública	14	21	33	15	13	45	141
Información sobre convenios	6	10	8	8	6	9	47
Información sobre encomendas de xestión	0	0	1	1	0	0	2
Información sobre subvencións e axudas	16	23	72	68	53	52	284
Información sobre ordenación do territorio e do medio ambiente	44	62	160	266	553	725	1.810

Información en materia de xogo	0	531	0	70	71	21	693
Bo Goberno (relativa ás materias do título II Lei 1/2016)	0	0	3	3	1	1	8
Outra información	55	59	352	162	223	322	1.173
TOTAL	**233**	**796**	**723**	**746**	**1.077**	**1.389**	**4.964**

CAPÍTULO 5 – ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO DEBER DE COLABORACIÓN DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

I. O DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN NAS INVESTIGACIÓNS DA INSTITUCIÓN

Para o correcto desempeño das funcións estatutarias da Valedora 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, da Valedora do Pobo, establece que *"os poderes públicos de Galicia están obrigados a prestar o auxilio e cooperación que lles sexan demandados pola Valedora 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, da Valedora 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 pola Valedora 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 2021 non foi necesario formular declaracións de hostilidade e entorpecemento. Non obstante, si tivemos que facer 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 2021. 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.

II. AS ADVERTENCIAS

Como xa sinalamos, ás veces é preciso facer advertencias para obter a colaboración demandada, ás que acompañamos un recordatorio de deberes legais. Sinalamos o seguinte:

O artigo 22.1 da Lei da Valedora do Pobo impón a todos os organismos e dependencias administrativas aos que a Valedora 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 pola Valedora 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.

No caso de rexeitamento aplicaríanse as consecuencias legais citadas, o que, como sinalamos, non foi preciso.

Enumeramos aquí as administracións e órganos aos que fixemos este tipo de advertencia.

Administración Autonómica

Consellería de Cultura, Educación e Universidade, 12 veces
Q/589/20, Q/736/20, Q/3225/20, Q/3476/20, Q/3914/20, Q/5990/19 , Q/6041/19, Q/2068/19 , Q/2556/19 , Q/1761 a 1941/20, Q/3518/20 , Q/146/21

Consellería de Política Social, 2 veces
Q/4050 a 4056/20, Q/7326/21

Consellería de Sanidade, 1 vez
Q/5178/20

Consellería do Medio Rural, 1 vez
Q/4847/20

Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, 2 veces
Q/1224/21 , Q/6406/21

Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade , 2 veces
Q/1149/19, Q/7560/21

Administración Local

Provincia da Coruña

Concello de Ames	1	Q/333/21
Concello de Bergondo	1	Q/3022/20
Concello de Boiro	4	Q/3859/20, Q/6053/21, Q/812/18 (2)
Concello de Cabanas	1	Q/333/20
Concello de Camariñas	3	Q/3918/20, Q/4354/19 (2)
Concello de Ferrol	5	Q/4134/20, Q/4786/20, Q/459/20, Q/2505/20, Q/734/20
Concello de Malpica de Bergantiños	4	Q/2965/20, Q/3872/20 (3)
Concello de Mazaricos	1	Q/6732/21
Concello de Muxía	2	Q/932/21, Q/6072/21
Concello de Noia	1	Q/4674/20
Concello da Pobra do Caramiñal	7	Q/264/20, Q/979/21, Q/6350/21, Q/6604/21, Q/6862/21, Q/6172/19 , Q/6994/21
Concello do Pino	3	Q/306/20, Q/5641/19 (2)
Concello de Outes	3	Q/3508/20 (2), Q/1278/21
Concello de Padrón	1	Q/6885/21
Concello de Pontedeume	1	Q/7243/21
Concello de Ribeira	1	Q/3384/20
Concello de Sada	2	Q/4880/20, Q/759/21
Concello de Santiago de Compostela	1	Q/285/20

Concello de Sobrado	1	Q/256/21
Concello de Valdoviño	2	Q/207/20 (2)
Concello de Vimianzo	3	Q/3964/18 (3)

Provincia de Lugo

Concello de Lugo	1	Q/16/20
Concello de Mondoñedo	1	Q/5887/19
Concello de Vilalba	1	Q/4301/20

Provincia de Ourense

Concello de Castro Caldelas	1	Q/5227/20
Concello dO Carballiño	1	Q/4300/20
Concello de Maside	1	Q/3239/20
Concello de Pobra de Trives	1	Q/4897/20
Concello de Sarreaus	3	Q/6178/19 (3)
Concello de Vilar de Barrio	1	Q/6977/21

Provincia de Pontevedra

Concello de A Golada	1	Q/6804/21
Concello da Illa de Arousa	1	Q/5157/20
Concello de Baiona	2	Q/82/18, Q/3177/20
Concello de Bueu	1	Q/6214/21
Concello de Caldas de Reis	1	Q/3195/20
Concello de Gondomar	2	Q/4585/20, Q/456/20
Concello de Mondariz-Balneario	1	Q/10/21
Concello do Porriño	2	Q/4161/20, Q/7487/21
Concello de Pontearea	2	Q/3569/20, Q/7335/21
Concello de Pontecesures	2	Q/3289/20, Q/2943/20
Concello de Pontevedra	1	Q/156/21

Concello de Redondela	2	Q/3187/20 (2)
Concello de Ribadumia	1	Q/2930/20
Concello de Rodeiro	2	Q/21559/17, Q/3934/20
Concello de Sanxenxo	1	Q/6945/21
Concello de Vilaboa	1	Q/4947/20

III. ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE REITEROU A PETICIÓN DE INFORME ATA EN DÚAS OCASIÓNS

1. XUNTA DE GALICIA

– ADMINISTRACIÓN	Nº queixas
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	8
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	7
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	49
Consellería de Facenda e Administración Pública	11
Consellería de Sanidade	52
Consellería de Política Social	11
Consellería do Medio Rural	3
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	11
Portos de Galicia	1

2. ADMINISTRACIÓNS LOCAIS

DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS

–	Nº Queixas
Deputación Provincial de Ourense	1

CONCELLOS DA PROVINCIA DA CORUÑA

Concello	Nº Queixas
A Coruña	2
A Pobra do Caramiñal	10
A Baña	1
Ames	1
Ares	2
Boiro	3
Boqueixón	1
Cabanas	2
Cambre	1
Carral	1
Culleredo	3
Ferrol	5
Laxe	1
Mazaricos	3
Muxía	3
Oleiros	1
Outes	1
Padrón	5
Pontedeume	1
Rianxo	2
Ribeira	3
Sada	3
Santiago de Compostela	13
Sobrado	1
Teo	1
Touro	1
Valdoviño	1

CONCELLOS DA PROVINCIA DE LUGO

Concello	Nº Queixas
Chantada	1
O Incio	1
Muras	1
Palas de Rei	1
Sarria	1
Vilalba	4

CONCELLOS DA PROVINCIA DE OURENSE

Concello	Nº Queixas
A Pobra de Trives	1
Allariz	1
Coles	1
Lobios	1
O Carballiño	1
O Barco	1
Parada de Sil	1
Vilar de Barrio	4

CONCELLOS DA PROVINCIA DE PONTEVEDRA

Concello	Nº Queixas
Agolada	1
Baiona	3
Bueu	1
Cambados	1
Forcarei	1
Gondomar	1
Lalín	1
Marín	2
Mondariz	2
Nigrán	4
O Porriño	1
Ponteareas	2
Pontecesures	1
Pontevedra	2
Sanxenxo	3
Tui	1
Vigo	10
Vilaboa	1
Vilagarcia de Arousa	3

CAPÍTULO 6
AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

I. RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS OU ÓRGANOS AOS QUE SE DIRIXIU ALGÚN RECORDATORIO DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓN OU SUXESTIÓN

1. INTRODUCIÓN

O artigo 32.1 da Lei da Valedora 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".

Dado que o este ano se formularon 318 resolucións, fronte as 161 de 2020, o incremento foi dun 98 %.

O artigo 32.2 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 establecen 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 a 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, da Valedora 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 a Valedora do Pobo que era posible unha solución positiva, esta non se conseguiu."

Por iso, facemos constar as respostas proporcionadas polas administracións ou órganos aos que se dirixiu algunha resolución.

En canto ao control do cumprimento das resolucións aceptadas, na maior parte das queixas faise coa intermediación das persoas afectadas, 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 da recomendación 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 exceden 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.

Neste capítulo só damos conta das resolucións con forma de recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións. Quedan ao marxe as formuladas como conclusións positivas, que se detallan no Capítulo 3, ao final do tratamento de cada unha das áreas. Estas conclusións positivas se producen cando o problema trasladado nas queixas queda solucionado sen necesidade de formular recordatorios de deberes legais, recomendacións ou suxestións, é dicir, despois da admisión a trámite da queixa, do requirimento de informe e da resposta da administración. Neses casos resólvese dar por concluído o expediente ao considerar que a intervención da institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo.

Neste capítulo tampouco damos conta dos recordatorios de deberes legais que se refiren á obriga de colaboración informativa coa institución, que se tratan no capítulo especificamente dedicado a colaboración das administracións.

Tamén debe terse en conta que os recordatorios de deberes legais, recomendacións e suxestións formulados con ocasión dalgunha queixa colectiva se computan como unha soa resolución, aínda que o seu alcance subxectivo é maior, ao estar referido a unha pluralidade de persoas afectadas.

2. RESPOSTAS DAS DIFERENTES ADMINISTRACIÓNS E ÓRGANOS AOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS, RECOMENDACIÓNS OU SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Consellería de Política Social	46	41	3	2
Consellería de Emprego e Igualdade	1	1		
Consellería de Cultura, Educación e Universidade	27	19	5	3
Consellería de Facenda e Administración Pública	5		3	2
Consellería do Medio Rural	6	2	2	2
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	3	2		1
Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo	4	3		1
Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	2	1		1
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	4	3		1
Consellería de Sanidade	30	24	1	5
Deputación Provincial de Lugo	1	1		
Deputación Provincial de Pontevedra	1	1		
Deputación Provincial de A Coruña	2		1	1
Universidade de Santiago de Compostela	2	1	1	
Concello da Coruña	3	3		
Concello da Estrada	4	4		
Concello da Guarda	1	1		
Concello da Laracha	1	1		

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello da Peroxa	1	1		
Concello da Pobra de Trives	1			1
Concello de Ames	6	6		
Concello de Aranga	1	1		
Concello de Ares	1			1
Concello de Arteixo	5	4		1
Concello de Arzúa	2	2		
Concello das Pontes de García Rodríguez	1	1		
Concello das Somozas	1	1		
Concello de Bande	1	1		
Concello de Bergondo	3	3		
Concello de Boiro	2	1		1
Concello de Boqueixón	1			1
Concello de Brión	1	1		
Concello do Bueu	1	1		
Concello de Cabana de Bergantiños	1			1
Concello de Cabanas	2	2		
Concello de Camariñas	1			1
Concello de Cambre	4	3		1
Concello de Cangas	3	2	1	
Concello de Carballo	3	2		1
Concello de Carral	1			1
Concello de Castro Caldelas	1			1

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello de Cee	1	1		
Concello de Cerceda	1		1	
Concello de Cerdedo-Cotobade	1	1		
Concello de Cervo	1	1		
Concello de Chantada	2			2
Concello de Culleredo	4	4		
Concello de Curtis	1			1
Concello de Ferrol	3	1		2
Concello de Fisterra	2	1		1
Concello de Forcarei	1			1
Concello de Gondomar	7	7		
Concello de Lalín	3	3		
Concello de Láncara	1			1
Concello de Laxe	1	1		
Concello de Lousame	1	1		
Concello de Lugo	8	8		
Concello de Malpica de Bergantiños	1			1
Concello de Marín	5	4		1
Concello de Mazaricos	1	1		
Concello de Meaño	1	1		
Concello de Moaña	1	1		
Concello do Mondariz	1	1		
Concello de Mondariz-Balneario	3	2		1

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello de Monforte de Lemos	1	1		
Concello de Muros	2	2		
Concello de Narón	3	3		
Concello de Nigrán	4	4		
Concello de Oia	2	2		
Concello de Oleiros	4	4		
Concello de Oroso	2	2		
Concello de Ourense	4	4		
Concello de Outes	1			1
Concello de Oza-Cesuras	1	1		
Concello de Paderne	1	1		
Concello de Padrón	2	1	1	
Concello de Pazos de Borbén	2	2		
Concello de Poio	2	2		
Concello de Ponte Caldelas	1	1		
Concello de Ponteareas	2	2		
Concello de Pontecesures	2	1		1
Concello de Pontedeume	2	2		
Concello de Pontevedra	5	3	1	1
Concello de Porqueira	1			1
Concello do Porriño	2			2
Concello de Portas	1			1
Concello de Porto do Son	1			1

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello de Redondela	2			2
Concello de Rianxo	2	1		1
Concello de Ribadeo	2	2		
Concello de Ribeira	3	3		
Concello de Ribeira de Piquín	1	1		
Concello de Sada	2	1		1
Concello de Salceda de Caselas	1	1		
Concello de Samos	1			1
Concello de San Cibrao das Viñas	1	1		
Concello de Santa Comba	1	1		
Concello de Santiago de Compostela	6	3		3
Concello de Sanxenxo	1			1
Concello de Sobrado	1	1		
Concello de Tomiño	1	1		
Concello de Touro	1	1		
Concello de Valga	1	1		
Concello de Verea	2	2		
Concello de Vilagarcía de Arousa	5			5
Concello de Vigo	3	1	1	1
Concello de Vilaboa	1			1
Concello de Vilalba	2	2		
Concello de Vilar de Barrio	1			1
Concello de Vilardevós	1	1		

Administracións ou órganos	Resolucións formuladas	Aceptadas	Non aceptadas	Pendentes
Concello de Vimianzo	1			1
Concello de Xermade	1	1		
Concello de Xove	1			1
Consorcio de Augas de Louro	1	1		
Axencia Galega de Innovación	1	1		
Comisión Interuniversitario Galicia	1	1		
Axencia Tributaria de Galicia	1		1	
Axencia de Protección da Legalidade Urbanística	1			1
Corporación Radio Televisión de Galicia	1	1		

II. ESTATÍSTICA DOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS RECOMENDACIÓNS E SUXESTIÓNS DA VALEDORA DO POBO E DAS RESPOSTAS DAS ADMINISTRACIÓNS

RESOLUCIÓNS RESPONDIDAS	*TOTAL*	*ACEPTADAS*		*NON ACEPTADAS*	
		Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	77	73	94,81%	4	5,19%
Recomendacións	101	90	89,11%	11	10,89%
Suxestións	66	58	87,80%	8	12,20%
Total resolucións	244	221	90,58%	23	9,42%

RESOLUCIÓNS FORMULADAS	TOTAL	ACEPTADAS		NON ACEPTADAS		PENDENTES	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legais	113	73	64,60	4	3,54	36	31,86
Recomendacións	122	90	73,77	11	9,02	21	17,21
Suxestións	83	58	69,88	8	9,64	17	20,48
Total resolucións	318	221	69,50	23	7,23	74	23,27

Os seguintes gráficos indican as porcentaxes respecto das resolucións respondidas.

Recomendacións
10,89% %
89,11% %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS

Suxestións
12,20 %
87,80 %
ACEPTADAS
NON ACEPTADAS

III. AS RESPOSTAS AS DIFERENTES RESOLUCIÓNS

A continuación damos conta das respostas recibidas a cada unha das resolucións formuladas. Pode consultarse o texto da cada unha medinte o vínculo de enlace.

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGAIS

Area de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3948/20	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/3948/20
Q/3988/20	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/3988/20
Q/4106/20	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/4106/20
Q/6988/21	Concello de Vilalba	Aceptada	Q/6988/21
Q/7253/21	Consellería de Sanidade	Pendente	Q/7253/21
Q/7768/21	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/7768/21

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4371/20	Concello de Marín	Aceptada	Q/4371/20
Q/4309/20	Concello de Salceda de Caselas	Aceptada	Q/4309/20
Q/3969/18	Concello de Vimianzo	Pendente	Q/3969/18
Q/19011/18	Concello de Pazos de Borbén	Aceptada	Q/19011/18
Q/3859/20	Concello de Boiro	Aceptada	Q/3859/20
Q/4083/20	Concello de Mazaricos	Aceptada	Q/4083/20
Q/4650/20	Concello de Poio	Aceptada	Q/4650/20
Q/4886/20	Concello de Cerdedo-Cotobade	Aceptada	Q/4886/20
Q/4947/20	Concello de Vilaboa	Pendente	Q/4947/20
Q/5224/20	Concello de Lugo	Aceptada	Q/5224/20
Q/5383/20	Concello de Xermade	Aceptada	Q/5383/20
Q/3756/20	Concello de Ferrol	Aceptada	Q/3756/20
Q/5168/20	Concello de Carral	Pendente	Q/5168/20
Q/2432/20	Concello de Monforte de Lemos	Aceptada	Q/2432/20
Q/205/21	Concello de Vigo	Aceptada	Q/205/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/23/21	Concello de Vilalba	Aceptada	Q/23/21
Q/256/21	Concello de Sobrado	Aceptada	Q/256/21
Q/4134/20	Concello de Ferrol	Non Aceptada	Q/4134/20
Q/5085/20	Concello de Laxe	Aceptada	Q/5085/20
Q/5173/20	Concello de Cerceda	Non Aceptada	Q/5173/20
Q/386/21	Concello de Bergondo	Aceptada	Q/386/21
Q/422/21	Concello de Nigrán	Aceptada	Q/422/21
Q/1270/21	Concello de Tomiño	Aceptada	Q/1270/21
Q/6074/21	Concello de Lugo	Aceptada	Q/6074/21
Q/6304/21	Concello de Rianxo	Pendente	Q/6304/21
Q/6540/21	Concello de Arteixo	Aceptada	Q/6540/21
Q/6637/21	Concello de Lalín	Aceptada	Q/6637/20
Q/5168/20	Concello de Cambre	Pendente	Q/5168/20
Q/1295/21	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/1295/21
Q/7094/21	Concello de Porqueira	Pendente	Q/7094/21
Q/4382/20	Concello da Pobra de Trives	Pendente	Q/4382/20
Q/5076/20	Concello da Peroxa	Aceptada	Q/5076/20
Q/7126/21	Concello de Curtis	Pendente	Q/7126/21
Q/6796/21	Concello de Chantada	Pendente	Q/6796/21
Q/976/21	Concello de Muros	Aceptada	Q/976/21
Q/976/21	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Pendente	Q/976/21
Q/976/21	AXENCIA DE PROTECCION DA LEGALIDADE URBANÍSTICA (APLU)	Pendente	Q/976/21
Q/7903/21	Concello de Pontedeume	Aceptada	Q/7903/21
Q/7105/21	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/7105/21
Q/7443/21	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/7443/21
Q/7652/21	Concello de Forcarei	Pendente	Q/7652/21
Q/7760/21	Concello de Bueu	Aceptada	Q/7760/21
Q/7912/21	Concello de Ferrol	Pendente	Q/7912/21
Q/3205/20	Concello de Porto do Son	Pendente	Q/3205/20
Q/9287/21	Concello de Sanxenxo	Pendente	Q/9287/21
Q/7423/21	Concello de Portas	Pendente	Q/7423/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6730/21	Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade	Pendente	Q/6730/21
Q/4402/20	Concello de Pontevedra	Pendente	Q/4402/20

Área de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4658/20	Concello de Cabanas	Aceptada	Q/4658/20
Q/4529/19	Concello de Ourense	Aceptada	Q/4529/19

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/736/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/736/21

Área de industria e comercio

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6197/21	Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Emprego e Innovación	Pendente	Q/6197/21
Q/6793/21	Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación	Aceptada	Q/6793/21

Área de agricultura, gandería, pesca e medio rural

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4585/20	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/4585/20
Q/3289/20	Concello de Pontecesures	Pendente	Q/3289/20
Q/4797/20	Consellería do Medio Rural	Aceptada	Q/4797/20
Q/5012/20	Consellería do Medio Rural	Non aceptada	Q/5012/20

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4837/20	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/4837/20
Q/273/20	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/273/20

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4375/20	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/4375/20
Q/4537/20	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/4537/20
Q/1077/21	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/1077/21
Q/3879/20	Consellería de Sanidade -	Aceptado	Q/3879/20
Q/4837/20	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/4837/20
Q/8016/21	Consellería de Sanidade	Pendente	Q/8016/21
Q/9390/21	Consellería de Sanidade	Pendente	Q/9390/21

Área de Administración económica e Transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6899/21	Concello de Ourense	Aceptada	Q/6899/21
Q/7846/21	Concello de Vigo	Pendente	Q/7846/21

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4186/20	Concello de Cabanas	Aceptada	Q/4186/20
Q/3396/20	Concello de Moaña	Aceptada	Q/3396/20
Q/4854/20	Concello de Arzúa	Aceptada	Q/4854/20
Q/3677/20	Concello de Mondariz-Balneario	Aceptada	Q/3677/20
Q/4809/20	Concello de Santa Comba	Aceptada	Q/4809/20
Q/4967/20	Concello de Oia	Aceptada	Q/4967/20
Q/4884/20	Concello da Guarda	Aceptada	Q/4884/20
Q/4544/20	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/4544/20
Q/4277/20	Concello de Culleredo	Aceptada	Q/4277/20
Q/310/21	Concello de A Estrada	Aceptada	Q/310/21
Q/5385/20	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/5385/20
Q/2912/20	Concello de Sada	Aceptada	Q2912/20
Q/332/20	Consorcio de Augas de Louro	Aceptada	Q/332/20
Q/388/21	Concello de Pontedeume	Aceptada	Q/388/21
Q/996/21	Concello de Oia	Aceptada	Q/996/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5385/20	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/5385/20
Q/1093/21	Concello de Fisterra	Aceptada	Q/1093/21
Q/333/21	Concello de Ames	Aceptada	Q/333/21
Q/7002/21	Concello de Carballo	Pendente	Q/7002/21
Q/6228/21	Concello de Arzúa	Aceptada	Q/6228/21
Q/298/21	Concello de Pontecesures	Pendente	Q/298/21
Q/708/21	Concello de Ponte Caldelas	Aceptada	Q/708/21
Q/695/21	Concello de Vilar de Barrio	Pendente	Q/695/21
Q/513321	Concello de Culleredo	Pendente	Q/5133/21
Q/7112/21	Concello de Ames	Aceptada	Q/7112/21
Q/973/21	Concello de Valga	Pendente	Q/973/21
Q/7346/21	Concello de Cambre	Aceptada	Q/7346/21
Q/7830/21	Concello de Samos	Pendente	Q/7830/21
Q/733/21	Concello de Oza-Cesuras	Pendente	Q/733/21
Q/6936/21	Concello de Fisterra	Pendente	Q/6936/21
Q/8786/21	Concello de Verea	Aceptada	Q/8786/21
Q/7784/21	Concello de Cabana de Bergantiños	Pendente	Q/7784/21

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/384/21	Concello de Arteixo	Pendente	Q/384/21
Q/4770/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/4770/20
Q/6051/21	CiUG	Aceptada	Q/6051/21
Q/1065/21	Concello de Pontevedra	Non aceptada	Q/1065/21

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6292/21	Concello de Chantada	Pendente	Q/6292/21
Q/10/21	Concello de Mondariz-Balneario	Aceptado	Q/10/21

Area de seguridade cidadá e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4696/20	Concello de A Coruña	Aceptada	Q/4696/20

2. RECOMENDACIÓNS

Area de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4020/20	Consellería de Emprego e Igualdade	Aceptada	Q/4020/20
Q/5162/20	Concello de Boqueixón	Pendente	Q/5162/20
Q/6905/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Pendente	Q/6905/21
Q/6666/21	Concello da Laracha	Aceptada	Q/6666/21
Q/6408/21	Concello da Coruña	Aceptada	Q/6408/21

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4525/20	Concello de Meaño	Aceptada	4525/20

Área de medio ambiente

EXPEDIENTE	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4850/20	Concello de Pontevedra	Aceptada	Q/4850/20
Q/240/21	Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/240/21
Q/7309/21	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/7309/22
Q/3803/20	Concello de Camariñas	Pendente	Q/3803/20
Q/9063/21	Concello de Mondariz-Balneario	Pendente	Q/9063/21

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5210/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/5210/20
Q/318/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/318/20
Q/138/21	Concello de Ames	Aceptada	Q/138/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/16/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/16/21
Q/320/21	Universidade de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/320/21
Q/572/21	Universidade de Santiago de Compostela	Non Aceptada	Q/572/21
Q/4841/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/4841/20
Q/7381/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptada	Q/7381/21
Q/7628/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptada	Q/7628/21
Q/7906/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptada	Q/7906/21
Q/7420/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/7420/21
Q/6404/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/6404/21
Q/8844/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/8844/21
Q/8845/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/8845/21
Q/8855/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/8855/21
Q/8878/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/8878/21
Q/5110/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/5110/20
Q/8791/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Pendente	Q/8791/21

Área de agricultura, gandería, pesca e medio rural

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4495/20	Concello de Bergondo	Aceptada	Q/4495/20
Q/4663/20	Concello de Bergondo	Aceptada	Q/4663/20
Q/249/21	Concello de Cee	Aceptada	Q/249/21
Q/6828/21	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/6828/21
Q/7380/21	Concello de Ponteareas	Aceptada	Q/7380/21
Q/3508/20	Concello de Outes	Pendente	Q/3508/20

Área de inclusión social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3770/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/3770/20
Q/7248/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/7248/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7533/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/7533/21
Q/7533/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/7533/21
Q/80/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/80/21
Q/1176/21	Consellería de Política Social	Non Aceptada	Q/1176/21
Q/6914/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/6914/21
Q/4701/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4701/20
Q/4932/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4932/20
Q/5046/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/5046/20
Q/4959/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4959/20
Q/4977/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4977/20
Q/5015/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/5015/20
Q/4262/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4262/20
Q/171/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/171/21
Q/444/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/444/21
Q/236/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/236/21
Q/841/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/841/21
Q/905/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/905/21
Q/4050/20 a Q/4056/20	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/4050/20
Q/1059/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/1059/21
Q/1162/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/1162/21
Q/1175/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/1175/21
Q/6215/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/6215/21
Q/4330/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4330/20
Q/6379/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/6379/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6667/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/6667/21
Q/6825/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/6825/21
Q/7643/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/7643/21
Q/9058/21	Consellería de Política Social 21/10/2021	Aceptada parcialmente	Q/9058/21
Q/1163/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/1163/21
Q/8870/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/8870/21
Q/9184/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/9184/21
Q/9289/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/9289/21
Q/9320/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/9320/21
Q/9355/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/9355/21
Q/9659/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/9659/21
Q/9658/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/9658/21
Q/9774/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/9774/21
Q/891/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/891/21
Q/6612e 6617/21	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/6612/21
Q/9711/21	Consellería de Política Social	Pendente	Q/9711/21
Q/7744/21	Consellería de Política Social	Non aceptada	Q/7744/21
Q/7053/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/7053/21
Q/7065/21	Consellería de Política Social	Aceptada parcialmente	Q/7065/21
Q/7605/21	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada parcialmente	q/7605/21
Q/3770/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/3770/20
Q/7008/21	Concello de Aranga	Aceptada	Q/7008/21
Q/3872/20	Concello de Malpica de Bergantiños	Pendente	Q/3872/20
Q/8832/21	Concello de Vilardevós	Aceptada	Q/8832/21

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4305/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4305/20
Q/6071/21	Consellería de Sanidade	Aceptada parcialmente	Q/6071/21

Área de Administración económica e Transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7006/21	Concello de Vigo	Non aceptada	Q/7006/21
Q/6431/21	Deputación Provincial Lugo	Aceptada	Q/6431/21
Q/6928/21	Concello de Padrón	Non Aceptada	Q/6928/21

Área de corporacións locais e servizos municipais e protección civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/741/20	Concello de Mondariz	Aceptada	Q/741/20
Q/3123/20	Concello de Ribadeo	Aceptada	Q/3123/20
Q/4895/20	Concello de Ames	Aceptada	Q/4895/20
Q/17/20	Concello de Cambre	Aceptada	Q/17/20
Q/425/21	Concello de Lousame	Aceptada	Q/425/21
Q/3394/20	Concello de Muros	Aceptada	Q/3394/20
Q/793/21	Concello de Marín	Aceptada	Q/793/21
Q/4827/20	Concello de Narón	Aceptada	Q/4827/20
Q/773/21	Concello de Rianxo	Pendente	Q/773/21
Q/4403/20	Concello da Estrada	Aceptada	Q/4403/20
Q/5227/20	Concello de Castro Caldelas	Pendente	Q/5227/20
Q/6881/21	Concello de San Cibrao das Viñas	Aceptada	Q/6881/21
Q/6830/21	Concello de Ares	Pendente	Q/6830/21
Q/8863/21	Concello de Vilagarcía de Arousa	Pendente	Q/8863/21
Q/4880/20	Concello de Sada	Pendente	Q/4880/20

Área de menores

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7317/21	Concello de Santiago de Compostela	Pendente	Q/7317/21
Q/6405/21	Conselleria de Política Social	Pendente	Q/6405/21

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/720/21	Axencia Galega de Innovación (GAIN)	Aceptada	Q/720/21

Área de cultura, turismo e deportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4603/20	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/4603/20
Q/1761 a 1941/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/1761 a 1941/20
Q/3234/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non aceptado	Q/3234/20

Área de garantía dos dereitos dixitais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4843/20	Concello de Santiago de Compostela	Pendente	Q/4843/20
Q/416/21	Concello de Santiago de Compostela	Aceptada	Q/416/21

Área de igualdade de xénero

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1248/21	CRTVG	Aceptada	Q/1248/21
Q/1116/21	Concello de Cervo	Aceptada	Q/1116/21
Q/5127/20	Consellería do Medio Rural	Non aceptada	Q/5127/20

Área de vivenda e desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6819/21	Concello de Oroso 12/07/2021	Aceptada	Q/6819/21
Q/7007/21	Concello de Lugo 31/08/2021	Aceptada	Q/7007/21

Área de transparencia

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7340/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Pendente	Q/7340/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7295/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Pendente	Q/7295/21
Q/8981/21	Concello de Touro	Aceptada	Q/8981/21
Q/9124/21 a Q/9130/21	Consellería do Medio Rural	Pendente	Q/9124/21 a Q/9130/21

3. SUXESTIÓNS

Area de emprego público e traballo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4101/20	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/4101/20
Q/5071/20	Concello de Ribeira de Piquín	Aceptada	Q/5071/20
Q/328/21	Concello de Verea	Aceptada	Q/328/21
Q/6416/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Aceptada	Q/6416/21
Q/7077/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/7077/21
Q/9246/21	Concello de Xove	Aceptada	Q/9246/21
Q/7074/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Pendente	Q/7074/21
Q/8889/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/8889/21

Área de urbanismo

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/1285/21	Concello de Gondomar	Aceptada	Q/1285/21

Area de medio ambiente

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/750/21	Concello das Somozas	Aceptada	Q/750/21
Q/722/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/722/21

Área de educación

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6041/19	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/6041/19
Q/3476/20	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Non Aceptada	Q/3476/20
Q/5957/21 e 296 exptes mais	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/5957/21
Q/6790/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/6790/21
Q/7055/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada parcialmente	Q/7055/21
Q/576/21	Consellería de Cultura, Educación e Universidade	Aceptada	Q/576/21

Área de inclusión social

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO	QUEIXA
Q/859/21	Consellería de Política Social	Aceptada	Q/859/21
Q/5048/20	Concello de Pontevedra	Aceptada parcialmente	Q/5048/20

Área de sanidade

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/921/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/921/21
Q/4404/20	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/4404/20
Q/1215/21	Consellería de Sanidade	Non aceptada	Q/1215/21
Q/6762/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/6762/21
Q/3879/20	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/3879/20
Q/6856/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/6856/21
Q/6859/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/6859/21
Q/6866/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/6866/21
Q/6871/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/6871/21
Q/6879/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/6879/21
Q/1301/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/1301/21
Q/7330/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/7330/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/744/21	Consellería de Sanidade	Pendente	Q/744/21
Q/7841/21	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/7841/21
Q/8060/21 e 713 máis	Consellería de Sanidade	Aceptada	Q/8060/21 E 713 MAIS
Q/9390/21	Consellería de Sanidade	Aceptado	Q/9390/21

Área de Administración económica e Transportes

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/4582/20	ATRIGA	Non aceptada	Q/4582/20
Q/4772/20	Concello de Ourense	Aceptada parcialmente	Q/4772/20
Q/4339/20	Concello de Ourense	Aceptada	Q/4339/21
Q/7121/21	Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/7121/21
Q/7123/21	Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade	Aceptada	Q/7123/21
Q/6931/21	Concello de Marín	Pendente	Q/6931/21
Q/7880/21	Concello de Vilagarcía de Arousa	Pendente	Q/7880/21
Q/9044/21	Deputación Provincial A Coruña	Non aceptada	Q/9044/21
Q/9421/21	Deputación Provincial Pontevedra	Aceptada	Q/9421/21
Q/9548/21	Concello de Vilagarcía de Arousa	Pendente	Q/9548/21

Área de corporacións locais e servizos municipais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/6563/21	Concello de Arteixo	Aceptada parcialmente	Q/6563/21
Q/1133/21	Concello de Ribeira	Aceptada totalmente	Q/1133/21
Q/3123/20	Concello de Ribadeo	Aceptada totalmente	Q/3123/20
Q/6725/21	Concello de Cangas	Non aceptada	Q/6725/21
Q/269/21	Concello de Bande	Pendente	Q/269/21
Q/8816/21	Concello de Poio	Pendente	Q/8816/21
Q/7751/21	Concello de Pontevedra	Pendente	Q/7751/21
Q/4130/20	Concello de Láncara	Pendente	Q/4130/20
Q/1092/21	Concello das Pontes de García Rodriguez	Pendente	Q/1092/21
Q/8779/21	Concello de Paderne	Pendente	Q/8779/21

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/7772/21	Concello de Brión	Pendente	Q/7772/21

Área de dereitos lingüísticos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/9748/21	Vicepresidencia Primeira e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo	Pendente	Q/9748/21

Área de garantía dos dereitos dixitais

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/3810/20	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/3810/20

Área de igualdade de xénero

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/920/21	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	Aceptada	Q/920/21
Q/63/21	Consellería de Facenda e Administración Pública	Non aceptada	Q/63/21
Q/1264/21	Concello de Padrón	Aceptada	Q/1264/21

Área de vivenda e desafiuzamentos

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/187/21	Concello de Narón	Aceptada	Q/187/21
Q/188/21	Concello de Vilagarcía de Arousa	Pendente	Q/188/21
Q/189/21	Concello de Oleiros	Aceptada	Q/189/21
Q/190/21	Concello de Arteixo	Aceptada	Q/190/21
Q/191/21	Concello de Ames	Aceptada	Q/191/21
Q/192/21	Concello de Carballo	Aceptada	Q/192/21
Q/193/21	Concello de Culleredo	Aceptada	Q/193/21
Q/194/21	Concello de Redondela	Pendente	Q/194/21
Q/195/21	Concello de Ribeira	Aceptada	Q/195/21
Q/196/21	Concello de Cangas	Aceptada	Q/196/21
Q/197/21	Concello de Cambre	Aceptada	Q/197/21
Q/198/21	Concello de Marín	Aceptada	Q/198/21
Q/199/21	Concello de Ponteareas	Aceptada	Q/199/21
Q/200/21	Concello da Estrada	Aceptada	Q/200/21
Q/201/21	Concello de Lalín	Aceptada	Q/201/21
Q/202/21	Concello do Porriño	Pendente	Q/202/21

Área de Seguridade Cidadá e Protección Civil

QUEIXA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL	LIGAZÓN
Q/5384/20	Concello de Lugo	Aceptada	Q/5384/20
Q/263/21	Concello de Lugo	Aceptada	Q/263/21
Q/264/21	Concello de Lugo	Aceptada	Q/264/21
Q/273/21	Concello de Lugo	Aceptada	Q/273/21
Q/7857/21	Deputación Provincial A Coruña	Pendente	Q/7857/21

ANEXO
Liquidación orzamento
(artigo 37.4 da Lei 6/1984)

En cumprimento do establecido no artigo 37.4 da Lei 6/84, da Valedora 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 da Valedora do Pobo, achégase resume da liquidación por capítulos do estado de gastos e ingresos referidos ao ano 2021.

VALEDOR DO POBO - ANO 2021

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	PREVISIÓNS			DEREITOS	RECADACIÓN	DEREITOS	DEREITOS
	PREVISIÓNS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	PREVISIÓNS DEFINITIVAS	RECOÑECIDOS NETOS	NETA	CANCELADOS	PEND. DE COBRO 31/12
3 Taxas, prezos e outros ingresos	0,00	0,00	0,00	7.079,37	7.079,37	0,00	0,00
4 Transferencias correntes	1.954.558,00	0,00	**1.954.558,00**	1.954.558,00	1.627.100,00	0,00	327.458,00
Total operacións correntes	**1.954.558,00**	**0,00**	**1.954.558,00**	**1.961.637,37**	**1.634.179,37**	**0,00**	**327.458,00**
7 Transferencias de capital	10.190,00	0,00	10.190,00	10.190,00	10.190,00	0,00	0,00
Total operacións de capital	**10.190,00**	**0,00**	**10.190,00**	**10.190,00**	**10.190,00**	**0,00**	**0,00**
5 Ingresos patrimoniais	52,00	0,00	52,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacións patrimoniais	**52,00**	**0,00**	**52,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións non financeiras	**1.964.800,00**	**0,00**	**1.964.800,00**	**1.971.827,37**	**1.644.369,37**	**0,00**	**327.458,00**
8 Activos financeiros	6.900,00	354.114,50	361.014,50	1.992,00	1.992,00	0,00	0,00
Total capítulo 8 e 9	**6.900,00**	**354.114,50**	**361.014,50**	**1.992,00**	**1.992,00**	**0,00**	**0,00**
Total operacións financeiras	**6.900,00**	**354.114,50**	**361.014,50**	**1.992,00**	**1.992,00**	**0,00**	**0,00**
Total xeral	**1.971.700,00**	**354.114,50**	**2.325.814,50**	**1.973.819,37**	**1.646.361,37**	**0,00**	**327.458,00**

VALEDOR DO POBO - ANO 2021

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

CONCEPTO	CRÉDITOS ORZAMENTARIOS			CRÉDITOS COMPROMETIDOS	OBRIGAS RECOÑECIDAS NETAS	REMANENTES DE CRÉDITO	PAGOS REALIZADOS	OBRIGAS PENDENTES 31/12
	CRÉDITOS INICIAIS	MODIFICACIÓNS	CRÉDITOS DEFINITIVOS					
1 Gastos de persoal	1.538.578,00	-54.556,99	1.484.021,01	1.443.434,77	1.443.434,77	40.586,24	1.443.434,77	0,00
2 Gastos en bens correntes e servizos	413.932,00	89.565,18	503.497,18	396.875,29	298.459,53	205.037,65	277.529,47	20.930,06
4 Transferencias correntes	2.100,00	5.891,00	7.991,00	5.251,70	5.251,70	2.739,30	5.251,70	0,00
Total operacións correntes	**1.954.610,00**	**40.899,19**	**1.995.509,19**	**1.845.561,76**	**1.747.146,00**	**248.363,19**	**1.726.215,94**	**20.930,06**
6 Investimentos reais	9.900,00	313.215,31	323.115,31	314.001,09	70.856,22	252.259,09	56.409,09	14.447,13
7 Transferencias de capital	290,00	0,00	290,00	16,41	16,41	273,59	16,41	0,00
Total operacións de capital	**10.190,00**	**313.215,31**	**323.405,31**	**314.017,50**	**70.872,63**	**252.532,68**	**56.425,50**	**14.447,13**
Total operacións non financeiras	**1.964.800,00**	**354.114,50**	**2.318.914,50**	**2.159.579,26**	**1.818.018,63**	**500.895,87**	**1.782.641,44**	**35.377,19**
8 Activos financeiros	6.900,00	0,00	6.900,00	3.472,50	3.472,50	3.427,50	3.472,50	0,00
Total capítulo 8 e 9	**6.900,00**	**0,00**	**6.900,00**	**3.472,50**	**3.472,50**	**3.427,50**	**3.472,50**	**0,00**
Total operacións financeiras	**6.900,00**	**0,00**	**6.900,00**	**3.472,50**	**3.472,50**	**3.427,50**	**3.472,50**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**1.971.700,00**	**354.114,50**	**2.325.814,50**	**2.163.051,76**	**1.821.491,13**	**504.323,37**	**1.786.113,94**	**35.377,19**
TOTAL ORGÁNICA	**1.971.700,00**	**354.114,50**	**2.325.814,50**	**2.163.051,76**	**1.821.491,13**	**504.323,37**	**1.786.113,94**	**35.377,19**
Total xeral	**1.971.700,00**	**354.114,50**	**2.325.814,50**	**2.163.051,76**	**1.821.491,13**	**504.323,37**	**1.786.113,94**	**35.377,19**