# Valedora do pobo

# INFORME ANUAL 2022

Valedora doPobo Galicia

www.valedoradopobo.gal

# INDICE:


CAPÍTULO 1 - ACTIVIDADES DEFOMENTO Y PROMOCIÓN DE LOSDERECHOS HUMANOS ..... 15

I. EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS Y EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA AGENDA 2030 ..... 17

II. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES COMO UNA APLICACIÓN ESPECÍFICA DEL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN LA AGENDA 2030 ..... 19

III. EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN UN CONTEXTO DE CRISIS PERMANENTE ..... 22

IV. LA ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE LA VALEDORA DO POBO CON UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS ..... 24

V. EL DECÁLOGO DE LA VALEDORA DO POBO PARA LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS ..... 27

VI. LA ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE LA VALEDORA DO POBO EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES EN UN CONTEXTO DE CRISIS PERMANENTE ..... 29

VII. CONCLUSIÓN: UN AÑO MÁS PARA REFORZAR EL COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS DE TODAS LAS PERSONAS A LO LARGO DE TODA LA VIDA ..... 34

CAPÍTULO 2 DATOS ESTADÍSTICOS ..... 35

I. DATOS MÁS RELEVANTES ..... 37

II. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ..... 38

III. ASUNTOS ..... 39

1. ASUNTOS EN 2022 ..... 39
2. ENTRADA DE ASUNTOS ..... 39

IV. ASUNTOS POR ÁREAS ..... 41

V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ..... 42

1. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS ENTRE ÓRGANOS DA XUNTA DE GALICIA ..... 42

VI. ASUNTOS REFERIDOS A DIPUTACIONES PROVINCIALES Y AYUNTAMIENTOS ..... 45

1. QUEJAS REFERIDAS A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES: ..... 45
2. QUEJAS REFERIDAS A LOS AYUNTAMIENTOS ..... 45

VII. ACTUACIONES DE OFICIO ..... 51

VIII. ENTRADAS Y SALIDAS DE DOCUMENTOS ..... 52

IX. QUEJAS CON UN MISMO ASUNTO Y DIFERENTES RECLAMANTES ..... 54

X. CURSO DE LOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁS COLECTIVAS) ..... 58

XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES GALLEGAS ..... 60

XII. DATOS SOCIOLÓGICOS DE LOS EXPEDIENTES ..... 62

XIII. PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES ..... 67

1. PROCEDENCIA POR PROVINCIAS ..... 67
2. PROCEDENCIA POR AYUNTAMIENTOS ..... 68

CAPÍTULO 3: RESUMEN DE LAS QUEJAS POR AREAS ..... 73

DERECHOS LINGÜÍSTICOS ..... 75

I. INTRODUCCIÓN ..... 77

II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 78

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 81

1. EL USO DE AMBAS LENGUAS OFICIALES EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ..... 81
2. LA PLENA DISPONIBILIDAD DE MODELOS Y FORMULARIOS EN GALLEGO EN TODAS LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ..... 83
   A. *La Administración de Justicia* ..... *83*
   B. *El uso del gallego por los otorgantes de documentos públicos ante notario* ..... *84*
3. EL GALLEGO EN LAS PÓLIZAS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO ..... 88
4. EL GALLEGO EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EN LAS PAGINAS WEB ..... 89
5. LOS TOPÓNIMOS GALLEGOS ..... 91
6. SEÑALES Y CARTELERÍA SÓLO EN UNA DE LAS LENGUAS COOFICIALES ..... 95
   A. *O bilingüismo nos centros sanitarios* ..... *96*
   B. *Carteles bilingües en zonas o equipamientos de uso turístico* ..... *99*

IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 100

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 100
2. CONCLUSIONES CON ACTUACIÓN POSITIVA ..... 101

SANIDAD ..... 105

I. INTRODUCCIÓN ..... 107

II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 108

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 112

1. QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE PARTE ..... 112
   A. *Listas de espera* ..... 112
   B. *Falta de personal facultativo* ..... 120
   C. *Salud mental* ..... 126
   D. *Humanización de la asistencia sanitaria* ..... 127
   E. *Asuntos relacionados con el funcionamiento del Servicio Gallego de Salud* ..... 130
2. QUEJAS DE OFICIO ..... *136*
   A. *Lista de espera quirúrgica de un paciente con mal control del dolor* ..... 137
   B. *Estado actual del tratamiento neuropsicológico en el seguimiento de pacientes con traumatismo cerebral en edad pediátrica* ..... 138
   C. *Situación actual de la terapia con protones en los procesos tumorales de la infancia* ..... 138
   D. *Humanización de los cuidados de las pacientes ingresadas en el SERGAS* ..... 139

IV. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL ..... 139

V. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 142

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 142
2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 152

INCLUSIÓN SOCIAL ..... 157

I. INTRODUCCIÓN ..... 159

II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 160

III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 161

1. LA NECESIDAD DE RESTABLECIMIENTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL, EN ESPECIAL PARA LAS

PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ..... 161
*A. Definición del problema y actuaciones de oficio* ..... 161
*B. Valoración de las actuaciones de oficio* ..... 164
2. LA INCLUSIÓN FINANCIERA; ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ..... 167
3. EL DERECHO DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD A CUENTAS BÁSICAS Y A LA GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS BANCARIOS ..... 168
4. LOS EMBARGOS A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ..... 169
5. LAS RENTAS DE INCLUSIÓN ..... 171
6. LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ..... 173
7. EL BONO SOCIAL TÉRMICO ..... 173
8. LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA; LAS VALORACIONES DE DEPENDENCIA ..... 173
9. LAS LISTAS DE ESPERA PARA ATENDER LA DEPENDENCIA (PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS) ..... 175
10. LAS LISTAS DE ESPERA EN LOS SERVICIOS RESIDENCIALES ..... 177
11. EL ANUNCIO DEL NUEVO MODELO RESIDENCIAL ..... 178
12. LA APLICACIÓN DE CONTENCIONES EN RESIDENCIAS Y OTROS CENTROS ..... 179
13. LAS CONDICIONES DE LAS RESIDENCIAS PRIVADAS ..... 182
14. LOS CENTROS DE DÍA ..... 184
15. EL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR ..... 185
16. LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR ..... 185
17. LA ATENCIÓN LAS PERSONAS CON ELA ..... 186
18. LA ATENCIÓN TEMPRANA ..... 187
19. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD ..... 189
20. LA VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD ..... 191
21. LOS TIEMPOS DE LAS VALORACIONES DE DISCAPACIDAD ..... 192
22. LA EQUIPARACIÓN DE LA INCAPACIDAD LABORAL Y LA DISCAPACIDAD ..... 194
23. EL ACCESO A VIVIENDAS SOCIALES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD ..... 194
24. LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y LA MOVILIDAD REDUCIDA ..... 195
25. LA NECESIDAD DE EXTENDER EL ACCESO A LAS SILLAS DE RUEDAS ELÉCTRICAS PARA "CUIDAR A LAS PERSONAS QUE CUIDAN" ..... 197
26. EL DECRETO DE ACCESIBILIDAD ..... 198
27. EL TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE SINHOGARISMO ..... 199
28. LA SOLEDAD NO DESEADA ..... 199
29. LA ACOGIDA A LAS PERSONAS REFUGIADAS PROCEDENTES DE LA AGRESIÓN BÉLICA CONTRA UCRANIA ..... 200
30. LA INVESTIGACIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL NAUFRAGIO DEL VILLA DE PITANXO ..... 201
31. EL PRESUNTO ASESINATO DE DIEGO BELLO EN LAS FILIPINAS ..... 202
32. LA SOLICITUD DE EXTRADICIÓN DE UN OPOSITOR POLÍTICO CON ARRAIGO EN GALICIA ..... 203
33. EL TRANSPORTE PARA CRUZAR EL EMBALSE DE PORTODEMOUROS ..... 203

**IV. RESOLUCIONES DE LA VALEDORA DO POBO ..... 204**

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS ..... 204
2. EXPEDIENTES CONCLUIDOS POSITIVAMENTE ..... 209

**EDUCACIÓN ..... 211**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 213**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 214**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 216**

1. O ACOSO ESCOLAR ..... 216

*A. Los informes de profesionales externos* ..... 217

*B. La tramitación del Protocolo* ..... 219
2. EL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS INFORMES MÉDICOS O PSICOLÓGICOS ..... 222
3. LA ATENCIÓN EDUCATIVA AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES ..... 223
*A. La continuidad de los apoyos especializados en las etapas de escolarización no obligatoria* ..... 223
*B. Los horarios del personal auxiliar cuidador* ..... 226
*C. Alumnado vulnerable o con familiares vulnerables* ..... 227
*D. El servicio de enfermería escolar* ..... 229
4. TRANSPORTE ESCOLAR ..... 232
*A. La calidad y seguridad de la prestación* ..... 232
*B. La seguridad de las carreteras y caminos en el rural para llegar a las paradas del transporte* ..... 234
*C. Los abonos del transporte en la Tarjeta Xente Nova* ..... 237
5. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA ..... 238
*A. Bases de la convocatoria de ayudas a la etapa de formación postdoctoral* ..... 238
*B. Regulación de los precios públicos en las matrículas de programas de doctorado* ..... 241
*C. Los problemas derivados de la admisión a la universidad por la cuota de personas con discapacidad* ..... 243
*D. Descuento de precios públicos por las matrículas de honor* ..... 246
*E. Acceso a las plazas de las residencias de la Universidad de Santiago de Compostela* ..... 248
*F. Retrasos en la emisión de los SET de máster* ..... 249
6. DENUNCIAS COLECTIVAS ..... 250
*A. Redución de docentes no IES Punta Candieira* ..... 250
*B. Desacuerdo con la propuesta de ordenación de centros educativos en el Ayuntamiento de Marín* ..... 253
*C. Agrupación de dos aulas de educación infantil en el CEIP Antonio Blanco Rodríguez, en Covelo* ..... 254
*D. La falta de cobertura de un especialista en pedagogía terapéutica y un maestro de Educación Primaria en el CPI Cruz del Sar* ..... 256

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 256**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 256

**MENORES ..... 265**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 267**

1. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL RESPECTO DE LA INFANCIA Y DE LA ADOLESCENCIA ..... 268
*A. Declaración institucional de la Valedora do Pobo en apoyo de que Ponte .... nas ondas! figure en el Registro de Buenas Prácticas de Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO* ..... 268
*B. Jornada sobre la salud mental infanto-juvenil en el Día Internacional de los Derechos del Niño* ..... 268

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 269**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 272**

1. LOS ACOGIMIENTOS FAMILIARES ..... 272
*A. Transición del acogimiento familiar o residencial a la adopción* ..... 272
*B. La interacción entre familias acogedoras y equipos técnicos* ..... 274
*C. Apoyo económico al acogimiento en familia extensa* ..... 281
2. DESACUERDO CON EL EJERCICIO DE LA TUTELA POR LA ENTIDAD PÚBLICA ..... 283
3. LAS ESCUELAS INFANTILES, LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA (PAI) Y OTROS RECURSOS DE APOYO A LA CRIANZA ..... 287
*A. La huelga de personal en las escuelas infantiles del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar* ..... 287
*B. Los Puntos de Atención a la Infancia* ..... 289

*C. La aplicación de la gratuidad del segundo y posteriores hijos a las escuelas infantiles*

*municipales*..... 290
4. LOS TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA..... 292
5. LA PROTECCIÓN DE LA DIGNIDAD DE LOS MENORES EN LA PRÁCTICA DEPORTIVA Y EN LAS ACTIVIDADES DE OCIO..... 295
*A. Trato recibido por niñas en determinadas modalidades deportivas*..... 295
*B. El comportamiento de las personas responsables en los campamentos de verano*..... 297
*C. Vulneración del derecho a la intimidad de los menores en vestuarios compartidos con adultos*..... 298
6. ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE ABUSOS SEXUALES EN EL ÁMBITO DE LA IGLESIA CATÓLICA Y EL PAPEL DE LOS PODERES PÚBLICOS..... 300

**IV. RESOLUCIONES DE LA VALEDORA DEL PUEBLO**..... **302**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES..... 302

**EMPLEO PÚBLICO Y TRABAJO**..... **311**

**I. INTRODUCCIÓN**..... **313**

**II. DATOS CUANTITATIVOS**..... **314**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN**..... **316**

1. RETRASOS EN LOS PROCESOS SELECTIVOS Y PROCESOS DE ESTABILIZACIÓN..... 316
2. OTROS PROCESOS SELECTIVOS..... 319
*A. Contratación de personal por parte de los ayuntamientos*..... *319*
*B. Transparencia en el desarrollo de las pruebas*..... *324*
*C. Resolver expresamente*..... *327*
3. COBERTURAS TEMPORALES..... 327
4. DERECHOS LABORALES..... 329
*A. Derechos sindicales*..... *330*
*B. Permiso por nacimiento y cuidado de menor*..... *330*
*C. Prolongación de la vida laboral*..... *331*
*D. Incompatibilidad*..... *332*
*E. Derecho a la huelga y derechos de las personas usuarias de los servicios*..... *332*
*F. Conciliación*..... *333*
*G. Utilización de redes sociales para grupos de trabajo*..... *334*
5. BULLYING..... 335
6. EMPLEO DE PERSONAS ESPECIALMENTE VULNERABLES..... 336
7. TITULACIONES. BAREMOS. REQUISITOS..... 337

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE**..... **339**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES..... 339

**MEDIO AMBIENTE**..... **349**

**I. INTRODUCCIÓN**..... **351**

**II. DATOS CUANTITATIVOS**..... **355**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN**..... **357**

1. LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FRENTE A LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y ODORÍFERA..... 357
2. LA DEFENSA DE LA TRANSPARENCIA O INFORMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL..... 361
3. LA CONTAMINACIÓN DE LA ATMÓSFERA, SUELO Y AGUA..... 362
4. PARQUES EÓLICOS..... 363
5. BIENESTAR ANIMAL..... 363
6. QUEJAS DE OFICIO..... 364

**IV. RESOLUCIONES**..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 374

**URBANISMO** ..... **383**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **385**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **387**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN** ..... **388**

1. EXPEDIENTES DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS ..... 388
2. DISCIPLINA URBANÍSTICA ..... 395
3. MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES EN CONDICIONES ADECUADAS DE SALUBRIDAD, SEGURIDAD Y ORNATO ..... 399
4. BIENES DE DOMINIO PÚBLICO ..... 401
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA ..... 404

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... **408**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 408
2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 414

**VIVIENDA Y DESAHUCIOS** ..... **415**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **417**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **423**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN** ..... **425**

1. DESAHUCIOS EN VIVIENDA HABITUAL ..... 425
   - *A. Mediación con entidades bancarias* ..... 425
   - *B. Mediación con otras entidades* ..... 425
   - *C. Actuaciones ante SAREB* ..... 426
2. DEFICIENCIAS EN VIVIENDA DE TITULARIDAD PÚBLICA ..... 427
3. DENUNCIA ANTE EL IGVS POR VIVIENDA DE USO TURÍSTICO EN UN EDIFICIO DE VPO ..... 427
4. RETRASOS EN LA TRAMITACIÓN DE AYUDAS DEL PLAN ESTATAL 2022-2025 ..... 428
5. CONFLICTOS DE CONVIVENCIA ENTRE VECINDARIO ..... 428
6. QUEJAS DE OFICIO ..... 432

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... **439**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 439

**CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES** ..... **443**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **445**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **445**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN** ..... **447**

1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES ..... 447
   - *A. Participación ciudadana* ..... *447*
   - *B. Organización y funcionamiento* ..... *450*
   - *C. Responsabilidad patrimonial* ..... *453*
   - *D. Obras públicas locales* ..... *454*
   - *E. Actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19* ..... *456*
2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES ..... 457
   - *A. Bienes de las entidades locales* ..... *457*
   - *B. Servicios municipales* ..... *458*
   - *C. Actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19* ..... *463*

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... **464**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 464
2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 476

**TRANSPARENCIA ..... 479**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 481**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 481**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 482**

1. LA PUBLICIDAD ACTIVA ..... 482
2. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ..... 483
   *A. Integración del personal de una empresa pública en Augas de Galicia ..... 484*
   *B. Comité de expertos para el nuevo modelo de centros ..... 485*
   *C. Número de contenciosos fallados en contra y costes por decisiones del servicio de edificación y disciplina urbanística del Ayuntamiento de A Coruña ..... 486*
   *D. Solicitud de información sobre el impacto de la implantación de aerogeneradores en el Ayuntamiento de Muras ..... 487*
   *E. Copias sobre contratación para la determinación de los locales vacíos en el Ayuntamiento de A Coruña ..... 488*
   *F. Acceso a la identificación de la persona denunciante ..... 488*
   *G. Acceso a expedientes del Ayuntamiento de Forcarei ..... 489*
   *H. Acceso a la documentación de un tribunal en un proceso selectivo para poder presentar un recurso ..... 491*
   *I. Falta de respuesta a diferentes solicitudes de información pública dirigidas al Ayuntamiento de Ames ..... 494*
   *J. No envío por vía electrónica del expediente de modificación de la RPT del Ayuntamiento de Oleiros ..... 494*
   *K. Falta de acceso a la información sobre el parque eólico de Vilartoxo ..... 495*
3. OTRAS QUEJAS RELACIONADAS CON LA TRANSPARENCIA ..... 496

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 497**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 497
2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 498

**OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES ..... 499**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 501**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 503**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 505**

1. CARRETERAS: MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN ..... 505
2. PUERTOS ..... 507
3. EXPROPIACIONES ..... 508
4. DAÑOS Y RUIDOS PRODUCIDOS EN UNA VIVIENDA EN LA LU-113 ..... 510
5. REPOSICIÓN DE UNA MARQUESINA DE LA PARADA DE UN AUTOBÚS ..... 511
6. FALTA DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN ..... 512

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 517**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 517

**CULTURA, TURISMO Y DEPORTES ..... 519**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 521**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 521**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 523**

1. CULTURA Y PATRIMONIO CULTURAL ..... 523
2. DEPORTES ..... 525

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 527**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 527

**GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES ..... 529**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 531**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 533**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 534**

**1. ACTUACIONES DE OFICIO** ..... 534
**2. CARENCIA DE COBERTURA** ..... 535
**3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA** ..... 539
**4. REDES SOCIALES** ..... 543
**5. DATOS PERSONALES** ..... 544

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 546**

**1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES** ..... 546
**2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... 548

**INDUSTRIA, COMERCIO Y CONSUMO ..... 549**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 551**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 551**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 552**

**1. INDUSTRIA Y ENERGÍA. LA PROBLEMÁTICA DE LAS PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES** ..... 552
**2. CONSUMO** ..... 554
**3. COMERCIO** ..... 555

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 556**

**1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES** ..... 556

**AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y MEDIO RURAL ..... 557**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 559**

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 560**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 561**

**1. EL SISTEMA DE DEFENSA CONTRA LOS INCENDIOS EN EL MEDIO RURAL** ..... 561
*A. Los problemas de competencia en las actuaciones administrativas en materia de cumplimiento de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal y retirada de especies arbóreas* ..... 564
*B. Los cambios normativos que atribuyen nuevas competencias* ..... 566
*C. La falta de recursos de los ayuntamientos y el establecimiento de un sistema público de gestión de la biomasa en las fajas secundarias* ..... 567
**2. LAS DISTANCIAS MÍNIMAS EN LAS PLANTACIONES FORESTALES** ..... 568
**3. LOS MONTES VECINALES EN MANO COMÚN** ..... 571
**4. PROBLEMAS DERIVADOS DE LA CONCENTRACIÓN PARCELARIA** ..... 572
**5. GANADERÍA Y PESCA** ..... 574

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 578**

**1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES** ..... 578

**JUSTICIA ..... 581**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **583**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **583**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN** ..... **585**

**1. REXISTRO DE PARELLAS DE FEITO** ..... 585
**2. COLEGIOS DE LA ABOGACÍA** ..... 588
**3. OTROS** ..... 589
**4. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... 591

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... **592**

**1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES** ..... 592
**2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... 594

**SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL** ..... **595**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **597**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **598**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN** ..... **599**

1. QUEJAS RELACIONADAS CON LAS RESTRICCIONES POR LA PANDEMIA ..... 599
2. SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO ..... 600
*A. Sanciones de tráfico* ..... 600
*B. Mantenimiento de las vías, autorización de estacionamientos y regulación vial* ..... 602
3. CONVIVENCIA CIUDADANA ..... 604
4. PROTECCIÓN CIVIL ..... 605
5. OTRAS ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA ..... 605
*A. Claridad en la información y falta de resolución o respuesta expresa* ..... 605
*C. Protección de animales domésticos* ..... 607
*D. Atropello en una zona de baño* ..... 607

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... **608**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 608
2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 611

**ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES** ..... **613**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **615**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **616**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN** ..... **617**

1. TASAS E IMPUESTOS MUNICIPALES ..... 618
2. INFORMACIÓN A CONTRIBUYENTES ..... 623
3. CELERIDAD Y RESOLUCIÓN EXPRESA ..... 625
4. EMBARGOS ..... 627
5. FAMILIAS MONOPARENTALES ..... 628
6. MOVILIDAD ..... 628

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE** ..... **630**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 630
2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 633

**DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO** ..... **635**

**I. INTRODUCCIÓN** ..... **637**

**II. DATOS CUANTITATIVOS** ..... **638**

**III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN ..... 639**

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 643**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 643

**IGUALDAD DE GÉNERO ..... 645**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 647**

1. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL ..... 648
   *A. Actividad de promoción de los derechos humanos ..... 648*
2. PREMIOS VALEDORA DO POBO ..... 652
3. HABLAMOS DE FEMINISMO ..... 653
4. CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL CONSELLO DA CULTURA GALEGA ..... 653

**II. DATOS CUANTITATIVOS ..... 654**

**III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN ..... 655**

1. QUEJAS DE OFICIO ..... 655
   *A. Aplicación del Pacto de Estado contra la violencia sobre la mujer. Ampliación del concepto de violencia de género ..... 655*
   *B. Denuncia por la presunta violación de una menor por un compañeiro del instituto ..... 658*
   *C. Protocolo a seguir en el caso de indicios de sumisión química y agresión sexual ..... 659*
2. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO ..... 661
3. OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO ..... 663
4. ACTUACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD EN EL ÁMBITO LABORAL ..... 671
   *A. Justificación de la representación en el acto de conciliación por la letrada de una trabajadora despedida por situación de embarazo ..... 671*
   *B. Presunta discriminación por razón de sexo a los hombres en la representación electoral de una cofradía de mariscadoras ..... 673*
5. DERECHOS DE CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD. INTRODUCCIÓN A LA SUBÁREA ..... 674
   *A. Permisos y flexibilidad horaria por conciliación familiar ..... 675*
   *B. Derecho a la huelga y derechos de las familias usuarias de centros de día ..... 677*
   *C. Adaptación de las pruebas físicas en determinados procesos selectivos ..... 678*
   *D. Contratación precaria y feminización ..... 679*
6. ACTUACIONES TRANSVERSALES EN MATERIA DE IGUALDAD ..... 679
   *A. Áréa de Inclusión ..... 679*
   *B. Área de vivienda ..... 685*

**IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE ..... 687**

1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 687

**CAPÍTULO 4 INFORME SOBRE TRANSPARENCIA ..... 689**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 691**

**II. LA VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DE LA TRANSPARENCIA ..... 691**

1. CONSULTAS ..... 692
2. RECLAMACIONES POR FALTA DE PUBLICIDAD ACTIVA ..... 694

**III. LA TRANSPARENCIA DE LA INSTITUCIÓN DE LA VALEDORA DO POBO ..... 695**

**IV. LA ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA ..... 696**

1. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA EN 2022 ..... 696
2. RESOLUCIONES Y CRITERIOS DE LA COMISIÓN ..... 698

**V. EL INFORME DE LA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA ..... 717**

**CAPÍTULO 5 ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIÓNES DE LA INSTITUCIÓN ..... 747**

**I. EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN ..... 749**

**II. LAS ADVERTENCIAS ..... 750**

**III. ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE REITERÓ LA PETICIÓN DE INFORME HASTA EN DÚAS OCASIÓNS ..... 754**

1. XUNTA DE GALICIA ..... 754

**CAPÍTULO 6 RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA VALEDORA DO POBO ..... 759**

**I. INTRODUCCIÓN ..... 761**

**II. ESTADÍSTICA DE LOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LA VALEDORA DO POBO Y DE LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES ..... 763**

**III. RESPUESTAS DE LA DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ÓRGANOS A LOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES, RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DE LA VALEDORA DO POBO ..... 766**

**IV. LAS RESPUESTAS A LAS DIFERENTES RESOLUCIONES ..... 773**

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES ..... 773
2. RECOMENDACIONES ..... 783
3. SUGERENCIAS ..... 793

**LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (ARTICULO 37.4 DE LA LEI 6/1984) ..... 803**

# CAPÍTULO 1 - ACTIVIDADES DEFOMENTO Y PROMOCIÓN DE LOSDERECHOS HUMANOS

# I. EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS Y EL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA AGENDA 2030

El enfoque de derechos humanos es un marco operativo para lograr la efectividad de las normas internacionales en esta materia mediante políticas públicas institucionales, garantía de acceso a la justicia y participación y control social, sin exclusiones discriminatorias.

Este enfoque se sustenta en dos pilares fundamentales. Por una parte, los poderes públicos entendidos como garantes de dichos derechos humanos y como principales responsables de su promoción, defensa y protección. Por otra, las personas y los grupos sociales como sujetos titulares de estos derechos entendidos, también, como sujetos con capacidad y derecho a reclamar su cumplimiento, y como sujetos, al fin, con capacidad y derecho a participar en la formulación y ejecución de las políticas públicas.

Naciones Unidas viene aplicando este enfoque desde finales del siglo XX como elemento esencial de los programas de cooperación al desarrollo en los estados miembros. Así quedó de manifiesto en su papel fundamental en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), entre 2000 a 2015, y lo está, también, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) – Agenda 2030.

La Agenda 2030 resulta un instrumento ambicioso para luchar a favor del desarrollo humano sostenible en todo el planeta, basándose en el principio de que nadie se quede atrás. Sus objetivos abarcan todos los aspectos de los derechos humanos, incluidos los más tradicionales derechos civiles y políticos (primera generación), los económicos, sociales y culturales (segunda generación), y los llamados derechos de solidaridad, como el derecho al desarrollo o al medio ambiente (ya de tercera generación). Hay que señalar que la Agenda 2030 no sólo tiene presente el enfoque de derechos humanos, sino que considera este enfoque como el único camino para alcanzar sus objetivos.

Llegados a este punto, conviene señalar que la ejecución de los ODS no solo precisa de voluntades políticas pues, sin el acompañamiento de los elementos de naturaleza jurídica que introduzcan su obligatoriedad, difícilmente se alcanzarán los resultados pretendidos por la Agenda 2030. En este sentido, el marco operativo del enfoque de derechos humanos ocupa un papel relevante como bisagra que vincula

los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los dos principales ordenamientos universales de derechos humanos de Naciones Unidas: su Sistema de Tratados de Derechos Humanos y su Sistema Institucional de Derechos Humanos. Si la Agenda 2030 no tuviese este enfoque de derechos humanos perdería todo su sentido y dejaría de ser lo que pretende ser, a saber: "un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad" en un contexto de fortalecimiento de la paz universal y dentro de un concepto más amplio de libertad.

Si bien en su conjunto todos y cada uno de los diecisiete objetivos de la Agenda 2030 son importantes para conseguir sus fines, el ODS 16 puede considerarse especialmente relevante respecto a los anteriores ODM (2000-2015) al incorporar la institucionalidad jurídica como innovación significativa e imprescindible para la consecución de los restantes objetivos. En su literalidad, el ODS 16 propone "promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles".

De las metas en que se concreta el citado objetivo 16, podrían destacarse la 3, la 6, la 7 y la 10 por plasmar elementos básicos del citado enfoque de derechos humanos.

- Meta 3: "Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos".
- Meta 6: "Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas".
- Meta 7: "Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades".
- Meta 10: "Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales".

La efectividad de los Objetivos de Desarrollo Sostenible quedaría seriamente comprometida en su efectividad sin la existencia de mecanismos de gobernanza institucional. El ODS 16 es, por tanto, la columna vertebral institucional de toda la Agenda 2030 al centrar las aspiraciones últimas de los objetivos y metas de desarrollo sostenible en el progreso económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental, acompañados de mecanismos de gobernanza sólidos, fuertes, y comprometidos con el enfoque de derechos humanos, para avanzar hacia un equilibrio real entre los intereses económicos, sociales y ambientales en tensión.

La fortaleza de las instituciones es un elemento esencial, no solo para la consecución de los ODS, sino para un objetivo mayor consistente en la profundización en los derechos de las personas y de los colectivos para integrarse como elementos nucleares de sistemas democráticos avanzados como el nuestro.

Nunca está de más recordar que la democracia es, con todas sus imperfecciones, el mejor sistema conocido a lo largo de la Historia de la Humanidad. Y es así, singularmente, por su capacidad para resolver las tensiones y conflictos que se dan en la sociedad en los ámbitos individual, nacional y global. Porque la democracia se asienta sobre la idea de una ciudadanía que participa en la construcción cultural y moral y en el sostenimiento de la democracia misma.

No se trata, por tanto, de algo alejado de las personas. No es solo una instancia meramente formal o institucional. Se trata de un modelo de convivencia legitimado por una norma basada en el diálogo, la comunicación y el consenso. Churchill lo sintetizó, con ironía, cuando calificó a la democracia como "el peor sistema de gobierno, a excepción de todos los demás que se han inventado".

## II. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES COMO UNA APLICACIÓN ESPECÍFICA DEL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN LA AGENDA 2030

Como se ha dicho, en coherencia con el enfoque de derechos humanos, la Agenda 2030 otorga una importancia fundamental a los principios de igualdad y no discriminación, con el compromiso de "que nadie quede atrás" y de "llegar primero a los más retrasados". En estas afirmaciones se incluye a las personas mayores que, en consecuencia, no pueden quedar atrás, y que en caso de estar más retrasadas, son a las que primero se debe llegar.

Sobre esta materia, hay un ODS específico, el 3, que en su propio enunciado general contiene una referencia específica: "Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades".

En el aspecto de la salud, la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030, declarada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2020, ofrece la oportunidad de aunar esfuerzos de los gobiernos, la sociedad civil, los organismos internacionales, los profesionales, las instituciones académicas, los medios de comunicación y el sector privado, para mejorar las vidas de las personas mayores, sus familias y las comunidades en las que viven. Podemos afirmar que estamos ante la principal estrategia diseñada a nivel universal para construir una sociedad para todas las edades.

Más allá del tema de la salud y dentro de otros Objetivos de Desarrollo Sostenible, hay otras Metas con referencias específicas a la edad y a las personas mayores, tendentes a garantizar su bienestar en todos los ámbitos de la vida:

- En el ODS 1, para "Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo", la Meta 1.2 dice: "De aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales".
- En el ODS 2, para "Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible", la Meta 2.2 dice "De aquí a 2030 (...) abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad".
- En el ODS 10, para "Reducir la desigualdad en los países y entre ellos", la Meta 10.2 contiene una prohibición a las discriminaciones por razón de edad cuando dice que "De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición".
- En el ODS 11, para "Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles", hay dos Metas donde se alude específicamente a las personas de edad:

Meta 11.2: "De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas de edad".

Meta 11.7: "De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para (...) las personas de edad (...)".

A estas referencias a las personas de edad, o a la edad en general contenidas en el ODS 3 y en Metas de los Objetivos 1, 2, 10 y 11, se añade la circunstancia de que en los indicadores de cumplimiento de los objetivos y de las metas las referencias a la edad aparecen en numerosas ocasiones, empezando por la meta 1 del ODS 1, cuando se refiere a la "Proporción de la población que vive por debajo del umbral internacional de pobreza, desglosada por sexo, edad, situación laboral y ubicación geográfica (urbana o rural)". Dicho de otro modo: la edad es un elemento esencial para verificar si se cumplen los OODDSS y sus Metas.

Las referencias a las personas de edad, o a la edad en general, en la Agenda 2030 es una buena noticia porque, entre las causas de discriminación, la edad presenta características especiales que han dificultado, y siguen dificultando, el reconocimiento y la garantía de los derechos de las personas mayores. Y es que el aspecto más destacado de la edad, a diferencia de otras causas de discriminación que sitúan inmutablemente a las personas en el grupo discriminado o en el grupo favorecido, es que -si alcanzamos todas las etapas de la vida- todas las personas estaremos, con independencia de nuestra voluntad y por el simple transcurso del tiempo, en alguno de los grupos discriminados –por nuestra juventud, ancianidad o vejez– o en el favorecido –las personas adultas–. Esto ha llevado a considerar una suerte de suma cero y a asumir los prejuicios socioculturales asociados a ciertas edades (edadismo) como normales, determinando la invisibilidad de desigualdades de trato y oportunidades.

Por estas circunstancias -y a diferencia de lo que ocurre en relación con la discriminación racial, la discriminación por sexo y la discriminación por discapacidad-, no se ha conseguido aprobar un convenio internacional sobre esta materia aunque recientemente se haya avanzado con la adopción, por parte del Consejo de Derechos Humanos de

Naciones Unidas, de la resolución 07/10/2021 sobre los derechos de las personas mayores. Esto supone un gran paso adelante para la redacción de una futura convención sobre los derechos de las personas mayores (Resolución A/HRC/RES/48/3).

No obstante, hay que recordar que la Asamblea General de Naciones Unidas, en su Resolución 46/91, de 16/12/1991, ha adoptado unos principios a favor de las personas de edad que podrían ser el germen de un futuro convenio.

Según estos Principios:

(1) Las personas mayores tienen derecho a la independencia, lo que incluye alimentación saludable, vivienda y atención de salud adecuados mediante ingresos, apoyo de sus familias y de la comunidad, y por su propia autosuficiencia. También, la oportunidad de trabajar o de tener acceso a otras posibilidades de obtener ingresos, o decidir cuándo y en qué medida dejarán de desempeñar actividades laborales. Otro aspecto vinculado a la independencia es el acceso a la educación y a la formación a lo largo de toda la vida a través de programas educativos y de formación adecuados. Tener la posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a sus capacidades en continuo cambio y, en particular, poder residir en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.

(2) Las personas mayores tienen derecho a la participación a través de su integración en la sociedad. En particular, derecho a participar en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar. Se debe promocionar la posibilidad de compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes, de buscar y aprovechar oportunidades para prestar su servicio a la comunidad, de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades, y de formar movimientos o asociaciones de todo tipo de personas de edad avanzada.

(3) Las personas mayores tienen derecho a los cuidados y a la protección de la familia y la comunidad, lo que incluye: atención de la salud que le ayude a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de la enfermedad; el acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado; el acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro; el disfrute de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad; así como derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

(4) Las personas mayores tienen derecho a su autorrealización a través de oportunidades de desarrollo de su potencial y acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.

(5) Las personas mayores tienen derecho a su dignidad como seres humanos. Deben poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales. Deben recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

Los derechos de las personas mayores son derechos humanos reconocidos y garantizados en su condición de personas, sin ser objeto de prejuicios, discriminaciones o desigualdades por razón de su edad. Por tanto, el enfoque de derechos humanos, con su exigencia de fortalecimiento de las instituciones democráticas, resulta un componente

imprescindible para construir una cultura, una sociedad y unas leyes donde las personas mayores vean reconocidos y garantizados sus derechos

## III. EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN UN CONTEXTO DE CRISIS PERMANENTE.

El enfoque de derechos humanos se hace especialmente necesario cuando vivimos en lo que se ha dado en denominar como permacrisis, concepto que un prestigioso diccionario de lengua inglesa ha elegido como palabra del año 2022. La permacrisis se define como un período extendido de inestabilidad e inseguridad como resultado de una serie de acontecimientos disruptivos. Esta definición refleja perfectamente la situación derivada de la pandemia de la COVID-19, acontecida después de una crisis económica sin precedentes combatida con políticas de austeridad, y a la que prosigue la guerra de Ucrania, con sus consecuencias sobre la política y la economía (algunas ya conocidas, otras aún por venir) y, lo que ahora más nos importa, con las consecuencias de inestabilidad e inseguridad sobre los derechos de las personas.

La pandemia tuvo un gran impacto en los derechos humanos al afectar a la vida y a la salud física y mental de las personas. Y el confinamiento consiguiente aumentó dicho impacto por dificultar el libre desarrollo de la personalidad, restringiendo las libertades y limitando las relaciones sociales.

La permacrisis afectó más intensamente a las personas y colectivos más vulnerables.

Las personas con discapacidad sufrieron especialmente las consecuencias de la pandemia y del confinamiento pues, aunque la discapacidad no supuso, ni supone en general un mayor riesgo de contagio o mortalidad, determinadas discapacidades sí incidieron sobre el riesgo de contagio y sobre la mortalidad.

La igualdad de género también resultó afectada en varios sentidos. En los cuidados, porque la pandemia situó a las mujeres, tradicionalmente proveedoras principales de cuidados según los roles tradicionales de género, como cuidadoras de primera línea. En la esfera económica, dado que las consecuencias de la pandemia han sido especialmente relevantes para las mujeres dado su menor empoderamiento social y económico. O en la violencia de género, donde el confinamiento derivado de la pandemia dificultó su persecución y propició nuevas formas de ciberviolencia.

Cuando aún se estaba en una situación de recuperación de la pandemia, se superpuso la invasión de Ucrania por la Federación rusa que, además de la llegada de refugiadas y refugiados en los momentos iniciales, ha provocado un situación económica que afecta, en especial, a las personas con mayor vulnerabilidad ante los recortes energéticos, la mayor inflación o la subida de los tipos de interés.

Las personas mayores han sufrido -y siguen sufriendo- esta situación de permacrisis con

especial intensidad. La COVID-19 las golpeó con unas tasas de mortalidad mucho más altas que a las personas más jóvenes. Incluso en el caso de superar la enfermedad, o de no padecerla, el confinamiento en casa, sin posibilidad de salir más que a asuntos imprescindibles y/o por tiempo limitado, o el doble confinamiento de las personas en residencias, aislados del exterior y en su habitación sin gozar de las zonas comunes, tuvo muchas consecuencias negativas, como problemas de sueño (insomnio y somnolencia diurna) debido a la reducción de la actividad física; aumento del deterioro cognitivo por dejar de realizar actividades de estimulación y por falta de contacto con la red social; afectación del estado emocional y anímico con el consecuente aumento de la sintomatología depresiva.

La soledad aumenta el sedentarismo, la enfermedad cardiovascular, la alimentación inadecuada y el riesgo de muerte, y también puede afectar a la cantidad y la calidad del sueño. Estar junto a las personas queridas en situaciones dolorosas, en el ingreso en unidades de cuidados intensivos, en el final de la vida o en situaciones de duelo, se volvió muy difícil o imposible por las restricciones sanitarias.

A su vez, la pandemia puso a prueba -en circunstancias muy extremas- los sistemas públicos y privados dirigidos al cuidado socio-sanitario de las personas mayores. Las residencias como servicios, por sí solas, ni podían ni debían hacer frente a las exigencias de la pandemia.

Cuando apenas estábamos saliendo de la pandemia y el confinamiento, la crisis económica consiguiente a la guerra de Ucrania ha afectado de nuevo a los colectivos más vulnerables, entre los que se encuentran las personas mayores que son perceptoras de prestaciones sociales muy afectadas por la inflación.

La respuesta a este contexto de permacrisis pasa, bajo un enfoque de derechos humanos, por fortalecer las instituciones como elemento esencial para la profundización en los derechos de las personas y de los colectivos donde se integran las personas, y entre ellos los derechos de las personas mayores.

Ante estas situaciones de crisis y más aún cuando la crisis parece haberse convertido en permanente, no es en absoluto casual que, tanto las recomendaciones de los organismos de derechos humanos y de igualdad, como las organizaciones no gubernamentales de defensa de los derechos humanos exijan a las instancias gubernamentales y a las administraciones públicas el cumplimiento de una serie de principios entre los cuales aparecen siempre referencias a la edad avanzada, en el sentido de:

- Respetar, promover y hacer realidad los derechos humanos, en particular en el trabajo, fomentando los principios de trabajo decente y otras normas internacionales de trabajo pertinentes.

- Combatir la discriminación, los prejuicios, la intolerancia y el odio por motivos de origen étnico o racial, religión o convicciones, ascendencia nacional, origen social, situación socioeconómica, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad de género o de otra índole.

- Respetar, promover y hacer realidad la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminación de ningún tipo.

- Prestar una atención especial a los grupos de población y a las personas a las que la situación de crisis permanente hace particularmente vulnerables, incluyendo a las niñas y niños, a las personas jóvenes, a las minorías, a las personas mayores o a las personas con discapacidad.

Son principios resumibles en uno solo: la necesidad de profundizar en el enfoque de derechos humanos para su reconocimiento y su garantía a través de instituciones sólidas. Un enfoque en el que, en particular, se integra el reconocimiento y la garantía de los derechos de las personas mayores a través de políticas públicas en cuya conformación participen, y en el fortalecimiento institucional.

# IV. LA ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE LA VALEDORA DO POBO CON UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de Galicia, en consonancia con las normas universales y europeas, conforman el núcleo de las competencias y las actuaciones de la Valedora do Pobo como Alta comisionada del Parlamento de Galicia para la defensa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, de los derechos comprendidos en el título I de la Constitución Española, según el artículo 1.1 da Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, en desarrollo del artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Galicia.

En esta misma línea, los Principios de Venecia de 2019 sobre la Protección y la Promoción de la institución del Defensor del Pueblo, adoptados por la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho, reconocen el importante papel que las Defensorías del Pueblo debemos desempeñar en el fortalecimiento de la democracia, el Estado de Derecho, la buena administración, la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales, actuando de forma independiente contra la mala administración y las denuncias de violaciones de los derechos humanos que afecten a los individuos o personas jurídicas.

Este valor institucional de las Defensorías del Pueblo debe ser acentuado en la situación de crisis permanente en la que estamos inmersos, tanto como personas individuales como por la sociedad en su conjunto. A través del cumplimiento efectivo de sus fines de defensa de los derechos de la ciudadanía, las Defensorías del Pueblo son una garantía para el funcionamiento correcto del Estado de Derecho. No la única garantía, pero sí una garantía necesaria. La solidez institucional de las Defensorías del Pueblo es muy relevante en orden a la garantía de los derechos de la ciudadanía en un entorno complejo.

El valor institucional de las Defensorías del Pueblo no solo se proyecta sobre las propias Defensorías. A través de la colaboración con las Administraciones Públicas, se refuerza la institucionalidad de estas y, por ende, de todo el Sistema institucional del Estado social y democrático de Derecho.

En relación con las actuaciones de la Valedora do Pobo, se debe poner en valor que tales actuaciones no son recibidas por las Administraciones Públicas implicadas en clave de confrontación sino de colaboración, y con respuesta positiva en un gran número de casos.

Ello no solo refuerza la institucionalidad de la Valedora. También refuerza a las propias Administraciones implicadas, y a todo el Sistema institucional instaurado para garantizar los derechos de la ciudadanía, conforme a la Constitución, en el Estatuto de Autonomía de Galicia.

Se expone a continuación una visión global de las actuaciones llevadas a cabo por la Valedora do Pobo durante 2022. En ella se pone de manifiesto, tanto la labor de la institución en la atención a la ciudadanía que acude a nosotros, como la colaboración con las administraciones que aceptan las sugerencias y recomendaciones que formulamos, siempre después de una investigación realizada con enfoque de derechos humanos.

Resumen de las actuaciones de la institución de la Valedora do Pobo en 2022

En relación con los años anteriores la actividad de supervisión de las administraciones públicas gallegas encomendada por el Parlamento de Galicia a la institución experimentó un notable incremento. Con carácter general, se constató en las actuaciones de atención directa a ciudadanía, tanto presencial como telefónica, manteniendo la tendencia de los últimos años para las áreas de la institución con más actividad que vienen siendo, en los sucesivos períodos estimados, Sanidad; Educación; Empleo Público; Inclusión Social; Medio Ambiente y Corporaciones locales y servicios municipales.

En atención directa a la ciudadanía se han realizado 1.512 atenciones presenciales (media mensual de 126); 7.896 telefónicas (media mensual de 658) y apertura de 16.143 expedientes de queja (media mensual de 895).

En términos cuantitativos se registró un aumento en los asuntos, que han pasado de 3.936 en 2021 a 3.958 en 2022, con una entrada mensual de 330, que tuvieron un máximo de 516 en diciembre y un mínimo de 223 en abril.

En el número de expedientes se registró el mayor incremento al pasar de 10.736, en 2021, a 16.143 en 2022. También las actuaciones aumentaron considerablemente pasando de las 19.544 de 2021 a las 25.551 en 2022.

En cifras globales, se han tramitado 4.634 quejas individuales. En cuanto a las quejas colectivas presentadas por una pluralidad de afectados, se mantuvo también la tendencia al incremento de los dos años de la pandemia cuando pasaron de 5.387 expedientes en 2020 a 10.736 en 2021, llegando a 16.122 en 2022.

El aumento de los diferentes asuntos atendidos que requirieron de solicitud de informe las Administraciones, confirma de forma más precisa la labor de esta institución. En 2020 ya habían pasado de 2.912 a 3.936 en 2021; en 2022, con la vuelta a la normalidad en la actividad cotidiana de la ciudadanía y de las administraciones, fueron 4.634 los asuntos sobre los que se promovieron quejas.

Actuaciones de oficio

En lo que respecta las actuaciones que la propia institución de la Valedora do Pobo puede hacer de oficio, en 2022 ascendieron a 91. Como es habitual, la institución es particularmente sensible y proactiva con los problemas que afectan a los colectivos más vulnerables, a los que producen mayor sufrimiento a personas y familias, y a los que inciden en el bienestar y las condiciones para una vida digna y saludable. Respecto de los primeros, se abrieron actuaciones de oficio a causa de los problemas derivados de las

restricciones horarias y el cierre de oficinas bancarias para las personas mayores, habituadas la operatividad presencial en la gestión de sus cuentas para pago de recibos o cobro de pensiones. Ante esta situación, se han realizado actuaciones ante las entidades bancarias con presencia comercial en nuestra comunidad.

En cuanto a la recuperación de la atención presencial a la ciudadanía en oficinas y servicios de las administraciones públicas, una vez extinguidas las medidas de prevención o contención de contagios por la COVID-19, también han sido objeto de actuaciones de oficio ante la Xunta de Galicia, los ayuntamientos de las siete grandes ciudades y las cuatro diputaciones provinciales.

Igualmente, se iniciaron investigaciones de oficio por situaciones de tutela de derechos humanos a consecuencia de la soledad no deseada; la falta de plazas en centros de día; los retrasos en los procedimientos de dependencia; la equiparación en el reconocimiento de determinadas incapacidades laborales y la discapacidad; el embargo de rentas de inclusión; las sillas de ruedas eléctricas para las personas con discapacidad; o la atención residencial a enfermos de esclerosis lateral amiotrófica (ELA). En otros casos se investigó la actuación administrativa en la muerte de una persona sin recursos en una vivienda abandonada en el Ayuntamiento de Portomarín, úlceras y heridas en usuarios de una residencia financiada por la Xunta en el Ayuntamiento de Pazos de Borbén o el desahucio de otra persona sin recursos por un fondo buitre.

Otros acontecimientos que han producido dolor a muchas familias e inquietud en la ciudadanía fueron también abordados por la institución desde su función esencial de garantía de los derechos humanos, como en el caso del hundimiento del buque pesquero Vila de Pitanxo, o la gestión del procedimiento de acogida a los refugiados llegados de Ucrania. También generaron quejas de oficio situaciones como la lista de espera quirúrgica de un docente con dolor severo que no se controlaba con medicación; la posible vulneración de derechos de un paciente psiquiátrico con contención mecánica; la terapia con protones en el tratamiento de los procesos tumorales en la infancia; o el estado actual del tratamiento neuro-psicológico en el seguimiento de los pacientes con trauma cerebral en la infancia.

En el ámbito de la vivienda y del medio ambiente, la incidencia de determinadas situaciones en el bienestar y las condiciones para una vida digna y saludable generó expedientes de oficio como en el caso de conflictos de convivencia entre la vecindad, incoados ante los ayuntamientos de las siete grandes ciudades de Galicia. También los motivaron otras situaciones como los activos inmobiliarios de la SAREB susceptibles de cesión como viviendas sociales a la administración local en A Coruña, Vigo, Poio y Narón; la situación de personas con síndrome de Diógenes y de Noé y los preceptivos protocolos de intervención municipal; la problemática del estado de las viviendas del barrio de Recimil, en Ferrol o las actuaciones que debe llevar a cabo el gobierno gallego en relación con las condiciones del transporte en el embalse de Portodemouros. La salubridad de las ciudades también ha sido analizada en quejas de oficio abiertas en Lugo y Vigo, en este último caso, al conocerse la presencia de roedores en un solar de titularidad municipal.

Con carácter general, junto con numerosas quejas promovidas por afectados, se investigó de oficio el funcionamiento de las comercializadoras y distribuidoras de la energía eléctrica en Galicia, en particular, las graves perturbaciones producidas en la facturación

del suministro. También dieron lugar a actuaciones de oficio cuestiones relativas al medio ambiente adecuado que la Constitución española garantiza en el artículo 45, así como el deber de conservarlo. Fue el caso de los protocolos para la sustitución de tuberías de fibrocemento ante las cuatro diputaciones provinciales; la calidad de las aguas de consumo por vertidos al río en la zona de A Coruña o el vertido en la estación de captación de agua de Melide; un vertedero irregular de residuos en Pontevedra o la compactadora de residuos instalada desde hace años en la Travesía de Fonseca, en Santiago de Compostela. Los daños a las personas y bienes producidos por caídas de árboles en varias localidades gallegas han sido también investigados de oficio.

El compromiso esencial del trabajo de la institución de la Valedora do Pobo respecto de la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres ha impulsado actuaciones de oficio en la lucha contra la violencia de género en lo referido a su configuración legal, aún vinculada al matrimonio o relación análoga, relacionada con el desarrollo del Pacto de Estado sobre esta materia; el protocolo a seguir en el caso de indicios de sumisión química y agresión sexual; o la investigación sobre la formación en género y sexualidad de los equipos educativos de los centros de protección de menores.

Aumento de la aceptación de las resoluciones por las administraciones

Para finalizar este resumen de la actividad anual de la institución, se da cuenta de las resoluciones formuladas a las distintas Administraciones públicas mediante recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, que alcanzaron el mayor número de la serie histórica, hasta un total de 503 en asuntos diferenciados, manteniendo un elevado porcentaje de aceptación por las Administraciones a las que en nos dirigimos. De las 384 resoluciones de las que se recibió respuesta de la administración afectada en el momento de cierre del informe, habían sido aceptadas 317 resoluciones, lo que representa un porcentaje del 82.55%

## V. EL DECÁLOGO DE LA VALEDORA DO POBO PARA LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En un entorno de post-pandemia y crisis derivada de la guerra de Ucrania en la que se hace más necesario el fortalecimiento de la institucionalidad y de las garantías de los derechos de la ciudadanía, esta Valedora do Pobo, para la defensa y la promoción de los derechos humanos, para luchar contra los prejuicios causantes de las discriminaciones y de las desigualdades, y para la integración del enfoque de derechos humanos, se tiene que ratificar un año más en el compromiso con el Parlamento de Galicia que hizo con ocasión de su nombramiento y que se plasmó en el siguiente -y vigente- Decálogo para la defensa y promoción de los derechos humanos.

1º. La efectividad del derecho fundamental de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. El Feminismo, como ideología que promueve la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de los estereotipos que coartan la libertad, es señal de identidad de la Institución. El Feminismo sin calificaciones. El Feminismo necesita mujeres feministas fuertes y de hombres feministas fuertes. El Feminismo es patrimonio de todas y de todos.

2º. Se debe prestar especial atención a la violencia de género como manifestación más brutal de la desigualdad entre mujeres y hombres. La violencia de género está causada por los estereotipos sociales y culturales asociados al sexo, y los transmite y perpetúa de la manera más reprobable. Género y violencia son dos conceptos de estrecha conyugación y que se alimentan recíprocamente: la violencia crea más dominación y la dominación justifica la violencia. La finalidad tiene que ser configurar un derecho fundamental a que las personas vivan sin violencia de género.

3º. La violencia y el acoso en las organizaciones atacan a la integridad física y moral, y pueden significar la muerte civil. Las instituciones deben intervenir para prevenir el acoso moral, laboral y escolar, y para proteger a las víctimas.

4º. La explotación humana supone un ataque directo a la dignidad humana, y es una importante preocupación. Siguen existiendo prácticas tales como las servidumbres personales, la trata de personas -en especial, con fines de explotación sexual-, el tráfico de órganos, o la mendicidad forzosa. Estas formas contemporáneas de esclavitud no están tan alejadas de nuestra realidad.

5º. Los derechos de las personas con discapacidad son otra área concreta en la que hay que actuar. La Convención de Naciones Unidas (2006) sobre los derechos de las personas con discapacidad ha supuesto un cambio de paradigma que se debe poner en práctica de forma efectiva. La Convención se construye sobre la idea de que la discriminación por discapacidad surge de las barreras sociales y culturales que le son asociadas. La discapacidad es un concepto social.

6º. El artículo 14 de la Constitución habla de otras causas de discriminación y obliga a los Poderes Públicos a evitar que prevalezcan. La discriminación no tiene cabida en una sociedad democrática y madura como es la sociedad gallega. Hay que luchar contra la discriminación contra las personas LGTBI, contra las personas jóvenes, contra las personas mayores, o contra la discriminación por motivos raciales, étnicos o de nacionalidad.

7º. Se debe prestar especial atención a los colectivos económica y socialmente desfavorecidos, y a los emigrantes retornados y sus familias.

8º. Debido a los avances en las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), el Big Data, el Internet de las cosas, y tantos otros, el derecho a la protección de datos personales -prácticamente desconocido tan sólo cuarenta años antes, cuando la aprobación de la Constitución-, originó una nueva categoría de derechos digitales de la ciudadanía. Los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales); el derecho al olvido; a la neutralidad de Internet; a la seguridad digital; la intimidad frente a vídeo-vigilancia o el derecho a la desconexión digital, son demostraciones de la pujanza de estos derechos humanos catalogados como de tercera generación.

9º. Un nuevo derecho fundamental para contar con instituciones sólidas se está incorporando a las leyes estatales y autonómicas para el buen gobierno y transparencia. Incluye las demandas de acceso a la Justicia; instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas; acceso a la información; garantía de adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas; y reducir la corrupción. La Ley gallega de transparencia y buen gobierno ha creado el Comisionado de la Transparencia como un órgano

independiente de control, y atribuye sus funciones a la Valedora do Pobo.

10º. Dentro de esta categoría de derechos humanos de tercera generación, el derecho al medio ambiente debe ser traído al primer plano, tanto en su concepción general, como en aspectos concretos, de plena actualidad, como el problema de la contaminación acústica. Toda actividad que sea incompatible con el principio de sostenibilidad ambiental, no tiene futuro.

# VI. LA ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE LA VALEDORA DO POBO EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES EN UN CONTEXTO DE CRISIS PERMANENTE

En el decálogo en su momento presentado ante el Parlamento de Galicia (que acabamos de recordar), esta Valedora se comprometió en uno de sus puntos a velar por el cumplimiento del artículo 14 de la Constitución, que prohíbe todas las discriminaciones basadas en condiciones personales o sociales y obliga a los Poderes Públicos a evitar que estas prevalezcan. Particularmente, nos comprometimos a velar por el cumplimiento de la no discriminación contra las personas mayores (edadismo).

En esta Memoria de 2022, año en que los derechos de las personas mayores se han visto especialmente comprometidas por la situación de crisis permanente, se han acometido diversas acciones, unas más generales, y otras dentro de las áreas de actuación de la Institución. Sin perjuicio de que aparecerán recogidas en las áreas oportunas, es oportuno visibilizarlas conjuntamente en las páginas siguientes.

1. La necesidad de restablecimiento de la atención presencial, en especial para las personas mayores o en situación de vulnerabilidad

La brecha digital evidencia que las nuevas tecnologías no están al alcance de todos; muchas personas carecen de herramientas adecuadas (falta de conexión, conexión inadecuada, equipos...) y/o de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías (personas mayores, con carencias formativas, personas con discapacidad, personas migrantes...). Otras rechazan adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a prescindir de lo digital y ser atendidos de forma presencial o telefónica.

A lo anterior se añade que, en ocasiones, los procedimientos digitales son difíciles, piden datos que ya obran en poder de la administración, o pueden ser obtenidos por ella, y que los documentos están redactados con un lenguaje difícil de entender, especialmente para las personas vulnerables.

Además, los teléfonos de atención para solicitar cita presencial o para sustituir a la presencialidad se encuentran frecuentemente colapsados o no operativos. En muchas ocasiones, son atendidos por un contestador lo cual, para numerosa población de edad avanzada, dificulta el acceso y la comunicación. E incluso determinados números de atención telefónica son de pago.

Como consecuencia de todo ello, las personas mayores y vulnerables han de recurrir a profesionales privados, con el consiguiente coste, o a personas cercanas.

La preocupación acerca de la atención de las personas mayores y vulnerables por las Administraciones llevó a que se conocieran 12 actuaciones de oficio para determinar la situación y las medidas a adoptar. Las actuaciones tenían su causa en las dificultades, especialmente de las personas mayores, a la hora de realizar consultas y trámites en las diferentes Administraciones, y en la exigencia de cita previa.

2. Atención de las entidades financieras a las personas mayores o en situación de vulnerabilidad

Las dificultades de las personas mayores y/o vulnerables para realizar trámites presenciales en las entidades bancarias motivaron 11 actuaciones de oficio. Solicitamos información de las entidades financieras de mayor relieve, del Banco de España y de la AEB. También requerimos informe a la Xunta de Galicia. También es ilustrativa la queja que refiere el cierre de una oficina y la necesidad de desplazarse a cierta distancia.

Para abordar todos los aspectos de la exclusión financiera, la institución participó como ponente en las Jornadas de Inclusión Financiera organizadas por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social bajo el título "Inclusión Financiera, un enfoque de derechos o aporofobia bancaria". El enfoque de derechos de las jornadas resultó muy adecuado. Pudimos exponer las iniciativas para afrontar algunos de los muchos problemas de las personas vulnerables en sus relaciones con los bancos, informar de que la institución reclama medidas al sector y a las entidades reguladoras, y que urge a los bancos a garantizar la inclusión financiera de las personas mayores y en situación de vulnerabilidad. Asistieron más de 160 personas vinculadas a las entidades de defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.

3. La promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia

La mayor parte de las quejas relativas al sistema de atención a la dependencia hacen referencia a retrasos de las valoraciones. La principal consecuencia del retraso en la valoración es que también retrasa la atención a las personas con dependencia, que después todavía tendrán que esperar por la aprobación del programa de atención. Por eso reclamamos que el procedimiento se tenga en cuenta globalmente, tal y como prevé la ley (6 meses para valorar y resolver sobre la atención). E incluso que después pueden darse esperas en la efectividad del servicio.

Otras quejas en este campo afectaban al comienzo de los servicios (listas de espera para asignación de recursos). Apreciamos demoras de programas de atención mediante libranzas de servicios aprobados anteriormente y en lista de espera. Otro problema que apreciamos es que las solicitudes de revisión de la valoración y cambio de programa de atención se retrasan porque el nuevo informe social también se retrasa hasta tener la nueva valoración. Por eso recomendamos que no se espere para requerir el nuevo informe social preciso para resolver el PIA. La consellería aceptó esta recomendación.

Una problemática en la que se debería incidir es la interpretación restrictiva de los supuestos de emergencia que motivan una atención urgente (desamparo o abandono; malos tratos físicos y/o psíquicos; riesgo grave inminente para la integridad física y/o psíquica; y menores de tres años), en especial cuando la persona dependiente vive con

una persona cuidadora que, por razones objetivas de salud, edad o capacidad no puede atender a las tareas de cuidado. En estos casos suele interpretarse que no existe desamparo, a pesar de que los cuidados son muy precarios y la persona cuidadora sufre perjuicios de consideración. Esta situación afecta especialmente a las mujeres, que son la mayoría de las que desarrollan esas tareas de cuidado. Este perjuicio es evitable y debería eliminarse.

Por último, las listas de espera en los servicios residenciales ponen de relieve la insuficiencia de las plazas residenciales públicas y concertadas. Este año también comprobamos retrasos, por lo que recomendamos que el número de plazas ofertadas se ajuste a la demanda aprobada mediante los programas de atención.

4. La aplicación de contenciones en residencias y otros centros

Este es un aspecto fundamental al que la Valedora do Pobo presta una atención especial. Recomendamos a la Consellería de Sanidade, en una actuación de oficio, que con carácter general diera cumplimiento a las garantías relativas a la aplicación de medidas de sujeción o limitación de la movilidad por medios mecánicos o farmacológicos, en especial cuando éstas se prolonguen en el tiempo. La Consellería aceptó la resolución y señaló que tiene como objetivo garantizar la autonomía y cumplir lo previsto en la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y para avanzar hacia la contención cero, con medidas para lograrlo (revisión y actualización de los protocolos, formación, y adecuación de los procedimientos en los servicios de urgencia y hospitalización para minimizar el riesgo de agitación).

A tal fin, el área sanitaria objeto de la actuación de oficio participa en un plan y ha realizado la revisión de sus protocolos y la implantación del registro de contenciones.

Por su parte, la Consellería de Política Social e Xuventude anunció que los centros tendrán un programa de reducción de sujeciones para lograr limitarlas al mínimo imprescindible. Usará las nuevas tecnologías para la detección de caídas e incidencias, mejorará la formación del personal, y reformará los espacios para hacerlos más accesibles. Además, el nuevo modelo residencial destierra las sujeciones físicas y farmacológicas salvo en casos extraordinarios, justificados y pautados por un médico.

5. Residencias privadas, centros de día y servicio de atención al hogar (SAF)

Se han recibido quejas sobre las condiciones de los servicios en las residencias privadas que obliga a inspeccionarlas por la consellería competente y, en su caso, corregir las deficiencias. Los motivos son muy variados, entre otros, la atención, ratios de personal, situaciones laborales, régimen de visitas o salidas, estado de las instalaciones, precios, cobros extraordinarios u órdenes de desalojo. En este sentido, los sindicatos CIG, CCOO y UGT han planteado una queja sobre las condiciones laborales de las personas trabajadoras en las residencias privadas y las deficiencias que estas condiciones producen en la calidad asistencial.

En cuanto a los centros de día, la mayor parte de las quejas se refieren a las esperas para recibir el servicio. Iniciamos una actuación de oficio debido a una noticia que daba cuenta de la espera para plaza pública de una persona con alzhéimer. También se reciben quejas debido a la carencia de transporte a los centros. En una de las quejas conocimos que las plazas asignadas no contaban con transporte por falta de medios, y la situación se corrigió

al poco tiempo mediante un nuevo contrato.

Las quejas relativas a los servicios de ayuda en el hogar (SAF) se refieren en su mayor parte a programas de atención aprobados y sin ejecutar. Las personas afectadas se encuentran en listas de espera, por ayuntamiento. El servicio está condicionado por las horas aprobadas por la Consellería de Política Social e Xuventude, pero también por los contratos de los ayuntamientos y la financiación parcial que les corresponde.

6. Soledad no deseada

Se iniciaron cinco actuaciones de oficio para el seguimiento de las iniciativas sobre soledad no deseada.

7. Humanización de la sanidad

La humanización de la sanidad exige, entre otras cosas, el acompañamiento de personas vulnerables. Esto ha sido objeto de especial tratamiento por la Institución en una queja sobre el derecho de acompañamiento de los pacientes ingresados en planta de hospitalización COVID. El principal motivo de queja de los familiares de la paciente fallecida era su impotencia para poder acompañar a su familiar en los últimos días de su vida teniendo la certeza de que este sentimiento era compartido por la paciente.

Otra queja a destacar está en relación con una enferma de 90 años y con dificultades para la deambulación que vio suspendida su cita sin previo aviso en el contexto de una huelga del personal del servicio de otorrinolaringología. Se debe minimizar en estos casos el riesgo de suspensión sin previo aviso.

8. Vivienda

Algunas quejas en el ámbito de la vivienda tienen como núcleo las situaciones de necesidad de las personas mayores. En una queja se relataban las dificultades para el pago de la cuota hipotecaria de una familia formada por un matrimonio de personas de avanzada edad de Ribeira, con ingresos únicamente procedentes de la pensión de jubilación de aproximadamente 1.100 euros, con hipoteca formalizada en su momento con una entidad bancaria y por la que venían satisfaciendo mensualmente unos 700 euros.

En otra queja, se abordó la problemática referente al desahucio de la residencia habitual de una persona, en Bertamiráns (Ayuntamiento de Ames), como consecuencia del procedimiento que se seguía en el Juzgado de Primera Instancia número 5 de Santiago de Compostela, promovido por la Sareb.

Se inició una actuación de oficio en el mes de octubre al conocer, por la información publicada en los medios de comunicación, que en el barrio de Ribadavia del Ayuntamiento de Vigo, varios perros y gatos convivían encerrados en jaulas, en malas condiciones y rodeados de basura, en la vivienda de una mujer nonagenaria con aparente síndrome de Diógenes.

También fue concluida positivamente este año una actuación de oficio, iniciada tras tener conocimiento a través de la información publicada en un medio de comunicación de la problemática que padecía una mujer de 76 años, arrendataria de una vivienda ubicada en un edificio de la ciudad de A Coruña y su hija discapacitada.

9. Prolongación de la vida activa

Sobre esta cuestión hubo una recomendación remitida a la USC y no aceptada por este organismo, que no atendió a la solicitud de una trabajadora para la prolongación de la vida laboral. La USC alegaba razones organizativas apoyadas en los acuerdos con los representantes sindicales, así como en la definición de los objetivos plurianuales aprobados por el Consejo Social de la USC. Entre estos objetivos se encuentra la "renovación generacional" del personal administrativo dado que la propia Universidad tiene diagnosticado la edad promedio de este personal como "un problema económico" por los costes del mismo.

Desde sus inicios, el Tribunal Constitucional entiende como contrario al principio de no discriminación por razón de edad, la posibilidad de establecer como condición única para la extinción de un contrato de trabajo, el hecho de alcanzar una edad determinada. Sería necesario, además de alcanzar esa edad, un objetivo legítimo. Pero el ahorro económico para la empresa de posibles costes futuros, según el TC, no es un objetivo legítimo suficiente de selección de trabajadores y la mera racionalidad económica no podrá contraponerse a la legítima expectativa de mantener el empleo.

También la Ley 21/2021, del 28 de diciembre, de garantía del poder adquisitivo de las pensiones y de otras medidas de refuerzo de la sostenibilidad financiera y social del sistema público de pensiones, modificó la regulación de la jubilación forzosa pactada en convenio colectivo en el Estatuto de los Trabajadores "en aras de favorecer la prolongación de la vida laboral" (así lo dice la disposición adicional 10ª del ET).

Además, en términos de profesionalidad, conocimientos, experiencia y organización de la empresa, la expulsión de personas trabajadoras veteranas supone una auténtica descapitalización de la misma y resulta paradójico que se esté favoreciendo la expulsión de estas personas trabajadoras del mercado laboral.

# VII. CONCLUSIÓN: UN AÑO MÁS PARA REFORZAR EL COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS DE TODAS LAS PERSONAS A LO LARGO DE TODA LA VIDA.

El año 2022, como también lo fue el 2021 y el 2020, en esta situación de crisis permanente, fue un año difícil para los derechos humanos, y en particular para los derechos de las personas mayores. Pero estas dificultades no nos deben llevar al desánimo, sino a reforzar nuestro compromiso con los derechos humanos de todas las personas, y a lo largo de toda su vida.

En el 2023, siempre con este enfoque de derechos humanos como guía de la actuación de la Institución de la Valedora do Pobo, y poniendo la vista en el horizonte marcado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030), es necesario continuar con la defensa y la promoción de los derechos humanos. Continuar con la lucha contra los prejuicios causantes de discriminaciones y desigualdades. Y continuar con la promoción de la integración del enfoque de derechos humanos.

Simultáneamente al progresivo reconocimiento de los derechos de las personas mayores que se ha producido en las últimas décadas y que se ha manifestado en las múltiples referencias a las personas de edad, o a la edad en general, en la Agenda 2030, se está produciendo un progresivo envejecimiento de la población mundial, lo que es particularmente constatable en nuestro Viejo Continente dada la disminución de la natalidad y el aumento de la esperanza de vida, fenómenos, por cierto, muy acusados en Galicia y en España.

Estamos ante un fenómeno demográfico que presiona extraordinariamente los sistemas de seguridad social, los sistemas nacionales de salud y el sistema socio-sanitario de cuidados.

Considerando este escenario, la longevidad de las personas, que representa uno de los mayores triunfos de la Humanidad, es también uno de los mayores desafíos cuya solución debe discurrir por el reconocimiento y garantía de los derechos de las personas mayores.

# CAPÍTULO 2
# DATOS ESTADÍSTICOS

# I. DATOS MÁS RELEVANTES

En este capítulo ofrecemos una visión global de las actuaciones desarrolladas por la Valedora do Pobo durante 2022. Damos datos estadísticos de la atención prestada.

Exponemos las cifras de actuaciones de atención a la ciudadanía, en especial, el número de asuntos, las actuaciones de oficio, las quejas (que incluyen las colectivas), o la atención presencial y telefónica.

-El número de asuntos aumentó, de 3.936 en 2021 a 3.958 en este año. Los asuntos atendidos son los que reflejan de forma más ajustada la labor de la institución.

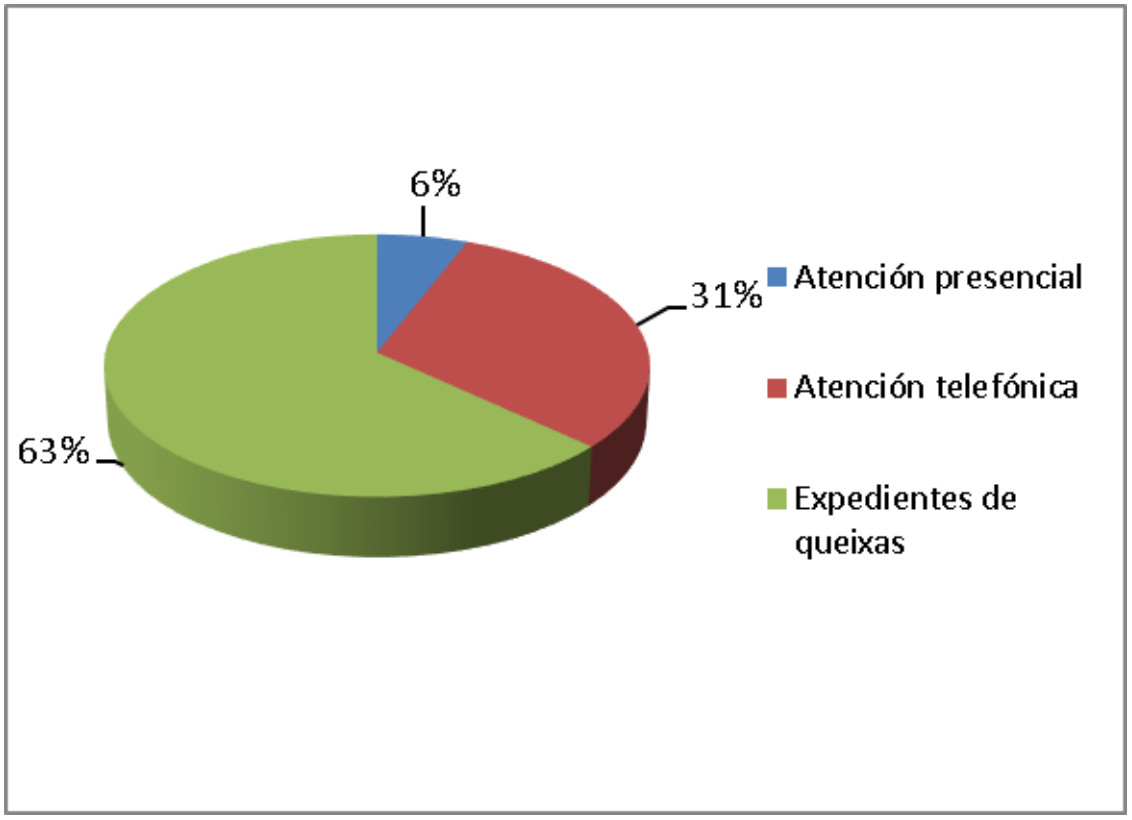
-El número de expedientes aumentó en mayor proporción, pasando de 10.736 en 2021 a 16.143 en 2022.

-El número de actuaciones aumentó de forma considerable. De 19.544 en 2021 pasamos a 25.551 en este año.

## II. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante 2022 la Valedora do Pobo desplegó una importante actividad en cuanto a la atención a la ciudadanía. A continuación citamos el tipo de actuaciones y sus cifras:

| | |
|---|---|
| -Atención presencial | 1512 (media mensual 126) |
| -Atención telefónica | 7896 (media mensual 658) |
| -Expedientes de queja | 16143 (media mensual 895) |
| Total de actuaciones | 25551 |



# III. ASUNTOS

## 1. ASUNTOS EN 2022

El número de asuntos conocidos fue de 3958, frente a los 3936 del pasado año, lo que supone un incremento del 0.55 %.

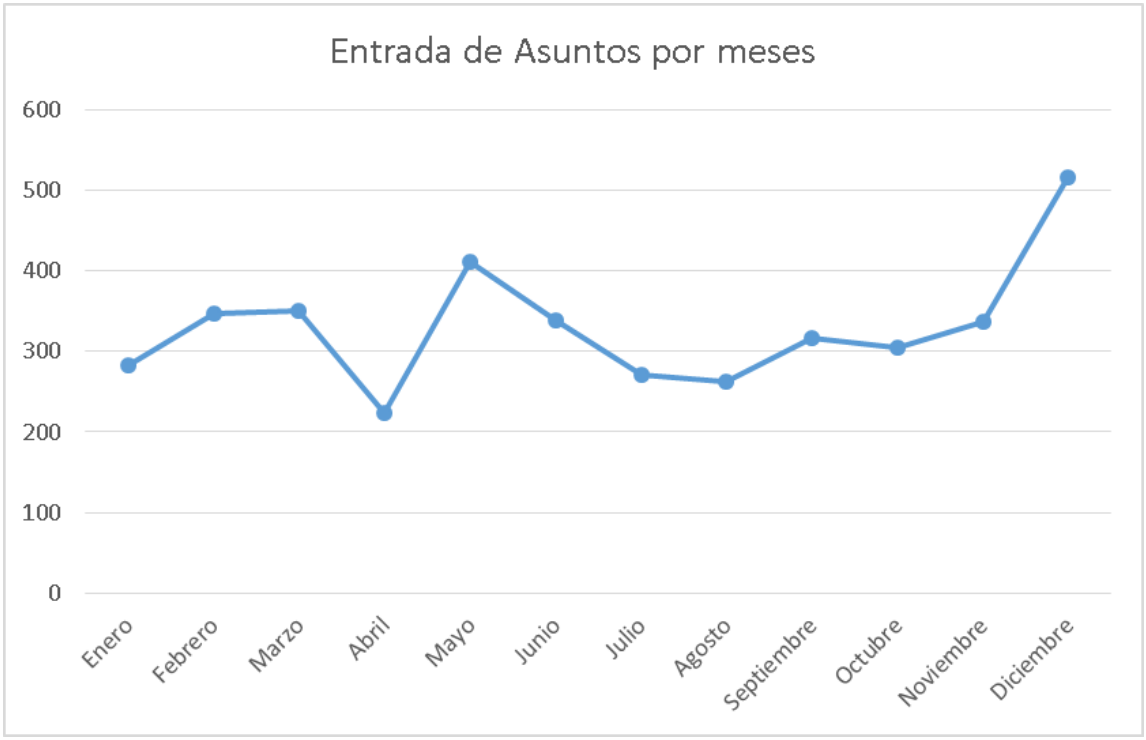
## 2. ENTRADA DE ASUNTOS

Se registró una entrada media mensual de 330 asuntos, con un máximo de 516 en el mes de diciembre y un mínimo de 223 en abril.

| Mes | Entrada de Asuntos |
|---|---|
| Enero | 283 |
| Febrero | 346 |
| Marzo | 351 |
| Abril | 223 |
| Mayo | 411 |
| Junio | 338 |
| Julio | 270 |
| Agosto | 263 |
| Septiembre | 316 |
| Octubre | 305 |
| Noviembre | 336 |
| Diciembre | 516 |
| **Total** | **3958** |

Media mensual de asuntos: 330

**GRAFICOS: Entrada de asuntos por meses**



## IV. ASUNTOS POR ÁREAS

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

| ÁREAS | NÚMERO | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Empleo público y trabajo | 378 | 9,55% |
| Urbanismo | 177 | 4,47% |
| Medio ambiente | 241 | 6,09% |
| Educación | 178 | 4,50% |
| Industria y comercio | 128 | 3,23% |
| Agricultura, ganadería y pesca | 79 | 2,00% |
| Inclusión Social | 399 | 10,08% |
| Emigración | 24 | 0,61% |
| Sanidad | 685 | 17,31% |
| Justicia | 112 | 2,83% |
| Administración económica y transportes | 169 | 4,27% |
| Obras públicas y expropiaciones | 56 | 1,41% |
| Corporaciones locales y servicios municipales | 446 | 11,27% |
| Menores | 64 | 1,62% |
| Derechos lingüísticos | 79 | 2,00% |
| Cultura, turismo y deportes | 36 | 0,91% |
| Garantía de los derechos digitales | 53 | 1,34% |
| Igualdad de género | 26 | 0,66% |
| Transparencia | 446 | 11,27% |
| Vivienda y desahucios | 77 | 1,95% |
| Seguridad ciudadana y protección civil | 97 | 2,45% |
| Discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género | 8 | 0,20% |
| **Total** | **3958** | **100%** |

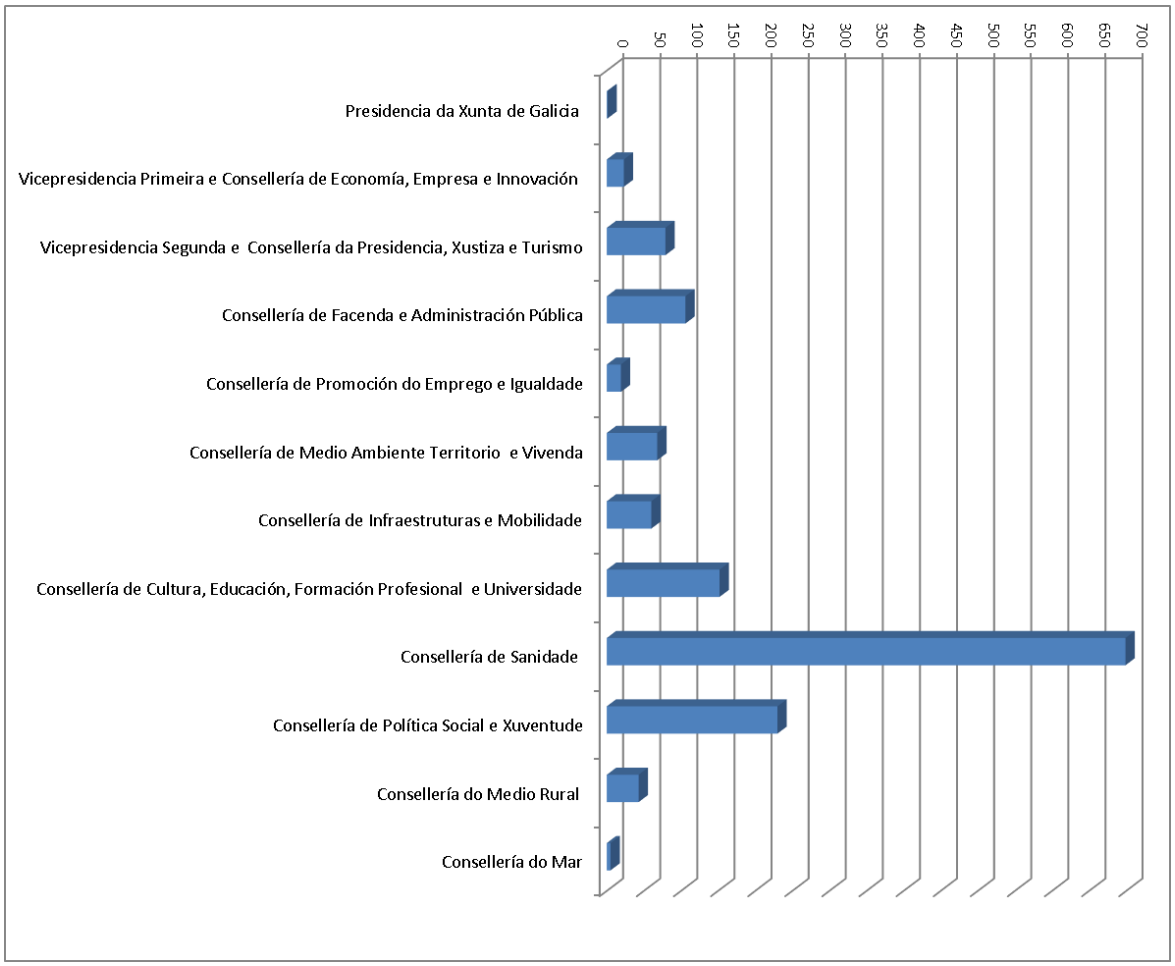
# V. DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS

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

La distribución de los asuntos que afectan a la Xunta de Galicia es la que figura en el siguiente cuadro.

| Consellerías | Núm. Asuntos | Porcentajes |
|---|---|---|
| Presidencia da Xunta de Galicia | 2 | 0,08 |
| Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Empresa e Innovación | 23 | 1,55 |
| Vicepresidencia Segunda e Consellería da Presidencia, Xustiza e Turismo | 79 | 5,32 |
| Consellería de Facenda e Administración Pública | 117 | 7,18 |
| Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade | 19 | 1,28 |
| Consellería de Medio Ambiente Territorio e Vivenda | 68 | 4,58 |
| Consellería de Infraestruturas e Mobilidade | 61 | 4,04 |
| Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade | 152 | 10,21 |
| Consellería de Sanidade | 699 | 47,02 |
| Consellería de Política Social e Xuventude | 230 | 15,49 |
| Consellería do Medio Rural | 43 | 2,9 |
| Consellería do Mar | 5 | 0,33 |
| **Total** | **1485** | |

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



| Otros organismos o entidades | Núm. Asuntos |
|---|---|
| ABANCA | 8 |
| Air Europa | 1 |
| Asociación española de la Banca | 1 |
| Banco de España | 1 |
| Banco Sabadell | 3 |
| Banco Santander | 1 |
| BANKINTER | 1 |
| BBVA | 5 |
| CAIXABANK | 3 |
| Colegio de Abogados de Lugo | 2 |
| Colegio de Abogados de Coruña | 1 |
| Colegio Notarial de Galicia | 2 |
| Colegio de Farmacéuticos de Pontevedra | 1 |
| Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Galicia | 1 |
| UFD | 3 |
| Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar | 2 |
| ENDESA ENERGIA | 1 |
| Confederación Hidrográfica Miño Sil | 2 |
| Policía Nacional de Vigo | 1 |
| Delegación del Gobierno | 3 |
| FEGAMP | 2 |
| NATURGY | 31 |
| TELEFONICA DE ESPAÑA | 16 |
| TRIBUNAL SUPERIOR DE XUSTIZA DE GALICIA | 18 |
| Servihabitat | 2 |
| Plan Xacobeo | 1 |
| Entidade Menor de Morgadáns | 1 |
| UNICAJA BANCO | 1 |
| Viaqua | 1 |
| Consello da Avogacía Galega | 1 |
| SAREB | 4 |
| Comisión Permanente de Investigación de Accidentes e Incidentes Marítimos | 1 |
| Xenera Compañía Eléctrica | 1 |
| Federación Galega de Natación | 1 |
| Guarda Civil | 1 |
| IBERCAJA BANCO | 1 |
| IBERDROLA | 1 |
| MIFAR SC | 1 |
| Consorcio de Turismo da Ribeira Sacra | 1 |
| Colegio Oficial de Psicología de Galicia | 1 |
| Real Club Deportivo da Coruña | 1 |
| Real Club Celta de Vigo | 1 |

# VI. ASUNTOS REFERIDOS A DIPUTACIONES PROVINCIALES Y AYUNTAMIENTOS

En estos cuadros constan los datos numéricos sobre las quejas referidas a las diputaciones provinciales y los ayuntamientos.

## 1. QUEJAS REFERIDAS A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES:

| | |
|---|---|
| Diputación Provincial da Coruña | 13 |
| Diputación Provincial de Lugo | 4 |
| Diputación Provincial de Ourense | 9 |
| Diputación Provincial de Pontevedra | 15 |

## 2. QUEJAS REFERIDAS A LOS AYUNTAMIENTOS:

Los datos referidos a los ayuntamientos se presentan distribuidos por provincias.

### *A. A Coruña*

| Concello | Núm. Queixas | Concello | Núm. Queixas |
|---|---|---|---|
| Abegondo | 5 | Cabana de Bergantiños | 1 |
| Ames | 13 | Cabanas | 5 |
| Aranga | 1 | Camariñas | 4 |
| Ares | 9 | Cambre | 24 |
| Arteixo | 7 | Capela, A | 1 |
| Arzúa | 7 | Carballo | 10 |
| Baña, A | 4 | Cariño | 2 |
| Bergondo | 2 | Carnota | 3 |
| Betanzos | 15 | Carral | 1 |
| Boimorto | 1 | Cedeira | 4 |
| Boiro | 14 | Cee | 1 |
| Boqueixón | 2 | Cerceda | 2 |
| Brión | 4 | Cerdido | 2 |

| Concello | Núm. Queixas |
|---|---|
| Coirós | |
| Corcubión | 1 |
| Coristanco | 2 |
| Coruña, A | 87 |
| Culleredo | 15 |
| Curtis | 2 |
| Dodro | 2 |
| Dumbría | 2 |
| Fene | 4 |
| Ferrol | 33 |
| Fisterra | 6 |
| Frades | 1 |
| Irixoa, A | |
| Laxe | 1 |
| Laracha, A | 5 |
| Lousame | 1 |
| Malpica de Bergantiños | 9 |
| Mañón | 1 |
| Mazaricos | 1 |
| Melide | 6 |
| Mesía | 1 |
| Miño | 4 |
| Moeche | 3 |
| Monfero | 1 |
| Mugardos | 3 |
| Muxía | 1 |
| Muros | 3 |
| Narón | 7 |
| Neda | 2 |
| Negreira | 3 |
| Noia | 3 |
| Oleiros | 8 |
| Ordes | 4 |
| Oroso | 4 |
| Ortigueira | 9 |
| Outes | 5 |

| Concello | Núm. Queixas |
|---|---|
| Oza-Cesuras | 3 |
| Paderne | |
| Padrón | 11 |
| Pino, O | 9 |
| Pobra do Caramiñal, A | 6 |
| Ponteceso | 7 |
| Pontedeume | 2 |
| Pontes de García Rodríguez, As | 2 |
| Porto do Son | 7 |
| Rianxo | 7 |
| Ribeira | 10 |
| Rois | 3 |
| Sada | 8 |
| San Sadurniño | 1 |
| Santa Comba | 4 |
| Santiago de Compostela | 77 |
| Santiso | |
| Sobrado | 3 |
| Somozas | 5 |
| Teo | 2 |
| Toques | 2 |
| Tordoia | 1 |
| Touro | 1 |
| Trazo | 1 |
| Val do Dubra | 3 |
| Valdoviño | 2 |
| Vedra | 3 |
| Vilarmaior | 1 |
| Vilasantar | 4 |
| Vimianzo | 2 |
| Zas | 2 |
| **TOTAL A Coruña** | **573** |

*B. Lugo*

| Concello | Núm. Queixas |
|---|---|
| Abadín | 5 |
| Alfoz | 3 |
| Antas de Ulla | 4 |
| Baleira | 2 |
| Baralla | 3 |
| Barreiros | 4 |
| Becerreá | 3 |
| Begonte | 4 |
| Bóveda | 2 |
| Burela | 4 |
| Carballedo | 3 |
| Castro de Rei | 2 |
| Castroverde | 4 |
| Cervantes | 2 |
| Cervo | 2 |
| Corgo, O | 3 |
| Cospeito | 3 |
| Chantada | 7 |
| Folgoso do Courel | 3 |
| Fonsagrada, A | 3 |
| Foz | 7 |
| Friol | 2 |
| Guitiriz | 3 |
| Guntín | 3 |
| Incio, O | 3 |
| Láncara | 2 |
| Lourenzá | 1 |
| Lugo | 16 |
| Meira | 1 |
| Mondoñedo | 8 |
| Monforte de Lemos | 14 |
| Monterroso | 4 |
| Muras | 2 |
| Navia de Suarna | 2 |
| Negueira de Muñiz | 2 |
| Nogais, As | 4 |
| Ourol | 1 |
| Outeiro de Rei | 5 |
| Palas de Rei | 4 |
| Pantón | 7 |
| Paradela | 23 |
| Páramo, O | 2 |
| Pastoriza, A | 3 |
| Pedrafita do Cebreiro | 2 |
| Pobra de Brollón, A | 2 |
| Pol | 2 |
| Pontenova, A | 1 |
| Portomarín | 6 |
| Quiroga | 3 |
| Rábade | 2 |
| Ribadeo | 5 |
| Ribas de Sil | 2 |
| Ribeira de Piquín | 1 |
| Riotorto | 4 |
| Samos | 4 |
| Sarria | 7 |
| Saviñao, O | 5 |
| Sober | 2 |
| Taboada | 1 |
| Trabada | 1 |
| Triacastela | 2 |
| Valadouro, O | 3 |
| Vicedo, O | 2 |
| Vilalba | 5 |
| Viveiro | 4 |
| Xermade | 4 |
| Xove | 3 |
| **TOTAL LUGO** | **258** |

### *C. Ourense*

| Concello | Núm. Queixa |
|---|---|
| Allariz | 4 |
| Amoeiro | 6 |
| Arnoia, A | 1 |
| Avión | 7 |
| Baltar | 1 |
| Bande | 2 |
| Baños de Molgas | |
| Barbadás | 4 |
| Barco de Valdeorras, O | 4 |
| Beade | 1 |
| Beariz | 2 |
| Brancos, Os | 1 |
| Boborás | 2 |
| Bola, A | 1 |
| Bolo, O | 1 |
| Calvos de Randín | 1 |
| Carballeda de Valdeorras | 1 |
| Carballeda de Avia | 1 |
| Carballiño, O | 5 |
| Cartelle | 1 |
| Castrelo de Miño | 2 |
| Castrelo do Val | 1 |
| Castro Caldelas | 2 |
| Celanova | 2 |
| Cenlle | 2 |
| Coles | 1 |
| Cortegada | 2 |
| Cualedro | 1 |
| Chandrexa de Queixa | 2 |
| Entrimo | 1 |
| Esgos | 1 |
| Gomesende | 1 |
| Gudiña, A | 1 |

| Concello | Núm. Queixa |
|---|---|
| Irixo, O | 5 |
| Larouco | 1 |
| Laza | 2 |
| Leiro | 3 |
| Lobeira | 1 |
| Lobios | 3 |
| Maceda | 3 |
| Manzaneda | 3 |
| Maside | 2 |
| Melón | 1 |
| Merca, A | 1 |
| Mezquita, A | 1 |
| Montederramo | 1 |
| Monterrei | 2 |
| Muíños | |
| Nogueira de Ramuín | 1 |
| Oímbra | 1 |
| Ourense | 34 |
| Paderne de Allariz | 5 |
| Padrenda | 2 |
| Parada de Sil | 1 |
| Pereiro de Aguiar, O | 1 |
| Peroxa, A | 1 |
| Petín | 1 |
| Piñor | 3 |
| Pobra de Trives, A | 2 |
| Pontedeva | 1 |
| Porqueira | 1 |
| Punxín | 6 |
| Quintela de Leirado | 2 |
| Rairiz de Veiga | 1 |
| Ramirás | 2 |
| Ribadavia | 5 |

| Concello | Núm. Queixa |
|---|---|
| Riós | 2 |
| Rúa, A | 3 |
| Rubiá | 1 |
| San Amaro | 5 |
| San Cibrao das Viñas | 1 |
| San Cristovo de Cea | 1 |
| San Xoán de Río | 1 |
| Sandiás | 1 |
| Sarreaus | 1 |
| Taboadela | 2 |
| Teixeira, A | 1 |
| Toén | 1 |
| Trasmiras | 1 |
| Veiga, A | 4 |
| Verea | |
| Verín | 2 |
| Viana do Bolo | 1 |
| Vilamarín | 1 |
| Vilamartín de Valdeorras | 2 |
| Vilar de Barrio | 5 |
| Vilar de Santos | 1 |
| Vilardevós | 1 |
| Vilariño de Conso | 1 |
| Xinzo de Limia | 1 |
| Xunqueira de Ambía | 1 |
| Xunqueira de Espadañedo | |
| **TOTAL OURENSE** | **205** |

### *D. Pontevedra*

| Concello | Núm. Queixas |
|---|---|
| Agolada | 2 |
| Arbo | 1 |
| Baiona | 19 |
| Barro | 3 |
| Bueu | 3 |
| Caldas de Reis | 2 |
| Cambados | 11 |
| Campo Lameiro | 2 |
| Cangas do Morrazo | 14 |
| Cañiza, A | 2 |
| Catoira | 4 |
| Cerdedo-Cotobade | 2 |
| Covelo, O | 3 |
| Crecente | |
| Cuntis | 3 |
| Dozón | 1 |
| Estrada, A | 5 |
| Forcarei | 3 |
| Fornelos de Montes | 3 |
| Gondomar | 10 |
| Grove, O | 5 |
| Guarda, A | 16 |
| Illa de Arousa, A | 3 |
| Lalín | 7 |
| Lama, A | 3 |
| Marín | 5 |
| Meaño | 8 |
| Meis | 2 |
| Moaña | 14 |
| Mondariz | 3 |
| Mondariz-Balneario | 2 |

| Concello | Núm. Queixas |
|---|---|
| Moraña | 2 |
| Mos | 5 |
| Neves, As | |
| Nigrán | 7 |
| Oia | 1 |
| Pazos de Borbén | 4 |
| Poio | 8 |
| Ponteareas | 9 |
| Ponte Caldelas | 6 |
| Pontecesures | 3 |
| Pontevedra | 27 |
| Porriño, O | 10 |
| Portas | 2 |
| Redondela | 5 |
| Ribadumia | 1 |
| Rodeiro | 2 |
| Rosal, O | 2 |
| Salceda de Caselas | 2 |
| Salvaterra de Miño | 4 |
| Sanxenxo | 18 |
| Silleda | 3 |
| Soutomaior | 3 |
| Tomiño | 5 |
| Tui | 3 |
| Valga | 2 |
| Vigo | 52 |
| Vila de Cruces | 3 |
| Vilaboa | 5 |
| Vilagarcía de Arousa | 14 |
| Vilanova de Arousa | 3 |
| **TOTAL PONTEVEDRA** | **372** |

## VII. ACTUACIONES DE OFICIO

Las actuaciones de oficio fueron 91.

El reparto por áreas es el siguiente:

| ÁREAS | QUEIXAS DE OFICIO |
|---|---|
| Inclusión social | 47 |
| Medio ambiente | 17 |
| Vivienda y desahucios | 12 |
| igualdad de género | 6 |
| Sanidad | 4 |
| Garantía de los derechos digitales | 1 |
| Industria y comercio | 1 |
| Transparencia | 1 |
| Cultura, Turismo y Deportes | 1 |
| Menores | 1 |
| **TOTAL** | **91** |

## VIII. ENTRADAS Y SALIDAS DE DOCUMENTOS

La entrada de documentos que se recibieron en la institución durante 2022 fue de 23.998, lo que da una media mensual de 1.999 entradas.

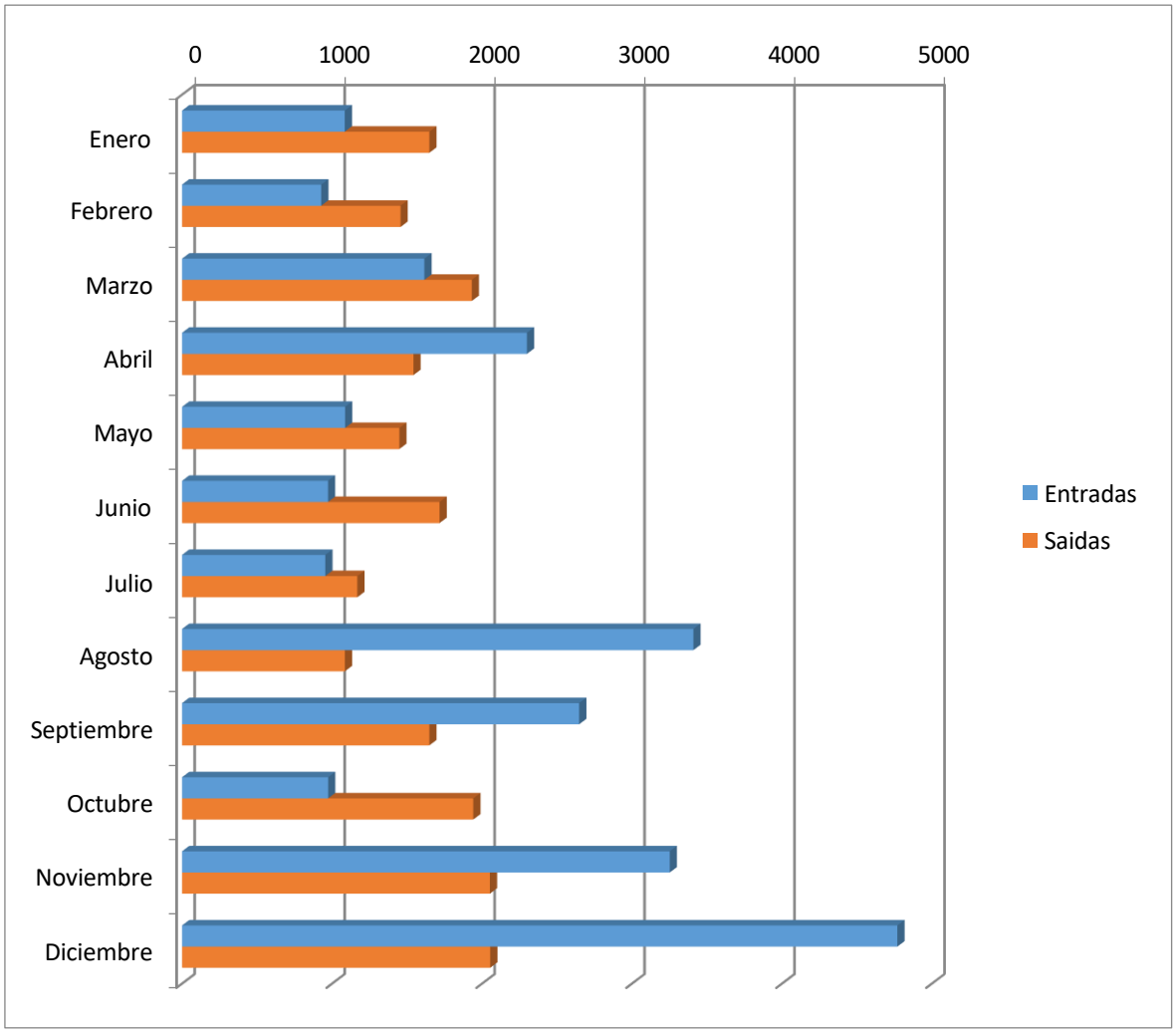
Este año la institución trasladó un total de 19.701 documentos, lo que supone una media de 1.642 salidas por mes.

**ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES**

| MES | ENTRADAS | SALIDAS |
|---|---|---|
| enero | 1085 | 1649 |
| febrero | 928 | 1457 |
| marzo | 1616 | 1932 |
| abril | 2300 | 1543 |
| mayo | 1087 | 1449 |
| junio | 973 | 1717 |
| julio | 955 | 1169 |
| agosto | 3410 | 1086 |
| septiembre | 2648 | 1649 |
| octubre | 974 | 1942 |
| noviembre | 3252 | 2053 |
| diciembre | 4770 | 2055 |
| TOTALES | 23998 | 19701 |

Media mensual de entradas 1.999
Media mensual de salidas: 1.642

## GRÁFICO: ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



# IX. QUEJAS CON UN MISMO ASUNTO Y DIFERENTES RECLAMANTES

| EXPEDIENTES | ADMINISTRACION AFECTADA | ASUNTO | RECLAMANTES |
|---|---|---|---|
| **Q/11392/22 e Q/12530 a 14612/22** | Consellería de Sanidade | Falta de atención pediátrica en el centro de salud de Sarria | 2083 |
| **Q/5438/22 e Q/5440/22 a Q/7345/22** | Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia) | Desacuerdo con la ubicación de una depuradora cerca del barrio da Ponte en Porto do Son | 1906 |
| **Q/7447/22 a Q/7450/22, Q/7452/22, y otros e Q/7630/22 a Q/9228/22** | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades | Reducción de profesorado en el IES Punta Candieira, en Cedeira | 1608 |
| **Q/9746/22 a Q/10039/22 e Q/10041/22 a Q/11132/22** | Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes | Falta de recursos materiales y humanos para intervenciones psicosociales en procesos contenciosos de familia | 1385 |
| **Q/1500/22 e Q/2008/22 a Q/3295/22** | Consellería de Infraestruturas e Mobilidade | Rechazo por la AXI de una solicitud para paso de peatones en una zona de Oleiros | 1288 |
| **Q/4428/22 a Q/5220/22** | Concello de Catoira | Rechazo vecinal a la construcción de un almacén de material pirotécnico en el Concello de Catoira | 792 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Q/14669/22 a Q/15402/22** | Consellería de Sanidade | Falta de respuesta de la Consellería de Sanidade a la solicitud de reapertura de una puerta del centro de salud de Miño (accesibilidad) | 733 |
| **Q/15434/22 a Q/16118/22** | Consellería de Política Social e Xuventude e Consellería de Facenda e Administración Pública | Firmas de apoyo a la huelga de los trabajadores de la rede de escuelas infantiles de Galiña Azul y sus reivindicaciones laborales por parte de familias usuarias | 684 |
| **Q/663/22 e outros** | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades | Denegación de un especialista en PT y un maestro de Educación Primaria en el CPI Cruz do Sar | 663 |
| **Q/912/22 a Q/1253/22** | Consellería de Política Social e Xuventude | Sistema de llamamientos a través de listas de contratación de TCAE por la Consellería de Política Social | 341 |
| **Q/163/22 y otros** | Consellería de Facenda e Administración Pública e Consellería de Política Social e Xuventude | Desacuerdo con la gestión de las listas de contratación para la cobertura temporal de puestos de trabajo en centros sociosanitarios | 186 |
| **Q/9326/22, Q/9327/22 e Q/9330/22 a Q/9429/22** | Consellería de Sanidade | Reconocimiento a los celadores de la puntuación adicional específica por servicios durante la emergencia sanitaria | 101 |
| **Q/1910/22 e Q/3328/22 a Q/3422/22** | Concello de Santiago de Compostela | Ruidos, vibraciones y molestias derivados de los conciertos y eventos en una sala de ocio en el barrio de San Lorenzo, Santiago de Compostela | 95 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Q/733/22 y otros** | Consellería de Política Social e Xuventude | No reapertura del centro sociocomunitario de Porta do Camiño | 54 |
| **Q/4191/22 a Q/4237/22** | Concello da Coruña | Deterioro de instalaciones municipales (Complexo deportivo San Diego) | 39 |
| **Q/1748/22 a Q/1793/22** | Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo | Adaptación de la prueba de velocidad a la edad y el género en las pruebas de aptitud física para acceso a plazas en fuerzas y cuerpos de seguridad | 45 |
| **Q/4368/22 e outros** | Concello de Santiago de Compostela | Funcionamiento de viviendas de alquiler turístico en Santiago de Compostela | 32 |
| **Q/1467/22 a 1497/22** | Consellería de Política Social e Xuventude | Sobrecarga de trabajo en los equipos técnicos de menores | 30 |
| **Q/5224/22 a Q/5254/22** | Consellería de Política Social e Xuventude | Falta de personal en el centro sociosanitario público CRAPD 1 de Vigo | 30 |
| **Q/1575/22 e outros** | Consellería de Sanidade | Falta de recursos en el centro de salud de Ponteareas y suspensión del turno de tarde | 25 |
| **Q/4266/22 e outros** | Consellería de Sanidade | Condiciones de atención a los pacientes en el SERGAS (Urgencias-CHOU) | 20 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Q/1531/22 e outros** | Remitida ao Defensor del Pueblo | Falta de aclaración del Catastro sobre un procedimiento de subsanación de discrepancias y confusión de los titulares sobre expropiación | 20 |
| **Q/104/22 e outros** | Consellería de Sanidade | Falta de supervisión y desatención a los trabajadores de la Unidad de Neurología del Hospital Provincial de Pontevedra | 20 |

## X. CURSO DE LOS EXPEDIENTES (ASUNTOS MÁS COLECTIVAS)

El total de los 16.143 expedientes se clasifican en tres grupos:

-Quejas que admitimos a trámite, distinguiendo entre aquellas en las que concluimos su tramitación durante 2022 y las que continuaban en trámite al finalizar el ejercicio.

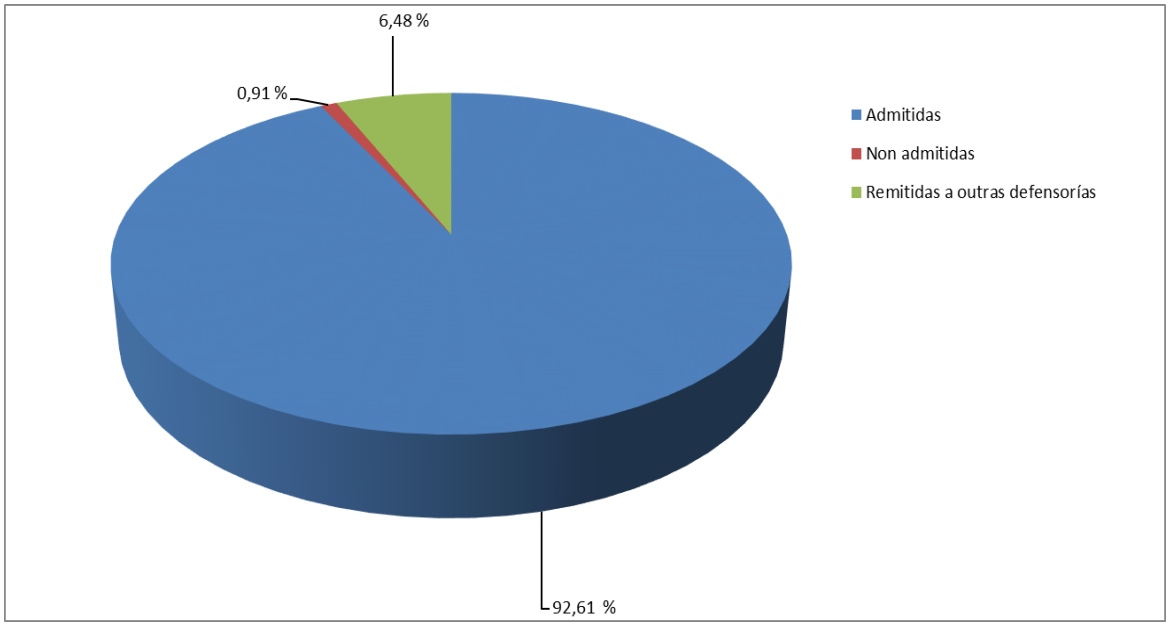
-Quejas que no fueron admitidas a trámite por carecer de las condiciones exigidas por la ley que rige nuestra institución, mencionando la causa.

-Quejas que enviamos al Defensor del Pueblo o a Comisionados Parlamentarios Autonómicos, por ser de su competencia.

**CURSO DE LOS EXPEDIENTES**

| QUEJAS PRESENTADAS | Núm. | |
|---|---|---|
| **Admitidas:** | | **14950** |
| | Concluidas | 5456 |
| | En trámite | 9494 |
| **No admitidas** | | **147** |
| | Causas: | |
| | No actuación administrativa irregular | 1 |
| | No actuación administrativa previa | 34 |
| | Relación jurídico-privada | 5 |
| | Competencia judicial | 39 |
| | No competencia de la Valedora do Pobo | 7 |
| | Falta de fundamento | 1 |
| | Asunto sub-iudice | 1 |
| | Inexistencia de pretensión | |
| | Plazo superior a un año | 2 |
| | Queja anónima | |
| | Por ser el interesado autoridad administrativa | |
| | Otras | 57 |
| **Remitidas a otras defensorías** | | **1046** |

## GRÁFICO: CURSO DE LOS EXPEDIENTES (%)



# XI. DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES GALLEGAS

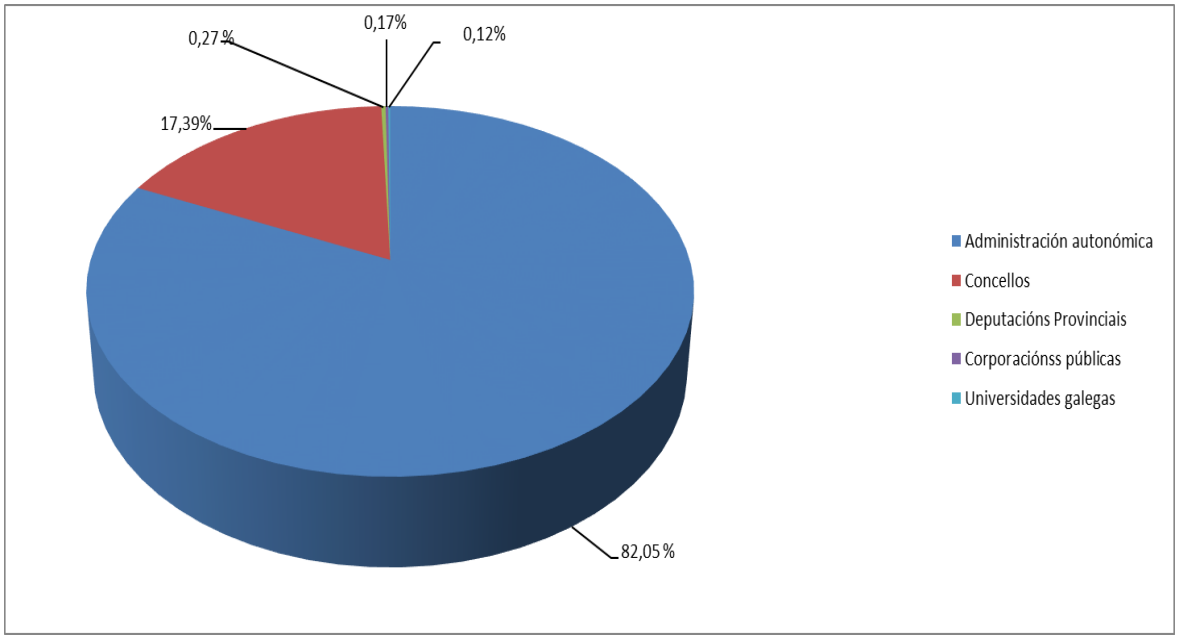
En el siguiente cuadro ofrecemos las actuaciones que se refieren a las administraciones públicas gallegas. Quedan fuera las que se refieren a la Administración General del Estado, a los órganos jurisdiccionales y a entidades privadas.

Debe tenerse en cuenta que algunos expedientes afectan a diferentes administraciones y, dentro de una misma administración, a diferentes órganos, por ejemplo, a diferentes consellerías, por lo que los números globales no se corresponden con ninguna otra estadística.

Y debe tenerse en cuenta también que esta estadística está referida a expedientes, no a asuntos, por lo que se contabilizan las quejas colectivas.

| Administración | | Quejas | |
|---|---|---|---|
| | | Número | Porcentaje |
| Administración autonómica | | 12466 | 82,05% |
| Ayuntamientos | | 2642 | 17,39% |
| Diputaciones Provinciales | | 41 | 0,27% |
| Corporaciones públicas | | 26 | 0,17% |
| Universidades gallegas: | | 18 | 0,12% |
| * Santiago de Compostela | 12 | | |
| * A Coruña | 1 | | |
| * Vigo | 2 | | |
| * CIUG | 3 | | |
| **Total** | | **15193** | |

## GRÁFICO: DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES GALLEGAS



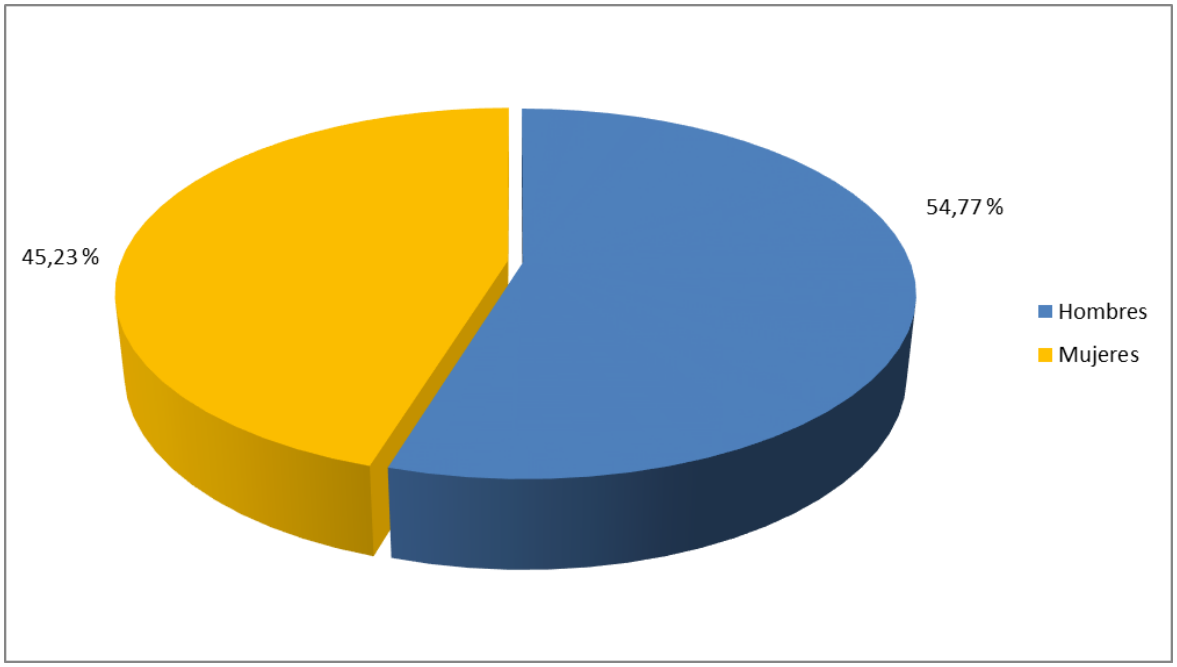
## XII. DATOS SOCIOLÓGICOS DE LOS EXPEDIENTES

**EXPEDIENTES 2022:** 16143

**DATOS SOCIOLÓGICOS** (referidos a 16.052 quejas, dado que 91 quejas son de oficio)

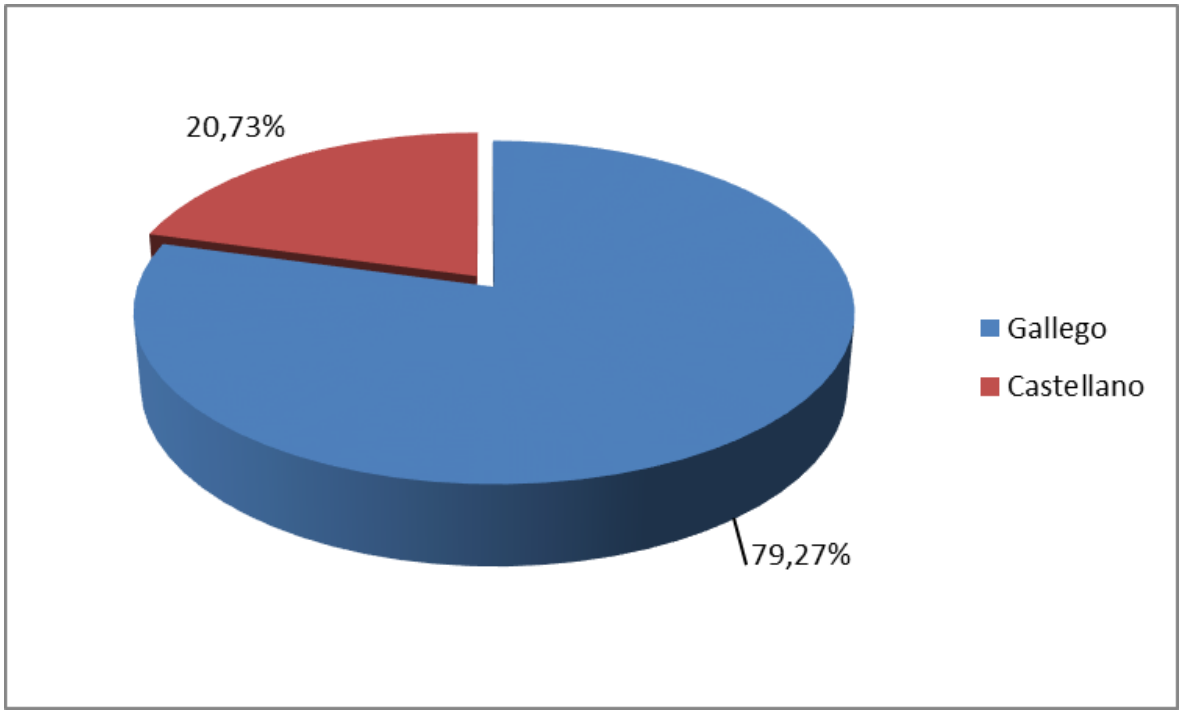
**PERSONAS RECLAMANTES:**

| | |
|---|---|
| Mujeres | 7260 |
| Hombres | 8792 |



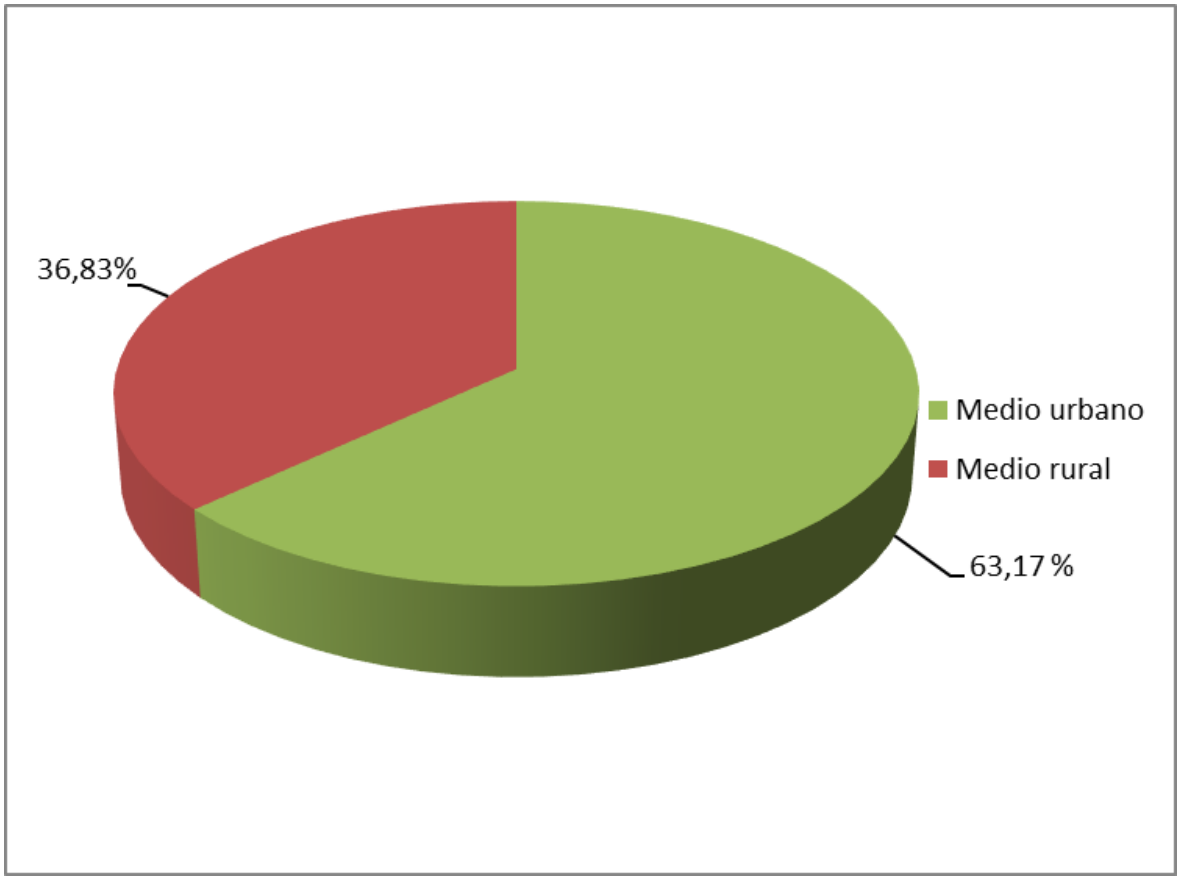
**IDIOMA**:

| | |
|---|---|
| Gallego | 12 725 |
| Castellano | 3327 |



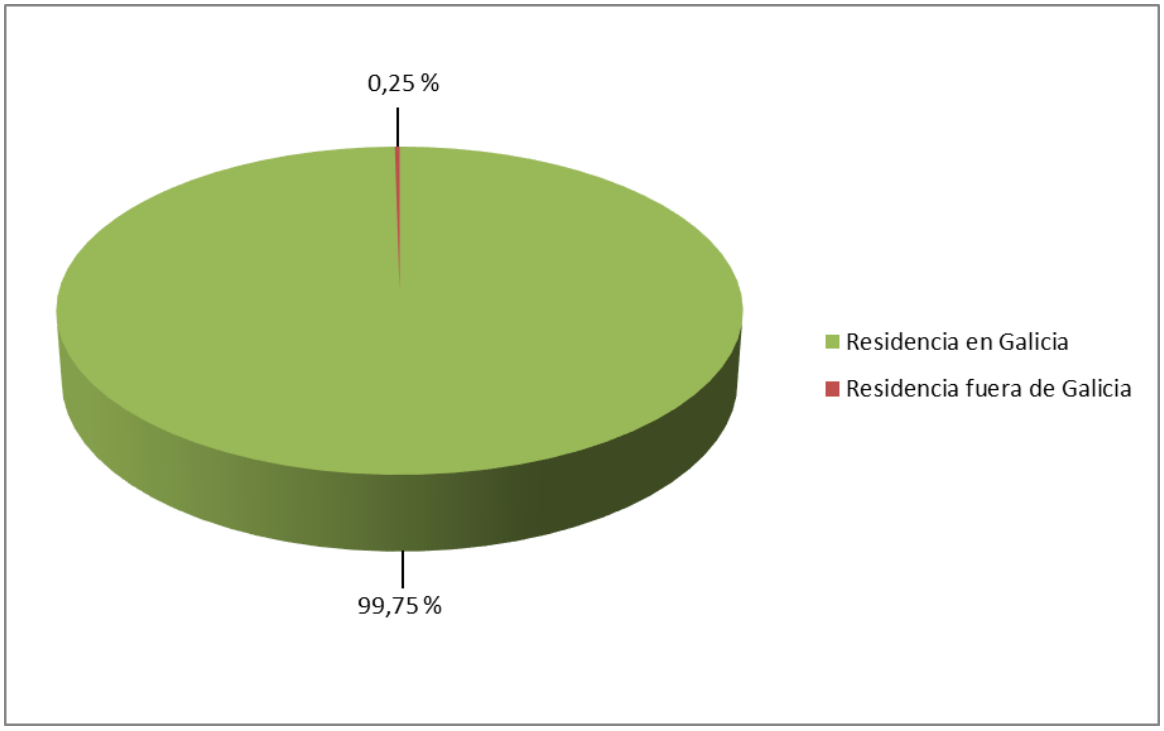

**MEDIO DE LAS PERSONAS RECLAMANTES:**

| | |
|---|---|
| Medio urbano | 10140 |
| Medio rural | 5912 |


36,83%
Medio urbano
Medio rural
63,17 %

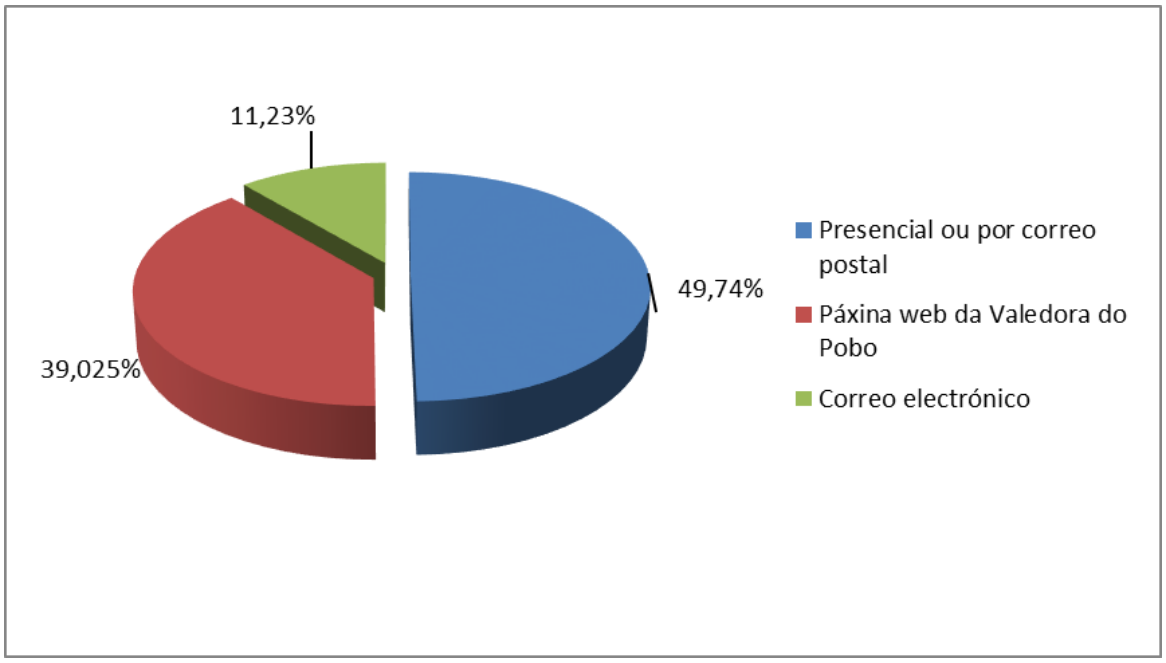
**PROCEDENCIA TERRITORIAL:**

| | |
|---|---|
| Galicia | 16012 |
| Fuera de Galicia | 40 |



**MODO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS:**

| | |
|---|---|
| Presencial o por correo postal | 7985 |
| Página web de la Valedora do Pobo | 6264 |
| Correo electrónico | 1803 |



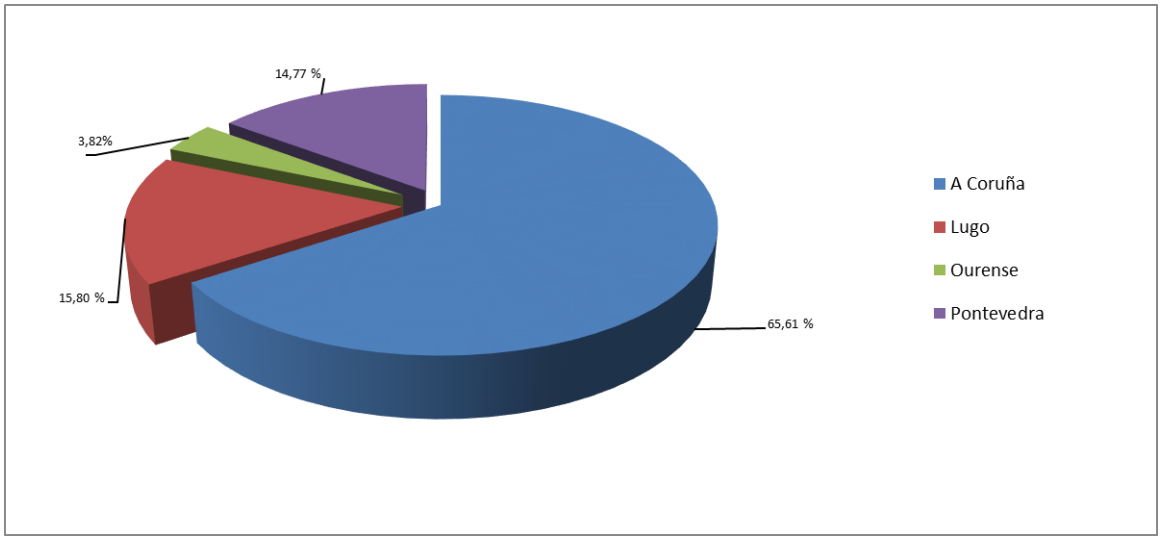
# XIII. PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES

## 1. PROCEDENCIA POR PROVINCIAS

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el mayor número de quejas procede de la provincia de A Coruña, y el menor proviene de la provincia de Ourense.

| Provincia | Núm. de quejas presentadas | Porcentaje sobre la Comunidad Autónoma | Quejas por cada 10.000 habitantes |
|---|---|---|---|
| A Coruña | 10506 | 65.61% | 92 |
| Lugo | 2530 | 15.80% | 73 |
| Ourense | 611 | 3.82% | 19 |
| Pontevedra | 2365 | 14.77% | 25 |
| **Total Galicia** | **16012** | **100%** | **58** |
| **Fuera de Galicia** | **40** | | |

### GRAFICO: DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



## 2. PROCEDENCIA POR AYUNTAMIENTOS

### *A. A Coruña*

| | |
|---|---|
| A Baña | 21 |
| A Coruña | 2346 |
| A Laracha | 11 |
| A Pobra do Caramiñal | 9 |
| Abegondo | 4 |
| Ames | 60 |
| Aranga | 1 |
| Ares | 8 |
| Arteixo | 19 |
| Arzúa | 12 |
| As Pontes de García Rodriguez | 12 |
| As Somozas | 5 |
| Bergondo | 671 |
| Betanzos | 23 |
| Boiro | 26 |
| Boqueixón | 2 |
| Brión | 9 |
| Cabana de Bergantiños | 2 |
| Cabanas | 5 |
| Camariñas | 2 |
| Cambre | 44 |
| Carballo | 32 |
| Cariño | |
| Carnota | 4 |
| Carral | 5 |
| Cedeira | 1610 |
| Cee | 9 |
| Cerceda | 3 |
| Cerdido | 2 |
| Coirós | 2 |
| Corcubión | 7 |
| Coristanco | 7 |
| Culleredo | 39 |
| Curtis | 8 |
| Dumbría | 2 |
| Fene | 11 |
| Ferrol | 89 |
| Fisterra | 2 |
| Frades | 2 |
| Irixoa | 1 |
| Laxe | |
| Lousame | 4 |
| Malpica de Bergantiños | 7 |
| Mazaricos | 2 |
| Melide | 13 |
| Mesía | 1 |
| Miño | 742 |
| Moeche | 1 |
| Monfero | 1 |
| Mugardos | 7 |
| Muros | 9 |
| Muxía | 1 |
| Narón | 28 |
| Neda | 2 |
| Negreira | 5 |
| Noia | 10 |
| O Pino | 301 |
| Oleiros | 1316 |
| Ordes | 15 |
| Oroso | 9 |
| Ortigueira | 10 |
| Outes | 4 |
| Oza-Cesuras | 5 |
| Paderne | 3 |
| Padrón | 15 |
| Ponteceso | 7 |
| Pontedeume | 5 |
| Porto do Son | 15 |

| | |
|---|---|
| Rianxo | 10 |
| Ribeira | 51 |
| Rois | 5 |
| Sada | 26 |
| San Sadurniño | 1 |
| Santa Comba | 20 |
| Santiago de Compostela | 2671 |
| Santiso | 3 |
| Sobrado | 4 |
| Teo | 25 |
| Tordoia | 1 |

| | |
|---|---|
| Touro | 3 |
| Trazo | |
| Val do Dubra | 6 |
| Valdoviño | 2 |
| Vedra | 4 |
| Vilarmaior | |
| Vilasantar | |
| Vimianzo | 4 |
| Zas | 1 |
| **TOTAL A CORUÑA** | **10506** |

### *B. Lugo*

| | |
|---|---|
| A Fonsagrada | 3 |
| A Pastoriza | 3 |
| A Pobra do Brollón | 2 |
| A Pontenova | 2 |
| Abadín | 6 |
| Alfoz | 2 |
| Antas de Ulla | 2 |
| As Nogais | 1 |
| Begonte | 2 |
| Bóveda | 1 |
| Burela | 8 |
| Carballedo | 4 |
| Castro de Rei | 2 |
| Castroverde | 2 |
| Cervo | 7 |
| Chantada | 16 |
| Cospeito | 2 |
| Folgoso do Courel | 2 |
| Foz | 14 |
| Guitiriz | 4 |
| Guntín | 1 |
| Lourenzá | 2 |
| Lugo | 148 |
| Meira | 2 |
| Mondoñedo | 5 |
| Monforte de Lemos | 82 |
| Monterroso | 3 |
| Muras | 1 |
| O Corgo | 1 |
| O Incio | 1 |
| O Saviñao | 2 |
| O Valadouro | 4 |
| O Vicedo | 1 |
| Ourol | 2 |
| Outeiro de Rei | 7 |
| Palas de Rei | 2 |
| Pantón | 5 |
| Paradela | 11 |
| Pedrafita do Cebreiro | 3 |
| Portomarín | 2 |
| Quiroga | 2 |
| Rábade | 1 |
| Ribadeo | 6 |
| Sarria | 2094 |
| Sober | 1 |
| Taboada | 2 |
| Trabada | 1 |
| Vilalba | 11 |
| Viveiro | 38 |
| Xermade | 1 |
| Xove | 3 |
| **TOTAL LUGO** | **2530** |

### *C. Ourense*

| | |
|---|---|
| A Merca | 4 |
| A Pobra de Trives | 3 |
| A Rúa | 2 |
| A Teixeira | 1 |
| Allariz | 6 |
| Amoeiro | 7 |
| Avión | 4 |
| Bande | 1 |
| Barbadás | 9 |
| Beariz | 2 |
| Carballeda de Avia | 1 |
| Carballeda de Valdeorras | 1 |
| Cartelle | 1 |
| Castrelo de Miño | 3 |
| Celanova | 38 |
| Cenlle | 1 |
| Chandrexa de Queixa | 1 |
| Coles | 5 |
| Laza | 1 |
| Leiro | 2 |
| Lobeira | 1 |
| Lobios | 1 |
| Maceda | 1 |
| Monterrei | 2 |
| Muíños | 1 |
| Nogueira de Ramuín | 1 |
| O Barco de Valdeorras | 40 |
| O Carballiño | 24 |
| O Irixo | 2 |
| O Pereiro de Aguiar | 7 |
| Ourense | 372 |
| Petín | 1 |
| Piñor | 2 |
| Punxín | 1 |
| Ramirás | 1 |
| Ribadavia | 11 |
| Riós | 2 |
| San Amaro | 1 |
| San Cibrao das Viñas | 1 |
| San Cristovo de Cea | 1 |
| Taboadela | 3 |
| Toén | 1 |
| Verín | 19 |
| Viana do Bolo | 1 |
| Vilamartín de Valdeorras | 1 |
| Vilar de Barrio | 1 |
| Vilardevós | 2 |
| Xinzo de Limia | 13 |
| Xunqueira de Ambía | 4 |
| **TOTAL OURENSE** | **611** |

### *D. Pontevedra*

| | |
|---|---|
| A Cañiza | 8 |
| A Estrada | 17 |
| A Guarda | 30 |
| A Illa de Arousa | 7 |
| A Lama | 9 |
| Agolada | 1 |
| Arbo | 2 |
| As Neves | 3 |
| Baiona | 1 |
| Baiona | 25 |
| Barro | 5 |
| Bueu | 11 |
| Caldas de Reis | 11 |
| Cambados | 21 |
| Campo Lameiro | 4 |
| Cangas | 29 |
| Catoira | 796 |
| Cerdedo-Cotobade | 1 |
| Cotobade | 1 |
| Covelo | 7 |
| Cuntis | 6 |
| Forcarei | 6 |
| Fornelos de Montes | 2 |
| Gondomar | 19 |
| Lalín | 17 |
| Marín | 35 |
| Meaño | 13 |
| Meis | 7 |
| Moaña | 31 |
| Mondariz | 3 |
| Mondariz-Balneario | 1 |
| Moraña | 1 |
| Mos | 19 |
| Nigrán | 12 |
| O Grove | 12 |
| O Rosal | 6 |
| Oia | 2 |
| Pazos de Borbén | 3 |
| Poio | 23 |
| Ponte Caldelas | 5 |
| Ponteareas | 55 |
| Pontecesures | 3 |
| Pontevedra | 222 |
| Porriño, O | 24 |
| Portas | 2 |
| Redondela | 69 |
| Ribadumia | 3 |
| Salceda de Caselas | 9 |
| Salvaterra de Miño | 8 |
| Sanxenxo | 27 |
| Silleda | 6 |
| Soutomaior | 9 |
| Tomiño | 11 |
| Tui | 8 |
| Valga | 4 |
| Vigo | 623 |
| Vila de Cruces | 7 |
| Vilaboa | 5 |
| Vilagarcía de Arousa | 47 |
| Vilanova de Arousa | 11 |
| **TOTAL PONTEVEDRA** | **2365** |

# CAPÍTULO 3: RESUMEN DE LAS QUEJAS POR AREAS

# DERECHOS LINGÜÍSTICOS

# I. INTRODUCCIÓN

La realidad cultural y social de España muestra que un elevado porcentaje de habitantes reside en territorios donde se habla más de una lengua. Tanto las Comunidades Autónomas como la Administración General del Estado deben desarrollar su actividad de acuerdo con las prescripciones de la Constitución, fomentando el respeto y protección de la pluralidad lingüística española y garantizando los derechos de sus hablantes. Esa pluralidad lingüística crea riqueza cultural, social y económica pero la defensa de las distintas lenguas oficiales es, sobre todo, un instrumento para garantizar la mejor atención a los derechos de los ciudadanos que debe estar adecuadamente reconocido en la actividad de las Administraciones Públicas.

Este año, la institución ha desarrollado una especial actividad para garantizar el uso del gallego en las relaciones de los ciudadanos con la Administración de Justicia y en las comparecencias ante notario para hacer constar, formalizar u otorgar actos jurídicos en los que es precisa la fe pública y el control de legalidad que lleva consigo la intervención notarial. En ambos casos, se trata de ámbitos materiales que son competencia del Ministerio de Justicia, pero la intervención de esta institución en las quejas promovidas por actuaciones lesivas al derecho de cualquier persona en Galicia a actuar en estos ámbitos en su lengua propia está amparada por la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística. La presente ley reconoce que todas las personas gallegas tienen el derecho de usar el gallego. Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, y adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de lengua.

En su contenido normativo, la Ley 3/1983 establece que el gallego, como lengua propia de Galicia, es lengua oficial de las instituciones de la Comunidad Autónoma, de su Administración, de la Administración local y de las entidades públicas dependientes de la Comunidad Autónoma. También lo es el castellano como lengua oficial del Estado. La ley destaca que la ciudadanía tiene derecho a usar el gallego, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, y que las actuaciones administrativas en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquiera que sea la lengua oficial empleada, gallego o castellano. La ley impone a los poderes públicos de Galicia un deber de promoción del uso normal de la lengua gallega, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la ciudadanía.

En el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma se comprueba un desarrollo general de la actuación del sector público en gallego, tanto en el ámbito de la Administración autonómica como local. Sin embargo, no está plenamente garantizado el derecho a usar el gallego, oralmente y por escrito, en las relaciones con la Administración General del Estado en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma ni en el acceso a sus medios electrónicos. Esto sucede a pesar de la creación del Consejo de Lenguas Oficiales en el

ámbito competencial del Ministerio de Política Territorial, que tiene, entre otras, la función de analizar las actuaciones de los distintos Departamentos ministeriales de la Administración General del Estado, y de los organismos públicos adscritos o dependientes de los mismos, en relación con la utilización de las lenguas oficiales de las Comunidades Autónomas en garantía del derecho de uso de aquellas por parte de los ciudadanos.

En la Administración de Justicia, el artículo 7 de la Ley 3/1983 estableció que en el ámbito territorial de Galicia, los ciudadanos podrán utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en las relaciones con esta Administración. Prevé también que las actuaciones judiciales en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquiera que sea la lengua oficial empleada. En todo caso, la parte o el interesado tendrá derecho a que se le notifique en la lengua oficial que elija.

El Real Decreto 2397/1996, de 22 de noviembre, recogió el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Galicia, y traspasó los medios personales al servicio de la Administración de Justicia. Sin embargo, todavía en este momento, determinados servicios no tienen operatividad plena y se producen lentos avances en la versión en gallego del sistema de gestión procesal Minerva.

Por su parte, el artículo 8 de la Ley 3/1983 declara que los documentos públicos otorgados en Galicia se podrán redactar en gallego o castellano. Si no hubiera acuerdo entre las partes, se emplearán ambas lenguas. Sin embargo, el uso del gallego en las notarías de Galicia es residual lo que arrastra un uso irrelevante del gallego en los asientos de los Registros públicos no dependientes de la Comunidad Autónoma, en la expedición de certificaciones literales de las inscripciones a instancias de los solicitantes y en los demás actos jurídicos derivados de la previa intervención notarial.

Otro ámbito de actuación este año ha sido la supervisión de la observancia del derecho a que las pólizas de los contratos de seguros sean redactadas en gallego, derecho reconocido por la ley reguladora de estos contratos.

Como otros años, las cuestiones relativas al uso de topónimos castellanizados o deformados ha generado también un significativo número de expedientes en esta área pero en la mayor parte de los casos las quejas se han resuelto positivamente, siendo corregidos los topónimos cuando esta institución inició su actividad de supervisión solicitando informe a la Administración afectada por la queja.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

En esta área no se han recibido quejas colectivas por lo que deben contabilizarse todas como asuntos diferenciados promovidos individualmente.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 79 | | 79 | |
| Admitidas | 60 | 75.95% | 60 | 75.95% |
| No admitidas | 6 | 7.59% | 6 | 7.59% |
| Remitidas ao *Defensor del Pueblo* | 13 | 16.46% | 13 | 16.46% |

Debe señalarse que, de los 79 expedientes de queja registrados como asuntos promovidos por un único reclamante, 59 expedientes (que representan el 74,6% del total de quejas registradas) fueron presentados por la *Mesa pola Normalización Lingüística* a través del *Observatorio de Dereitos Lingüísticos*, entidad que tiene entre sus fines la comprobación del cumplimiento de la legalidad en materia lingüística, la mejora del marco legal para la promoción y protección de la lengua gallega y la defensa frente a la vulneración de los derechos lingüísticos de sus hablantes.

Sin embargo, cada uno de los expedientes trasladaba denuncias concretas sobre distintas conculcaciones de la normativa vigente o discriminaciones lingüísticas contra hablantes de gallego.

Entre estas quejas, en trece casos se ha formulado la reclamación contra órganos de la Administración General del Estado, organismos autónomos o empresas públicas estatales. Así, se han promovido quejas por la exclusión del gallego por el Servicio de Garantía Juvenil del Servicio Público de Empleo estatal; por tener que realizar un apoderamiento *apud acta* sólo en castellano en la web del Ministerio de Justicia; por la falta de disponibilidad del uso del gallego en la consulta descriptiva del Catastro; por el uso exclusivo del castellano en la información y tramitación del DNI en la web del Ministerio del Interior; la desatención por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones ante las reclamaciones de vecinos de Gondomar por estar escritas en gallego; la colocación de paneles y carteles exclusivamente en castellano en el Puerto de Vigo; la exclusión del gallego en el localizador de envíos de Correos; una denuncia por vulneración de derechos lingüísticos por el Rector de la Universidad Rey Juan Carlos, de Madrid; un texto en castellano en la pantalla de un tren de Renfe; la utilización de topónimos deformados en la información del *Kit Digital*, proyecto financiado por la Unión Europea con fondos del programa NextGeneration EU; la discriminación de la lengua gallega en el Instituto Social de la Marina; la vulneración de derechos lingüísticos de una persona gallegohablante en el centro penitenciario de Teixeiro o el uso del gallego en las *Novas para Galicia* de RNE.

Todos estos expedientes se han trasladado al Defensor del Pueblo para que valorara el contenido de las quejas y el inicio, en su caso, de actuaciones de supervisión ante esas entidades del sector público estatal.

Las quejas no admitidas a trámite fueron seis: sobre la deformación del topónimo de A Coruña en algunos programas; carteles en castellano colocados por el personal del Hospital Álvaro Cunqueiro; la deformación de un topónimo en el nombre de una prueba deportiva; el cambio de denominación en gallego de una parroquia de Carballo; la discriminación de la lengua gallega en la informaciones del Festival Morriña Fest de A Coruña, o la supuesta discriminación de la lengua gallega por el Ayuntamiento de Ferrol. Los motivos de la no admisión han sido la inexistencia de una reclamación administrativa previa, la falta de indicios de actuación irregular por parte de la Administración pública en el propio escrito de queja o por dirigirse contra actuaciones privadas, fuera del ámbito de supervisión de esta institución.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Completado | 51 | 85% | 51 | 85% |
| En trámite | 9 | 15% | 9 | 15% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resoltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 7 | | 7 | 7 | 0 |
| 2021 | 30 | 5 | 35 | 34 | 1 |

En conclusión, el número total de expedientes tramitados en esta área a lo largo de 2022 fue de 118 quejas, quedando pendientes al cierre del ejercicio 10 expedientes.

Se han formulado cinco resoluciones a las Administraciones, todas ellas aceptadas, y se han resuelto positivamente 41 expedientes, dando satisfacción a la reclamación sin tener que formular ninguna resolución.

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. EL USO DE AMBAS LENGUAS OFICIALES EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En una queja presentada a finales del año 2021 se indicaba que había sido publicado el estudio de impacto ambiental del proyecto del polígono eólico Monte da Neve y que parte de la documentación no estaba disponible en gallego; concretamente, el Anexo nº 14 del Estudio de Impacto Ambiental estaba exclusivamente en inglés, por lo que solicitaban que se tomaran las medidas necesarias para corregir esta situación y evitar que se repitiera en el futuro.

En el informe aportado por la Jefatura Territorial de la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación en Ourense se señalaba que el referido Anexo nº 14 del Estudio de Impacto Ambiental recoge las características técnicas de los aerogeneradores. Las firmas comerciales suelen presentar esta documentación técnica en inglés. No obstante, destacaba el informe que el referido anexo no aportaba información adicional al citado Estudio de Impacto Ambiental, puesto que las características técnicas están detalladas y descritas en el proyecto del parque eólico Monte da Neve, que se somete a información pública junto con el Estudio de Impacto Ambiental.

Sin embargo, la participación pública es un elemento fundamental en la evaluación ambiental, dando oportunidad a los ciudadanos para que contribuyan en la elaboración de proyectos que puedan afectar al medio ambiente y en la decisión de su viabilidad. El artículo 36 de la Ley básica 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental dispone lo relativo a la información pública del proyecto y del estudio de impacto ambiental y establece que el promotor presentará el proyecto y el estudio de impacto ambiental ante el órgano sustantivo, que los someterá a información pública durante un plazo no inferior a treinta días hábiles, previo anuncio en el Boletín Oficial del Estado, o diario oficial que corresponda, y en su sede electrónica.

Esta información pública se llevará a cabo en una fase del procedimiento sustantivo de autorización del proyecto en la que estén abiertas todas las opciones relativas a la determinación del contenido, la extensión y la definición del proyecto (...).

En el anuncio del inicio de la información pública, el órgano sustantivo o, en su caso, el órgano ambiental, incluirá un resumen del procedimiento de autorización del proyecto, que contendrá, como mínimo, la siguiente información:

a) Indicación de que el proyecto está sujeto a evaluación de impacto ambiental ordinaria, así como que, en su caso, puede resultar de aplicación lo previsto en esa norma en materia de consultas transfronterizas.

b) Identificación del órgano competente para autorizar el proyecto o, en el caso de proyectos sometidos a declaración responsable o comunicación previa, identificación del órgano ante el que deba presentarse la mencionada declaración o comunicación previa; identificación de aquellos órganos de los que pueda obtenerse información pertinente y de aquellos a los que puedan presentarse alegaciones, así como del plazo disponible para su presentación.

3. El órgano sustantivo, o en su caso el órgano ambiental, adoptará las medidas necesarias para garantizar que la documentación que debe someterse a información pública tenga la máxima difusión entre el público, utilizando los medios electrónicos y otros medios de comunicación. Las Administraciones públicas afectadas, el público interesado y el público en general pueden formular, en el plazo que corresponda a cada tipo de trámite, las observaciones y sugerencias de carácter ambiental (con contenido técnico y razonado) que estimen oportunas.

Para ello, la documentación sometida a información ambiental no sólo debe tener la máxima difusión sino que debe ser comprensible para sus destinatarios. El órgano sustantivo o, en su caso, el órgano ambiental, deben incorporar dicha información de forma útil, en cualquiera de las lenguas cooficiales de la Comunidad Autónoma pero no en una lengua extranjera que no tienen por qué conocer.

De hecho, la jefatura territorial indica en su informe que el referido Anexo nº 14 no aporta información adicional al citado Estudio de Impacto Ambiental, puesto que las características técnicas de los aerogeneradores están detalladas y descritas en el proyecto del parque eólico Monte da Neve, que se somete a información pública. Ello significa que tal información estaría ya traducida por lo que, para su íntegro conocimiento a los efectos de la información pública, puede optar por indicar en que páginas del proyecto está íntegramente incorporada la traducción del Anexo nº 14 o bien por publicar el propio Anexo nº 14 traducido a ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma.

Por todo lo señalado se resolvió remitir a esa jefatura territorial la siguiente recomendación:
Teniendo en cuenta que la documentación sometida a información ambiental no sólo debe tener la máxima difusión sino que debe ser comprensible para sus destinatarios, el órgano sustantivo o, en su caso, el órgano ambiental deben incorporar dicha información de forma útil para su íntegro conocimiento a los efectos de la información pública, optando por indicar en que páginas del proyecto esta íntegramente incorporada la traducción de los anexos en otras lenguas no oficiales o bien por publicar esos documentos traducidos a ambas lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

Esta resolución fue aceptada al manifestar la Jefatura Territorial de Ourense de la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación que se habían dado instrucciones de que, ante situaciones análogas, deberá comunicarse a los

promotores que, en el estudio de impacto ambiental, no incluyan documentación no necesaria y/o que esté en una lengua no oficial en la Comunidad Autónoma de Galicia. En el caso de querer incluir dicha documentación, únicamente podrán hacerlo si previamente la traducen a las lenguas cooficiales.

A finales del año 2021 se recibió una queja frente al Ayuntamiento de Ribeira, que publicó en la página web municipal a disposición de los vecinos un estudio comparativo entre el proyecto de circunvalación propuesto por la Xunta de Galicia y otras alternativas. Dicho estudio, contratado a Iceacsa, estaba en castellano y no había versión en gallego.

En el informe remitido por la Administración local se señalaba que, requerido el Servicio municipal de Normalización Lingüística para que informara sobre el uso del gallego en la página web ribeira.gal, en concreto sobre el documento "Informe comparativo variante de Ribeira", indicó que el Pleno de la Corporación de Ribeira, en sesión extraordinaria y urgente celebrada el 19 de octubre del 2020, acordó por mayoría absoluta aprobar la realización de un estudio comparativo, por parte de personal técnico cualificado e independiente, donde se valorase al menos el impacto ambiental, el impacto social, la incidencia en el tráfico así como las posibilidades de desarrollo futuro de Ribeira en los siguientes casos:

-Proyecto propuesto por la *Consellería de Infraestruturas e Mobilidade* de la Xunta de Galicia
-Proyecto premiado con el premio Ovisa en el año 2018
-Proyecto de mejora de la carretera CP-7301 entre los lugares de Xarás y Frións

Tras esta decisión plenaria, el Ayuntamiento de Ribeira contrató la redacción del proyecto "Informe comparativo variante de Ribeira"; se decidió publicar en la página web ribeira.gal la versión en castellano, la primera que se recibió, esperando recibir en breve la versión en gallego, para aportar cuanto antes esta información pública a la ciudadanía en ambas lenguas.

## 2. LA PLENA DISPONIBILIDAD DE MODELOS Y FORMULARIOS EN GALLEGO EN TODAS LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### A. La Administración de Justicia

En 2022 fue concluida una queja recibida en 2021 sobre la lengua de las resoluciones judiciales documentadas en la aplicación informática de gestión procesal. La Dirección General de Justicia informó que la Ley Orgánica del Poder Judicial contiene el marco normativo vigente que regula la lengua de las actuaciones judiciales, estableciendo como regla general que los Jueces, Magistrados, Fiscales, Letrados de la Administración de Justicia y demás funcionarios de los Juzgados y Tribunales usarán el castellano, lengua

oficial del Estado y, de forma potestativa, podrán usar también la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, cuando ninguna de las partes se haya opuesto, alegando un desconocimiento de la misma que pudiera producir indefensión (artículo 231).

Existen a disposición de los órganos judiciales en Galicia recursos lingüísticos y herramientas para facilitar el trabajo en lengua gallega dentro del respeto a la cooficialidad lingüística y de los principios que rigen los procesos judiciales para garantizar el buen fin de la justicia (equipos lingüísticos para garantizar las traducciones de las resoluciones y documentos judiciales que sean precisos, e impulso de programas de formación en capacitación lingüística, entre otros).

En lo que respecta a las distintas aplicaciones informáticas que se emplean en la Administración de Justicia, alguna de ellas, como sería el caso del actual sistema de gestión procesal que emplean los juzgados y tribunales en Galicia (Minerva), es una aplicación transferida por el Ministerio de Justicia. La versión actualmente implantada no permitía la opción plurilingüe, aunque ya había comenzado una línea de trabajo conjunto con el Ministerio cedente de dicha herramienta para la incorporación automática al sistema de gestión procesal Minerva de los modelos de resoluciones en lengua gallega.

Este año se presentó una queja por la imposibilidad de acceder a una versión en gallego de un apoderamiento *apud acta en* la web del Ministerio de Justicia. La web del ministerio incluye un punto general de acceso a la Administración de Justicia en el que existe un servicio que permite al ciudadano dar de alta apoderamientos de modo telemático. Se denomina *apud acta* al apoderamiento realizado ante letrado de la Administración de Justicia, es totalmente gratuito y puede obtenerse por comparecencia ante el letrado de la Administración de Justicia de cualquier Oficina judicial o bien mediante la Sede Judicial Electrónica del Ministerio que, a pesar de que permite elegir la lengua de navegación en castellano o en cualquiera de las demás lenguas cooficiales del Estado, tiene sus contenidos accesibles muy limitadamente en estas lenguas. En concreto, no es posible acceder al Servicio *apud acta* en gallego.

La queja fue remitida al *Defensor del Pueblo* por afectar a un órgano de la Administración General del Estado.

### B. El uso del gallego por los otorgantes de documentos públicos ante notario

Como señalamos en el apartado introductorio, el artículo 8 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, establece que los documentos públicos otorgados en Galicia se podrán redactar en gallego o castellano. Si no hubiera acuerdo entre las partes, se emplearán ambas lenguas.

En dos expedientes de queja con motivo de las dificultades para realizar documentos públicos notariales en gallego se ha reflejado la situación que se produce en relación con el cumplimiento de este precepto.

En una de las quejas, la persona que promovió nuestra intervención ponía de manifiesto numerosos errores gramaticales en la escritura de compraventa otorgada en una notaría de Vigo, hecho de especial trascendencia por la fe pública notarial que incorpora el documento autorizado. En otro expediente, se había solicitado en una notaría de Baiona la documentación en gallego para la compraventa de una finca, pero en la oficina notarial le dijeron que podía retrasarse mucho tiempo ya que en las notarías no disponían de la documentación en gallego. Habían pasado casi dos meses desde la solicitud y en el momento de la presentación de la queja seguían sin disponer de ella.

Por lo anterior, solicitamos la colaboración informativa del Colegio Notarial de Galicia para que comprobara las situaciones denunciadas en las quejas; el sistema empleado para traducir al gallego los documentos públicos de los interesados que así lo hubieran solicitado y, en su caso, la existencia de mecanismos que garanticen la corrección lingüística y ortográfica de esa documentación pública en lengua gallega así como los demás elementos que debieran ser tenidos en cuenta para una adecuada valoración de los expedientes.

Desde el Ilustre Colegio Notarial se respondió en uno de los expedientes que, por no haber sido recurrido el acuerdo adoptado por la Junta Directiva ante la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública, perteneciente al Ministerio de Justicia, la materia quedaba fuera del ámbito competencial del colegio. En el otro expediente se indicaba que se había dado traslado a la notaría afectada y que desde el Colegio Notarial se velaba por el cumplimiento de las normas de redacción de las escrituras en gallego.

Sin embargo, los informes no indican cuál es el sistema empleado para traducir al gallego los documentos públicos de los interesados que así lo soliciten y, en su caso, la existencia de mecanismos que garanticen la corrección lingüística y ortográfica de esa documentación pública en lengua gallega; tampoco el sistema de puesta a disposición de las notarías demarcadas en Galicia de modelos revisados para los diversos actos jurídicos en los que interviene el notariado.

El Reglamento de Organización y Régimen del Notariado dispone en el artículo 149 que los instrumentos públicos se redactarán en el idioma oficial del lugar del otorgamiento que los otorgantes hayan convenido. En caso de discrepancia entre los otorgantes respecto de la utilización de una sola de las lenguas oficiales el instrumento público deberá redactarse en las lenguas oficiales existentes. Las copias se expedirán en el idioma oficial del lugar pedido por el solicitante.

El citado Reglamento señala que el Notariado está integrado por todos los notarios de España, con idénticas funciones y los derechos y obligaciones que las leyes y reglamentos determinan. Los notarios son, al tiempo, funcionarios públicos y profesionales del Derecho, Como funcionarios ejercen la fe pública notarial, que tiene y ampara un doble contenido. En particular, en lo que respecta a la esfera jurídica, la autenticidad y fuerza probatoria de las declaraciones de voluntad de las partes en el instrumento público redactado conforme a las leyes.

El ámbito territorial de los Colegios Notariales deberá corresponderse con el de las Comunidades Autónomas, de conformidad con lo previsto en el anexo V del citado Reglamento.

Como indicamos, la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística de Galicia establece en el artículo 7.1 que en el ámbito territorial de Galicia, los ciudadanos podrán usar cualquiera de las dos lenguas oficiales en las relaciones con la Administración de Justicia.

En comunidades autónomas con lengua propia es preciso un ejercicio profesional bilingüe adaptado a las necesidades de los ciudadanos. En esa política lingüística es preciso adoptar medidas concretas. La primera sería realizar la publicación de las normas básicas del notariado (ley, reglamento y anexos, arancel) en un texto bilingüe castellano-gallego; la segunda, la realización de los formularios o de modelos de los documentos más usuales en gallego y castellano, actualizados según las modificaciones legislativas.

El Ilustre Colegio Notarial de Galicia podría contar en esta labor con la Secretaría General de Política Lingüística, mediante la celebración de convenios de colaboración en los que puedan irse plasmando estos avances progresivos que, sin generar diferencias entre los colegiados, permitan la disponibilidad de notarías en todo el territorio gallego en las que pueda utilizarse la lengua propia de Galicia puesto que no cabe olvidar que es una comunidad autónoma oficialmente bilingüe. El Notariado es parte muy importante de esa oficialidad para la ciudadanía gallega por su proximidad, el asesoramiento de los notarios como profesionales del Derecho y el carácter imprescindible de su intervención en numerosos actos de la vida jurídica, desde los testamentos hasta las escrituras de compraventa.

El artículo 26 del Estatuto de Autonomía de Galicia prevé que los notarios y registradores de la Propiedad y Mercantiles serán nombrados por la Comunidad Autónoma, de conformidad con las leyes del Estado. Para la provisión de notarías, los candidatos serán admitidos en igualdad de derechos, tanto si ejercen en el territorio de Galicia como en el resto de España. En estos concursos y oposiciones será mérito preferente la especialización en Derecho gallego y el conocimiento del idioma del país. En ningún caso podrá establecerse la excepción de naturaleza o vecindad.

Finalmente, hay que tener en cuenta la jurisprudencia constitucional recaída sobre la cuestión de la redacción de documentos públicos en lenguas cooficiales tras la STC 32/1986: "*el carácter oficial de una lengua conlleva que los poderes públicos la reconozcan como medio normal de comunicación en y entre ellos, y en su relación con los sujetos privados, con plena validez y efectos jurídicos*".

Por todo lo señalado, se remitió al Ilustre Colegio Notarial la sugerencia de que garantice que en las notarías demarcadas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia se dispone de formularios y modelos en gallego, con plena corrección lingüística, fomentando su uso sobre la base de criterios de disponibilidad, formando a los notarios y empleados con la colaboración de la Administración pública gallega, y procurando, de acuerdo con las necesidades del servicio, que en los distritos notariales existan colegiados con conocimiento del idioma gallego. Esta resolución fue aceptada.

En otro expediente de queja, se indicaba que, según las quejas recibidas por la Mesa a través de la *Liña do Galego* y el *Observatorio de Dereitos Lingüísticos*, el Portal Notarial de la Ciudadanía figura exclusivamente en español y sin versión en gallego.

Sin embargo, en las comprobaciones realizadas en la investigación del objeto de la queja se detectó que la sede electrónica notarial cuenta con una herramienta de traducción de sus contenidos a las lenguas cooficiales.

Sobre el uso de lenguas cooficiales en las sedes electrónicas, la disposición adicional sexta de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos determina que "*se garantizará el uso de las lenguas oficiales del Estado en las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, en los términos previstos en la Ley (...) y en la normativa que en cada caso resulte de aplicación".*

*A estos efectos, las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.*

*Los sistemas y aplicaciones utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos se adaptarán a lo dispuesto en cuanto al uso de lenguas cooficiales en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

*La utilización de las lenguas cooficiales en cualquier lugar de esta sede no prejuzga su admisibilidad en todos los procedimientos que integra, que se resolverá en cada caso mediante la aplicación de la normativa procedimental mencionada.*

En el denominado Portal Notarial del Ciudadano, que es la sede electrónica puesta en marcha por el Consejo General del Notariado, al pulsar en el icono de traducción de la página (la primera en la esquina superior derecha) aparecen las lenguas disponibles, entre ellas, el gallego. En la versión en gallego se recogen los mismos contenidos de la página principal del portal y también puede cumplimentarse en gallego el formulario de registro para acceder como usuario.

Hay que indicar que una sede electrónica es un punto electrónico de acceso a aquellos servicios de centros directivos que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos o de la administración. Las sedes están dotadas de condiciones especiales de identificación, seguridad y de responsabilidad, garantizando a su vez una información veraz, actualizada y completa. Asimismo, las sedes electrónicas deben cumplir los principios de accesibilidad, usabilidad, uso de estándares abiertos, protección de datos personales, confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de las mismas.

Al estar basada en el uso de sistemas y aplicaciones automáticas es lógica la utilización de herramientas electrónicas de traducción en línea. En todo caso, este Portal Notarial del Ciudadano cumple con la obligación legal de posibilitar el acceso a sus contenidos y servicios en lengua gallega por lo que la queja fue archivada.

## 3. EL GALLEGO EN LAS PÓLIZAS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO

Fue promovido un expediente de queja por una persona que llevaba ya varios años pidiendo las pólizas de los contratos de seguros en gallego, pero este año tuvo conocimiento de que las compañías aseguradoras tienen el deber legal de hacerlo ya que la ley establece que, dentro del territorio gallego, el tomador podrá escoger entre el gallego y el castellano, que son las lenguas cooficiales. Sin embargo, la compañía aseguradora solo le ofrecía la posibilidad de hacerlo en castellano, catalán e inglés.

Indicaba en su escrito de queja que, siendo una ley que lleva ya 42 años en vigor, le parece inadmisible que la práctica totalidad de las aseguradoras no dispongan de pólizas en gallego, pero sí en catalán, entendiendo que las autoridades competentes tendrán que actuar ante este asunto, y hacer que se cumpla la ley.

La Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, no establecía regulación alguna en relación con las lenguas que podrían utilizarse para la redacción de los contratos, por lo que esta materia quedaba únicamente sujeta al libre acuerdo entre las partes.

Sin embargo, la disposición adicional sexta de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, modificó el pleno equilibrio lingüístico en este ámbito, e introdujo un párrafo inicial al artículo 8 en el que se establece que: «la póliza del contrato debe estar redactada en todo caso en castellano y, si el tomador del seguro lo solicita, en otra lengua».

El párrafo primero del artículo 8 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro fue objeto de una nueva redacción por el artículo único de la Ley 18/1997, de 13 de mayo.

Ahora, el artículo 8 de la Ley 50/1980 especifica que la póliza del contrato deberá redactarse, a elección del tomador del seguro, en cualquiera de las lenguas españolas oficiales en el lugar donde aquella se formalice. Si el tomador lo solicitara, deberá redactarse en otra lengua distinta, de conformidad con la Directiva 92/96, del Consejo de la Unión Europea, de 10 de noviembre de 1992.

No es ya requisito necesario, para que el contrato tenga plena validez, que obligatoriamente deba estar redactado en castellano.

La nueva redacción, conforme con los principios constitucionales que reconocen la pluralidad lingüística, respeta igualmente la Directiva 92/1996, del Consejo de la Unión Europea, la cual reconoce al tomador del seguro el derecho a que el contrato se redacte, además de en una lengua oficial del territorio del Estado miembro donde se formalice, en otra lengua que él elija.

Por todo ello, y con la finalidad de restablecer el verdadero sentido de la cooficialidad lingüística, se considera necesario reconocer expresamente en este ámbito la plena equiparación de las lenguas en las Comunidades Autónomas donde exista más de una lengua oficial con respeto, al propio tiempo, a la legislación comunitaria.

De este modo, el artículo único de la Ley 18/1997, de 13 de mayo modifica el párrafo inicial del artículo 8 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, en su redacción

dada por la Ley 30/1995, de 8 de noviembre , de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, y queda redactado de la forma siguiente:

«La póliza del contrato deberá redactarse, a elección del tomador del seguro, en cualquiera de las lenguas españolas oficiales en el lugar donde aquella se formalice. Si el tomador lo solicita, deberá redactarse en otra lengua distinta, de conformidad con la Directiva 92/1996, del Consejo de la Unión Europea, de 10 de noviembre de 1992. (…)»

La queja se admitió a trámite y nos dirigimos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa solicitando su colaboración, significándole que la Valedora do Pobo, como alta comisionada del Parlamento de Galicia, supervisa también la garantía de los derechos lingüísticos de los ciudadanos gallegos en el marco de este tipo de contratación cuando existe una previsión legal que los ampara.

En consecuencia, y en cumplimiento del principio de colaboración y asistencia entre instituciones y administraciones públicas, solicitamos la colaboración de esa dirección general para que informara sobre el sentido y alcance del artículo 8 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y, en su caso, las vías para asegurar su cumplimiento.

La queja continúa en tramitación al cierre de este informe.

## 4. EL GALLEGO EN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EN LAS PAGINAS WEB

La generalización del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación sigue poniendo de manifiesto las dificultades para desarrollar muchas gestiones telemáticas íntegramente en gallego.

A veces, el problema deriva de la falta de versión en gallego de ciertas plataformas por el origen de sus licencias de uso. Otra situación común es una configuración del idioma en el navegador que lleva a denunciar la falta de versión en gallego en muchas webs que tienen las dos versiones disponibles. Es frecuente en muchos usuarios una deficiente configuración de la lengua de acceso a la información dentro de la página web. En otros casos, el navegador no está configurado para que la lengua de navegación, por defecto, sea el gallego, lo que puede realizarse de una manera sencilla en los ajustes de idiomas en la configuración del navegador.

En otro expediente, la *Mesa pola Normalización Lingüística* comunicó que el Ayuntamiento de Ribeira tenía a disposición de la ciudadanía un formulario en su página web con una versión en gallego deficiente, ya que figuraba con muchas palabras en castellano, a pesar de escoger la versión en gallego. En el informe aportado por la Administración municipal se reconocía que el formulario era una versión beta de urgencia que hizo la empresa adjudicataria de la web municipal y que en la próxima actualización quedaría resuelto.

La misma entidad denunció la existencia de una versión exclusivamente en castellano de la web de reservas para la práctica deportiva del Ayuntamiento de Vigo, "*Vigo, terreno de*

*juego*" (reservasdeportes.vigo.org) que no disponía de versión en gallego. El ayuntamiento informó que estaban desarrollando trabajos de remodelación de la página web de reservas de instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Vigo (https://reservasdeportes.vigo.org) y ya estaba accesible la versión en gallego.

En este mismo ámbito de la Administración electrónica se promovió una queja por la respuesta en castellano a una solicitud presentada en la sede electrónica de la Dirección General de Simplificación Administrativa remitida desde una auditoría de ese departamento. La razón era que, pretendiendo comunicar el cambio en su segundo apellido en el apartado correspondiente, no era posible hacerlo puesto que únicamente permite modificar datos relativos a la dirección, teléfono de contacto o correo electrónico. Detectado esto, procedió a comunicarlo mediante el procedimiento destinado al efecto en la propia sede. Recibió la respuesta con un texto íntegramente en castellano, documento que adjuntaba.

En la información aportada por la *Consellería de Facenda e Administración Pública* se señala que el día 28.10.2022, la interesada envió una sugerencia, a través de la Sede electrónica, en la que comunicaba la imposibilidad de modificar sus datos personales, en concreto su segundo apellido, en el apartado correspondiente de dicha sede. En respuesta, recibió un oficio en castellano firmado por la auditora de Gestión de la Calidad y del Rendimiento de esa Dirección General de Simplificación Administrativa.

El informe indica que el Decreto 129/2016, del 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia, recoge en su artículo 16 las modalidades de presentación de las que dispone la ciudadanía para presentar quejas y sugerencias, entre las que se encuentra la modalidad electrónica, a través de los modelos normalizados que figuran como anexos III y IV de dicho decreto, disponibles en la Sede electrónica (http://sede.xunta.es) y en el Portal de Transparencia y gobierno abierto (http:// transparencia.xunta.gal.xunta.es).

El criterio que se sigue en las respuestas por parte de ese centro directivo, tanto de quejas como de sugerencias, está en consonancia con el derecho constitucional que tiene cualquier persona a comunicarse con la Administración en el idioma oficial que prefiera, garantizando que la respuesta se ofrece en el idioma que se elige.

En este caso, el escrito de contestación se hizo en castellano, dado que al haberse empleado el formulario en su versión en castellano, no se tuvo en cuenta la lengua que figura en el texto de la sugerencia sino el idioma del formulario que eligió la persona interesada.

En cualquier caso, señala el informe que, en cuanto se tuvo conocimiento de esta queja, se rectificó esta actuación remitiendo nuevamente la comunicación en gallego a la persona que promovió la queja, trasladándole las disculpas de ese departamento por los perjuicios que se le hubieran ocasionado.

Se presentó otra queja por el hecho de que los contenidos de las pestañas de los procesos de control de acceso de la página web de la Academia Gallega de Seguridad Pública aparecían exclusivamente en español, a pesar de haber escogido la opción de gallego. Desde la dirección general de la academia se indicó que, advertido el error en la página

web de la AGASP en relación con los procesos de control de accesos a espectáculos públicos y actividades recreativas en la versión en gallego, el error fue solucionado, y ya figura en idioma gallego.

## 5. LOS TOPÓNIMOS GALLEGOS

El criterio legal instaurado en 1983 de que la única forma oficial de los topónimos en Galicia es su forma gallega preserva una excepcional riqueza cultural y lingüística, la toponimia y microtoponimia gallega. La Ley 5/2016, del patrimonio cultural de Galicia, establece que la toponimia es un bien del patrimonio cultural inmaterial que se debe proteger, conservar, acrecentar, difundir y fomentar para que a la ciudadanía le sirva como herramienta de cohesión social, desarrollo sostenible y fundamento de la identidad cultural del pueblo gallego.

Sin embargo, se siguen recibiendo quejas por el uso deformado de topónimos. Nuevamente, el Ayuntamiento de Ribeira tuvo que corregir el nombre de la localidad en las redes sociales de la Concejalía de Juventud del ayuntamiento, que mantenían el logo con el topónimo Riveira, siendo únicamente válido y oficial Ribeira.

En el informe remitido por la Administración municipal se manifiesta que en el Ayuntamiento de Ribeira existe un Servicio de Normalización Lingüística desde noviembre de 2005. Requerido este Servicio para informar sobre la grafía utilizada en un logotipo del Departamento de Juventud de Ribeira se indicó que la doble grafía estaba ya superada, pero era posible que apareciera todavía en ciertos elementos documentales. En cualquier caso, se informó de que el Departamento de Juventud tiene una imagen corporativa propia, acorde con la de toda la institución, y que la correcta grafía del topónimo se consideraba fundamental, por lo que se agradeció el interés por su uso con corrección. En un sentido idéntico se ha pronunciado el ayuntamiento con motivo de una queja por el uso inadecuado de la grafía del municipio en la placa de una oficina de los Servicios Sociales de Ribeira.

El Ayuntamiento de A Coruña tuvo que informar sobre algunas situaciones problemáticas en relación con el uso de los topónimos. En muchos casos, el uso de nombres no oficiales proviene de la falta de sustitución de carteles, placas o indicadores instalados desde hace muchos años en edificios, calles u otro tipo de espacios urbanos. La Mesa presentó una queja por el hecho de que la placa de las oficinas del Servicio de Urbanismo del Ayuntamiento de A Coruña figura el topónimo La Coruña, tal y como mostraba la imagen aportada.

En el informe remitido por la Administración municipal se señala que, como se ha comunicado en reiteradas ocasiones, el Ayuntamiento de A Coruña mantiene una activa política de promoción del uso normalizado de la lengua gallega, con un departamento específico que atiende necesidades de organización y desarrolla una labor constante de actividades de difusión y promoción del uso del gallego. Esta orientación dio como resultado la aprobación de la primera ordenanza del uso del gallego de ese ayuntamiento.

En relación con las señales, carteles y otros elementos fijos, el ayuntamiento viene retirando paulatinamente aquellos que presentan topónimos deformados (ya ciertamente escasos), o que no emplean el gallego. La placa a que se refiere el escrito que trasladó esta institución será retirada en la siguiente operación de sustitución que se programe.

Una situación muy distinta fue la derivada de la queja por el uso del topónimo *Los Rosales.* La Mesa trasladó su reclamación por el hecho de que el Ayuntamiento de A Coruña rotuló en español la recién renovada cubierta del pabellón del barrio de los Rosales, con un cartel nuevo en el que figuraba "Polideportivo Los Rosales", junto con un logotipo del ayuntamiento. En respuesta a la queja, el ayuntamiento manifestó que, visto el informe del servicio municipal de lengua, "*el topónimo que recomiendan "Os Rosais" no está recogido en el nomenclátor oficial de la Xunta de Galicia. El origen del topónimo es realmente incierto y no podemos asegurar ninguna otra forma además de la oficial. Por tanto, lo que habría que cambiar en el rótulo es el artículo*", que será modificado en la siguiente operación de sustitución que se programe".

La Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística, tras declarar que la única forma oficial de los topónimos en Galicia es la gallega, distribuye las competencias para su fijación. Corresponde a la Xunta de Galicia la determinación de los nombres oficiales de los municipios, de los territorios, de los núcleos de población, de las vías de comunicación interurbanas y de los topónimos de Galicia. El nombre de las vías urbanas será determinado por el ayuntamiento correspondiente. Estas denominaciones son las legales a todos los efectos y la rotulación tendrá que concordar con ellas. La Xunta de Galicia reglamentará la normalización de la rotulación pública respetando en todos los casos las normas internacionales que suscriba el Estado.

Sin embargo, no existe una toponimia oficial de los barrios, ya que no son propiamente entidades de población ni vías urbanas. En el primer caso, le correspondería su fijación a la administración autonómica; en el segundo caso, a la administración local, tal y como establece la ley. En el supuesto de estas subdivisiones de la población de un ayuntamiento, parece existir un vacío normativo.

En este caso, el Ayuntamiento de A Coruña sometió el asunto al informe del servicio municipal de normalización lingüística, quien determinó que no existe certeza sobre el origen del topónimo por lo que no queda acreditada ninguna otra forma más allá de la oficial, Rosales. Según el servicio, lo que habría que cambiar en el rótulo es el artículo, quedando sustituido por “Os Rosales”.

Sin embargo, esa solución no parece lingüísticamente correcta ya que no existe en gallego el término “Rosales”. Por ello, esta institución consideró oportuno recomendar que el ayuntamiento solicitara un dictamen para la correcta fijación del topónimo, bajo la norma general de que los topónimos de Galicia tendrán como única forma oficial la gallega (artículo 10 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística).

El Decreto 132/1984, de 6 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la fijación o recuperación de la toponimia de Galicia (DOG del 21.09.1984), establece que la potestad de fijar la toponimia gallega, que le corresponde a la Xunta de Galicia conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística,

se ejercerá conforme a lo establecido en este decreto. El artículo 2º señala que corresponde al Consello de la Xunta de Galicia la determinación, por medio de decreto, de los nombres oficiales de los ayuntamientos y de sus capitales, parroquias y comarcas. El resto de los topónimos a que hace referencia el artículo 10.2 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, serán fijados por orden de la Consellería de Presidencia, a excepción de las vías urbanas, competencia que es propia de los ayuntamientos. En los dos casos previstos en este artículo será preceptivo el dictamen de la Comisión de la Toponimia, regulada por el Decreto 43/1984, de 23 de marzo.

Según el artículo 3º, los expedientes de recuperación o fijación de topónimos se iniciarán por decisión del conselleiro de Presidencia, a iniciativa propia o de la entidad local interesada, y en el mismo acto de iniciación se recabará dictamen de la Comisión de Toponimia, estableciéndose el plazo para evacuar su dictamen.

En este modo, las funciones de la Comisión de Toponimia están asumidas por el Seminario de Onomástica de la RAG, que centró sus trabajos en el proyecto de revisión, corrección y actualización de la toponimia oficial del Nomenclátor de Galicia vigente desde el año 2003. En el actual Nomenclátor, en efecto, no figura la denominación de esta subdivisión de población de la ciudad de A Coruña. Sin embargo, la encomienda de determinar la forma oficial del nombre del barrio al Servicio de normalización lingüística del ayuntamiento no parece ajustarse a la norma.

Teniendo en cuenta que el nombre Os Rosales no parece una forma legítima en gallego sino un topónimo deformado al mezclar un artículo en gallego con un nombre en castellano, sería adecuado que el Ayuntamiento de A Coruña iniciara el procedimiento previsto legalmente para la fijación de la forma legal y oficial del topónimo de este barrio coruñés, al amparo de lo dispuesto en el Decreto 132/1984, del 6 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la fijación o recuperación de la toponimia de Galicia, solicitando la iniciación del expediente y que se recabe el dictamen del Seminario de Onomástica.

El departamento de Normalización Lingüística del Ayuntamiento de A Coruña emitió un informe el 13/07/2022 donde se indicaba que el topónimo Os Rosales era (y es) el que la Xunta de Galicia aceptaba y para ello se envió una imagen sobre la consulta de la aplicación disponible en https://www.xunta.gal/toponimia-e-nomenclator.

El Decreto 189/2003, de 6 de febrero, por el que se aprueba el nomenclátor correspondiente a las entidades de población de la provincia de A Coruña (DOG, 25/03/2003; BOE, 06/11/2003) estableció el nombre oficial de la ciudad de A Coruña, el de sus parroquias tradicionales (que se corresponden con el antiguo Ayuntamiento de Oza, anexionado al Ayuntamiento de A Coruña en 1912) y los lugares que componen las mismas. Así, en la parroquia de San Pedro de Visma aparece el topónimo Os Rosales, como se puede comprobar en la propia lista publicada en el DOG. (...)

Como ya se indicó en el anterior informe emitido por este departamento municipal, Os Rosales tiene origen dudoso. El filólogo Iván Méndez, investigador especializado en toponimia y técnico de normalización lingüística del Ayuntamiento de A Coruña en los años 2017 y 2018, aporta alguna teoría sobre el incierto origen del barrio de Os Rosales que

podría estar en el nombre de una constructora o, incluso, de un bar, aunque no haya pruebas sólidas al respecto, pero que apuntan a que este nombre no tiene nada que ver con la planta de las rosas.

Tampoco es Os Rosales un topónimo tradicional, pues como indica Méndez, la creación de este barrio, planificado en los años 60 y 70 y desarrollado en los 90, hizo desaparecer dos lugares de la parroquia, Fontán y Os Resíos, y con ellos sus topónimos, que ni recoge el propio nomenclátor de la Xunta, aprobado con posterioridad al desarrollo de este barrio.

Desde el departamento de Normalización Lingüística, la recomendación que se hace es la del empleo de la toponimia oficial, que en el caso del nombre de lugares, parroquias y ayuntamientos es la que disponga la Xunta de Galicia según la Ley de normalización lingüística. Aunque la denominación de los barrios queda en una especie de limbo competencial, pues la Ley de normalización restringe para los ayuntamientos la determinación del nombre de las vías urbanas, en el caso de Os Rosales coincide el nombre del lugar con el del barrio.

La Ordenanza reguladora del uso de la lengua gallega en el Ayuntamiento de A Coruña determina en el apartado 1 del artículo 13 que "las denominaciones de callejeros y espacios públicos, así como los logotipos, rótulos, indicadores, señalizaciones de los edificios dependientes de las entidades nombradas en el artículo 2 de esta ordenanza estarán en gallego y respetarán la toponimia oficial de acuerdo con la ley", por lo que ante la queja de la *Mesa pola Normalización Lingüística*, desde el departamento de Normalización Lingüística insisten en la recomendación de modificar el rótulo que excluye el gallego y emplea toponimia deformada cuanto antes y que, según el apartado 5 del artículo 13, los textos de los rótulos y señalizaciones se les faciliten antes de ser colocados para poder revisarlos.

El departamento de Normalización Lingüística mantiene la existencia de un topónimo oficial, Os Rosales, tal y como se recogió en el Decreto 189/2003, de 6 de febrero, que se puede consultar en https://www.xunta.gal/toponimia-e-nomenclator, y que es la que el departamento de Normalización Lingüística recomienda, mientras el Seminario de Onomástica no considere modificar el nomenclátor o el Ayuntamiento de A Coruña impulse esta comprobación. En este punto, recordó ese mismo departamento municipal que hay organizaciones coruñesas que reclaman que se revise el nomenclátor oficial, como la asociación de uno de los polígonos empresariales de A Coruña (https://www.agrela.com/), para que se recupere la forma Agrela frente a la oficial A Grela.

A la vista del contenido de esta respuesta, el propio departamento de Normalización Lingüística, que es un servicio municipal, comparte el criterio de esta institución en la recomendación de modificar el rótulo que excluye el gallego y emplea toponimia deformada cuanto antes. El propio servicio insiste en su informe ante la Alcaldía en que, según el apartado 5 del artículo 13, se les faciliten los textos de los rótulos y señalizaciones antes de ser colocados para poder revisarlos.

Sobre el contenido de la recomendación, el informe técnico matiza que Os Rosales es una forma oficial porque aparece así en el Decreto 189/2003, de 6 de febrero, por el que se

aprueba el nomenclátor correspondiente a las entidades de población de la provincia de A Coruña (DOG, 25/03/2003; BOE, 06/11/2003).

Sin embargo, ese servicio municipal comparte también de hecho el criterio de esta institución sobre que el Ayuntamiento de A Coruña inicie el procedimiento previsto legalmente para la fijación de la forma legal y oficial del topónimo de este barrio coruñés, al amparo de lo dispuesto en el Decreto 132/1984, de 6 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la fijación o recuperación de la toponimia de Galicia, solicitando la iniciación del expediente y que se recabe el dictamen del Seminario de Onomástica. La otra opción es que el Seminario de Onomástica considere de oficio la modificación del nomenclátor. Teniendo en cuenta lo anterior, la recomendación debe entenderse aceptada, pendiente de que el Ayuntamiento sustituya el rótulo del polideportivo y que desde la Administración municipal se impulse el procedimiento de modificación del nomenclátor oficial de la ciudad por parte del organismo técnico competente.

En general, los ayuntamientos son particularmente activos en la corrección de los topónimos incorrectos en el ámbito de sus competencias. Así, en un expediente iniciado ante el Ayuntamiento de Monforte de Lemos por el hecho de que la placa de la calle Ferrol figuraba con el topónimo deformado "El Ferrol", el ayuntamiento indicó en su informe que la placa objeto de la queja ya había sido sustituida, remitiendo una fotografía del nuevo rótulo.

En la queja presentada por la *Mesa pola Normalización Lingüística* relativa al uso del topónimo "Villalba" en un cartel de obra, desde la alcaldía se respondió que, revisado el expediente relativo a la contratación de dicha obra, efectivamente se comprueba que el cartel facilitado por el ayuntamiento a la empresa adjudicataria tiene un error tipográfico, que se deriva del diseño gráfico del logotipo del ayuntamiento (que se mantiene desde hace varios años), ya que el archivo que contiene este tiene la leyenda con el topónimo "Villalba". Puede deducirse que se trata de un error humano que, debido al tamaño del mismo pasó desapercibido ya que en la parte superior del mismo aparece el topónimo "Vilalba", en tamaño más grande y en letras mayúsculas. Examinada la documentación y el expediente de contratación citado, el Ayuntamiento de Vilalba adoptó la medida de rectificación del cartel que se remite a los adjudicatarios de obras, figurando el topónimo correcto.

## 6. SEÑALES Y CARTELERÍA SÓLO EN UNA DE LAS LENGUAS COOFICIALES

El empleo de una sola de las lenguas oficiales de Galicia en las señales y carteles indicadores es un ámbito en el que se producen quejas por parte de los hablantes de ambas lenguas. La solución parte de la consideración de los efectos jurídicos de la cooficialidad lingüística que, como afirmó el Tribunal Constitucional desde el primer momento, exige que en los territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística, el uso por los particulares de cualquier lengua oficial tenga efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio, siendo el derecho de

las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y en el respectivo Estatuto de Autonomía.

En la misma línea, se afirma que el carácter oficial de una lengua implica ser reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados. Ese bilingüismo debe llevarse a cabo con un criterio de racionalidad y proporcionalidad, ya que el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no sólo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales. Un principio básico, según la jurisprudencia constitucional, es que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma.

### A. O bilingüismo nos centros sanitarios

Durante la crisis sanitaria vivida por la pandemia de la COVID-19, se registraron muchas quejas de usuarios del sistema gallego de salud por su desacuerdo al recibir mensajes de citas para vacunas, resultados de pruebas o atención telefónica en los teléfonos de información sobre el coronavirus en una lengua distinta a la seleccionada en la aplicación o de aquella en la que formulaban sus consultas o dudas. El Sergas subrayó el compromiso de que cualquier usuario del Servicio Gallego de Salud tenía derecho a usar el gallego en el ámbito de su atención sanitaria. El respeto a la lengua de los pacientes y, en general, de los usuarios del sistema público de salud de Galicia, es parte esencial del principio y del compromiso básico de humanización de la asistencia sanitaria del Sergas, procurando que los usuarios de los servicios y prestaciones sanitarias del sistema público de salud en Galicia puedan ser atendidos en la lengua cooficial de su elección.

Sin embargo, en situaciones puntuales de severa presión asistencial, el Sergas informó que, dado el volumen de comunicaciones, personal voluntario del Ejército colaboraba en la gestión de esta información. En muchos casos se trató de personas que no eran gallegas ni residían en Galicia y, por lo tanto, no tenían competencias lingüísticas en gallego. Sin embargo, la situación de emergencia en determinadas olas de la pandemia requirió esta colaboración que vino a prestar un importante servicio a la ciudadanía gallega informando de las medidas de salud pública que se debían adoptar.

Durante este ejercicio se ha continuado la tramitación de expedientes abiertos en el año 2021 por quejas sobre la lengua de los mensajes de citas de vacunación o cribados de población, promovidas en su mayor parte por la *Mesa pola Normalización Lingüística* tras recibir información de los usuarios en la *Liña do Galego*. La *Consellería de Sanidade* informó nuevamente de que la lengua de los mensajes y comunicaciones con las personas usuarias del Servicio Gallego de Salud es la elegida por estos y está registrada en el aplicativo correspondiente (SIGAP). En ocasiones, se producen errores informáticos en el registro de la opción lingüística seleccionada. El idioma elegido a efectos de notificaciones puede ser modificado a petición de la persona usuaria, bien presencialmente en el punto

administrativo de su centro de salud, o bien de forma telemática mediante el enlace en la web a la suscripción a avisos y notificaciones personalizadas del Servicio Gallego de Salud:

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

Los informes del Sergas subrayan que, como Administración sanitaria, las Gerencias promueven el uso de la lengua gallega, tanto oralmente como por escrito, en las relaciones con los ciudadanos, intentando respetar las normas aplicables sobre derechos lingüísticos en la Comunidad Autónoma de Galicia y agradeciendo las aportaciones, observaciones y sugerencias de mejora desde A Mesa, al fin de seguir facilitando la comunicación con las personas a las que se presta atención clínica.

En cuanto a los idiomas utilizados en la aplicación Sergas Móvil, objeto de una queja que comunicaba que la opción de acceso con alta seguridad para obtener los certificados covid a través de la aplicación aparecía por defecto exclusivamente en español, informó la consellería que la lengua de la aplicación, por defecto, es el gallego, y que el usuario puede escoger según su preferencia entre gallego y castellano. Además, en el apartado "Mi historia clínica SERGAS — Mis certificados COVID", los usuarios pueden escoger entre castellano, inglés y gallego pulsando el icono ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.

Sobre las locuciones en castellano o la falta de atención en gallego en el teléfono del Sergas para obtener certificados de vacunación, se informó que de forma reiterada y regular se traslada por parte de la consellería a los supervisores y responsables del servicio la obligación de atender en la lengua elegida por los usuarios, para que en la prestación del mismo se demanden teleoperadores bilingües, y que en la formación e instrucciones que sea necesario impartir se recuerde de forma expresa la obligatoriedad de emplear el idioma de la persona que llama, reiterando el compromiso de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas.

Los problemas comunicativos sobre la lengua empleada se trasladan ahora a la cartelería y señalización en los hospitales y centros de salud. Algunas personas y entidades promovieron quejas por la presencia de carteles en castellano en centros de salud. Tal fue el caso de carteles en castellano en el Hospital Teresa Herrera, de rotulación en castellano en el Hospital del Barbanza, o de los carteles en castellano en el centro de salud de A Cuña, en Ourense.

En el ámbito de la *Consellería de Sanidade* y del Servicio Gallego de Salud, para dar cumplimiento a la promoción del uso del gallego por parte de los poderes públicos de Galicia e impulsar la generalización del uso de la lengua gallega en la Administración sanitaria, fue dictada la Instrucción 11/2005, de 8 de noviembre, de empleo del gallego en los documentos de la *Consellería de Sanidade* y del Servicio Gallego de Salud, instrucción que determina que en las comunicaciones escritas, originales o normalizadas, así como en las publicaciones, documentación informativa, carteles, folletos o boletines, se empleará el idioma gallego.

Las Gerencias de las distintas Áreas Sanitarias manifestaron su disposición de velar activamente por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa citada, empleando el gallego en toda la documentación escrita de sus ámbitos de actuación, incluyendo todo

tipo de documentación y soporte, resoluciones y acuerdos; notificaciones; actas y certificados; informes; oficios y notas interiores, siguiendo el mismo criterio en todas las publicaciones, documentación informativa, carteles, folletos o boletines elaborados directamente por las Gerencias de Área, al igual que ocurre en la señalización de los diferentes centros adscritos a la misma.

En el Área Sanitaria de Ourense, Verín y O Barco de Valdeorras se dictó un protocolo de ordenación, solicitud y reposición de los carteles y señalización (20/12/2012) en el que se establece el procedimiento para su solicitud o renovación, con la finalidad de coordinar y estandarizar los carteles y la señalización. Si un profesional considera que existe una necesidad informativa o de señalización, con el visto bueno de su inmediato responsable, debe solicitarlo al servicio de Comunicación, siendo este servicio y la Dirección, cuando proceda, la competente para autorizar carteles, avisos o señales.

La práctica normal es que los carteles informativos de los centros de salud estén editados en gallego, cumpliendo las instrucciones y los protocolos establecidos. En ocasiones, el personal sanitario elabora carteles o avisos que no tienen carácter informativo oficial sino que contienen indicaciones puntuales, a iniciativa propia, para ordenar un servicio sanitario. El Sergas reitera la instrucción de que deben abstenerse de elaborar y colocar avisos que no se ajusten a la normativa y los protocolos establecidos.

Desde el punto de vista de nuestra actividad de supervisión, no se acreditaba que todos los carteles colocados por el personal sanitario del Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo o del Hospital Clínico Universitario de Santiago figurasen íntegra y exclusivamente en español, como indicaba una queja. Resulta claro que estas indicaciones no forman parte de la cartelería fija del hospital, ni tienen ningún logotipo del Sergas con la unidad o departamento responsable de esa indicación. Por lo tanto, es una información que determinado personal del hospital cuelga para indicar qué dirección debe seguirse para dirigirse a determinados servicios o unidades sanitarias.

En estos casos no hay, en sentido propio, una actuación administrativa que podamos supervisar ni un uso oficial de la lengua sino actuaciones de particulares en el desarrollo de su trabajo.

Sin embargo, actuamos ante la Administración trasladándoles estas situaciones. A propósito de una queja por la colocación de carteles no fijos en castellano por parte del personal en la sala de espera de radiología del CHUS, la persona supervisora de la Unidad de Atención al Paciente de la Subdirección de Calidad Asistencial, Humanización y Atención a la Ciudadanía en el Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza, informó de que las señales, indicadores, cartelería y comunicaciones que emanan de la Gerencia o Dirección de esa Área Sanitaria están realizadas en gallego en la mayoría de los casos, o en gallego y castellano en algunas ocasiones.

Del mismo modo, desde la dirección se insta a aquellos profesionales, servicios u organizaciones internas a un uso adecuado de la lengua gallega en sus ámbitos asistenciales, sobre todo cuando se detecta o llega a su conocimiento alguna incidencia en este sentido. El informe subraya la plena disposición de esa Área Sanitaria para cumplir con sus obligaciones legales en materia de usos lingüísticos.

Sin embargo, en este caso se trata de una indicación concreta realizada por un profesional de forma individual, no una comunicación ni señalización formal emitida por la organización. Se informa que no se considera adecuada la elaboración libre de comunicaciones y señalizaciones por parte de los profesionales sanitarios. Para que ello no ocurra se trabaja activamente en el mantenimiento y mejora de la señalización del centro, que ha sido renovada y actualizada en este último año.

En estos casos no existe una total capacidad de control al ser una acción de un profesional en particular, lo que puede dar lugar a situaciones como las que se transmiten en la queja. Sobre estas anotaciones, fueron iniciadas las acciones correctoras correspondientes y fueron retirados. Se trata, casi siempre, de carteles hechos con ordenador que contienen indicaciones sobre la dirección en la que se encuentran determinados servicios sanitarios o que dan instrucciones a los pacientes sobre las circunstancias en las que deben realizarse pruebas.

En sentido contrario, algunos usuarios de los centros sanitarios se quejan por las dudas que les suscita una señalización fija que está exclusivamente en gallego, considerando vulnerado su derecho a una comunicación útil y comprensible en una lengua cooficial.

Como señalamos, la solución pasa por mantener el bilingüismo en la señalización y en las indicaciones fijas de los centros sanitarios y respetar escrupulosamente la lengua de uso de los pacientes, garantizando su derecho a ser atendidos y recibir toda la información precisa, oralmente y por escrito, en la lengua oficial de su elección.

### B. Carteles bilingües en zonas o equipamientos de uso turístico

Este mismo criterio debería mantenerse en la señalización e información en zonas turísticas añadiendo, si se considera adecuado, otras lenguas. Este año recibimos o tramitamos quejas en este ámbito, como fue el caso de un cartel solo en castellano en el puerto de escala de As Corbaceiras; la respuesta dada en castellano a un usuario que se dirigió en gallego a personal de la Oficina de Turismo de Mugardos; la presencia de errores lingüísticos y toponímicos en el nuevo mirador del Cabo do Mundo, en el Ayuntamiento de O Saviñao; un panel de información solo en castellano de las tasas de acceso al Monte Santa Trega o la discriminación de la lengua gallega en el Museo do Mar de Galicia. En todos los casos, las administraciones afectadas expresaron su voluntad de incluir el gallego en los carteles. En algún caso, como As Corbaceiras, el Ente Público Portos de Galicia informó de que la circunstancia por la que los carteles informativos estaban en inglés y castellano era porque fueron colocados en ejecución de un proyecto europeo interregional entre España y Portugal, donde se marcan como lenguas referenciales el inglés, el castellano y el portugués. No obstante, en el momento de remisión del informe ya estaban los carteles modificados incluyendo el idioma gallego por parte de la empresa pública Servicios Agrarios Galegos S.A. (Seaga).

Sobre la playa de Silgar, el Ayuntamiento de Sanxenxo informó de que tenía intención de proceder a la sustitución de los paneles informativos a los que hacía referencia una queja

incluyendo el texto en gallego, y que dicha sustitución se haría de forma gradual, en el menor tiempo posible, ya que en el actual presupuesto no existía partida presupuestaria para poder hacer ese cambio de forma inmediata.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/10558/21 | Recomendación dirigida a Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación para que la información ambiental sea comprensible para sus destinatarios, indicando en que páginas del proyecto íntegramente incorporada la traducción de los anexos en otras lenguas no oficiales o bien por publicar dichos documentos traducidos a ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma | Jefatura Territorial de la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación<br><br>21/04/2022 | Aceptada | Q/10558/21 |
| Q/1933/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que inicie el procedimiento previsto legalmente para la fijación de la forma legal y oficial de la denominación del barrio coruñés que tiene el topónimo *Os Rosales* | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>06/07/2022 | Aceptada | Q/1933/22 |
| Q/3869/22 | Recomendación dirigida al Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra para que la página web del colegio profesional sea bilingüe, incorporando una versión en gallego de todos sus contenidos | Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra<br><br>13/09/2022 | Aceptada | Q/3869/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/1905/22 | Sugerencia dirigida al Colegio Notarial de Galicia para que garantice que en las notarías demarcadas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia se dispone de formularios y modelos en gallego, con plena corrección lingüística, formando a los notarios y empleados con la colaboración de la Administración pública gallega, y procurando, de acuerdo con las necesidades del servicio, que en los distritos notariales existan colegiados con conocimiento del idioma del país | Decano del Colegio Notarial de Galicia<br><br>23/09/2022 | Aceptada | Q/1905/22 |
| Q/3895/22 | Sugerencia dirigida al Colegio Notarial de Galicia para que garantice que en las notarías demarcadas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia se dispone de formularios y modelos en gallego, con plena corrección lingüística, formando a los notarios y empleados con la colaboración de la Administración pública gallega, y procurando, de acuerdo con las necesidades del servicio, que en los distritos notariales existan colegiados con conocimiento del idioma del país | Decano del Colegio Notarial de Galicia<br><br>23/09/2022 | Aceptada | Q/3895/22 |

## 2. CONCLUSIONES CON ACTUACIÓN POSITIVA

| Queja No. | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/5131/20 | Señalizaciones de la audioguía de la Catedral de Lugo exclusivamente en castellano | Conclusión con actuación positiva | 22/03/2022 |
| Q/5178/20 | Deformación de los topónimos A Laracha y Paiosaco | Conclusión con actuación positiva | 22/03/2022 |
| Q/7018/21 | Señal sólo en castellano de un área de servicio de autocaravanas de la Diputación de Ourense | Conclusión con actuación positiva | 29/03/2022 |
| Q/7119/21 | Falta de atención en gallego en el servicio municipal de aguas de Vigo por la concesionaria Aqualia | Conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/7481/21 | Uso do topónimo Riveira na web do Concello de Ribeira | Conclusión con actuación positiva | 09/09/2022 |
| Q/7497/21 | Documentación (estudio de la circunvalación) en la web del Ayuntamiento de Ribeira en español | Conclusión con actuación positiva | 05/05/2022 |
| C/9380/21 | Falta de uso del gallego en la aplicación del parquímetro del Ayuntamiento de Vigo y en el parking público de la calle Progreso | Conclusión con actuación positiva | 09/09/2022 |

# CAPÍTULO 3
## RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS: DERECHOS LINGÜÍSTICOS

| Queja No. | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/9392/21 | Cartel informativo sólo en castellano en el Ayuntamiento de Baiona | Conclusión con actuación positiva | 05/05/2022 |
| Q/9396/21 | Cartelería en castellano en el Hospital Teresa Herrera | Conclusión con actuación positiva | 27/01/2022 |
| Q/9401/21 | Uso deformado de la toponimia en el directorio de contacto del Ayuntamiento de As Somozas | Conclusión con actuación positiva | 19/01/2022 |
| C/9464/21 | Nombre y cargo en castellano de una calle de Ribeira | Conclusión con actuación positiva | 11/02/2022 |
| C/9484/21 | Cartel sólo en castellano en el puerto de escala de As Corbaceiras | Conclusión con actuación positiva | 11/02/2022 |
| C/9731/21 | Respuesta en castellano a un usuario que se dirige en gallego a la Oficina de Turismo de Mugardos | Conclusión con actuación positiva | 31/01/2022 |
| Q/9799/21 | Cartel en castellano en un torneo de golf patrocinado por el Ayuntamiento de Noia | Conclusión con actuación positiva | 10/03/2022 |
| Q/10521/21 | Falta de atención en gallego en una llamada telefónica a la gerencia del Hospital Ávaro Cunqueiro | Conclusión con actuación positiva | 19/01/2022 |
| Q/10581/21 | Pestañas de la web de la AGASP sobre cursos para procesos de control de acceso sólo en castellano | Conclusión con actuación positiva | 14/01/2022 |
| Q/10587/21 | Errores lingüísticos y toponímicos en el nuevo mirador del Cabo do Mundo en el Ayuntamiento de O Saviñao | Conclusión con actuación positiva | 17/01/2022 |
| Q/56/22 | Panel de información sólo en castellano de las tasas de acceso al Monte Santa Trega | Conclusión con actuación positiva | 18/04/2022 |
| C/791/22 | Errores en la versión en gallego de un formulario web del Ayuntamiento de Ribeira | Conclusión con actuación positiva | 21/03/2022 |
| C/1263/22 | Logo con el topónimo deformado de Ribeira en las redes sociales del municipio | Conclusión con actuación positiva | 01/04/2022 |
| C/1385/22 | Topónimo deformado de A Coruña en la placa del Servicio de Urbanismo | Conclusión con actuación positiva | 07/04/2022 |
| C/1401/22 | Ejercicio de un concurso-oposición sin versión en gallego | Conclusión con actuación positiva | 18/04/2022 |
| Q/1456/22 | Carteles en gallego en la cafetería del hospital Meixoeiro | Conclusión con actuación positiva | 25/05/2022 |
| Q/1558/22 | Locución inicial en español en un teléfono del Sergas para dar las dos opciones de atención | Conclusión con actuación positiva | 25/04/2022 |
| Q/1586/22 | Informe sobre tratamiento en el C.S. de Cuntis sólo en castellano y uso incorrecto del topónimo | Conclusión con actuación positiva | 22/06/2022 |
| C/1701/22 | Uso incorrecto del gallego en la sede electrónica del Ayuntamiento de Ribeira y uso del dominio .gal | Conclusión con actuación positiva | 03/06/2022 |
| Q/1815/22 | Rotulación en castellano en el Hospital de O Barbanza | Conclusión con actuación positiva | 12/05/2022 |
| Q/1816/22 | Versión solo en castellano de la web de reservas para práctica deportiva del Ayuntamiento de Vigo | Conclusión con actuación positiva | 08/06/2022 |
| Q/1847/22 | Carteles en castellano en el centro de salud de A Cuña | Conclusión con actuación positiva | 12/05/2022 |
| Q/1934/22 | Topónimo deformado de Ferrol en la placa de una calle de Monforte de Lemos | Conclusión con actuación positiva | 12/05/2022 |

| Queja No. | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/1935/22 | Topónimo deformado de Ribeira en la placa de los servicios sociales | Conclusión con actuación positiva | 12/05/2022 |
| Q/1940/22 | Problemas en el funcionamiento de la versión para imprimir el consentimiento informado para estudios genéticos en gallego | Conclusión con actuación positiva | 08/06/2022 |
| Q/1959/22 | Comunicaciones en castellano de la Policía local de Ourense | Conclusión con actuación positiva | 03/06/2022 |
| Q/3303/22 | Anuncio del Ayuntamiento de Sada publicado en un periódico solo en castellano | Conclusión con actuación positiva | 24/05/2022 |
| Q/3435/22 | Carteles en castellano colocados por el personal en la sala de espera de radiología del CHUS | Conclusión con actuación positiva | 08/07/2022 |
| Q/3578/22 | Deformación toponímica en el ayuntamiento de Vilalba | Conclusión con actuación positiva | 09/09/2022 |
| C/3878/22 | Discriminación de la lengua gallega por el Ayuntamiento de Ferrol | Conclusión con actuación positiva | 09/09/2022 |
| Q/4011/22 | Discriminación de la lengua gallega por el Ayuntamiento de Noia | Conclusión con actuación positiva | 17/11/2022 |
| Q/4043/22 | Discriminación de la lengua gallega en el Museo do Mar de Galicia | Conclusión con actuación positiva | 14/09/2022 |
| Q/4044/22 | Discriminación de la lengua gallega por la Policía local de Ribeira | Conclusión con actuación positiva | 09/09/2022 |
| Q/9737/22 | Respuesta en castellano a una solicitud en la sede electrónica de la Dirección General de Simplificación Administrativa | Conclusión con actuación positiva | 21/11/2022 |

# SANIDAD

# I. INTRODUCCIÓN

La Constitución Española de 1978, en su artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, encomendando a los poderes públicos, organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios que se consideren necesarios; pero este mandato constitucional de tutela va a más allá de la mera ejecución de las prestaciones sanitarias conforme a criterios de calidad, este mandato constitucional debe realizarse con pleno respeto a los valores, creencias y culturas de la ciudadanía, pues en el corazón del sistema sanitario debe estar, necesariamente, el enfermo y no la enfermedad.

El mandato constitucional de tutela de la salud debe entenderse pues desde el punto de vista de la humanización de la asistencia sanitaria.

En el preámbulo de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de Salud de Galicia, modificada por la Ley 8/2021, del 25 de febrero, se hace referencia a este concepto cuando se estipula: "Se identifican como valores que informan el Sistema Público de Salud de Galicia: la orientación a los resultados en la salud de los gallegos y de las gallegas en la garantía de los derechos reconocidos en la legislación sanitaria y en la humanización de la asistencia...".

Así, en el artículo 12.1 del mismo texto normativo al respecto de los derechos de los ciudadanos relacionados con la prestación de los servicios sanitarios por parte del Sistema Público de Salud de Galicia se estipula: "Derecho a la humanización de la asistencia sanitaria evidenciada en la calidad humana de la prestación de los servicios sanitarios y a la incorporación de los adelantos científicos a la misma, que deberá ser adecuada a los valores, a las creencias y las culturas de la ciudadanía."

Humanizar la asistencia sanitaria significa, de acuerdo a información reflejada en la página web del Servicio Gallego de Salud, acompañar las dos partes inseparables de una buena atención, la capacitación científico-técnica de profesionales y la aproximación humanística a los pacientes, como personas dignas de respeto y consideración. No existe humanización sin calidad, como no es posible la calidad sin humanización.

El SERGAS estipula también en su página web, al hilo de la Estrategia de Humanización de la Asistencia Sanitaria del Servicio Gallego de Salud, que esta estrategia pivota sobre los valores esenciales de justicia y respeto a las necesidades, valores, expectativas y preferencias de las personas, teniendo en cuenta tanto las necesidades clínicas como las sociales, emocionales y psicoafectivas, la dignidad e individualidad de cada ciudadano con una asistencia personalizada.

Tratar la persona enferma y no sólo la enfermedad, en ello consiste en último término la humanización de la asistencia sanitaria, humanización que define el legislador como uno

de los derechos de los titulares del derecho a la protección de la salud, derecho consagrado en el artículo 43 del texto constitucional.

En este informe del área de sanidad analizaremos los asuntos reflejados en los expedientes de queja registrados a lo largo del año 2022 no sólo desde el punto de vista de la calidad de las prestaciones y servicios sanitarios sino también desde la óptica de la humanización de la asistencia, entendida en los términos que se acaban de exponer.

Así, se agruparán las cuestiones objeto de queja por temáticas, siendo los problemas relacionados con las listas de espera y con el déficit de personal facultativo, fundamentalmente en los centros de atención primaria, los más numerosos.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 2.833 | | 685 | |
| Admitidas | 2.797 | 98,73% | 649 | 94,74 |
| No admitidas | 27 | 0,95% | 27 | 3,94 |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 9 | 0,32% | 9 | 1,32 |

El número total de quejas recibidas fue de 2.833 que se corresponden con 685 asuntos.

Esta diferencia entre el número de expedientes y el número de asuntos se debe a que se registraron diversos escritos que exponían la misma problemática, computando por lo tanto como varios expedientes, pero un solo asunto.

En este sentido, se han registrado cuatro quejas colectivas.

Entre ellas cabe destacar la queja relativa a la falta de profesionales especializados en pediatría en el centro de salud de Sarria, con 2.084 firmantes, en la que los promotores manifestaban la dificultad para acceder a las consultas de pediatría de dicho centro de salud por no cubrirse las vacantes y las ausencias de los facultativos especialistas en la materia, asunto que se desarrollará en el apartado de supervisión.

Las otras quejas colectivas registradas durante el año 2022 se referían a las siguientes temáticas:

- La situación del Servicio de Urgencias de un complejo hospitalario en cuanto a la dificultad que tienen los profesionales sanitarios para cumplir con estándares de calidad asistencial asociados a los sistemas de triaje de los pacientes, por la escasez de personal facultativo y los recursos materiales en relación a los espacios donde dispensan la asistencia sanitaria. Esta queja promovida por los propios profesionales sanitarios, con 21 firmantes, no fue concluida por no haberse recibido el informe de la administración sanitaria al cierre del ejercicio anual.
- La organización de los recursos humanos y materiales en el Servicio de Neurología de un centro hospitalario, promovida también por personal sanitario, con 21 firmantes. Queja archivada por inactividad de las personas promotoras del expediente.
- El déficit de personal facultativo en el campo de la atención primaria en el centro de salud de Ponteareas, con 26 expedientes de queja, que se desarrollará en el apartado de supervisión.

Por lo que respecta a las quejas rechazadas y como se puede objetivar en el cuadro, ascienden a un total de 27, el rechazo se produjo por concurrir alguno de los motivos estipulados en la Ley que regula esta institución, la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

En 11 de estos expedientes, la cuestión reclamada se refería al desacuerdo con la exigencia de implantar el certificado COVID en nuestra comunidad autónoma para acceder a determinados establecimientos de ocio o para acceder a espacios públicos cerrados.

El certificado COVID o pasaporte COVID fue diseñado para facilitar la libre circulación de las personas en la Unión Europea, dadas las limitaciones establecidas por distintos Estados miembros a la libre circulación desde la declaración de la pandemia en el año 2020.

Como se comentó en el informe correspondiente al año 2021 este asunto fue objeto de un pronunciamiento judicial, motivo por el que estos expedientes fueron rechazados de conformidad con el artículo 20 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, ya referenciada, que establece que queda al margen de nuestras competencias todo lo relativo a las actuaciones de la Administración de Justicia en los asuntos sometidos a su jurisdicción, que son resueltos por los tribunales y juzgados con independencia y exclusividad. Las disconformidades que puedan existir con dichas resoluciones judiciales sólo pueden ser impugnadas mediante el ejercicio de los recursos pertinentes o las acciones legalmente previstas, pero siempre dentro del ámbito judicial.

Se registraron también 8 expedientes en los que se exponían dos cuestiones. La primera de ellas estaba relacionada con la falta de respuesta de la administración sanitaria a un asunto de índole laboral en el ámbito sanitario y la segunda se refería a una solicitud de petición de audiencia con un gerente de un área sanitaria.

Al respecto de la primera cuestión es preciso indicar que, en la fecha de registro de la queja, la administración estaba en plazo para responder, de acuerdo con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece en su artículo 21, apartados 2 y 3, lo siguiente:

> " El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.
>
> Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses."

Por lo que respecta a la segunda parte del expediente, la solicitud de una reunión con el gerente del área sanitaria, resulta conveniente señalar que la legislación actual no impone a la administración sanitaria la obligación de conceder o rechazar reuniones motivo por el que la administración sanitaria puede optar por concederla o rechazarla, a su criterio.

Otra causa de inadmisión, que concurrió en 3 expedientes fue la falta de competencia material para evaluar la adecuación de la asistencia sanitaria dispensada a la "lex artis ad hoc" parámetro que define la buena práctica médica.

En todos los casos se hacía constar el desacuerdo de los interesados con la asistencia sanitaria prestada por el Servicio Gallego de Salud instando a esta institución a revisar los protocolos médicos aplicables a cada caso con el objeto de conseguir un tratamiento o una actitud médica distinta para su proceso asistencial.

Esta institución de la Valedora do Pobo, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, que la regula, podrá supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega y la de sus entes y empresas públicas o dependientes, así como la de la Administración local en aquellas materias que son competencia de nuestra Comunidad Autónoma con el fin de garantizar los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos en la Constitución y los derechos individuales y colectivos recogidos, en especial, en el título preliminar del Estatuto de Autonomía de Galicia, pero esta supervisión se refiere al ámbito administrativo, careciendo de competencias técnicas que permitan valorar desde el punto de vista médico las actuaciones sanitarias.

En consecuencia, esta institución no tiene competencias para supervisar las actuaciones médicas, como pueden ser indicaciones de tratamientos farmacológicos, procedimientos médicos o indicaciones de técnicas quirúrgicas, motivo por el que estas quejas deben ser rechazadas.

En estos casos, lo aconsejable es que los pacientes soliciten, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y el artículo 9.2 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, toda la información disponible respecto a su proceso asistencial de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, de modo que, puedan resolver todas las dudas sobre las cuestiones médicas con las que están en desacuerdo, valorando todas las alternativas de diagnóstico y tratamiento con sus profesionales sanitarios, dando efectividad al principio de la autonomía de la voluntad, principio que se erige como uno de los pilares de la asistencia sanitaria de calidad en concordancia con el artículo 3 de la Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica de los pacientes.

Se puede señalar también aquí que se registró un expediente de queja en el que la persona promotora instaba a esta institución a realizar los trámites administrativos correspondientes para solicitar una consulta médica especializada. En este sentido, es importante recordar que esta institución no está legitimada para iniciar trámites administrativos en nombre de los pacientes, y su actuación debe ir precedida de una concreta actuación administrativa, de conformidad con el artículo 1 de la Ley que la regula, actuación ésta que será el objeto de la supervisión encomendada.

También resulta conveniente resaltar que un expediente de queja fue rechazado por falta de legitimación activa. El artículo 14 de la citada Ley 6/1984, de 5 de junio, establece que toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo podrá dirigirse a la Valedora do Pobo sin ninguna restricción ni limitación.

El interés legítimo, debe entenderse, de acuerdo a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (STC 67/2010 de 18 oct. 2010, Rec. 8750/2006 entre otras), como "*una relación material unívoca entre el sujeto y el objeto de la pretensión (acto o disposición impugnados) de tal forma que su anulación produzca automáticamente un efecto positivo (beneficio) o negativo (perjuicio) actual o futuro, pero cierto, de modo que se trate de un interés propio, cualificado y específico, actual y real, no hipotético, que repercute en la esfera jurídica del demandante de tutela*".

Por lo que respecta a los expedientes remitidos *al Defensor del Pueblo*, cabe destacar las quejas relacionadas con la legislación sobre productos farmacéuticos, legislación que compete en exclusividad al Estado, de conformidad con el artículo 149.1.16ª CE, registrándose cuatro expedientes de queja con esta temática.

Un apartado especial lo forman los asuntos relacionados con la asistencia sanitaria de los pacientes que tienen el aseguramiento a cargo de mutualidades de ámbito estatal, ISFAS, MUFACE y MUGEJU, organismos públicos con entidad jurídica diferenciada. En estos casos, sea la asistencia dispensada por el Servicio Gallego de Salud o por una entidad privada, la supervisión de la actividad administrativa debe realizarse desde el ámbito estatal, motivo por el que estos expedientes se remiten a la institución del *Defensor del Pueblo*.

La situación de las quejas admitidas a trámite en el año 2022 es la siguiente:

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 374 | 13,37% | 349 | 50,95% |
| En trámite | 2.423 | 86,63% | 300 | 49,05% |

Una vez más se puede objetivar una gran diferencia entre el número de expedientes y el número de asuntos en trámite. Esta diferencia se corresponde a las quejas de idéntica temática presentadas por diferentes ciudadanos, a las que ya se ha hecho referencia.
Se han concluido 349 asuntos correspondientes a expedientes iniciados en el año 2022. Pero a estos asuntos hay que sumarle los que estaban en trámite a 31 de diciembre de 2021 y que fueron resueltos en este año 2022.

En concreto, la situación de las quejas presentadas en años anteriores es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 0 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| 2021 | 1.120 | 14 | 1.134 | 1.052 | 82 |

Es por ello que, durante el año 2022 se han concluido 1.052 expedientes que se corresponden con 339 asuntos del año 2021 a los que hay que añadir los tres asuntos correspondientes a las reaperturas del año 2020, concluyéndose por lo tanto 342 asuntos correspondientes a años anteriores, los que sumados a los asuntos iniciados y concluidos en el año 2022 hacen un total de 691 asuntos concluidos durante el ejercicio 2022 que se corresponden con 1.429 expedientes de queja.

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Dentro de la actividad de supervisión resulta conveniente distinguir entre las quejas iniciadas a instancia de parte y las quejas iniciadas de oficio por esta institución, de conformidad con el artículo 16.1 de la Ley por la que se rige.

## 1. QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE PARTE

### A. Listas de espera

Como ya se ha subrayado en el informe del año anterior, la lista de espera, tanto para la realización de pruebas complementarias como para consultas, procedimientos terapéuticos y procedimientos quirúrgicos ha sido el principal motivo de queja de los ciudadanos gallegos.

Las listas de espera son un elemento necesario en todos los sistemas sanitarios que tienen carácter universal y son financiados públicamente, puesto que resulta muy complejo ajustar la oferta de recursos humanos y materiales a la creciente demanda, motivada en gran parte por el envejecimiento de la población y el consiguiente incremento de las patologías crónicas y en parte también, en el contexto actual, por el embudo que la pandemia COVID-19 generó al suspenderse cientos de pruebas diagnósticas, consultas e intervenciones quirúrgicas durante el estado de alarma y sus correspondientes prórrogas.

Estas listas de espera permiten, por lo tanto, regular el flujo de pacientes cuando la demanda de servicios sanitarios supera la capacidad del sistema para dispensar los servicios requeridos, haciendo efectivo el principio de equidad como desarrollo del principio constitucional de igualdad, de forma que se garantice el acceso a las prestaciones sanitarias en condiciones de igualdad efectiva, siguiendo el criterio de antigüedad en la lista.

No obstante, para cumplir con este cometido constitucional, esta antigüedad no puede ser el único parámetro a considerar para llevar a efecto las prestaciones sanitarias, porque no todos los enfermos presentan la misma gravedad en el momento de ser incluidos en la lista de espera.

Los diferentes procesos clínicos tienen diferentes grados de prioridad, como así se desprende del artículo 5.2 de la Ley gallega 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias, que alude al criterio de la prioridad, definido como un criterio basado en aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente, que se erige como un parámetro de clasificación independiente para la gestión de dichas listas.

Hay que tener en cuenta además que estamos ante un parámetro dinámico, no estático, puesto que la prioridad asignada a un paciente puede variar en el tiempo, de forma que un paciente con prioridad 3 en un momento determinado puede reavaluarse y clasificarse como un paciente con prioridad 2 si su situación evoluciona desfavorablemente.

Esta prioridad la determina el facultativo responsable del proceso asistencial, pudiendo este profesional indicar explícitamente un determinado período de tiempo en el que la prestación sanitaria debe llevarse a efecto.

### *a) Lista de espera quirúrgica y tiempo máximo garantizado*

El artículo 4 de la *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud,* consagra el derecho de los ciudadanos en el conjunto del Sistema Nacional de Salud a recibir asistencia sanitaria en su comunidad autónoma de residencia en un tiempo máximo de espera.

Los criterios marco para definir este tiempo máximo dentro del Sistema Nacional de Salud deben acordarse en el seno del *Consejo Interterritorial* y aprobarse mediante Real Decreto según la literalidad del artículo 25 del mismo legal, debiendo las comunidades autónomas definir los tiempos máximos de acceso a su cartera de servicios dentro de estos criterios marco.

Esta previsión legal se materializó en *el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud*, estableciendo en el anexo de dicha norma 180 días naturales para determinados tipos de intervenciones, en concreto, fija este plazo para las intervenciones de cataratas, prótesis de cadera, prótesis de rodilla, cirugía cardíaca valvular y cirugía cardíaca coronaria.

Como se acaba de mencionar compete a las comunidades autónomas, dentro de estos criterios marco, definir los tiempos de acceso a su cartera de servicios.

Por lo anteriormente expuesto y tomando como referencia el parámetro tiempo garantizado para las intervenciones quirúrgicas diferenciamos las siguientes situaciones:

### a. Prioridades 1 y 2

Los tiempos de espera aconsejables en las intervenciones quirúrgicas con un grado de prioridad asignado de 1 y 2 de acuerdo con *el 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*, son:

*"Prioridad 1: pacientes cuyo tratamiento quirúrgico, siendo programable, no admite una demora superior a 30 días.*

*Prioridad 2: pacientes cuya situación clínica o social admite una demora relativa, siendo recomendable la intervención en un plazo inferior a 90 días."*

Tiempos que concuerdan con la información que traslada el Servicio Gallego de Salud a través de su página web que establece lo siguiente:

Cuando un médico cubre la hoja de inclusión en el Registro de Pacientes en espera quirúrgica, le asigna un nivel de prioridad que tiene en cuenta criterios clínicos, sociales y funcionales.

Hay tres niveles de prioridad y a cada uno le corresponde un tiempo de espera en el que la intervención debería ser realizada:

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. "

Durante el año 2022, se trasladaron a la administración sanitaria diferentes resoluciones relacionadas con la lista de espera quirúrgica con prioridad 2.

Se puede hacer mención aquí a una resolución relativa a una cirugía traumatológica con prioridad 2 que llevaba en la lista de espera 416 días.

Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente para los plazos que se consideran razonables para este nivel de prioridad se le ha trasladado a la administración sanitaria la siguiente recomendación:

Se hace necesario adoptar las medidas, tanto a nivel organizativo como a nivel de recursos humanos y materiales, que permitan garantizar los plazos máximos establecidos para los diferentes niveles de priorización que los profesionales sanitarios asignan a cada intervención quirúrgica.

Recomendación que fue aceptada en todos sus términos por parte de la administración.

### b. Prioridad 3

El *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo*, antes referenciado, establece que se incluyen dentro de la prioridad 3 :

*"Prioridad 3: pacientes cuya patología permite la demora del tratamiento, ya que aquélla no produce secuelas importantes."*

En este mismo sentido se define el SERGAS que en su página web establece que:

Prioridad 3: la enfermedad que usted padece y motiva la intervención quirúrgica, permite la demora del tratamiento, porque no produce secuelas importantes.

Información de la que se deduce que los tiempos de respuesta de los servicios de salud no serán tan cortos como en las prioridades 1 y 2, puesto que la situación del paciente así lo permite.

De manera general y teniendo en cuenta el tiempo de referencia establecido en *el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, puede* considerarse razonable un plazo de 180 días.

En el expediente de queja Q/9144/22 el paciente refería llevar 240 días en la lista de espera estructural para realizar una intervención con prioridad 3, sin que se le hubiese ofrecido la posibilidad de intervención en un centro concertado para minimizar esta espera, motivo por el que se le trasladó a la administración sanitaria la siguiente recomendación y la siguiente sugerencia:

Recomendación:

Se debe avanzar en la búsqueda de fórmulas, en el marco de la asistencia sanitaria que se dispensa a los pacientes, que permitan volver a hacer efectivos los tiempos máximos garantizados legalmente para las intervenciones quirúrgicas con un nivel de prioridad asignado 3.

Sugerencia:

Para hacer efectivos los plazos máximos garantizados legalmente en el caso de las intervenciones quirúrgicas con un nivel de prioridad asignado 3, si el tipo de intervención

lo permite, resulta conveniente valorar la derivación de los pacientes a los centros concertados de la Red SERGAS".

Resolución que fue aceptada en términos generales por la administración sanitaria.

### c. Situaciones especiales

Para completar la gestión de las listas de espera y atendiendo al tipo de patología que presenta el paciente siguiendo el criterio de gravedad, la Ley 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias, en su artículo 5 fijó unos tiempos máximos relativamente reducidos para determinados procesos que se determinarían reglamentariamente al amparo de esta previsión legal.

Así se dispone en dicha Ley 12/2013 y, en concreto, en su artículo 5.1 que, a estos procesos asistenciales, pendientes de concretar, se le aplicaría un tiempo máximo de acceso de 60 días en el caso de las intervenciones quirúrgicas.

Este desarrollo reglamentario al que hace referencia la Ley 12/2013, se llevó a efecto con el Decreto 105/2017, de 28 de septiembre, por el que se regula el sistema de garantía de tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias públicas, que define en su Anexo I los procesos, fundamentalmente cuadros tumorales, a los que les resulta de aplicación el tiempo máximo garantizado de 60 días.

Se registró un expediente relacionado con una patología contemplada en este anexo. Se trataba de un paciente diagnosticado de un tumor renal maligno que llevaba en lista de espera 75 días sin conseguir una fecha concreta para la realización de su intervención.

Puesto que este proceso se engloba dentro de las situaciones clínicas contempladas en el Anexo I de dicho Decreto, esta institución trasladó el siguiente recordatorio de deberes legales a la administración sanitaria:

"Los pacientes inscritos en el Registro de Pacientes en Espera de Galicia para las intervenciones quirúrgicas programadas y no urgentes, correspondientes a los diagnósticos recogidos en el Anexo I del Decreto 105/2017, de 28 de septiembre, tienen derecho a que se respeten los plazos máximos establecidos a tal efecto en el artículo 7 de dicho decreto, para que se concrete la prestación de la asistencia sanitaria".

Fijándose un período para realizar la programación de la intervención de una semana.

### d. Pérdida de la garantía del plazo de tiempo máximo

Cuando el paciente rechaza la oferta del centro alternativo ofertado por el servicio de salud para la realización de la asistencia requerida, de acuerdo con el artículo 9.1.c de la Ley 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias, y el artículo 9.1.d del Decreto 105/2017, de 28 de septiembre, por el que se regula el sistema de garantía de

tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias públicas, este pierde la garantía de plazo máximo de respuesta indicado anteriormente.

Estos pacientes pasan a formar parte de la lista de espera no estructural, desconociendo el tiempo de espera aproximado en el que la prestación sanitaria que precisan se llevará a efecto.

En el mes de septiembre de 2022, con motivo del expediente Q/3713/22, en el que la persona promotora de la queja rechazó la oferta de intervenirse en un centro alternativo al Servicio Gallego de Salud, esta institución trasladó a la administración sanitaria las siguientes sugerencias:

Se debe avanzar en la búsqueda de fórmulas, en el marco de la asistencia sanitaria que se dispensa a los pacientes, que permita asignar un tiempo máximo de espera para aquellos pacientes que tras rechazar la opción de intervenirse en un centro concertado se encuentren en la lista de espera no estructural.

La administración sanitaria respondió a esta sugerencia trasladando lo siguiente:

Una vez normalizada la situación de la Lista de Espera, y alcanzado el nivel máximo de actividad y resultados de la prepandemia, podremos considerar esta sugerencia.

Al facilitarle información a los enfermos referente al tiempo máximo de espera en la lista no estructural se estaría garantizando –de conformidad con el artículo 4.2 del *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud*– que estos recibieran información relativa a la espera prevista para su intervención, dando cumplimiento al espíritu del legislador cuando dispuso en dicho artículo: "*Cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por su servicio de salud*".

### *b) Lista de espera no quirúrgica*

En el caso de las listas de espera para la realización de pruebas diagnósticas, consultas o procedimientos terapéuticos, el Anexo III del *Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud*, establece que la prioridad 1 se corresponde con una solicitud preferente y no admite una demora superior a 15 días.

La prioridad 2 se corresponde con una solicitud ordinaria y no tiene asignado plazo de tiempo alguno.

Aquí, al igual que ocurre en las listas de espera quirúrgicas, el profesional sanitario puede estipular un plazo de tiempo concreto para la programación de la prestación sanitaria en cuestión, plazo que debe ser respetado por el servicio de salud.

Este es el caso del expediente Q/4328/22, en el que, pese a que el facultativo estableció una indicación de cita en la consulta externa especializada en un período de 6 meses, la

consulta no fue programada hasta el año, motivo por el que esta institución trasladó a la administración sanitaria la siguiente recomendación:

Que se pongan en marcha los mecanismos que sean necesarios para que la programación de las citas en atención especializada se realice respetando los tiempos asignados por los profesionales sanitarios que las indican. Recomendación que fue aceptada por la administración.

En el expediente Q/7441/22 el tiempo de espera para la programación de un vídeo EEG superaba los 20 meses. La administración no trasladó en el informe remitido la prioridad de la prueba complementaria aquí reclamada, el vídeo EEG, prioridad que, de conformidad con el artículo 5.2 de la Ley gallega 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias del Servicio Gallego de Salud, determinaría el tiempo de espera como se ha visto anteriormente. Tampoco se nos trasladó si el profesional sanitario que la solicitó indicó un tiempo determinado para su realización, con todo, aunque esta prioridad fuera ordinaria, estaríamos ante un tiempo mayor de 20 meses para que una prueba indicada por un profesional sanitario fuera realizada.

Resulta claro que compete a la administración la organización de los recursos humanos y materiales para hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de todos los gallegos y gallegas por lo que, de no ser posible la programación de la prueba requerida en el centro sanitario en cuestión en un tiempo razonable, se deberían poner en marcha los mecanismos que se consideren necesarios para hacer efectiva la realización del vídeo EEG en otro centro sanitario, dentro o fuera de nuestra comunidad.

Por todo lo señalado se consideró necesario trasladar la administración la siguiente sugerencia:

Que se programe sin más dilación la prueba pendiente indicada por el profesional sanitario el día 22 de enero de 2021.

Esta sugerencia fue aceptada al trasladar en el informe remitido el día exacto de realización de dicha prueba complementaria.

### a. Situaciones especiales

Como ya se mencionó con motivo de la lista de espera quirúrgica, el Decreto 105/2017, de 28 de septiembre, de conformidad el artículo 5 de la Ley 12/2013, de 9 de diciembre, *y el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio,* establece en su artículo 7.1 que los pacientes inscritos en el Registro de Pacientes en Espera de Galicia que posean alguno de los diagnósticos recogidos en el Anexo II de dicho decreto, en el que se enumeran determinados procesos oncológicos, tienen derecho a que se respete el plazo de 45 días naturales para primeras consultas externas programadas, no urgentes, por un problema de salud nuevo que no tenga la consideración de revisión.

Para primeras pruebas diagnósticas y/o terapéuticas programadas y no urgentes, por un problema de salud nuevo, que no tengan la consideración de revisión, correspondientes a

las patologías contempladas en el Anexo III, en el que se especifican determinados procesos oncológicos, se estable a su vez un plazo máximo de 45 días naturales.

No se registró ningún expediente que pudiera englobarse en este apartado a lo largo de este año 2022.

### b. Lista de espera en atención especializada para conocer resultados de pruebas complementarias ya realizadas

Se registraron varios expedientes de queja relacionados con la espera para poder conocer los resultados de pruebas complementarias ya realizadas.

En uno de estos expedientes, el paciente nos indicaba que era portador de un catéter ureteral desde el 6 de mayo de 2022 lo que le producía diversa sintomatología, por lo que se encontraba en una situación de incapacidad temporal. Sus médicos solicitaron un TAC que le fue realizado el día 21 de junio de 2022. No obstante, después de varios meses, seguía sin cita para conocer los resultados y realizar una nueva valoración de su estado de salud.

La administración sanitaria emitió un informe el 12 de septiembre de 2022 en el que trasladaba que se asignaría la cita en pocos días, pero, pasado el tiempo, esta cita no se produjo.

Estamos ante un supuesto en el que el facultativo solicitó una prueba diagnóstica el 16 de junio de 2022 y, por lo que se deduce del escrito del promotor de este expediente, esta prueba fue realizada el día 21 de junio de 2022. Sin embargo, la consulta de revisión de resultados no fue programada, de forma que casi tres meses después de la realización de la prueba complementaria seguía sin asignarse una fecha para valorar los resultados.

Entiende esta institución que, una vez realizada la prueba que precisa el facultativo para valorar su proceso asistencial, lo procedente sería que se le asignase en un tiempo razonable una fecha para realizar la valoración el resultado de la prueba solicitada puesto que, de demorarse la valoración de este resultado podrían perderse iniciativas terapéuticas que ya no procedan por el tiempo transcurrido, con el consiguiente riesgo de producir un perjuicio para el paciente.

Por todo ello, se trasladaron a la administración las siguientes recomendaciones:

Que se programen las citas de revisión de las pruebas complementarias en un período de tiempo razonable y, en todo caso, dentro del período de tiempo indicado por el facultativo que realiza la solicitud de dichas pruebas complementarias.

Que se proceda a citar al paciente en los próximos días, tal y como ha trasladado en su informe esa administración sanitaria, informe de fecha 12 de septiembre de 2022.

Ambas recomendaciones fueron aceptadas por la administración sanitaria.

### B. Falta de personal facultativo

Las quejas motivadas por la falta de profesionales sanitarios cualificados son una constante en esta institución desde hace unos años, fundamentalmente en el ámbito rural, existiendo plazas especialmente difíciles de cubrir.

Ya en el informe anterior se hacía referencia a esta cuestión promovida tanto por la ciudadanía como por los propios profesionales sanitarios que ven aumentar su carga de trabajo por la falta de personal para cubrir las vacantes y las ausencias justificadas.

#### *a) Déficit de profesionales especializados en pediatría*

En relación al expediente de queja Q/4161/22, promovido por profesionales sanitarios, se ponía de manifiesto la supresión de determinadas prestaciones sanitarias relacionadas con las diferentes sub-especialidades pediátricas en un complejo hospitalario como consecuencia de la escasez de profesionales especializados en pediatría para cubrir vacantes y ausencias justificadas y la sobrecarga asistencial de los facultativos en activo.

La administración trasladó en el informe remitido que se produjo una concatenación de circunstancias, siendo las más relevantes la renuncia contractual de uno de los pediatras en uno de los centros hospitalarios del área sanitaria en cuestión, junto con una serie de ausencias justificadas de profesionales, algunas previstas y otras no previstas, así como el disfrute del legítimo período de descanso vacacional de los facultativos (que en ningún caso había sido interrumpido ni anulado) a lo que hay que sumar la inexistencia de pediatras en las listas de contratación, de forma que ni la existencia de vacantes críticas se había podido cubrir por el procedimiento reglamentariamente establecido. No fue tampoco posible cubrir ninguna de las contingencias sobrevenidas al no aceptar ninguna de las personas de las listas su cobertura.

Es por ello que, según el informe remitido por la administración, se tuvo que establecer una priorización de los pacientes en función de la priorización de sus situaciones clínicas con el objeto de diferenciar los procesos asistenciales que necesitaban una atención urgente o preferente, que debían ser atendidos sin demora, y aquellos procesos asistenciales que podían diferirse en el tiempo, a fin de garantizar en todos los casos el derecho a protección de la salud de acuerdo con el nivel de prioridad asignado.

Esta necesidad de priorización derivó en cambios organizativos de los diferentes servicios de pediatría del área sanitaria referida, cambios a los que hacían referencia los profesionales promotores de este expediente pero que respondían a la potestad de auto-organización que posee la administración sanitaria con motivo de hacer una realidad el fin público que persigue que es, en este caso, la protección de la salud de un colectivo especialmente vulnerable, la población pediátrica, colectivo que debe disfrutar de una protección especial por parte de los poderes públicos, como así se recoge en el artículo 39 CE y en diversos tratados internacionales ratificados por España, de los que puede

destacarse *la Convención sobre los Derechos del Niño*, adoptada por la *Asamblea General de las Naciones Unidas* el 20 de noviembre de 1989.

Por todo lo señalado, cabe concluir que en la raíz del problema subyace un déficit de profesionales especializados en el campo de la pediatría en el sector público, cuestión conocida en todo el territorio nacional, por lo que se deben valorar todo tipo de medidas que puedan suponer un aumento del número de profesionales disponibles en este campo.

Entre estas medidas podrían considerarse las siguientes:

1- Eliminación de la exigencia de la dedicación exclusiva en este ámbito en tanto no se resuelva el problema estructural de la falta de personal cualificado con objeto de facilitar la incorporación a la sanidad pública de los profesionales que ejercen su actividad asistencial en el ámbito privado.

2- Prórroga de la edad de jubilación a fin de reducir el mayor número posible de vacantes por este motivo.

3- Establecimiento de canales de comunicación entre la administración y los profesionales sanitarios con la finalidad de recompensar el aumento de pacientes en sus agendas y el esfuerzo realizado a raíz de los cambios organizativos realizados en sus puestos de trabajo.

4- Establecimiento de canales de comunicación entre la administración y los colegios médicos de las diferentes especialidades con objeto de valorar la capacitación de otros profesionales sanitarios que puedan realizar labores asistenciales en este campo de acuerdo con su formación y preparación técnica.

Por todo ello, se trasladaron a la administración las siguientes resoluciones:

Recomendación:

Que se incentive la "voluntariedad" y el esfuerzo de los facultativos especializados en pediatría afectados por los cambios organizativos motivados por la ausencia de personal cualificado a los que hace referencia esa administración en su informe para normalizar la asistencia sanitaria de la población pediátrica en el área referenciada.

Sugerencia:

Que se adopten las medidas necesarias para realizar una captación del mayor número de facultativos que dispongan de la preparación técnica suficiente para realizar la asistencia sanitaria de la población pediátrica en nuestra comunidad en aquellas áreas sanitarias que lo precisen.

La administración sanitaria aceptó el contenido de las mismas señalando lo siguiente:

1.- (...) sugerencias y propuestas que aplicamos y aplicaremos en la medida de nuestras posibilidades, capacidad y disponibilidad, y todas ellas, como no podría ser de otro modo, dentro del marco legal que nos regula.

2. En la línea de captación que se nos plantea en la segunda sugerencia tenemos que indicar que en el día de hoy, 1 de diciembre, se nos acaba de comunicar los profesionales que

tomarán posesión efectiva de sus plazas en el presente mes de diciembre como pediatras de atención hospitalaria en nuestra área Sanitaria.

Así, tenemos que informar que son 9 los profesionales que accederán la condición de estatutarios fijos en nuestra área sanitaria lo que, sin duda, redundará en una mejor atención a nuestra población pediátrica, que es lo que todos deseamos y con lo que estamos implicados y comprometidos.

### *b) Déficit de facultativos de atención primaria*

Se han recibido también 26 expedientes de queja, referidos a la asistencia sanitaria dispensada en el centro de salud de Ponteareas, fundamentalmente en el turno de tarde.

La administración trasladó en el informe remitido que el turno de mañana del citado centro de salud era atendido por ocho profesionales de medicina de familia y el turno de tarde por seis profesionales. Trasladó también que, en el momento de recibirse la queja en cuestión, el turno de mañana tenía una plaza vacante y el turno de tarde tenía cinco ausencias justificadas por lo que sólo estaba en activo un facultativo, cubriéndose las ausencias con intersubstituciones y prolongaciones de jornadas del resto del personal.

La prestación de asistencia primaria es uno de los pilares de la asistencia sanitaria en todos los servicios de salud, como así se refleja en el artículo 12.1 de la *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud,* al establecer que la atención primaria es el nivel básico e inicial de atención que garante la globalidad y la continuidad de la atención a largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos.

Así, podemos proceder a analizar la situación particular del centro de salud de Ponteareas y evaluar las posibles consecuencias de la no cobertura de cinco de las seis plazas de médico de familia en el turno de tarde, tanto en el ámbito del acceso a la asistencia sanitaria de los pacientes y la protección de la salud, derecho consagrado constitucionalmente en el artículo 43 CE como han manifestado los ciudadanos en sus escritos de queja, como en el ámbito laboral de los profesionales sanitarios que, como consecuencia de los ajustes motivados por las vacantes y ausencias no cubiertas, a través de las intersubstituciones y prolongaciones de jornada, como refleja el informe de la administración sanitaria, han visto aumentadas sus agendas, pudiendo derivar en un problema de sobrecarga asistencial mantenida en el tiempo, tal como habían manifestado ya diversos facultativos de atención primaria de esta misma área sanitaria a propósito del expediente Q/1301/21, en el año 2021.

Para hacer una idea de la magnitud del problema, hay que tener presente el número de tarjetas sanitarias individuales (TIS) por servicio de atención primaria para la categoría de médico de familia del centro de salud de Ponteareas y el número de consultas médicas por jornada que se venían realizando en el año 2021; en este sentido, y con motivo del citado expediente Q/1301/21, la consellería trasladó a esta institución un informe en el que se especificaba la media del número de tarjetas sanitarias individuales por servicio de

atención primaria para la categoría de médico de familia, que en el centro de salud de Ponteareas se situaba en las 1.309,22.

Al respecto de la media de consultas por jornada de los facultativos de atención primaria en el centro de salud de Ponteareas, en el período de enero a marzo de 2021, el informe correspondiente al citado expediente Q/1301/21, indicó que era de 37,92 consultas por jornada y profesional, lo que da una aproximación del número de consultas potenciales afectadas por las plazas desiertas.

Los datos que se reflejan en el informe correspondiente a estes expedientes de 2022, corroboran esta situación en relación a la demora para concretar una cita telefónica, que no presencial, cuando se afirma que: *... Actualmente la demora para una cita es muy variable entre los distintos médicos, encontrándose la media desde la fecha de la solicitud para una cita no presencial en los 7 días para una cita a demanda y los 5 días para una cita programada en el caso de los médicos de familia....*

De lo que se deduce que el tiempo para obtener una cita solicitada por el paciente, no presencial, podía superar en este centro los 7 días en el ámbito de la atención primaria, desconociendo el tiempo de espera para obtener una citación presencial en los cupos afectados por las ausencias de profesionales.

Esta información evidencia que estamos ante una situación de una enorme relevancia, tanto por el riesgo de comprometer el derecho de acceso a la asistencia sanitaria de los pacientes de las plazas desiertas como por el riesgo de quebrar la asistencia sanitaria dispensada por el resto de los facultativos, que pueden ver sobrecargadas sus agendas para compensar las vacantes y ausencias cuando se trata de una desproporción de tal magnitud como la que aquí se expone de no cobertura de cinco de las seis plazas de facultativos de atención primaria en el turno de tarde.

Esta institución es consciente de las dificultades que entraña la contratación de personal cualificado en el momento actual que permita solucionar este problema estructural; no obstante, como trasladamos a esa consellería con motivo del expediente Q/1301/21 señalado, la solución temporal de esta situación pasa por la comunicación con los profesionales afectados como así se transmitió el 8 de septiembre de 2021, mediante una sugerencia que indicaba:

Que se valore establecer una línea de diálogo con los facultativos de atención primaria, con el objeto de establecer incentivos, de carácter económico o de otra índole, que permitan cubrir las ausencias y vacantes mientras no se resuelve el problema estructural de la escasez de personal cualificado para el puesto.

Esta sugerencia fue aceptada por parte de la administración en todos sus términos, indicando que por parte del Servicio Gallego de Salud estaban abiertos de forma permanente los canales de diálogo y comunicación y, al mismo tiempo, se contemplaban incentivos de carácter económico desde hacía años con esta finalidad; por lo que respecta a los incentivos de otra índole, como los consistentes en descanso del personal, se trasladó en el informe remitido que podrían llevar a exacerbar el problema al carecer de personal que pudiera sustituir a los facultativos de descanso.

Con independencia de esta línea de actuación, y dada la magnitud del problema, resulta conveniente explorar otras posibilidades con el fin de encontrar una solución temporal que permita resolver el déficit de facultativos calificados en este ámbito, que permita garantizar la asistencia sanitaria de calidad en los centros de salud más afectados por la escasez de profesionales, promoviendo actuaciones con los Colegios Médicos y con las sociedades científicas de las diferentes especialidades médicas, de forma que se valore que distintos profesionales sanitarios que no dispongan de la especialidad de medicina de familia, puedan dar cobertura a la necesidad de facultativos especialistas en esta materia, promoviendo las actuaciones legales que procedan para alcanzar la habilitación para el desarrollo de las funciones de estos profesionales en los centros de salud, con las excepciones y condicionamientos que consideren oportunas las diferentes sociedades científicas y colectivos implicados.

Conviene tener presente, asimismo, en el abordaje de esta particular situación en la que se constata la existencia de cinco plazas desiertas en el turno de tarde del centro de salud de Ponteareas que, estamos en un supuesto en el que los pacientes del turno de mañana disponen de un facultativo de referencia para dirigir sus consultas médicas, mientras que un porcentaje elevado de los pacientes del turno de tarde desconocen a quien deben dirigirse para solucionar sus problemas de salud.

La equidad como principio dentro del Sistema Nacional de Salud ha sido establecida en la exposición de motivos de la *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud*, que señala:

*"... a) Equidad, en la línea de desarrollo del principio constitucional de igualdad, que garantice el acceso a las prestaciones y, de esta manera, el derecho a la protección de la salud en condiciones de igualdad efectiva en todo el territorio, y posibilite la libre circulación de todos los ciudadanos".*

En nuestra comunidad autónoma, la equidad como principio rector del funcionamiento del Sistema Público de Salud de Galicia, fue enunciada en el artículo 32.4 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, estableciendo que dentro de los principios del Sistema Público de Salud de Galicia se contempla "la promoción de la equidad y del equilibrio territorial en el acceso y la prestación de los servicios sanitarios (...)" .

Debe ser un objetivo de la administración sanitaria, de acuerdo con el mandato del legislador que acabamos de ver, y de esta institución, como entidad de supervisión de la actividad de la Administración de la comunidad autónoma gallega , garantizar la equidad dentro del Servicio Gallego de Salud, de forma que sea una realidad en el centro de salud de Ponteareas y en el resto de los centros de atención primaria de las diferentes áreas sanitarias de nuestra comunidad autónoma.

Por todo lo señalado se consideró oportuno trasladar a la administración sanitaria dos sugerencias:

Mientras no se resuelva el problema estructural de escasez de facultativos en el campo de la atención primaria, y puesto que las soluciones temporales de esta problemática pasan por modificar las agendas de los profesionales sanitarios, lo conveniente será tener en cuenta especialmente las aportaciones de los profesionales y de las profesionales

implicados en cada centro de salud donde se objetiven problemas para garantizar que las citaciones de los pacientes se produzcan en un tiempo razonable, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos a tal fin, de forma que los profesionales sanitarios puedan participar de las decisiones que les afectan, minimizando de este modo las consecuencias de una eventual sobrecarga asistencial mantenida en sus puestos de trabajo que pueda simultáneamente exacerbar el problema de la falta de personal, valorando los cambios normativos que sean necesarios si la gravedad de la situación objetivada así lo requiere,(...)

Resulta conveniente iniciar un acercamiento a los Colegios Médicos y a las sociedades científicas de las diferentes especialidades médicas con el objeto de conseguir una solución conjunta que permita garantizar la cobertura de plazas en el ámbito de la atención primaria mientras no se resuelve el problema estructural de la escasez de profesionales cualificados en esta materia.

Dando cumplimiento al artículo 32.2 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor del Pueblo, la administración respondió a estas sugerencias. En esa respuesta señalaba, en relación a la primera sugerencia que, la Gerencia del Área Sanitaria de Vigo se caracteriza por la constante presencia en aquellos centros con problemática igual o similar a la que está describiendo en el centro de salud de Ponteareas, estableciendo reuniones de forma periódica con los especialistas de familia y comunitaria, como parte perjudicada por la carencia de estos médicos y médicas especialistas, que son los que desarrollan su labor en la Atención Primaria.

En este contexto, se informa de las posibles alternativas existentes y con un mínimo impacto asistencial y profesional; no sólo se escuchan las necesidades profesionales, sino que se les da voz en la búsqueda de alcanzar la mejor solución posible, teniendo en cuenta para ello no sólo a los profesionales del centro de salud de Ponteareas, sino también la voluntariedad de todos aquellos profesionales que quieren ayudar a paliar las consecuencias de los déficits estructurales comentados y que también pueden producirse en otros centros de salud además de Ponteareas, pactando personalmente con cada uno de ellos las posibles intervenciones en tramos horarios, prolongaciones de jornadas, interconsultas o refuerzos de los médicos de PAC en los centros que lo precisen.

Trasladan al mismo tiempo que las nuevas estrategias acometidas por el Servicio Gallego de Salud ponen el énfasis en la participación de los profesionales de las diferentes disciplinas, incluyendo a profesionales de la Atención Primaria.

Por lo que respecta a la segunda de las sugerencias trasladadas, la administración sanitaria aporta la acreditación de nuevas unidades docentes de la especialidad de Familiar y Comunitaria, tramitada ante el Ministerio de Sanidad y propuestas desde la Gerencia de Área de Vigo con el objetivo de aumentar el número de plazas de especialistas que podrán trabajar en la Atención Primaria al finalizar la especialidad con la finalidad de paliar, al menos en parte, las carencias de personal especializado existentes en la actualidad, incrementando la capacidad de la Unidad Docente Multiprofesional de Atención Familiar y Comunitaria de la Gerencia de Atención Primaria de Vigo en 15 residentes/año para la especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria.

También se traslada en el informe remitido que, desde el Servicio Gallego de Salud se está trabajando en el sistema XIDE, gestión integrada de la demanda en equipo, que garantiza una asistencia más directa y accesible, así como una mayor rapidez en la resolución de la demanda hecha por los pacientes, al evitar citaciones intermedias.

Por todo lo anterior, esta segunda sugerencia se ha considerado parcialmente aceptada.

### C. Salud mental

Las listas de espera para la asistencia sanitaria en los servicios de salud mental merecen una atención especial dada la elevada demanda constatada a raíz de la pandemia por la COVID 19, como así trasladó la administración sanitaria a esta institución a través de los expedientes tramitados.

#### *a) Lista de espera para una citación en la Unidad de Salud Mental de Lavadores*

La persona promotora del expediente Q/4060/22 manifestaba su disconformidad con la lista de espera para programar una consulta correspondiente a la especialidad de psiquiatría y a la especialidad de psicología médica en la Unidad de Salud Mental de Lavadores, perteneciente al Área Sanitaria de Vigo.

La administración trasladó en el informe remitido que se han puesto en marcha dos nuevas unidades de salud mental, una en Tui y otra en Ponteareas, aumentando por tanto la oferta disponible al constatarse el incremento de la demanda de este tipo de situaciones clínicas.

El correcto funcionamiento de los servicios sanitarios de un sistema de salud viene determinado en gran medida por la oferta que el sistema de salud pueda proporcionar y la demanda de dichos servicios por parte de la población diana.

Cuando por cualquier razón se produce una disminución de la oferta de los servicios sanitarios o se produce un incremento de la demanda de los mismos, como parece ser éste el caso, resulta conveniente establecer medidas que ayuden a recuperar el equilibrio en la prestación de los servicios sanitarios.

Dentro de estas medidas, y tal y como se traslada en el informe remitido por la administración, está la creación de dos nuevas USM en Tui y Ponteareas, pero deben reforzarse estas medidas con otros mecanismos que ayuden a garantizar el derecho a la protección de la salud en todas las situaciones, estableciendo mecanismos de priorización entre las diferentes situaciones clínicas y respetando las priorizaciones establecidas por los profesionales sanitarios.

En este sentido se ha trasladado la administración la siguiente recomendación:

En el campo de la salud mental, por la especial situación en la que nos encontramos, deben establecerse las medidas que se consideren procedentes para respetar los tiempos de

atención recomendados por los profesionales sanitarios a la hora de concretar las citaciones de los pacientes.

Recomendación aceptada por parte de la Consellería de Sanidad trasladando que existen cauces de comunicación permanente entre especialistas de atención primaria y atención hospitalaria, lo que permite una comunicación ágil en el tiempo para dar respuesta a la necesidad de consulta de un o una paciente.

Existen consultas preferentes para agilizar el tiempo de asistencia desde que se solicita la consulta hasta que la persona que la precisa sea vista y atendida por el especialista correspondiente; y, por otro lado, existen consultas por orden facultativa, que permiten la cita en la fecha idónea indicada por el especialista.

Por último, cuando la situación lo requiere puede ser visto en el servicio de urgencias hospitalario por derivación del especialista de atención primaria al especialista del hospital.

#### *b) Insuficiencia del servicio telefónico de la unidad de salud mental de Lérez*

En el expediente Q/8847/21 concluido en el año 2022, la persona promotora manifestaba su disconformidad, entre otras cosas, con la deficiente atención telefónica dispensada a los pacientes en la Unidad de Salud Mental de Lérez.

La administración constató que el número de líneas disponibles, la dotación del personal administrativo y su labor no eran realmente compatibles con la demanda de atención telefónica que se ha multiplicado en los últimos tiempos, ni los facultativos disponen de tiempo en sus agendas para hacer frente a dicha demanda de asistencia telefónica.

Por todo lo señalado se trasladó la siguiente recomendación:

Que se dispongan los recursos humanos y materiales suficientes para proporcionar una atención telefónica de calidad en la Unidad de Salud Mental de Lérez, teniendo en cuenta la constatación de la insuficiencia de los mismos trasladada en el informe remitido.

Recomendación que fue aceptada en todos sus términos.

### D. Humanización de la asistencia sanitaria

Como se ha mencionado en la introducción de esta sección correspondiente a sanidad, la humanización de la asistencia sanitaria consiste, en último término, en tratar al enfermo y no sólo su enfermedad.

EL SERGAS debe, de acuerdo con el mandato del legislador tanto autonómico como estatal, desarrollar los mecanismos necesarios para que el paciente perciba que se está respetando su voluntad, sus valores, sus expectativas de vida, dentro de los límites establecidos legalmente, en lo referente al manejo de su proceso asistencial, adquiriendo este mandato una importancia capital en los pacientes con enfermedades oncológicas.

Cabe señalar en este apartado el expediente de queja Q/766/22, en el que se hace especial referencia al derecho de acompañamiento de los pacientes ingresados en las plantas de hospitalización COVID, en enero de 2022.

Una de las características de la crisis sanitaria vivida con motivo de la pandemia motivada por la COVID-19 fue la soledad, la falta de acompañamiento determinada por la necesidad de aislamiento ante el potencial contagio frente a un nuevo patógeno, haciéndose necesario encontrar mecanismos que pudiesen facilitar una vía de comunicación entre los pacientes y los familiares durante el tiempo de ingreso.

En este expediente se cuestionaron los mecanismos que en todo sistema sanitario deben garantizar la debida consideración al estado emocional de los enfermos, pues el estado emocional debe ser objeto de consideración al mismo nivel que su salud física.

En este expediente el principal motivo de queja de los familiares de la paciente fallecida, paciente oncológica, era su impotencia por no poder acompañar a su familiar en los últimos días de su vida teniendo la certeza de que este sentimiento era compartido por la paciente.

El derecho de acompañamiento del paciente aparece recogido en el artículo 7 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia que en su apartado primero establece:

"Serán derechos relacionados con el acompañamiento del paciente los siguientes:

1. Derecho a ser acompañado o acompañada, al menos, por una persona que mantenga vínculos familiares o de hecho con el o con la paciente o una persona de su confianza".

El derecho de acompañamiento del paciente hospitalizado cumple tres funciones claramente diferenciadas.

Por un lado, y desde el punto de vista del paciente, este derecho le permite estar acompañado por una persona de su confianza o con la que mantiene algún tipo de vínculo, pues la soledad supone para la persona enferma, en la mayoría de los casos, una agresión emocional. La permanencia durante periodos prolongados sin la presencia de seres queridos puede generar estados de ansiedad y depresión; por ello es necesario salvaguardar el bienestar emocional de las personas, según ha trasladado la administración sanitaria a esta institución con motivo de una queja de oficio iniciada el 13 de abril de 2020, a propósito de una investigación de oficio que versaba sobre la situación emocional que sufrían los pacientes hospitalizados o internos en algún centro sociosanitario en condiciones de aislamiento motivado por la infección por el virus SARS-CoV-2.

En el informe recibido el 17 de abril de 2020, la administración sanitaria trasladó un documento elaborado por el Consejo de Bioética de Galicia en el que se recogía que, ante la probable prolongación e intensificación de la crisis sanitaria, era urgente buscar alternativas que permitieran el acompañamiento a las personas enfermas, y como mínimo a aquellas que estaban en los últimos días de sus vidas, siempre proporcionadas a las exigencias sanitarias de protección de la salud pública.

Desde el punto de vista de la persona acompañante, este derecho de acompañamiento le permite decir aquello que desea antes de la despedida, favoreciendo los procesos de dolor

posterior al fallecimiento, evitando así el desasosiego que genera el abandono obligado del paciente sin volver a tener más contacto con su familiar, como también refleja el documento referido.

Finalmente, desde el punto de vista del centro hospitalario y en el caso fundamentalmente de menores de edad y personas especialmente vulnerables, este derecho permite minorar la carga de trabajo del personal del centro, puesto que los acompañantes contribuyen a los cuidados de las personas ingresadas.

Con todo, este derecho de acompañamiento, no es absoluto, contemplando el apartado dos del artículo 7 al que se ha hecho referencia, las limitaciones aplicables en determinadas situaciones. En concreto, establece que:

"Los derechos anteriormente citados se limitarán e incluso se exceptuarán, en los casos en los que estas presencias sean desaconsejadas o incompatibles con la prestación sanitaria conforme a criterios clínicos. En todo caso, esas circunstancias serán explicadas a los afectados y las afectadas de manera comprensible".

La única circunstancia alegada por los profesionales sanitarios para no permitir ni las visitas ni el acompañamiento en enero de 2022, en el expediente de queja aquí analizado, fue la existencia de un protocolo que no lo permitía, informando que, excepcionalmente, se permitía la visita de un familiar cuando el estado de gravedad del paciente lo requiriese, estado de gravedad que por otro lado se le trasladaba a los familiares de la paciente constantemente, dado el deterioro sufrido desde el ingreso en la unidad de hospitalización.

Este protocolo que limitaba el acompañamiento no se entregó por escrito en ningún momento y estaba vigente en enero de 2022, meses después de la Resolución de 21 de octubre de 2021, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Sanidad, por la que se daba publicidad al Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia, de 21 de octubre de 2021, por el que se declaraba la finalización de la situación de emergencia sanitaria en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, declarada por el Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 13 de marzo de 2020, a consecuencia de la evolución de la epidemia provocada por el coronavirus COVID-19.

Por todo lo expuesto, respecto del acompañamiento a los pacientes en las plantas de hospitalización COVID, se trasladaron a la administración sanitaria las siguientes sugerencias:

Cuando exista un protocolo que no permita el ejercicio del derecho de acompañamiento del paciente reconocido en el artículo 7 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, se debe trasladar por escrito dicho protocolo a los familiares que soliciten ejercer este derecho para facilitar la comprensión y aceptación de las restricciones impuestas.

Sería aconsejable que se realizase una valoración del grado de dependencia de los pacientes a su ingreso en las plantas de hospitalización, haciéndolo constar en su historia clínica con el objeto de poder adaptar el protocolo de acompañamiento vigente en un momento determinado a las situaciones de especial vulnerabilidad motivadas por el grado de dependencia asignado a cada uno de los pacientes.

Resulta conveniente reforzar los canales de comunicación entre los pacientes ingresados aislados y sus familiares y, de no ser posible dicha comunicación a través de los cauces habituales, convendría valorar un régimen de visitas o acompañamiento debidamente regulado, acorde a las necesidades clínicas del paciente y las exigencias en materia de prevención establecidas por el centro hospitalario.

Resulta conveniente reforzar los mecanismos de información a los pacientes y a sus familiares de forma que se comuniquen los cambios que se puedan producir y que puedan modificar el ejercicio de los derechos que les asisten, en este caso respecto de la posibilidad de ejercer su derecho de acompañamiento y su derecho de visitas, puesto que cuando se hizo efectivo el traslado de doña XXX a una habitación individual no se contactó con la familia para informarla de la posibilidad de hacer efectivos los citados derechos.

Dando cumplimiento a la obligación legal, la administración sanitaria trasladó su respuesta y en ella señalaba que se aceptaban en líneas generales las sugerencias expuestas, matizando –al respecto de la valoración del grado de dependencia de los pacientes a su ingreso en las plantas de hospitalización que permitiese adaptar el protocolo de acompañamiento a la situación concreta del paciente– que en la Estrategia de humanización de la asistencia sanitaria se trabajaba en el acompañamiento de los pacientes en determinadas situaciones teniendo en cuenta la atención emocional de pacientes en situación de vulnerabilidad, al margen del grado de dependencia legalmente reconocido a los mismos, grado que no podían establecer, pero que en ningún caso era el objeto de la sugerencia formulada.

## E. Asuntos relacionados con el funcionamiento del Servicio Gallego de Salud

### *a) Falta de identificación del facultativo responsable del proceso asistencial*

Se registraron varios escritos de queja en los que las personas promotoras de los expedientes exponían la negativa de los facultativos que les dispensaron la asistencia sanitaria a identificarse.

A este respecto resulta conviviente recordar que los facultativos responsables de los procesos asistenciales de los pacientes tienen el deber legal de identificarse tal como impone el artículo 12.10 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, cuando establece los derechos relacionados con la prestación de servicios sanitarios por parte del Sistema Público de Salud de Galicia.

En concreto, el citado artículo estipula que el paciente tiene derecho a conocer e identificar, de forma rápida y clara, al personal que le dispensa la asistencia sanitaria.

### *b) Cambio de la modalidad de citación*

Otro motivo de queja fue el cambio de la modalidad de citación una vez programada una cita presencial.

Los pacientes referían en sus escritos que, teniendo asignada una citación presencial, recibían la llamada de su facultativo al objeto de valorar la pertinencia de dicha citación presencial.

A este respecto cabe recordar que, si bien es cierto que durante la reciente pandemia la atención telefónica ayudó a evitar aglomeraciones y a controlar el aforo en los centros de salud, también es cierto que, en el momento actual, levantadas las restricciones señaladas, los pacientes tienen derecho a escoger la modalidad de atención que consideren más apropiada.

### *c) Necesidad del registro en la historia clínica de las alergias objetivadas*

En un expediente de queja la persona promotora manifestaba que siendo alérgica al níquel y al látex y habiendo realizado las correspondientes pruebas de alergias en el ámbito del SERGAS, este antecedente no constaba en la pantalla de entrada de su historia clínica, de modo que los profesionales sanitarios tuvieron que suspender una intervención quirúrgica por no tener constancia en la pantalla de inicio de la historia clínica las alergias referidas, ni tampoco en el apartado correspondiente a las alergias.

En el informe trasladado por la administración sanitaria se constaba que en el año 2005 la paciente había sido diagnosticada por el servicio de alergias, de alergia al látex y al níquel; se trasladaba también que dicho informe no era visible, dado el tiempo transcurrido, en la pantalla de entrada de la historia clínica, puesto que ésta sólo aporta los episodios de los últimos 5 años, circunstancia que responde a los procedimientos internos del SERGAS y le es totalmente ajena a la paciente, por lo que la enferma desconoce si su alergia al látex y al níquel deja de objetivarse en la pantalla de entrada a su historial clínico o no, transcurrido un período de tiempo determinado.

También se informaba de que en el apartado específico de "Alergias" de la historia clínica, no constaba mecanizada dicha alergia al látex y al níquel hasta el mes de septiembre de 2021.

Desconoce esta institución si debe ser el facultativo responsable del servicio de alergias que diagnostica a la paciente en el año 2005 el encargado de registrar en el apartado de "Alergias" señalado por esa administración sanitaria, las alergias objetivadas, o esta tarea es competencia de otro profesional sanitario, pero en último término, se trata de información clínica relevante que debe ser incluida por algún profesional en el apartado de "Alergias" de la historia clínica de la paciente con el objeto de que esta información esté siempre presente y sea fácilmente accesible al resto de profesionales sanitarios desde el momento en que se constata la alergia o alergias en cuestión.

Por este motivo se trasladó la Consellería de Sanidad la siguiente recomendación:

"Que se transmita un recordatorio de información a los profesionales sanitarios al objeto de que se reflejen en el apartado de "Alergias" de la historia clínica de los enfermos las posibles alergias de los pacientes".

La administración respondió a la resolución trasladada en el sentido de especificar cuáles son los profesionales sanitarios encargados de tal tarea y de remitir a estos colectivos el recordatorio de información descrito en los siguientes términos:

"Se le recuerda la necesidad de registrar las alergias detectadas en los pacientes no sólo en el episodio de consulta correspondiente; es imprescindible, para evitar riesgos a los pacientes, registrarlas también en el apartado de "Alergias" de la historia clínica. De esta forma, cualquier facultativo del Sergas puede acceder de manera sencilla a esta información. Por el contrario, de no hacerlo así, la información puede no estar visible teniendo en cuenta que en la pantalla de entrada de IANUS sólo se muestran episodios de los últimos cinco años".

### *d) Funcionamiento del Servicio de Otorrinolaringología del CHUS durante la huelga de personal facultativo*

Se registraron también varios expedientes de queja referidos al funcionamiento del Servicio de Otorrinolaringología del CHUS durante la huelga de personal facultativo.

En una de estas quejas, se expone que el 11 de junio de 2022, estando convocada y saliendo en los medios de comunicación una huelga indefinida por parte de los facultativos del Servicio de Otorrinolaringología del CHUS, se citó a la paciente para realizar una revisión ordinaria, es decir, sin ningún tipo de prioridad, en dicho servicio de otorrinolaringología. La cita se programó para el 14 de junio de 2022, tres días más tarde.

Una vez en la consulta se le comunica que no va a ser atendida porque el facultativo que debería dispensarle la asistencia sanitaria está en huelga, que se le asignará nueva citación y que tiene que acudir nuevamente en persona, aunque no pueden garantizarle que vaya a ser atendida.

Dado que la huelga de este colectivo no es un hecho nuevo, la paciente solicitó conocer los motivos por los que se le programó la citación al día 14 de junio, estando prevista la huelga del personal, y solicita conocer también los motivos por los que puede ser citada nuevamente debiendo desplazarse hasta dicha consulta sin que, como le comenta el personal del Servicio Gallego de Salud, se pueda prever que vaya a ser atendida, indicando asimismo que tiene 90 años y muchas dificultades para la deambulación.

En el informe remitido por la administración sanitaria sólo constataba que la cita había sido suspendida con motivo de la huelga.

El derecho de huelga de los facultativos del servicio de otorrinolaringología se ampara en el artículo 28.2 CE, que reconoce el derecho de huelga de los trabajadores para la defensa de sus intereses. La administración sanitaria debe conjugar este derecho

constitucionalmente reconocido con la planificación de las prestaciones sanitarias que dispensa el servicio de salud en nuestra comunidad.

Con el objeto de organizar dichas prestaciones sanitarias, el artículo 5.2 de la Ley gallega 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias, dispone que el Servicio Gallego de Salud debe establecer un sistema de clasificación en prioridades basado en aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente. Este sistema de prioridades condicionará el tiempo de espera para las diferentes consultas y procedimientos en el ámbito de la salud.

Estamos, por lo tanto, ante un mandato del legislador que establece que deben diferenciarse distintos plazos en la atención de los pacientes según el nivel de prioridad asignado por el facultativo a su proceso asistencial, como ya se ha mencionado en apartados anteriores.

En este caso, estamos ante una paciente que precisa una citación para una revisión con prioridad ordinaria, según el relato de la propia paciente y no cuestionado por la administración en su informe.

Por otro lado, estamos también ante una paciente que tiene 90 años y dificultades para la deambulación, por lo que debemos minimizar el riesgo de una citación en un contexto de huelga como el que concurría el día 11 de junio, momento en el que se programa la citación en dicho servicio de otorrinolaringología para el 14 de junio de 2022.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, por un lado, la ausencia de prioridad del proceso asistencial, y por otro lado, la edad y las limitaciones físicas de la paciente, y teniendo en cuenta también que la citación se programó en el momento en el que estaba prevista una huelga del personal del servicio que debía realizar la prestación sanitaria, la administración debe considerar estas circunstancias conjuntamente de forma que, en un contexto real de huelga y para aquellas citaciones con prioridad ordinaria, en el momento de comunicar a los interesados la programación de sus citas, y con mayor motivo cuando se trata de personas especialmente vulnerables por su edad o grado de discapacidad, lo adecuado sería trasladarle que no puede garantizar que la consulta se lleve a término en esa fecha, dándole la opción de programar dicha citación conservando su antigüedad en la lista de espera en el momento en que finalice la huelga.

De esta forma, la paciente dispondría de toda la información respecto de su proceso asistencial, dando cumplimiento al mandato del legislador reflejado en el artículo 9.2 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, cuando establece que el paciente tiene "derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvo los supuestos exceptuados por la ley", haciéndole partícipe de las decisiones que le afectan respecto de su proceso asistencial al decidir si se le cita en el período en el que el servicio que debe prestar la asistencia sanitaria está en huelga o se difiere su atención –puesto que se le asignó un grado de prioridad ordinaria– al momento en que la huelga de personal sanitario finalice, hecho que reforzaría su autonomía de decisión en los términos establecidos en el artículo 8 del mismo texto normativo.

Por todo lo anterior se ha trasladado la administración sanitaria la siguiente sugerencia:

En los períodos afectados por las huelgas del personal sanitario y a la hora de realizar la programación de las consultas a las que se le asigna un grado de prioridad 3, lo conveniente sería que se haya comunicado a los pacientes la posibilidad de ser citados en período de huelga con la posibilidad de que la consulta no se realice por ejercer el profesional al que corresponde su atención su derecho a huelga, o bien diferir la programación de sus citas, conservando su antigüedad en la lista de espera, en el momento en que finalice dicha huelga del personal.

La administración sanitaria, de acuerdo con su obligación legal, respondió a la sugerencia formulada indicando que la huelga había sido suspendida entre el 02/08/2022 y el 31/8/2022, y oficialmente desconvocada el 01/09/2022. Por ese motivo no había sido preciso llevar a cabo ninguna acción complementaria para dar efectividad a la resolución trasladada.

### *e) Tramitación de una autorización para la realización de una técnica de fecundación in vitro con diagnóstico genético preimpliantacional*

Se ha recibido un expediente de queja en el que la interesada exponía su malestar por el tiempo transcurrido desde que inició los trámites para solicitar una autorización para realizar una técnica de fecundación *in vitro* con diagnóstico preimplantacional en el mes de septiembre de 2021, de hecho en julio de 2022 seguía sin tener noticias sobre este procedimiento.

Solicitada información a la administración sanitaria, esta trasladó en el informe remitido que el diagnostico genético preimplantacional (DXP) se regula en la Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción humana asistida, indicando en su artículo 12.2 que los casos no contemplados en el apartado 1 de dicho artículo, como ocurre en este expediente, requieren autorización expresa, caso a caso, de la autoridad sanitaria correspondiente, previo informe favorable de la Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida, que deberá evaluar las características clínicas, terapéuticas y sociales de cada proceso asistencial.

La Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida es un órgano colegiado, de carácter permanente y consultivo, adscrito al Ministerio de Sanidad, que tiene acordado unos requisitos documentales para las solicitudes de informe preceptivo en relación a la autorización de técnicas de DXP.

La documentación para la solicitud de autorización de realización de estas técnicas debe ser enviada por los centros y servicios de reproducción humana asistida a las autoridades sanitarias correspondientes de la Comunidad Autónoma, que serán las encargadas de remitirla, junto con la solicitud de informe, a la Secretaría de la mencionada Comisión.

En el caso en cuestión, el día 24 de septiembre la Consellería de Sanidad recibió escrito de solicitud por parte del servicio de reproducción humana del CHUS para una autorización de la CNRHA con el objeto de realizar FIV con DXP. El día 28 de septiembre se contacta con el centro al objeto de que envíe nueva documentación de acuerdo a los requisitos

documentales exigidos por la Comisión, puesto que la recibida no cumplía con los requerimientos de la misma.

Sin embargo, esta documentación no fue aportada hasta el día 3 de diciembre de 2021, transcurridos más de dos meses de su solicitud por parte de la consellería.

Teniendo en cuenta que los procedimientos de reproducción humana asistida exigen una edad clínicamente adecuada para la mujer que los recibe, como así se desprende del artículo 6.2 de la *Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción humana asistida*, lo procedente, en este supuesto en el que se hace necesario corregir la solicitud del Servicio de Reproducción Humana de CHUS, sería minimizar al máximo las demoras que puedan producirse en la tramitación de las autorizaciones que sean necesarias para la consecución de la técnica requerida por la paciente.

Por todo lo señalado se trasladó a la Consellería de Sanidad la siguiente sugerencia:

"Sería aconsejable trasladar al servicio o unidad del SERGAS que envía a esa consellería una solicitud para tramitar un procedimiento de reproducción humana asistida con DXP que requiere autorización de la CNRHA y que no cumple con los requisitos exigidos por parte de dicha comisión nacional, un tiempo determinado para corregir dichos defectos, al objeto de no dilatar la asistencia sanitaria que los pacientes requieren en un campo como el que nos encontramos, las técnicas de reproducción asistida, campo en el que el tiempo constituye un factor determinante en la probabilidad de conseguir una gestación con éxito."

La administración sanitaria rechazó la sugerencia formulada por entender que la fijación de un plazo para que los centros remitiesen la documentación de subsanación correspondiente no alcanzaría las expectativas de búsqueda de agilización del procedimiento, por las siguientes razones.

- Las subsanaciones solicitadas a los centros son muy variadas, desde simple documentación actualizada del procedimiento de coordinación con el laboratorio asociado, que ya obra en poder del centro y puede ser remitido con prontitud, hasta información que el propio centro tiene que solicitar de la pareja o de sus familiares y que requiere de un tiempo más largo y muy variable para conseguirla, por lo que sería difícil establecer plazos estándar que serían muy amplios en ciertos casos y quedarían cortos en otros.

- La solicitud de subsanación es un requerimiento de otra entidad administrativa por el que se suscita la duda de si tiene sentido establecer plazos cuando la propia entidad solicitante del requerimiento, la CNRHA, no los establece.

- Por otro lado, como procedimiento administrativo, el incumplimiento del plazo desembocaría en el archivo del expediente, pero éste seguiría abierto en la CNRHA, puesto que la misma no tiene establecido plazo de subsanación. Habría que comunicar a la CNRHA el cierre del expediente por desistimiento al incumplir el plazo señalado, y el centro tendría que volver a iniciar una nueva tramitación y enviar otra vez la documentación completa, comenzando de nuevo todo el proceso.

Trasladó asimismo la administración sanitaria que a propósito de este expediente tuvo lugar una reunión con los profesionales del área sanitaria responsables de la tardanza en

remitir la documentación complementaria exigida aunque, como se ha expuesto, no se ha considerado oportuno el establecimiento de plazos para el envío de documentación necesaria para la correcta tramitación del expediente ante la CNRHA.

### *f) Modificaciones de los datos personales en la base de datos del Servicio Gallego de Salud*

Se registró un expediente de queja en el que el interesado refería que con motivo de su cambio de dirección postal acudió a su centro de salud con el objeto de hacer constar esta modificación en la base de datos del Servicio Gallego de Salud y recibir las correspondientes comunicaciones en su nueva dirección.

Tras realizar los trámites que le indicó el personal administrativo de dicho centro de salud constató que se estaban enviando las comunicaciones de atención especializada a la dirección postal anterior.

Desconoce esta institución si desde el centro de salud en el que se han realizado los trámites, centro perteneciente al SERGAS, se puede gestionar este cambio de datos para que sea efectivo en toda su área sanitaria, esto es, en atención primaria y atención especializada. Sin embargo, si esto no fuera posible, el razonable sería que se informara al paciente del procedimiento a seguir para que sus datos fueran correctos en los dos niveles asistenciales, de forma que no se comprometan las comunicaciones entre la administración y los administrados en un campo tan sensible como es el de la sanidad, pues al no gestionarse este cambio de datos correctamente en todo el SERGAS podría llegar a comprometerse el derecho a la protección de la salud de los pacientes al no recibir las comunicaciones referentes a sus procesos asistenciales dentro de los dos ámbitos de atención sanitaria, primaria y especializada, e incluso podría enviarse información sensible a otra dirección postal.

Por todo lo señalado, se trasladó la siguiente recomendación a la administración:

Resulta conveniente realizar un recordatorio de información al personal de la administración encargada de la gestión de las modificaciones de los datos personales que los pacientes demandan, de forma que, de acuerdo al procedimiento establecido, se informe a los pacientes de los trámites a seguir para que los cambios referidos sean operativos tanto en atención especializada como en atención primaria".

Resolución que fue aceptada al trasladar la Consellería de Sanidad un informe donde se constataba que dicho recordatorio de información fue gestionado.

## 2. QUEJAS DE OFICIO

Durante el año 2022 se iniciaron cuatro quejas de oficio en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

### A. Lista de espera quirúrgica de un paciente con mal control del dolor

En esta institución se inició una actuación de oficio tras conocer a través de una noticia publicada en un medio de comunicación escrito, el día 20 de abril de 2022, "X, 12 años en cama y necesita una operación de cadera: *Pasa las noches gritando, es algo terrible*".

En la noticia se señala esencialmente que el paciente tuvo un accidente de tráfico hace 12 años, motivo por el que vive sin poder moverse en una cama. Los familiares objetivaron que desde hacía aproximadamente un año presentaba mucho dolor al movilizar la cadera, confirmándose en junio de 2021 que tenía la cadera rota, motivo por el que se indicó una intervención quirúrgica.

Esta intervención estaba programada para el día 6 de septiembre de 2021, pero en esa fecha enfermó de COVID por lo que se tuvo que suspender la cirugía durante 49 días. Ampliamente superado este tiempo, el paciente seguía esperando intervenirse para controlar el dolor, que la familia describía como "algo terrible".

El derecho de los pacientes al control del dolor que presentan puede considerarse como un derecho ligado íntimamente al derecho a la protección de la salud establecido en el artículo 43 CE.

Aliviar el dolor puede considerarse, de acuerdo con la OMS, como un derecho del ser humano y una obligación, al menos desde el punto de vista ético, de los profesionales sanitarios.

Desde el punto de vista legal encontramos referencias al dolor en el artículo 11.2 de la Ley gallega 5/2015, de 26 de junio, de derechos y garantías de la dignidad de las personas enfermas terminales que indica:

*“2. El paciente tiene derecho a recibir la atención idónea que prevenga y alivie el dolor, incluida la sedación si el dolor es refractario al tratamiento específico.”*

Por lo expuesto se requirió información a la Consellería de Sanidad el mismo día de la publicación de la noticia en el diario. El 9 de mayo de 2022 se recibió el informe solicitado en el que se especificaba:

En relación con la queja presentada ante esa Institución arriba referenciada, y una vez recibida información previa del Área Sanitaria XXX, señalar que el paciente ya está operado y de alta hospitalaria.

Del informe trasladado se deduce que la situación del paciente en cuestión descrita por el medio de comunicación fue resuelta favorablemente por el Servicio Gallego de Salud, motivo por el que se acordó el archivo de las actuaciones.

### B. Estado actual del tratamiento neuropsicológico en el seguimiento de pacientes con traumatismo cerebral en edad pediátrica

En esta institución se inició una actuación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, tras tener constancia a través de una llamada telefónica de un ciudadano de que el SERGAS no dispensa el tratamiento neuropsicológico que precisan los pacientes, en particular los menores de edad, después de un trauma craneal, sea este trauma craneal secundario a un traumatismo propiamente dicho o a una intervención quirúrgica.

Interesaba conocer si existe un protocolo de atención sanitaria que garantice el seguimiento y control de este tipo de pacientes, que sufren en la infancia un trauma cerebral y, en su caso, si este protocolo se hace efectivo en las distintas áreas sanitarias de nuestra comunidad.

Se requirió información a la Consellería de Sanidady el 12 de agosto de 2022 se recibió el informe de la administración en el que se señalaba esencialmente:

“(...) sobre si el Sergas dispensa tratamiento neuropsicológico después de un trauma craneal y el protocolo que se utiliza, informamos de que sí se está proporcionando este tipo de tratamientos. En este sentido remitimos a continuación el protocolo que se está utilizando y que es conocido en todos los hospitales de la red pública de Galicia".

En conclusión, la administración sanitaria trasladó que se estaba dispensando el tratamiento neuropsicológico después de un trauma craneal a los pacientes que cumplían con la indicación terapéutica según el protocolo vigente, y también se comunicó en el informe remitido los centros sanitarios dentro de nuestra Comunidad Autónoma donde se dispensaba este tipo de terapia.

### C. Situación actual de la terapia con protones en los procesos tumorales de la infancia

En esta institución se inició una actuación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, tras conocer a través de una llamada telefónica de un ciudadano, de que el SERGAS no dispensa el tratamiento denominado "protonterapia" o terapia con protones, procedimiento considerado dentro de la radioterapia, en el campo de los tumores de la edad pediátrica y, en concreto, de los tumores cerebrales.

Interesaba conocer si el SERGAS dispensa este tipo de tratamiento y, en su caso, en qué procesos clínicos se indica. Es por ello que requerimos información a la Consellería de Sanidad.

El 31 de octubre de 2022 se recibió el informe de la administración en el que se señalaba esencialmente que el tratamiento de protonterapia está incluido en la cartera de servicios del sistema nacional de salud y por lo tanto está incluido en la cartera de servicios del SERGAS al ser cartera básica, recogiendo también en el informe trasladado que las

indicaciones de estos tratamientos las realiza por el Comité Clínico de Tumores de cada centro hospitalario en función de los criterios establecidos en la " *Resolución de 30 de noviembre de 2020, de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se hacen públicos los acuerdos de la Comisión de prestaciones, aseguramiento y financiación de 14 de julio de 2020 en relación a la técnica de protonterapia en la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud*".

Dicho informe indica también que, dado que este tratamiento no se realiza en ningún centro sanitario público en España, los pacientes de nuestra Comunidad Autónoma que lo precisan son derivados a dos centros privados en Madrid, siendo los costes de estos tratamientos asumidos por el Servicio Gallego de Salud.

### D. Humanización de los cuidados de las pacientes ingresadas en el SERGAS

En esta institución se inició una actuación de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de Valedor del Pueblo, referente a la humanización de los cuidados de las pacientes ingresadas en el SERGAS tras tener conocimiento, a través de una llamada telefónica, de que en el hospital comarcal de Cee, en la segunda planta de medicina interna, hospitalización, área NO COVID, se realizó en la semana del 13 de junio al 17 de junio de 2022 el aseo de las pacientes mujeres de edad avanzada por personal masculino en contra de la voluntad de la paciente y de los acompañantes.

Se solicitó información a la Consellería de Sanidad en los siguientes términos:

Interesa conocer si existe un protocolo que contemple el sexo y las creencias de los pacientes, para realizar el aseo de personas de edad avanzada y, de existir el protocolo, interesa conocer si se ha llevado a efecto en la planta de hospitalización señalada.

Esta queja no estaba concluida a 31 de diciembre de 2022.

## IV. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Durante el año 2022, al igual que en años anteriores, se han realizado diversas reuniones con personas que expresaron su deseo de exponer personalmente la problemática que motivó sus expedientes y se han realizado también reuniones con representantes de la asociación de afectadas por el Essure de Galicia.

La institución participó también en las *XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo* que tuvieron lugar en León los días 20 y 21 de octubre.

En estas jornadas se ha llegado a las siguientes conclusiones al respecto de la prestación del servicio público de salud en el medio rural:

Primera. Considerando que las personas que residen en el medio rural deben ser atendidas mediante un sistema sanitario público fundado en los principios de equidad, calidad,

proximidad y presencialidad, constituido por personal sanitario estable y dotado de medios suficientes, el citado sistema sanitario debe garantizar la atención médica primaria, la atención continuada, unos servicios de urgencias efectivos y suficientes en tiempos razonables y el acceso a la atención especializada de forma adecuada.

Segunda. Las Administraciones sanitarias del Estado y de las Comunidades Autónomas han de establecer mecanismos de colaboración y cooperación permanentes, a fin de atender los problemas específicos que presenta la prestación sanitaria en el medio rural, asegurando la existencia de un modelo acorde a las necesidades de las personas que residen habitualmente en los municipios de menor población.

En ese marco de colaboración y cooperación, las Administraciones sanitarias podrían, si así se considera pertinente, impulsar y elaborar una estrategia común y conjunta sobre la prestación de este servicio público, sin perjuicio de analizar y, consecuentemente, atender de forma particular las especificidades que concurran en los diferentes ámbitos territoriales.

Tercera. A la vista de la experiencia adquirida, se tiene que realizar una evaluación profunda y rigurosa sobre las necesidades actuales de las personas que residen en las zonas rurales en relación con la atención sanitaria, así como de las ineficiencias que existen en el modelo actual de atención urgente y continuada, para la posterior adopción de medidas que, en su caso, den respuesta adecuada a las necesidades detectadas.

Cuarta. Se tienen que adoptar las medidas oportunas para dotar al sistema sanitario público de los recursos económicos precisos que permitan la prestación de una asistencia sanitaria de calidad a las personas que residen en el medio rural, acorde con los principios de equidad, según proclama la legislación vigente.

Quinta. Tras la amarga experiencia padecida ayer de la pandemia generada por la COVID-19, se hace más necesario aún reforzar los recursos humanos y los medios de la atención sanitaria primaria en el medio rural, de tal modo que toda la población pueda disfrutar del derecho de acceso a dicha atención en condiciones de igualdad, para lo que resulta necesario la total recuperación de las consultas presenciales en los centros de salud, en su caso tras un primer contacto telefónico o por otro medio que sea eficaz. Con todo, consideramos que la falta de atención sanitaria presencial en muchos casos castiga especialmente a la población en situación de vulnerabilidad, como es una parte importante de la que reside en el medio rural.

Sexta. En ningún caso en detrimento de la esencial atención presencial, se tienen que desarrollar las medidas precisas para, cuando la o el paciente lo solicite y el personal sanitario y asistencial lo considere oportuno, utilizar la "telemedicina", entendida como el conjunto de técnica y recursos telemáticos o electrónicos que permiten una comunicación interactiva, en tiempo real y a distancia, realizada con el fin de mejorar la atención sanitaria.

Para ello ha de reforzarse la tecnología de las comunicaciones que permita una prestación sanitaria, por parte de los profesionales sanitarios, de calidad, accesible, humanizada y complementaria a la atención presencial.

Séptima. Se tiene que intensificar la adopción de medidas de promoción de la salud y de prevención de las enfermedades y patologías involucrando al conjunto de las personas que residen en los municipios de menor población en el mantenimiento de su salud.

Octava. Se tiene que promover la adopción de las medidas necesarias que permitan asegurar la atención sanitaria de calidad en caso de urgencias y emergencias, así como la atención especializada, particularmente en relación con aquellos servicios que, dadas las circunstancias específicas del medio rural, son más relevantes, como la geriatría, la dependencia, la pediatría, la fisioterapia y la salud mental.

Novena. Se tiene que establecer y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios públicos sanitarios y sociales para abordar de modo multidisciplinar los problemas de carácter sociosanitario de las personas usuarias del sistema, así como en interés de los profesionales que atienden a la población del medio rural.

En ese sentido, se hace preciso definir un modelo de intervención basada en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y de servicios sociales, también que tenga como ejes promover el envejecimiento activo, y que favorezca la implantación y el desarrollo de nuevos servicios de proximidad para las personas en situación de fragilidad o dependencia y sus personas cuidadoras.

Es de especial interés el desarrollo de las iniciativas que fomenten la asistencia integral de las personas dependientes en el marco sociosanitario teniendo muy en cuenta las características particulares del ámbito rural.

Décima. El servicio de transporte sanitario de pacientes, desde su población a los centros hospitalarios donde se presta la atención especializada, debe contar con los medios precisos y bien dotados; igualmente deben tener en cuenta las necesidades personales de los pacientes y la situación que padecen por razón de su patología.

El traslado debe priorizar, en todo caso, el servicio adecuado a las personas y el respeto a su dignidad, sobre los criterios organizativos o de eficiencia en la asignación de recursos que puedan condicionar dicho servicio.

Asimismo, debe garantizarse que el servicio de transporte de los pacientes en los casos de urgencias y emergencias se presta en condiciones adecuadas y en un tiempo razonable.

Undécima. Se tiene que asegurar, a través de medidas positivas de ordenación y fomento, el servicio de atención farmacéutica en el medio rural. Como servicio de interés público, debe prevalecer la garantía de su prestación continua, de calidad y proximidad por encima de los factores puramente económicos. En todo caso, debe evitarse que en varios kilómetros de distancia no haya puntos de suministro de medicamentos.

Duodécima. Las Administraciones competentes tienen que desarrollar los instrumentos que estimen oportunos para dar una respuesta adecuada y efectiva a los problemas específicos del personal sanitario y asistencial que presta sus servicios en el medio rural.

Decimotercera. Se tienen que establecer incentivos profesionales, administrativos y económicos al objeto de facilitar la cobertura de plazas de difícil acceso y para fomentar la permanencia en las mismas por parte del personal sanitario y asistencial, de acuerdo con

lo dispuesto en la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural.

Decimocuarta. Se tienen que elaborar planes específicos de formación del personal sanitario y asistencial que presta servicios en el medio rural, a fin de asegurar una atención sanitaria pública adecuada a las circunstancias de las personas que residen en los pequeños municipios. Asimismo, debe impulsarse la realización de cursos de formación a distancia para el personal sanitario mediante la utilización de medios telemáticos, o contemplando el aporte del personal formador al medio rural.

Decimoquinta. Se tienen que adoptar medidas a fin de garantizar la seguridad y la integridad del personal sanitario y administrativo de los centros sanitarios del medio rural ante posibles agresiones por parte de las personas usuarias, teniendo en cuenta el aislamiento, son y las diversas dificultades a las que se enfrenta este personal en su trabajo diario.

# V. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

En el año 2022 se incrementaron de forma significativa el número de resoluciones formuladas a la administración sanitaria respecto de años anteriores, trasladando 52 propuestas de actuación al respecto de 32 asuntos promovidos por los ciudadanos gallegos.

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|---|
| Q/83/22 | **Test de antígenos y certificado de recuperación**<br>Recomendación:<br>"Mientras no se modifiquen los requisitos para obtener el certificado de recuperación, cuando la prueba de antígenos realizada a los pacientes en el contexto de una infección por virus SARS-CoV-2 sea positiva, se les ofrezca a estos pacientes la realización de una prueba NAAT de confirmación". | Xunta-Consellería de Sanidad 08/02/2022 | Parcialmente aceptada | Q/83/22 |
| Q/83/22 | **Test de antígenos y certificado de recuperación**<br>Sugerencia:<br>"Para aquellos enfermos que fueron diagnosticados de COVID-19 mediante una prueba de antígenos y a los que no se les ofreció una prueba NAAT de confirmación, conviene desarrollar fórmulas autonómicas para que no vean restringidos sus derechos en nuestra comunidad autónoma por no poder acceder al certificado de recuperación en las mismas condiciones que los pacientes a los que se les ha realizado una prueba NAAT."<br>Sugerencia: | Xunta-Consellería de Sanidad 08/02/2022 | Parcialmente aceptada | Q/83/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | "Resulta conveniente avanzar en la senda de facilitar los cambios normativos, dentro de las competencias de cada administración, que adapten la legislación actual en el marco del certificado COVID de la UE de forma que pueda emitirse el certificado de recuperación sobre la base de una prueba rápida de antígenos, una prueba de anticuerpos o cualquier otro método validado científicamente, como reza el apartado 4 del artículo 7 de dicho Reglamento (UE) 2021/953". | | | |
| Q/1269/21 | **Lista de espera quirúrgica con prioridad II**<br>Recomendación:<br>"Resulta conveniente adoptar las medidas necesarias tanto a nivel organizativo como a nivel de recursos humanos y materiales que permitan garantizar los plazos máximos establecidos para los diferentes niveles de priorización que los profesionales sanitarios asignan a cada intervención quirúrgica".<br>Recomendación:<br>"Cuando el SERGAS prevea que no resulta factible la realización de una intervención quirúrgica en el plazo aconsejado por los profesionales sanitarios que la indicaron, se le informe al paciente de la posibilidad de solicitar la asistencia sanitaria requerida en un centro sanitario privado que disponga de la correspondiente acreditación de la comunidad autónoma, informando simultáneamente del procedimiento y los requisitos requeridos a tal fin". | Xunta-Consellería de Sanidad 17/02/2022 | Aceptada | C/1269/21 |
| Q/9755/21 | **Lista de espera para realizar una prueba complementaria preferente**<br>Sugerencia:<br>"Cuando se sospecha que se pueden producir "errores en la tramitación" de pruebas complementarias que provocan un incumplimiento de los tiempos de espera asignados por los facultativos que indican esas pruebas , lo conviviente será que, se inicie una investigación al objeto de esclarecer las causas de dichos "errores", de forma que, se puedan adoptar las medidas oportunas para evitar nuevas incidencias de este tipo, garantizando así en los todos casos el derecho a la protección de la salud consagrado en el artículo 43 CE." | Xunta-Consellería de Sanidad 09/03/2022 | Aceptada | Q/9755/21 |
| Q/8847/21 | **Atención telefónica en la Unidad de salud mental de Lérez**<br>Recomendación:<br>"Que se dispongan los recursos humanos y materiales suficientes para proporcionar una atención telefónica de calidad en la Unidad de Salud Mental de Lérez, teniendo en cuenta la constatación de la insuficiencia de los mismos trasladada en el informe remitido". | Xunta-Consellería de Sanidad 17/03/2022 | Aceptada | Q/8847/21 |
| Q/6715/21 | **Edad de acceso a las técnicas de reproducción asistida**<br>Recomendación:<br>" La interpretación del requisito contemplado en la normativa alegada por la administración sanitaria: " Edad de la mujer en el momento de indicación del tratamiento inferior a 40 años", debe interpretarse como la edad en la que se | Xunta-Consellería de Sanidad 11/04/2022 | Rechazada | Q/6715/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | indica el tratamiento, no la edad en la que se inicia uno de los ciclos en los que consiste dicho tratamiento". | | | |
| Q/61/22 | **Déficit de facultativos en el campo de atención primaria( Ponteareas)**<br>Sugerencia:<br>"Mientras no se resuelva el problema estructural de escasez de facultativos en el campo de la atención primaria, y puesto que las soluciones temporales de esta problemática pasan por modificar las agendas de los profesionales sanitarios, lo conveniente será, tener en cuenta especialmente las aportaciones de los profesionales y de las profesionales implicados en cada centro de salud donde se objetiven problemas para garantizar que las citaciones de los pacientes se producen en un tiempo razonable, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos a tal fin, de forma que los profesionales sanitarios puedan participar de las decisiones que les afectan, minimizando de este modo las consecuencias de una eventual sobrecarga asistencial mantenida en sus puestos de trabajo que pueda asimismo exacerbar el problema de la falta de personal, valorando los cambios normativos que sean necesarios si la gravedad de la situación objetivada así lo requiere. "<br>Sugerencia:<br>"Resulta conveniente iniciar un acercamiento con los Colegios Médicos y con las sociedades científicas de las diferentes especialidades médicas al objeto de conseguir una solución conjunta que permita garantizar la cobertura de plazas en el ámbito de la atención primaria mientras no se solventa el problema estructural de la escasez de profesionales cualificados en esta materia". | Xunta-Consellería de Sanidad 19/04/2022 | Aceptada parcialmente | Q/61/22 |
| Q/62/22 | **Déficit de facultativos en el campo de atención primaria( Ponteareas)**<br>Sugerencia:<br>"Mientras no se resuelva el problema estructural de escasez de facultativos en el campo de la atención primaria, y puesto que las soluciones temporales de esta problemática pasan por modificar las agendas de los profesionales sanitarios, lo conveniente será, tener en cuenta especialmente las aportaciones de los profesionales y de las profesionales implicados en cada centro de salud donde se objetiven problemas para garantizar que las citaciones de los pacientes se producen en un tiempo razonable, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos a tal fin, de forma que los profesionales sanitarios puedan participar de las decisiones que les afectan, minimizando de este modo las consecuencias de una eventual sobrecarga asistencial mantenida en sus puestos de trabajo que pueda asimismo exacerbar el problema de la falta de personal, valorando los cambios normativos que sean necesarios si la gravedad de la situación objetivada así lo requiere."<br>Sugerencia:<br>"Resulta conveniente iniciar un acercamiento con los Colegios Médicos y con las sociedades científicas de las diferentes especialidades | Xunta-Consellería de Sanidad 19/04/2022 | Aceptada parcialmente | Q/62/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | médicas al objeto de conseguir una solución conjunta que permita garantizar la cobertura de plazas en el ámbito de la atención primaria mientras no se solventa el problema estructural de la escasez de profesionales cualificados en esta materia". | | | |
| Q/64/22 | **Déficit de facultativos en el campo de atención primaria (Ponteareas)**<br>Sugerencia:<br>"Mientras no se resuelva el problema estructural de escasez de facultativos en el campo de la atención primaria, y puesto que las soluciones temporales de esta problemática pasan por modificar las agendas de los profesionales sanitarios, lo conveniente será, tener en cuenta especialmente las aportaciones de los profesionales y de las profesionales implicados en cada centro de salud donde se objetiven problemas para garantizar que las citaciones de los pacientes se producen en un tiempo razonable, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos a tal fin, de forma que los profesionales sanitarios puedan participar de las decisiones que les afectan, minimizando de este modo las consecuencias de una eventual sobrecarga asistencial mantenida en sus puestos de trabajo que pueda asimismo exacerbar el problema de la falta de personal, valorando los cambios normativos que sean necesarios si la gravedad de la situación objetivada así lo requiere. "<br>Sugerencia:<br>"Resulta conveniente iniciar un acercamiento con los Colegios Médicos y con las sociedades científicas de las diferentes especialidades médicas al objeto de conseguir una solución conjunta que permita garantizar la cobertura de las plazas en el ámbito de la atención primaria mientras no se solventa el problema estructural de la escasez de profesionales cualificados en esta materia". | Xunta-Consellería de Sanidad 19/04/2022 | Aceptada parcialmente | Q/64/22 |
| Q/686/22 | **Déficit de facultativos en el campo de atención primaria (Ponteareas)**<br>Sugerencia:<br>"Mientras no se resuelva el problema estructural de escasez de facultativos en el campo de la atención primaria, y puesto que las soluciones temporales de esta problemática pasan por modificar las agendas de los profesionales sanitarios, lo conveniente será, tener en cuenta especialmente las aportaciones de los profesionales y de las profesionales implicados en cada centro de salud donde se objetiven problemas para garantizar que las citaciones de los pacientes se producen en un tiempo razonable, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos a tal fin, de forma que los profesionales sanitarios puedan participar de las decisiones que les afectan, minimizando de este modo las consecuencias de una eventual sobrecarga asistencial mantenida en sus puestos de trabajo que pueda asimismo exacerbar el problema de la falta de personal, valorando los cambios normativos que sean necesarios si la gravedad de la situación objetivada así lo requiere. "<br>Sugerencia: | Xunta-Consellería de Sanidad 19/04/2022 | Aceptada parcialmente | Q/686/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | "Resulta conveniente iniciar un acercamiento con los Colegios Médicos y con las sociedades científicas de las diferentes especialidades médicas al objeto de conseguir una solución conjunta que permita garantizar la cobertura de las plazas en el ámbito de la atención primaria mientras no se solventa el problema estructural de la escasez de profesionales cualificados en esta materia". | | | |
| Q/766/22 | **Humanización de la asistencia sanitaria**<br>Sugerencias:<br>"Que se respeten en la medida de lo posible los tiempos de atención asignados a la prioridad de los pacientes en los servicios de urgencias de forma que la priorización realizada redunde en una mejora de la calidad asistencial de este tipo de enfermos".<br>"Que se verifiquen las medicaciones que figuran en la historia clínica informatizada de los pacientes con la anamnesis al paciente o a sus acompañantes, si el estado clínico del paciente así lo aconseja, como parte del proceso asistencial que presenta el enfermo, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica de los pacientes, y legislación concordante."<br>"Que se tenga en cuenta la priorización asignada en el servicio de urgencias a la hora de priorizar también el traslado de estos enfermos a las plantas de hospitalizaciones".<br>"Cuando exista un protocolo que no permita el ejercicio del derecho al acompañamiento del paciente reconocido artículo 7 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, debe trasladar por escrito dicho protocolo a los familiares que soliciten ejercer este derecho para facilitar la comprensión y aceptación de las restricciones impuestas."<br>"Sería aconsejable que se realizase una valoración del grado de dependencia de los pacientes a su ingreso en las plantas de hospitalización, haciéndolo constar en su historia clínica al objeto de poder adaptar el protocolo de acompañamiento en un momento determinado a las situaciones de especial vulnerabilidad motivadas por el grado de dependencia asignado a cada uno de los pacientes".<br>"Resulta conveniente reforzar los canales de comunicación entre los pacientes ingresados aislados y sus familiares y de no ser posible dicha comunicación a través de los canales habituales, se puede valorar un régimen de visitas o acompañamiento debidamente regulado, acorde con las necesidades clínicas del paciente y las exigencias en materia de prevención establecidas por el centro hospitalario".<br>"Resulta conveniente reforzar los mecanismos de información a los pacientes y a sus familiares de hecho que se comuniquen los cambios respecto de los derechos que les asisten, en este caso respecto de la posibilidad de ejercer su derecho al acompañamiento y su derecho de visitas puesto que cuando se ha hecho efectivo el traslado de XXX a una habitación individual no | Xunta-Consellería de Sanidad 31/05/2022 | Aceptada | Q/766/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | se contactó con la familia para informarla de la posibilidad de hacer efectivos dichos derechos". " Sería aconsejable transmitir a los profesionales sanitarios implicados en la asistencia sanitaria de XXX durante su ingreso hospitalario del 21 de enero al 1 de febrero de 2022, un recordatorio de la necesidad de mantener una conducta y un trato a los pacientes y a sus familiares acorde a las reglas de la buena educación y de la ética facilitando una relación óptima entre los pacientes, sus familiares y su sistema sanitario evitando respuestas del tipo'Tu madre no quiere estar aquí. Nadie quiere estar aquí. Yo tampoco quiero estar aquí ' que pueden suponer una deshumanización de la asistencia sanitaria dispensada". | | | |
| Q/9144/21 | **Lista de espera quirúrgica, prioridad** 3<br>Recomendación:<br>"Se debe avanzar en la búsqueda de fórmulas, en el marco de la asistencia sanitaria que se le dispensa a los pacientes, que permitan volver a hacer efectivos los tiempos máximos garantizados legalmente para las intervenciones quirúrgicas con un nivel de prioridad asignado 3". | Xunta-Consellería de Sanidad 03/06/2022 | Aceptada | Q/9144/21 |
| Q/9144/21 | **Lista de espera quirúrgica, prioridad** 3<br>Sugerencias:<br>"Para la consecución de los plazos máximos garantizados legalmente en el caso de las intervenciones quirúrgicas con un nivel de prioridad asignado 3, si el tipo de intervención lo permite, resulta conveniente valorar la derivación de los pacientes a los centros concertados de la Red SERGAS".<br>"Resulta conveniente facilitar información útil al respecto del tiempo máximo de espera aproximado a aquellos pacientes a los que se le ofrece la posibilidad de intervención quirúrgica en un centro concertado si rechazan dicha opción antes de que decidan intervenirse en el SERGAS o en dicho centro concertado".<br>"En aquellos casos de lista de espera con prioridad 3, en los que se supere ampliamente el tiempo máximo garantizado legalmente de 180 días, lo conviviente será proceder a una nueva evaluación de su estado de salud, al objeto de proceder a una nueva priorización de su intervención; de permanecer la prioridad 3 deberá informarse del plazo máximo contemplado en el SERGAS para llevar a efecto la intervención requerida". | Xunta-Consellería de Sanidad 03/06/2022 | Aceptada | Q/9144/21 |
| Q/3553/22 | **Lista de espera para una consulta especializada y ausencia justificada del profesional sanitario que debe realizarla**<br>"Resulta conveniente establecer las medidas que sean necesarias para que se garantice la asistencia sanitaria de los pacientes del servicio de Vértigo/Otoneurología del CHUS, de forma que la programación de su asistencia sanitaria se realice en función de su nivel de prioridad de acuerdo con la normativa referenciada y su antigüedad en la lista de espera y no en función de la duración del período de ausencia justificada de dicho servicio". | Xunta-Consellería de Sanidad 09/06/2022 | Aceptada | Q/3553/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| C/1567/22 | **Citaciones presenciales y obligación de identificación del facultativo**<br>Sugerencias:<br>"Resulta conveniente avanzar en el camino de la normalización de la asistencia sanitaria al respecto de las citaciones presenciales a demanda del paciente en una primera asistencia sanitaria en el campo de la atención primaria".<br>"Cuando no sea posible cubrir con un profesional sanitario una ausencia justificada de larga duración, resulta conveniente buscar fórmulas que garanticen el derecho del paciente de acceso a la asistencia sanitaria respetando el número de TIS recomendado como óptimo por la OMS para cada profesional, esto es 1500 por profesional, situación a considerar fundamentalmente cuando se opta por la modalidad de intersustitución y no por la modalidad de prolongación de jornada para cubrir la asistencia sanitaria de los pacientes del cupo afectado por la ausencia del facultativo en cuestión". | Xunta-Consellería de Sanidad 10/06/2022 | Aceptada | C/1567/22 |
| C/1567/22 | **Citaciones presenciales y obligación de identificación del facultativo**<br>Recomendación:<br>"El paciente tiene derecho legal a conocer quién es el profesional responsable de su proceso asistencial que realiza una determinada asistencia sanitaria, si esta asistencia se realiza de forma telefónica el facultativo debe identificarse sin necesidad de que sea requerido por parte del paciente al que está dispensar dicha asistencia". | Xunta-Consellería de Sanidad 10/06/2022 | Aceptada | C/1567/22 |
| Q/9285/21 | **Medicación financiada en determinadas situaciones clínicas. Homologación sanitaria.**<br>Recordatorio de deberes legales:<br>«Que el facultativo prescriptor, del servicio de cirugía cardíaca cumpla con lo establecido en el procedimiento de homologación de recetas que traslada esa administración en su informe, de forma que proceda: "... si es pertinente a resolver la incidencia o en caso de no poder financiarse debe tomar las decisiones oportunas y dar la alternativa a la paciente"». | Xunta-Consellería de Sanidad 22/07/2022 | Aceptada | Q/9285/21 |
| Q/1906/22 | **Alternativas terapéuticas en un caso de cirugía bariática**<br>Recordatorio de deberes legales:<br>"Que se informe a la paciente, XXX, de los motivos por los que se aconseja la técnica descrita , que exige la pérdida de peso de entre 10-13 kilos, facilitando en su caso, información sobre las alternativas terapéuticas en el campo de la cirugía bariática y su alcance en su caso concreto". | Xunta-Consellería de Sanidad 27/07/2022 | Aceptada | Q/1906/22 |
| Q/1322/22 | **Tramitación de una solicitud DXP**<br>Sugerencia:<br>"Sería aconsejable trasladar al servicio o unidad del SERGAS que envía a esa consellería una solicitud para tramitar un procedimiento de reproducción humana asistida con DXP que requiere autorización de la CNRHA y que no cumple con los requisitos exigidos por parte de dicha Comisión Nacional, un tiempo determinado para corregir dichos defectos, al objeto de no dilatar la asistencia sanitaria que los pacientes requieren en un campo como el | Xunta-Consellería de Sanidad 02/08/2022 | Rechazada | Q/1322/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | que nos encontramos, las técnicas de reproducción asistida, campo en el que el tiempo, constituye un factor determinante en la probabilidad de alcanzar una gestación exitosa." | | | |
| Q/3870/22 | **Gestión de las listas de espera durante los periodos de huelga del personal sanitario**<br>Sugerencia:<br>"En los períodos afectados por las huelgas del personal sanitario y la hora de realizar la programación de las consultas a las que se le asigna un grado de prioridad ordinario, lo conveniente sería que se comunicase a los pacientes la posibilidad de ser citados en período de huelga con la posibilidad de que la consulta no se realice por ejercer el profesional al que corresponde su atención su derecho a huelga o bien diferir la programación de sus citas, conservando su antigüedad en la lista de espera, en el momento en que termine dicha huelga del personal". | Xunta-Consellería de Sanidad 03/08/2022 | Aceptada | Q/3870/22 |
| Q/3713/22 | **Lista de espera quirúrgica con prioridad 3 y rechazo de centro concertado**<br>Sugerencia:<br>"Se debe avanzar en la búsqueda de fórmulas, en el marco de la asistencia sanitaria que se le dispensa a los pacientes, que permita asignar un tiempo máximo de espera para aquellos pacientes que tras rechazar la opción de intervenirse en un centro concertado se encuentren en la lista de espera no estructural ".<br>"En aquellos casos de lista de espera con prioridad 3, en los que se supere ampliamente el tiempo máximo garantizado legalmente de 180 días, como es éste el caso, lo conveniente sería proceder a una nueva evaluación de su estado de salud, al objeto de proceder a una nueva priorización de su intervención; de permanecer la prioridad 3 debería informar al paciente del plazo máximo estimado contemplado en el SERGAS para realizar la intervención requerida". | Xunta-Consellería de Sanidad 12/09/2022 | Parcialmente aceptada | Q/3713/22 |
| Q/4161/22 E 11 mais | **Cambios organizativos en un servicio de pediatría por falta de personal cualificado**<br>Sugerencias:<br>"Que se incentive la "voluntariedad" y el esfuerzo de los facultativos especializados en pediatría afectados por los cambios organizativos motivados por la ausencia de personal cualificado, a los que hace referencia esa administración en su informe, al objeto de normalizar la asistencia sanitaria de la población pediátrica en el área referenciada".<br>"Que se adopten las medidas necesarias para realizar una captación del mayor número de facultativos que dispongan de la preparación técnica suficiente para realizar la asistencia sanitaria de la población pediátrica en nuestra comunidad en aquellas áreas sanitarias que lo precisen". | Xunta-Consellería de Sanidad 12/09/2022 | Aceptada | Q/4161/22 E 11 mais |
| Q/1885/22 | **Lista de espera y derivación a un centro concertado**<br>Sugerencia:<br>"Cuando se deriven pacientes a un centro concertado para la realización de una prueba | Xunta-Consellería de Sanidad 14/09/2022 | Aceptada | Q/1885/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | complementaria y finalmente no sea posible su realización por causas ajenas a la voluntad de los pacientes, se valore conservar la fecha de su inclusión en la lista de espera originaria". | | | |
| C/9271/21 | **Modificación de los datos personales de los pacientes en la base de datos del SERGAS**<br>Recomendación:<br>"Resulta conveniente hacer un recordatorio de información al personal de la administración encargada de la gestión de las modificaciones de los datos personales que los pacientes demanden, de forma que, de acuerdo al procedimiento establecido se informe a los pacientes de los trámites que deben seguir para que los cambios referidos sean operativos tanto en atención especializada como en atención primaria". | Xunta-Consellería de Sanidad 15/09/2022 | Aceptada | C/9271/21 |
| Q/4060/22 | **Salud mental y Sistema de citaciones**<br>Recomendación:<br>"En el campo de la salud mental, por la especial situación en la que nos encontramos, deben establecerse las medidas que se consideren procedentes para respetar los tiempos de atención recomendados por los profesionales sanitarios a la hora de concretar las citaciones de los pacientes". | Xunta-Consellería de Sanidad 15/09/2022 | Aceptada | Q/4060/22 |
| Q/4060/22 | **Salud mental y Sistema de citaciones**<br>Sugerencia:<br>"Que se transmita a los profesionales sanitarios de atención primaria que soliciten una valoración en la unidad de salud mental un recordatorio de información al objeto de que trasladen a estos pacientes información clara y comprensible sobre los recursos asistenciales de que disponen en el caso de que por las especiales características del cuadro clínico que presenten puedan requerir asistencia sanitaria antes de la citación de la consulta especializada". | Xunta-Consellería de Sanidad 15/09/2022 | Aceptada | Q/4060/22 |
| C/4079/22 | **Obligación de identificación del personal sanitario**<br>Recordatorio de deberes legales<br>"El paciente tiene derecho a conocer e identificar de forma rápida y clara al personal que le dispensa la asistencia sanitaria". | Xunta-Consellería de Sanidad 20/09/2022 | Aceptada | C/4079/22 |
| Q/3975/22 | **Derecho al acceso a la asistencia sanitaria y derecho de huelga del personal**<br>Sugerencia:<br>"En los períodos afectados por las huelgas del personal sanitario y a la hora de realizar la programación de las consultas a las que se le asigna un grado de prioridad 2,lo conveniente sería que, se le comunique a los pacientes la posibilidad de ser citados en período de huelga con la posibilidad de que la consulta no se realice por ejercer el profesional al que corresponde su atención su derecho a huelga o bien diferir la programación de sus citas, conservando su antigüedad en la lista de espera, al momento en que termine dicha huelga del personal". | Xunta-Consellería de Sanidad 22/09/2022 | Aceptada | Q/3975/22 |
| Q/4354/22 | **Lista de espera quirúrgica**<br>Recomendación:<br>"Transcurrido el tiempo garantizado legalmente para las intervenciones quirúrgicas con prioridad 3, en las que, tras una reevaluación del | Xunta-Consellería de Sanidad 23/09/2022 | Aceptada parcialmente | Q/4354/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | estado del enfermo, se asigna un grado de prioridad 2, se proceda a su inmediata programación, bien en el seno del SERGAS, bien en un centro concertado acreditado de la Comunidad Autónoma de Galicia, en su caso."<br>Recomendación:<br>"Que se facilite a todos los pacientes que son inscritos en la lista de espera quirúrgica, información, verbal y escrita, respecto del derecho que les asiste conforme pueden optar transcurrido el plazo máximo o 140 días de su inscripción en la lista de espera estructural, por continuar en la lista de espera del centro o requerir la atención sanitaria en cualquier otro centro sanitario que disponga de la correspondiente acreditación de la Comunidad Autónoma de Galicia". | | | |
| Q/5320/22 | **Lista de espera para revisar resultados de pruebas complementarias**<br>Recomendación:<br>"Que se programen las citas de revisión de las pruebas complementarias en un período de tiempo razonable y en todo caso, dentro del período de tiempo indicado por el facultativo que realiza la solicitud de dichas pruebas complementarias".<br>Recomendación:<br>"Que se proceda a citar al paciente, XXX, en los próximos días, tal y como trasladó en su informe esa administración sanitaria, informe de fecha 12 de septiembre de 2022". | Xunta-Consellería de Sanidad 26/09/2022 | Aceptada | Q/5320/22 |
| Q/4261/22 | **Lista de espera y hora indicada poste opcional**<br>Sugerencia:<br>"Que se revise el historial clínico del paciente en cuestión con el objeto de verificar las indicaciones realizadas por el especialista en neurología en cuanto a la programación de la cita pendiente".<br>De constatarse que la indicación de citación fue A PARTIR de 6 meses se considera necesario<br>Sugerencia:<br>"Que se extremen las precauciones al trasladar información a los pacientes sobre la fecha recomendada para efectuar la siguiente consulta de revisión". | Xunta-Consellería de Sanidad 05/10/2022 | Aceptada | Q/4261/22 |
| Q/4328/22 | **Lista de espera y tiempo indicado por el facultativo**<br>Recomendación:<br>"Que se pongan en marcha los mecanismos que sean necesarios para que la programación de las citas en atención especializada se realice respetando los tiempos asignados por los profesionales sanitarios que las indican".<br>Recordatorio de deberes legales:<br>"La administración tiene el deber legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación por lo que debe responder a las reclamaciones de los usuarios en tiempo y en la forma legalmente establecida". | Xunta-Consellería de Sanidad 05/10/2022 | Aceptada | Q/4328/22 |
| Q/4364/22 | **Información que debe registrarse en la historia clínica**<br>Recomendación:<br>"Que se transmita un recordatorio de información a los profesionales sanitarios al | Xunta-Consellería de Sanidad 05/10/2022 | Aceptada | Q/4364/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | objeto de que se reflejen en el apartado de Alergias de la historia clínica de los enfermos las posibles alergias de los pacientes". | | | |
| Q/5289/22 | **Informes de pruebas complementarias**<br>Recomendación:<br>"Cuando los facultativos del SERGAS precisen del informe especializado de las pruebas complementarias que solicitan, deben asegurarse de que este informe está disponible en un período de tiempo razonable considerando el estado clínico del paciente en cuestión | Xunta-Consellería de Sanidad 06/10/2022 | Aceptada | Q/5289/22 |
| Q/7441/22 | **Lista de espera para realizar pruebas complementarias**<br>Sugerencia:<br>"Que se programe sin más dilación la prueba pendiente indicada por el profesional sanitario el día 22 de enero de 2021". | Xunta-Consellería de Sanidad 14/10/2022 | Aceptada | Q/7441/22 |
| Q/11160/22 | **Tiempo garantizado en procesos oncológicos**<br>Recordatorio de deberes legales:<br>Los pacientes inscritos en el registro de Pacientes en Espera de Galicia, para las intervenciones quirúrgicas programadas y no urgentes, correspondientes a los diagnósticos recogidos en el Anexo I del Decreto 105/2017, de 28 de septiembre, tienen derecho a que se respeten los plazos máximos establecidos a tal efecto en el artículo 7 de dicho decreto, para que se concrete la prestación de la asistencia sanitaria". | Xunta-Consellería de Sanidad 08/11/2022 | Aceptada | Q/11160/22 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

En el siguiente cuadro se reflejan los expedientes en los que se obtuvo una respuesta satisfactoria acorde a las pretensiones de los pacientes. Se refieren, fundamentalmente, a las listas de espera, asunto que como ya se comentó fue el más numeroso a lo largo de este año 2022.

| Nº Queixa | Asunto | Datos |
|---|---|---|
| Q/1012/21 | Retraso en una cita de revisión en el servicio de traumatología del HULA | 13/06/2022 |
| Q/6677/21 | Retraso en la revisión de una cirugía oncológica | 27/04/2022 |
| Q/6836/21 | Retraso en la atención sanitaria en la unidad del pie del servicio de traumatología del CHUO | 27/04/2022 |
| Q/6889/21 | Retraso en una cita de revisión en el servicio de otorrinolaringología | 18/03/2022 |
| Q/6990/21 | Retraso en una cita para cirugía bariátrica en el CHUO | 27/04/2022 |
| Q/7249/21 | Solicitud de adelanto de la cita con el especialista tras diagnóstico de Parkinson por el médico de AP | 27/04/2022 |
| Q/7379/21 | Falta de información sobre la patología por la que fue derivado a rehabilitación | 27/04/2022 |
| C/7449/21 | Retraso en una resonancia para diagnóstico y problemas con la reclamación al Sergas | 20/05/2022 |
| Q/7468/21 | Retraso de una cita para la unidad del dolor | 20/05/2022 |
| Q/7510/21 | Retraso en una cita preferente por dolor causado por el nervio ciático | 20/05/2022 |
| Q/7621/21 | Cita para revisión de traumatología en el HULA en enero de 2023 | 04/03/2022 |
| Q/7630/21 | Retraso en una cita de revisión de una lesión en el servicio de Oncoginecología del CHUS | 20/05/2022 |
| Q/7651/21 | Pruebas diagnósticas al respecto de un proceso de dolor cervical | 20/05/2022 |

| Nº Queixa | Asunto | Datos |
|---|---|---|
| Q/7765/21 | Lista de espera para realizar pruebas complementarias en el área sanitaria de Lugo | 14/06/2022 |
| Q/7806/21 | Anulación de la cita de oftalmología en el área sanitaria Ourense | 16/05/2022 |
| Q/7818/21 | Solicitud de realización de un TAC a un enfermo oncológico | 16/05/2022 |
| Q/7819/21 | Retraso en la cita de rehabilitación en el Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña | 20/05/2022 |
| Q/7858/21 | Retraso de más de tres meses en consulta preferente de traumatología en el Hospital de la Costa | 16/05/2022 |
| Q/7893/21 | Retraso en una prueba diagnóstica | 16/05/2022 |
| Q/7895/21 | Retraso en una cita de revisión en el servicio de traumatología del HAC | 13/06/2022 |
| Q/8017/21 | Retraso de un año en una cita de neurología para valoración de una resonancia magnética | 16/05/2022 |
| Q/8828/21 | Retraso en una cita de reumatología en el Hospital de a Mariña | 13/05/2022 |
| Q/8896/21 | Falta de actualización de las ayudas para adquisición de productos ortopédicos | 21/06/2022 |
| C/9049/21 | Retraso en una colonoscopia en el Hospital Lucus Augusti | 13/06/2022 |
| Q/9232/21 | Retraso en una ecografía abdominal en el Hospital de O Salnés | 19/01/2022 |
| Q/9335/21 | Retraso en la realización de una colonoscopia prescrita en el programa de cribaje de cancro | 19/01/2022 |
| Q/9348/21 | Falta de respuesta del Sergas a una reclamación para cambio de especialista y para prueba diagnóstica | 04/03/2022 |
| Q/9381/21 | Retraso en una revisión de urología | 04/03/2022 |
| Q/9438/21 | Falta de informe especializado de una prueba diagnóstica | 21/06/2022 |
| C/9442/21 | Retraso en una revisión de oftalmología con empeoramiento de la visión | 04/03/2022 |
| C/9496/21 | Lista de espera para la realización de una consulta especializada | 04/03/2022 |
| C/9630/21 | Retraso en una cita de oftalmología en el CHUO | 04/03/2022 |
| Q/9638/21 | Anulación de citas de oftalmología en el CHUO | 11/04/2022 |
| Q/9690/21 | Desacuerdo con la atención médica recibida | 07/03/2022 |
| Q/9705/21 | Demora en una cirugía en el HULA | 04/03/2022 |
| Q/9726/21 | Demora en una cita de neurocirugía | 04/03/2022 |
| Q/9857/21 | Lista de espera para realizar una consulta | 04/03/2022 |
| Q/10490/21 | Lista de espera para la realización de una consulta en el servicio de dermatología | 04/03/2022 |
| Q/10495/21 | Retraso de cita para ecografía y mamografía de persona con moderado riesgo de cáncer de mama por antecedentes familiares | 04/03/2022 |
| Q/10525/21 | Retraso en una cirugía de cadera a una persona dependiente con dolor severa | 04/03/2022 |
| Q/10527/21 | Retraso en una resonancia magnética a un bebé de un año en el Hospital Álvaro Cunqueiro | 18/03/2022 |
| C/10601/21 | Retraso de un año en la cita para resultados de una radiografía realizada en octubre de 2021 en el Hospital Álvaro Cunqueiro | 16/06/2022 |
| Q/10708/21 | Errores en la gestión de un cambio de cita para realización de una prueba diagnóstica en el CHOU | 29/03/2022 |
| Q/4/22 | Falta de citación para intervención en la Unidad de Dolor del CH de Pontevedra y falta de respuesta a las reclamaciones | 03/03/2022 |
| Q/29/22 | Retraso en la realización de una prueba diagnóstica | 03/03/2022 |
| Q/34/22 | Retraso en las revisiones de una dolencia hepática en el CH de Pontevedra | 16/06/2022 |
| Q/46/22 | No administración de la tercera dosis de la vacuna a una persona con patología de riesgo que no puede desplazarse | 03/03/2022 |
| Q/73/22 | Retraso en una cita para revisión oftalmológica | 03/03/2022 |
| Q/76/22 | Retraso en la reprogramación de una cita en el HULA tras su anulación | 04/03/2022 |
| Q/78/22 | Lista de espera para atención en la unidad de dolor del área sanitaria de Pontevedra-O Salnés | 21/06/2022 |
| Q/97/22 | Retraso en una cita de revisión oftalmológica a una paciente de 93 años | 17/02/2022 |
| Q/102/22 | Retraso en una cirugía de hernia discal lumbar tras un año de baja laboral | 04/03/2022 |
| C/132/22 | Retraso en la cita para revisión de una campimetría | 03/03/2022 |
| Q/166/22 | Solicitud de mantener atención sanitaria en el turno de tarde en su centro de salud | 23/03/2022 |

| Nº Queixa | Asunto | Datos |
|---|---|---|
| Q/324/22 | Retraso en cita de oftalmología con pérdida de visión | 04/03/2022 |
| C/419/22 | Retraso en una cita de oftalmología de una menor de edad | 04/03/2022 |
| C/610/22 | Imposibilidad de obtener cita para pediatría | 18/03/2022 |
| C/648/22 | Citas de especialistas e de AP sen concertar a un paciente de risco | 12/04/2022 |
| C/652/22 | Retraso en la atención sanitaria del servicio de traumatología del HULA | 18/03/2022 |
| C/668/22 | Demora excesiva en una RM y en una colonoscopia en el HULA a un paciente con patología | 12/09/2022 |
| C/672/22 | Retraso en una consulta de digestivo en el Hospital de la Marina | 18/03/2022 |
| C/677/22 | Retraso en una consulta de dermatología en el HULA | 18/03/2022 |
| C/699/22 | Retraso en una revisión oftalmológica | 11/04/2022 |
| C/703/22 | Retraso una prueba radiodiagnóstica en el Hospital de a Mariña | 22/03/2022 |
| Q/723/22 | Adelanto de una prueba diagnóstica y consulta con el especialista por graves problemas de movilidad y dolor | 18/03/2022 |
| C/772/22 | Retraso en una cita de radiología | 22/03/2022 |
| Q/789/22 | Retraso en una cirugía de una paciente oncológica | 29/03/2022 |
| Q/815/22 | Retraso en la atención sanitaria de una paciente oncológica | 22/03/2022 |
| C/1323/22 | Riesgo de pérdida de una plaza residencial en A Coruña de una persona dependiente por no tener plaza en la unidad de diálisis | 21/06/2022 |
| C/1331/22 | Retraso en la atención a una afección cardíaca urgente | 15/03/2022 |
| C/1349/22 | Retraso en citas para oftalmología y revisión oncológica | 20/04/2022 |
| C/1367/22 | Retraso en una consulta de traumatología | 26/04/2022 |
| C/1369/22 | Retraso en la revisión por el servicio de ginecología del HULA | 21/12/2022 |
| C/1379/22 | Lista de espera quirúrgica | 20/05/2022 |
| C/1451/22 | Retraso en la atención sanitaria por el Sergas en oftalmología y fisioterapia | 20/05/2022 |
| Q/1454/22 | Retraso en la realización de un TAC a un paciente oncológico | 20/04/2022 |
| Q/1466/22 | Retraso en una cita de traumatología en el CH de Ourense | 04/04/2022 |
| Q/1547/22 | Retraso en una revisión y otoneurología del CHUS | 13/05/2022 |
| Q/1549/22 | Retraso en una colonoscopia en el CH de Ourense | 13/05/2022 |
| Q/1588/22 | Falta de atención del servicio de otorrinolaringología en el CHUS | 13/05/2022 |
| Q/1616/22 | Urgencia en la realización de una prueba diagnóstica | 26/04/2022 |
| C/1703/22 | Retraso de diez meses en una colonoscopia preferente | 16/06/2022 |
| C/1714/22 | Irregularidades en la gestión de la lista de una cirugía de trauma con prioridad | 20/04/2022 |
| C/1811/22 | Lista de espera para cirugía en el HULA desde 2018 | 21/12/2022 |
| Q/1822/22 | Retraso en una cita de oftalmología de un menor en el Hospital Abente y Lago | 13/05/2022 |
| Q/1835/22 | Solicitud de adelanto de pruebas diagnósticas | 13/05/2022 |
| Q/1878/22 | Retraso en la atención sanitaria a un paciente con cuadro depresivo | 19/05/2022 |
| Q/1892/22 | Retraso en citas y pruebas diagnósticas | 01/08/2022 |
| Q/1894/22 | Urgencia de una intervención en oftalmología por grave pérdida de visión y cuidados por una persona dependiente | 22/06/2022 |
| Q/3308/22 | Falta de tratamiento médico en la Unidad del Dolor | 09/06/2022 |
| Q/3427/22 | Retraso en una litotricia | 09/06/2022 |
| Q/3439/22 | Retraso en una cita de oftalmología en el Hospital Abente y Lago | 24/05/2022 |
| Q/3440/22 | Retraso en una cita en el servicio de Psiquiatría | 20/05/2022 |
| Q/3444/22 | Retraso en una cita en el servicio de Digestivo para revisión de una prueba diagnóstica | 09/06/2022 |
| Q/3498/22 | Retraso en una resonancia en el CHUAC para control de cardiopatía de un menor de edad | 09/06/2022 |
| Q/3543/22 | Retraso para realización de prueba ecográfica en el servicio de radiología del CHOU | 09/06/2022 |

| Nº Queixa | Asunto | Datos |
|---|---|---|
| Q/3549/22 | Funcionamiento del Servicio de Reumatología de Pontevedra | 22/09/2022 |
| Q/3568/22 | Retraso en la realización de prueba ecográfica (TAC) por el Sergas | 09/06/2022 |
| Q/3570/22 | Retraso en la realización de prueba ecográfica (TAC) por el SERGAS | 09/06/2022 |
| Q/3593/22 | Retraso en la realización de prueba ecográfica (TAC) por el SERGAS | 09/06/2022 |
| Q/3598/22 | Funcionamiento del Servicio de Otorrinolaringología del CHUS | 05/07/2022 |
| Q/3605/22 | Retraso en la revisión de una operación | 17/11/2022 |
| Q/3615/22 | Posible vulneración del derecho a la intimidad y la LOPD en el acceso al PAC de Arteixo | 21/06/2022 |
| Q/3621/22 | Respuesta a una reclamación con información incorrecta | 16/06/2022 |
| C/3649/22 | Servicio de atención al paciente | 14/09/2022 |
| Q/3670/22 | Retraso de consulta en traumatología no HULA | 21/06/2022 |
| Q/3694/22 | Funcionamiento del servicio de Otorrinolaringología del CHUS | 05/07/2022 |
| Q/3723/22 | Lista y espera en Oftalmología del HULA | 22/06/2022 |
| Q/3746/22 | Retraso en la cita para revisión oncológica en el SERGAS ( Área de Coruña- Cee) | 22/06/2022 |
| Q/3756/22 | Retraso en prueba diagnostica (RM) no SERGAS ( Vigo-Pontevedra) | 04/07/2022 |
| Q/3771/22 | Retraso en la realización de un TAC de control de oncología con cita preferente en el CHUAC | 22/06/2022 |
| Q/3783/22 | Reclamación ante el Servicio de radioterapia del CHUVI | 11/11/2022 |
| Q/3793/22 | Retraso en una consulta de oftalmología y falta de respuesta a la reclamación | 27/06/2022 |
| Q/3805/22 | Retraso en la repetición de una prueba diagnóstica por error en la primera RM | 04/07/2022 |
| Q/3855/22 | Retraso para hacer pruebas de alergia en el SERGAS | 01/08/2022 |
| Q/3862/22 | Demora en un tratamiento en la Unidad del Dolor | 01/08/2022 |
| Q/3977/22 | Lista de espera de traumatología | 12/09/2022 |
| Q/3978/22 | Reclamación por valoración de pruebas hechas en el o Hospital Lucus Augusti | 21/12/2022 |
| Q/4024/22 | Retraso en resultados de estudio genético en el CHUAC | 12/09/2022 |
| Q/4138/22 | Lista de espera en el Sergas (Lugo) para realización de prueba de resonancia | 04/10/2022 |
| Q/4184/22 | Retraso de proba radiodiagnóstico no CHUAC | 20/09/2022 |
| Q/4231/22 | Lista de espera de traumatología del CHOU | 22/09/2022 |
| Q/4264/22 | Funcionamiento do HULA ( Lugo) | 14/09/2022 |
| Q/4358/22 | Carencia de matronas en el Centro de Salud (Sergas-A Coruña) | 20/09/2022 |
| Q/5285/22 | Desacuerdo con la atención sanitaria recibida en el servicio de cirugía digestiva del CHUS | 20/09/2022 |
| Q/5307/22 | Retraso en una cistografía pediátrica | 31/10/2022 |
| Q/5345/22 | Cambio de fechas y citas entre hospitales de Pontevedra para consulta de neurología tras TAC cerebral realizado en diciembre de 2021 | 31/10/2022 |
| Q/5357/22 | Retraso en una prueba diagnóstica | 19/10/2022 |
| Q/5362/22 | Retraso en una cirugía con preoperatorio en el mes de febrero | 28/09/2022 |
| Q/5363/22 | Retraso en un TAC de control de paciente oncológica en el CHUAC | 26/09/2022 |
| Q/5376/22 | Retraso en una cita de neurología del CHUAC | 26/09/2022 |
| Q/5401/22 | Retraso en TAC y cita en el servicio de Digestivo del CHUS para valoración de lesiones tras cirugía | 21/12/2022 |
| Q/5428/22 | Anulación de una cita de cardiología urgente para control de medicación | 17/11/2022 |
| Q/7353/22 | Retraso en una cita para prueba diagnóstica | 26/09/2022 |
| Q/7385/22 | Retraso en una cita de neurocirugía en el CHUAC para revisión de una intervención de aneurisma | 28/09/2022 |
| Q/7397/22 | Retraso de una prueba diagnóstica de cardiología en el CHUAC | 26/09/2022 |
| Q/7446/22 | Lista de espera para consulta en el servicio de oftalmología del HULA con grave pérdida de visión | 17/11/2022 |
| Q/7498/22 | Retraso en una consulta de neurocirugía en el HULA | 28/09/2022 |
| Q/7506/22 | Retraso en un TAC por el servicio de Radiología del HULA | 28/09/2022 |

| Nº Queixa | Asunto | Datos |
|---|---|---|
| C/7511/22 | Retraso en un TAC de control a una paciente oncológica | 06/10/2022 |
| Q/7530/22 | Retraso en una cirugía ginecológica de prioridad 2 | 30/11/2022 |
| C/7565/22 | Retraso en la citación para una ecografía de tórax preferente en el CHUAC | 07/10/2022 |
| Q/7595/22 | Retraso de una cita en el servicio de ginecología en el HULA | 30/11/2022 |
| Q/7602/22 | Retraso en el diagnóstico de una infección en el Hospital de O Salnés | 30/11/2022 |
| C/9236/22 | Retraso en una consulta de oftalmología en el HULA | 17/11/2022 |
| Q/9250/22 | Retraso en una cirugía por la demora en los resultados de una prueba | 09/11/2022 |
| Q/9253/22 | Demora en una cirugía con prioridad asignada en el HULA | 30/11/2022 |
| Q/9264/22 | Retraso en una cita de oftalmología en el HULA | 18/11/2022 |
| Q/9275/22 | Retraso en una resonancia cervical no registrada en el sistema del Sergas | 24/10/2022 |
| Q/9294/22 | Falta de remisión del informe médico | 24/10/2022 |
| C/9317/22 | Dilaciones en las pruebas diagnósticas y programación de cirugía a una menor de edad con patología renal | 31/10/2022 |
| Q/9434/22 | Retraso en una prueba diagnóstica a una persona menor de edad sanitaria | 09/11/2022 |
| Q/9453/22 | Falta de especialista en nefrología en el Hospital Provincial de Pontevedra | 07/10/2022 |
| Q/9464/22 | Retraso en una prueba diagnóstica | 18/11/2022 |
| C/9488/22 | Retraso en un TAC de traumatología en el CHUS | 09/11/2022 |
| Q/9498/22 | Retraso en la realización de una electromiografía | 18/11/2022 |
| Q/9508/22 | Retraso en una electroestimulación a una paciente con esclerose múltiple | 18/11/2022 |
| Q/9526/22 | Retraso en una revisión oftalmológica | 18/11/2022 |
| Q/9536/22 | Retraso en una cirugía de resección de una válvula | 09/11/2022 |
| E/9542/22 | Retraso en una lista de espera quirúrgica de traumatología por luxación de cadera en una persona con otras patologías | 20/12/2022 |
| Q/9589/22 | Retraso en prueba diagnóstica en el Hospital de a Mariña desde mayo de 2021 | 09/11/2022 |
| Q/9597/22 | Retraso en la citación de la Unidad de Cirugía de mama del Hospital de O Salnés | 09/12/2022 |
| Q/9606/22 | Retraso en una cita para valoración por el servicio de digestivo del HULA | 21/12/2022 |
| C/9612/22 | Retraso en la asistencia sanitaria en un caso de dolor aguda | 09/11/2022 |
| C/9623/22 | Lista de espera en el HULA para cirugía de extracción de piedras en un riñón | 30/11/2022 |
| C/9658/22 | Retraso en la atención sanitaria en el servicio de urología del CHUS | 18/11/2022 |
| Q/9660/22 | Retraso en una citación en otorrinolaringología con pérdida de audición y vértigo | 18/11/2022 |
| C/9680/22 | Retraso en una consulta de dermatología en el Hospital Gil Casares | 09/11/2022 |
| Q/9703/22 | Solicitud de historia clínica y exitus de su madre | 09/12/2022 |
| Q/9738/22 | Retraso de una revisión oftalmológica desde abril de 2021 a un menor de diez años | 09/12/2022 |
| Q/11159/22 | Retraso en una citación de cirugía general en el CHUO | 21/12/2022 |
| Q/11306/22 | Retraso en pruebas oncológicas y falta de respuesta a reclamaciones presentadas | 21/12/2022 |
| Q/11310/22 | Retraso en la recolocación de una prótesis en el rodilla retirada por infección | 09/12/2022 |
| C/11319/22 | Anticipación de los resultados de pruebas de neurocirugía y unidad de dolor | 21/12/2022 |
| Q/11340/22 | Anulación de una cita de traumatología en el HULA | 21/12/2022 |

# INCLUSIÓN SOCIAL

# I. INTRODUCCIÓN

En el área de Inclusión Social se tratan las políticas públicas relacionadas con la exclusión social o riesgo de exclusión social, y la atención a las personas en situación de vulnerabilidad por diferentes razones, como la edad, la dependencia o la discapacidad.

La Constitución impone a los poderes públicos garantizar la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en el caso de desempleo (art. 41); realizar una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que el título I otorga a todos los ciudadanos (art. 49); y promover para las personas mayores el bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atiendan sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (artículo 50).

La efectividad de esos derechos constitucionales es el objeto de las quejas y las actuaciones de oficio del área. Las personas que promueven las quejas demandan la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución, por lo que los poderes públicos, entre ellos las administraciones autonómicas y locales, tienen el deber principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el art. 53 del Texto Fundamental.

Las prestaciones sociales de mayor relieve son las rentas de inclusión social (risgas), las ayudas de inclusión social, las pensiones no contributivas, las ayudas municipales de inclusión y los ingresos mínimos vitales.

En el área también se trata el funcionamiento de los servicios sociales de los ayuntamientos, que deben orientar, impulsar y en algún caso tramitar los servicios y las prestaciones sociales. Las administraciones locales tienen un papel fundamental.

La evaluación de la inclusión social se refiere también al tratamiento del sinhogarismo; o de la soledad no deseada, que afecta a una gran parte de la población, especialmente a las personas mayores. También debe incidir en las políticas de vivienda, contra los desahucios, en la pobreza energética (electricidad y gas), en la educación inclusiva, en las políticas de fomento del empleo y en otros muchos aspectos. Pero por necesidades de sistemática algunas de estas cuestiones se tratan en otras áreas, aunque hubieran podido formar parte de esta.

El área incluye el análisis de los derechos de las personas con diversidad funcional (evaluación, atención temprana, educación inclusiva, empleo, servicios, prestaciones…) y de las personas con dependencia (promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia).

También tratamos de oficio cuestiones como la necesidad de atención presencial y sin cita previa, especialmente de las personas en situación de vulnerabilidad, o su inclusión financiera mediante servicios bancarios presenciales y cuentas básicas o gratuitas.

La Consellería de Política Social e Xuventude es la competente en la mayor parte de las cuestiones que tratamos en el área. Su colaboración fue buena, sobre todo en la aportación de los informes y respuestas a las recomendaciones de forma ágil en casi todos los casos. Lo mismo puede decirse de las otras consellerías concernidas y de las administraciones locales, con las pocas excepciones que se tratan en el capítulo dedicado a la colaboración.

Para conocer la situación de las políticas de inclusión no solo disponemos de la información proporcionada por las quejas; también procuramos la colaboración de las entidades de defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional y/o con dependencia, y de las personas en exclusión, en riesgo de exclusión social o en situación de vulnerabilidad.

Firmamos un convenio con la EAPN-Galicia con el fin de cooperar y promover los intereses comunes, el intercambio de información, y organizar eventos o reuniones sobre los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad. Lo venimos haciendo con frecuencia. Este año la entidad presentó el informe del estado de la pobreza, destacando el relativo éxito de las medidas de choque contra la pobreza tanto a nivel del Estado como de la Xunta, ayuntamientos y ONGs dedicadas a la acción social. Pero también la feminización de la pobreza, especialmente en familias monoparentales y niños, niñas y adolescentes; los peores indicadores de acceso a la vivienda; y que cada vez es más común que personas con un puesto de trabajo y amplia formación no cubran sus necesidades. También participamos en un encuentro de personas en situación de vulnerabilidad y usuarias de los programas de las entidades sociales que forman parte de EAPN-Galicia. Las personas asistentes conocieron las acciones de la Valedoría y el servicio que puede prestar para el cumplimiento efectivo de los derechos.

También tratamos asuntos de interés en el ámbito social, como la acogida de las personas refugiadas procedentes de la agresión bélica contra Ucrania, la necesidad de investigación del hundimiento del Villa de Pitanxo, el transporte para cruzar el embalse de Portodemouros, y otros.

Proseguimos con el programa de inclusión laboral y de formación para personas con diversidad funcional. En la actualidad están desarrollándose dos becas de formación para personas con discapacidad intelectual y se encuentran convocadas dos becas para personas con discapacidad física, orgánica y sensorial.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

La situación de las quejas correspondientes a 2022 es la siguiente:

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 1186 | | 399 | |
| Admitidas | 1161 | 97.89% | 374 | 93.73% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| No admitidas | 1 | 0.08% | 1 | 0.25% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 24 | 2.03% | 24 | 6.02% |

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 349 | 30.06% | 295 | 78.88% |
| En trámite | 812 | 69.94% | 79 | 21.12% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| 2021 | 54 | 8 | 62 | 61 | 1 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. LA NECESIDAD DE RESTABLECIMIENTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL, EN ESPECIAL PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

### A. Definición del problema y actuaciones de oficio

La preocupación por la atención en las administraciones de las personas vulnerables llevó a que se conocieran 12 actuaciones de oficio para determinar la situación y las medidas a adoptar. Las actuaciones tenían su causa en sus dificultades, especialmente de las personas mayores, a la hora de realizar consultas y trámites en las diferentes administraciones, y en la exigencia de cita previa.

Recibimos escritos que ponían de relieve la creciente digitalización de las relaciones con las administraciones, lo que fue a más con la pandemia, y las dificultades para el manejo de las nuevas tecnologías de determinadas personas. Indicaban que no hay motivo para no recuperar la atención presencial común y sin cita previa por parte de las administraciones.

Las considerables dificultades de acceso a las nuevas tecnologías por parte de la población, la carencia de recursos tecnológicos o de conocimientos, las dificultades de acceso a una conexión aceptable, el alto grado de envejecimiento de la población, su gran dispersión, el aislamiento de numerosos núcleos…; todo eso convierte la presencialidad en una necesidad.

Además, los teléfonos de atención para solicitar cita presencial o para sustituir la presencialidad se encuentran a todas horas colapsados o inoperativos. En muchas ocasiones son atendidos por un contestador, lo que para numerosa población de edad avanzada dificulta el acceso y la comunicación. E incluso determinados números de atención telefónica son de pago.

La persona que ha promovido la iniciativa contra la falta de presencialidad en las entidades financieras señaló también que la atención presencial se redujo a mínimos en diferentes niveles de la administración pública. Los trámites realizados en entidades públicas de forma física disminuyeron de forma muy considerable y en ocasiones son hasta 5 veces menos que hace unos años. La onda por digitalizar todas las comunicaciones, también en las administraciones, se aceleró con la pandemia, y la atención digital se incrementó de forma notable.

El promotor de la iniciativa señala que los problemas en el INSS eran reflejo de la situación y de las desigualdades que se encuentran los mayores. Por eso reclama que las administraciones destinen un mínimo de recursos para que las personas mayores puedan llevar a cabo los procedimientos burocráticos con atención presencial.

La brecha digital evidencia que las nuevas tecnologías no están al alcance de todos; muchas personas carecen de herramientas adecuadas (falta de conexión, conexión inadecuada, equipos…) y sobre todo de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías (personas mayores, personas con carencias formativas, personas con discapacidad, personas migrantes…). Muchas otras rechazan adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a prescindir de lo digital y ser atendidos de forma presencial o telefónica.

A lo anterior se añade que en ocasiones los procedimientos digitales son difíciles, que se piden datos que ya obran en poder de la administración o pueden conseguirse por ella, y que los documentos están redactados con un lenguaje difícil de entender, especialmente para las personas vulnerables.

Además, la eliminación de la atención presencial tiene como consecuencia tener que recurrir a profesionales privados, con el consiguiente coste, o a personas cercanas.

El problema dio lugar a una campaña de sensibilización, *Quiero que me atiendan*, un manifiesto que reclama atención presencial y telefónica accesible en la Seguridad Social. Pero la realidad de este organismo es extrapolable a otras administraciones.

El uso de las nuevas tecnologías y la atención telemática constituye un gran avance, siempre que no se convierta en la única vía de comunicación con las administraciones por la eliminación de la atención presencial, imprescindible para sectores de la población que no dominan esas tecnologías y son vulnerables, por lo que precisan en mayor medida de la administración para recibir servicios básicos.

Durante la pandemia se puso de manifiesto la importancia de las nuevas tecnologías para seguir atendiendo a la ciudadanía a pesar del confinamiento y de las restricciones. Sin embargo, en la Valedora do Pobo tuvimos que suplir las dificultades de contacto de determinadas personas con diferentes administraciones.

La paradoja es que tanto la ley como las cartas de servicios de las administraciones y de sus organismos contemplan el deber de atención a los usuarios a través de la vía presencial, junto a la telefónica y a la telemática. Y en un Estado Democrático y de Derecho la administración debe estar al servicio de la ciudadanía y respetar el principio de legalidad. En este sentido, el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Galicia recordó que "la ley solo obliga a comunicarse telematicamente con la administración a algunos colectivos, pero no al ciudadano en general".

Prosiguiendo con el ejemplo de la Seguridad Social, son numerosas las dificultades para realizar trámites, lo que afecta en muchas ocasiones a las personas vulnerables, en especial cuando se trata de los relativos al IMV. Pero para la atención presencial es necesario contar con personal suficiente, y según las organizaciones sindicales en la última década ese organismo redujo su personal un 20%.

Según la Unión Democrática de Pensionistas, aún hay un 40,5% de personas mayores de 65 años que nunca se conectaron a internet. Pero poder conectarse no significa que sean capaces de aprovechar las posibilidades de la conexión; según el INE, apenas uno de cada diez mayores de 75 sabe gestionar una cita con el médico con una app o una web.

El problema no solo afecta a personas mayores, sino también a otras de menor edad que califican como "muro" los sistemas de las administraciones. La necesidad de usarlos genera estrés y un sentimiento de frustración incluso en personas en contacto con las nuevas tecnologías, pero que aún son víctimas parciales de la brecha digital. Para confirmarlo el informe de la Fundación FOESSA (Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada) recuerda que uno de cada cuatro españoles "no tiene las competencia digitales básicas que marca la Unión Europea".

Las diferentes causas de la brecha digital generan personas vulnerables digitalmente. Sucede, por ejemplo, en los entornos rurales, con muchas personas migrantes, o con las personas sin hogar, que en ocasiones no tienen las herramientas o los conocimientos tecnológicos necesarios. Son personas en las que concurren diversas causas de discriminación, una de ellas la que indicamos, que hace muy difícil que se produzca la atención integral a las personas que más la precisan.

La frustración se agranda al tener que recurrir a familiares o personas cercanas y convertirse en una carga. Además, la necesidad de ayuda genera una pérdida de intimidad, puesto que las personas no pueden decidir lo que quieren compartir. Alguna persona afectada señala que no tendría por qué depender de los allegados hasta para pedir cita al médico.

En este sentido se reclamó de la Federación Española de Municipios y Provincias abordar la problemática desde los ayuntamientos y que se activaran los mecanismos para atender presencialmente las gestiones de nuestros mayores.

Alguna organización de consumidores denunció que un organismo estaba dando cita telefónica para mucho tiempo después y que la exclusión a la que están sometiendo ciertas administraciones a sectores de la población "es mayor incluso que la de las entidades financieras".

### B. Valoración de las actuaciones de oficio

La mejora de la atención para las personas de mayor edad debe considerarse una necesidad, como también para todas las afectadas de una o de otra forma por la brecha digital. Por eso es preciso mantener la atención presencial común.

Un aspecto directamente relacionado con la atención presencial es el deber de cita previa. Su implantación como requisito para la atención presencial es una medida enmarcada en las facultades de autoorganización de las administraciones, que pretende la optimización de los servicios públicos y la atención personalizada de la ciudadanía. Sin embargo, la cita previa no resulta adecuada para servicios en los que la lógica de ese sistema no resulta compatible con la prestación del servicio. El ejemplo más claro de lo que señalamos son el registro y los servicios de atención a la ciudadanía, que por afectar de forma directa a los plazos no permiten que la cita previa se dé con esa ordenación. Por eso, el condicionamiento de la atención presencial a la cita previa en la administrativa general no parece adecuado.

El problema puesto de relieve con la generalización del sistema de cita previa para trámites es la previsión de unos tiempos de atención que en muchos casos no resultan ajustados a la realidad por su variabilidad -muchas de las atenciones son para solucionar dudas o realizar trámites sencillos-, lo que ocasiona que las citas se concedan con retrasos no acordes con las garantía de los derechos de la ciudadanía. Por ejemplo, si en un registro auxiliar se da cita para 10 o 15 días después de la solicitud, con eso se está retrasando la atención del procedimiento, puesto que los plazos no comienzan a contar hasta la presentación. Ese retraso se acumula a los posteriores, que en algunos procedimientos no resultan infrecuentes, como comprobamos a través de las quejas.

Por tanto, en las oficinas con registro general y auxiliar debería descartarse la práctica obligada de la cita previa, sin perjuicio de que se mantenga de forma voluntaria para ordenar parte de la atención, lo que debería evaluarse también en otros servicios.

Otro problema relacionado con la atención presencial son las dificultades puestas de relieve en la atención telefónica. Los teléfonos de atención para solicitar cita presencial o para sustituir la presencialidade se encuentran a todas horas saturados, colapsados o inoperativos; en muchas ocasiones son atendidos por un contestador, lo que para numerosa población de edad avanzada dificulta el acceso y la comunicación; e incluso determinados números de atención telefónica son de pago.

Un problema que se pone de relieve en esta modalidad de atención es que a veces no llega a hablarse con una persona que aclare las dudas, lo que provoca imposibilidad o inseguridad en la realización de las gestiones.

La Xunta señaló en primer término que estaba "trabajando en la elaboración de una propuesta de mejora del servicio de atención presencial de las personas vulnerables", incidiendo en la complejidad y en las implicaciones organizativas y tecnológicas de eso. Posteriormente señaló que compartía la preocupación de la institución por la atención a un colectivo tan precisado de atención y apoyo. Por eso el 23 de junio el Consello da Xunta tuvo conocimiento de un informe propuesto por la Dirección General de Simplificación Administrativa, de la Consellería de Facenda e Administración Pública, en el que se realizaba un diagnóstico y una propuesta de soluciones para mejorar la atención al colectivo de personas mayores.

También señalaba que "en el discurso de investidura del Presidente de la Xunta se hizo una especial mención a este tema. En relación con las propuestas para la creación de un canal preferente para las personas mayores de 65 años, las soluciones se concretan en las siguientes acciones: 1. Establecer un teléfono de atención separado del 012 en el que no existirán mensajes automatizados, sujetos a marca telefónica, y en el que la respuesta será realizada por un operador humano. 2. Establecer en los registros administrativos de la Xunta de Galicia una prioridad de atención presencial, con o sin cita previa, de manera que se otorgará prioridad en la asignación de citas y para el caso de que acudan sin cita, liberación de la agenda de los funcionarios para su atención prioritaria. 3. En los servicios de la ATRIGA se establecerá también un canal preferente de respuesta telefónica o presencial. 4. En el caso de los servicios de atención primaria del SERGAS que han implantado el sistema CMR100 se asignará una respuesta humana mediante llamada para el caso de que comunique el teléfono del centro de salud".

Las acciones se pondrían en marcha en el último trimestre de 2022, después de una campaña divulgativa de las nuevas herramientas de atención dirigida especialmente las personas mayores. Posteriormente se envió un último informe que señalaba que en las oficinas de información y registro ya se habían adoptado las medidas.

Con carácter general la administración autonómica tiene en funcionamiento unidades (oficinas de atención a la ciudadanía y registro) en las que se puede acceder sin cita previa, sin perjuicio de que la pida quien lo desee. Además, las personas mayores de 64 años serán atendidas con preferencia frente a otras personas que se presenten sin cita previa. Prestan atención y asesoramiento para la presentación de documentación, información general y otras funciones, en especial la recepción y digitalización de los escritos que se entreguen de forma presencial. También se ofrece atención a través de los teléfonos 012 o 981 900 643, de lunes a viernes, de 8 a 20 horas.

Con posterioridad a las actuaciones de oficio conocimos que la Xunta de Galicia había adoptado la medida de restablecer la atención presencial con carácter general para todas las personas que optarán por ella.

Por lo que se refiere a las Diputaciones Provinciales, es positivo que cuenten con atención presencial sin cita previa, o con cita al momento, salvo en algún servicio, debido a sus características singulares. En el ámbito provincial no se aprecian inconvenientes en la atención telefónica, puesto que con carácter general los servicios son atendidos por personas y no consta que tengan coste para la ciudadanía. En cualquiera caso, debería

procurarse dimensionar el servicio de atención telefónica de tal manera que mantenga estándares de servicio adecuados o sin amplias esperas o remisiones a próximas llamadas.

Por lo que se refiere a los ayuntamientos de las ciudades, algunos ya habilitan la atención presencial sin cita previa, aunque algunos también parecen limitarla a determinados servicios, como el registro, cuando el análisis de la necesidad de mantener la atención presencial sin cita previa debería encontrarse más generalizada, sin perjuicio de cualquiera de las otras modalidades de atención.

Por tanto, en la misma línea que señalan algunos ayuntamientos, en las oficinas con registro general y auxiliar debería descartarse la práctica obligada de la cita previa, sin perjuicio de que se mantenga de forma voluntaria para ordenar parte de la atención, lo que debería evaluarse también en otros servicios locales.

Se aprecia como una circunstancia positiva que algunos ayuntamientos presten atención presencial sin cita previa. Los que aún no actúan de esa manera podrían habilitar la posibilidad que tratamos, dadas las razones expuestas.

En el ámbito municipal no se aprecian inconvenientes en la atención telefónica, puesto que con carácter general los servicios 010 son atendidos por personas y son gratuitos. Sin embargo, algún informe señala problemas de los servicios debido a circunstancias contractuales, por lo que resulta aconsejable el restablecimiento urgente del servicio, dado su carácter esencial para la información personal de la ciudadanía.

Por otra parte, también debería dimensionarse el servicio de tal manera que se mantengan estándares adecuados o sin amplias esperas o remisiones a próximas llamadas.

En definitiva, debería retomarse la atención presencial y sin previa cita en las dependencias locales, especialmente en las que el retraso de la atención presencial suponga un perjuicio para los derechos por la demora en el curso del procedimiento (registros generales, auxiliares, atención a la ciudadanía…). Y cuando se considere oportuna la ordenación con cita previa debería no prescindirse de la atención presencial urgente en dependencias como los servicios sociales.

Las citas previas deberían posibilitarse también a través de medios de atención directa o no electrónica, y no deberían demorarse, especialmente en los supuestos en los que el retraso supone que se demore la prestación de un servicio esencial o un alargamiento de los plazos de resolución de un procedimiento formal.

Además, la atención presencial debería establecerse de forma preferencial para las personas vulnerables debido a su edad (personas mayores), discapacidad, vulnerabilidad social o por verse afectados por cualquier circunstancia relacionada con la brecha digital.

La atención telefónica debería ofrecer la posibilidad de ser atendido por una persona y de forma gratuita, lo que ya está sucediendo en la generalidad de los ayuntamientos. Sin embargo, dado el carácter esencial de esta forma de atención, los incidentes deberían intentar solucionarse lo más rápido posible.

## 2. LA INCLUSIÓN FINANCIERA; ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Las dificultades de las personas mayores y/o vulnerables para realizar trámites presenciales en las entidades bancarias motivaron 11 actuaciones de oficio. Solicitamos la colaboración informativa de las entidades financieras de mayor relieve, del Banco de España y de la AEB. También requerimos informe a la Xunta de Galicia.

Son comunes las dificultades de las personas mayores para realizar gestiones y para disponer de efectivo, lo que requiere trasladarse con frecuencia a otras localidades, ocasiona pérdida de tiempo y dinero, y genera ciertos estados de estrés.

El cierre de oficinas bancarias presenciales produce importantes perjuicios para la población vulnerable. Eso sucede a pesar de que los servicios bancarios son de interés general, por lo que es necesario que se garantice un acceso de calidad.

La causa principal es que las entidades redujeron considerablemente su red de atención personal, como señalan los datos de evolución de la red de oficinas en Galicia y en general en toda España. Y en la limitación del horario de caja o la limitación de las operaciones.

Las entidades respondieron e incluso algunas acudieron a la institución para explicar los detalles de sus compromisos de atención a las personas vulnerables y en los entornos rurales. Por nuestra parte tuvimos la ocasión de exponer a las entidades la amplitud y gravedad del problema y que era preciso promover y ejecutar soluciones.

Con carácter general las entidades bancarias dieron a conocer una ampliación de sus protocolos y se comprometieron a garantizar la atención de las personas vulnerables con una ampliación del horario de atención en oficina, un canal preferente para los más mayores, el refuerzo de la atención telefónica personalizada sin coste, y más formación. Señalaron que los cambios se concretarían en seis meses, que ya transcurrieron.

Algunas pusieron en funcionamiento oficinas móviles, de cashback o cash-in-shop, ampliaron las redes de agentes financieros, y “van a seguir trabajando en mejorar la atención y el servicio que recibe este colectivo", señalaban.

El Gobierno anunció un anteproyecto de ley y la creación de la Autoridad de Protección del Cliente Financiero, un mecanismo que pretendía asegurar que las entidades cumplan con sus deberes frente a los clientes. En noviembre se aprobó el proyecto de ley de creación de esa Autoridad.

Alguna entidad señaló que reforzaría la atención personal, acompañaría en el uso del cajero a las personas mayores, ofrecería la posibilidad de operar con libreta y daría la opción de utilizar un menú simplificado.

Para abordar todos los aspectos de la exclusión financiera la institución participó con una ponencia en las Jornadas de Inclusión Financiera organizadas por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social bajo el título “Inclusión Financiera, un enfoque de derechos o aporofobia bancaria”. El enfoque de derechos de las jornadas resultó muy

adecuado. Pudimos exponer las iniciativas para afrontar algunos de los muchos problemas de las personas vulnerables en sus relaciones con los bancos, que la institución reclama medidas al sector y a las entidades reguladoras, y que urge que los bancos garanticen la inclusión financiera de los mayores. Asistieron más de 160 personas vinculadas a las entidades de defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.

Dado que el problema aún sigue apreciándose es preciso permanecer atentos a su evolución y a las nuevas quejas e informaciones.

Resulta ilustrativa la queja que refiere el cierre de una oficina y la necesidad de desplazarse lejos. La entidad señaló como motivo del cierre su autoorganización y la "profunda transformación marcada por la adopción de los canales digitales por parte de los clientes". Reiteró que "el cierre de determinadas oficinas se enmarca dentro de la política organizativa y comercial de la entidad". A lo anterior se unían las dificultades de comunicación con la sucursal que sustituyó a la anterior. El problema es especialmente relevante si tenemos en cuenta que, como señalaba la queja, acudir a la nueva sucursal supone un desplazamiento de 30 kilómetros.

Los contactos con las entidades financieras a consecuencia de las actuaciones de oficio dieron lugar a respuestas en el mismo sentido (autoorganización, transformación del sector en favor de la digitalización, y, en algunos casos, puesta a disposición de alternativas).

Desde hace tiempo manifestamos nuestras objeciones al proceso de supresión de sucursales de las entidades bancarias, algo que afecta de forma muy considerable al medio rural, como era el caso. Como señalamos en el informe al Parlamento de Galicia de 2021, el cierre de oficinas bancarias presenciales produce importantes perjuicios para la población vulnerable.

Es muy perjudicial esta forma de proceder, prácticamente común en las entidades bancarias. Perjudica especialmente a las personas que se desarrollan en medio rural y las que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

## 3. EL DERECHO DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD A CUENTAS BÁSICAS Y A LA GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS BANCARIOS

Las entidades financieras no son simples negocios privados, sino también servicios públicos esenciales sin los que la ciudadanía no puede realizar las más elementales tareas de su vida cotidiana.

Promovimos diferentes actuaciones de oficio dirigidas a los bancos con más grado de implantación tras una entrevista con las entidades de defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, que señalaban que estas personas sufren problemas recurrentes como la denegación de cuentas básicas y el cobro de comisiones.

Las entidades financieras respondieron que con carácter general cumplen con las condiciones de acceso y uso de las cuentas básicas, y que los empleados y sus clientes están

informados sobre esas cuentas, sus características y sus requisitos. Los servicios de esas cuentas son los normales (apertura, depósito, retirada, domiciliaciones, transferencias…).

Efectivamente, el Real Decreto-ley 19/2017 reguló el derecho a las "cuentas básicas". Posteriormente se aprobó el Real Decreto 164/2019, en el que se establece el deber de las entidades de crédito de facilitar esas cuentas gratuitas a las personas con un limitado nivel de renta, modulado por el número de miembros de la unidad de convivencia.

Por tanto, las cuentas básicas y gratuitas son un derecho de las personas que cobran prestaciones de inclusión social, como la risga, el Ingreso Mínimo Vital o las pensiones no contributivas, cuya constancia debiera ser suficiente para la gratuidad de la cuenta.

Sin embargo, en algún caso hemos observado como entidades financieras no daban efectividad al derecho a la cuenta básica y cobraban comisiones a las personas en situación de vulnerabilidad. Las situaciones suelen solucionarse con las quejas, pero ya entonces resultaron muy perjudiciales. Las entidades de crédito deberían ser especialmente diligentes para evitar el agravamiento de la vulnerabilidad.

En algún caso se indicó que para tener la cuenta básica el cliente no debía tener otra cuenta abierta, y como ya tenía una anterior en la misma entidad, ésta rechazaba el acceso a cuenta básica. Fue preciso insistir en la evidencia de que lo que se reclamaba era la substitución de la anterior cuenta común (con gastos) por otra básica (sin gastos), puesto que concurría la situación de vulnerabilidad, por lo que si ésta se acreditaba el banco debía cerrar la anterior cuenta y abrir la nueva de carácter básico. Se aceptó que esa era la interpretación correcta del derecho a la cuenta básica.

Además, en los supuestos en los que conocimos que el rechazo o el retraso en la apertura de la cuenta básica había dado lugar al cobro por los servicios bancarios (comisiones) las entidades respondieron finalmente devolviendo lo cobrado.

## 4. LOS EMBARGOS A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se llevan a cabo por las administraciones a través de las entidades bancarias. Las personas en situación de vulnerabilidad sufren embargos que afectan a cantidades inembargables, con grandes perjuicios para ellos.

Las entidades financieras deben cumplir las buenas prácticas establecidas por el Banco de España para estas situaciones. Deben comunicar de forma inmediata la circunstancia para que pueda ejercerse la oposición y de esa forma evitar el embargo.

Comprobamos que en la mayor parte de las ocasiones los bancos avisan a los clientes del embargo para que tengan tiempo suficiente para oponerse ante las administraciones y evitar que se consume o al menos para que se retroceda enseguida.

En alguna ocasión fue necesaria la intervención para corregir la actuación de la entidad que no comunica con tiempo el aviso de embargo. Indicamos a los bancos sus deberes, especialmente en caso de que conste la situación de vulnerabilidad económica mediante lo cobro de una prestación social. Es preciso seguir vigilantes ante los incumplimientos.

Por lo que se refiere a las administraciones, comprobamos que retroceden los embargos que afectan a personas en situación de vulnerabilidad y cobran una prestación. Lo hacen al poco tiempo, pero en ocasiones se repite. Deberían evitar los daños que suponen los trámites de oposición para estas personas.

Algunas administraciones respondían que el embargo era necesario, a pesar de la prohibición de la normativa de estas prestaciones. Señalaban que desconocían el cobro de la prestación por no tener acceso a los datos de las administraciones que las conceden. Ahora ese inconveniente ya no existe.

También señalan que el embargo se lleva a cabo por la parte del "ahorro" que figure en la cuenta, de acuerdo con la normativa fiscal, por lo que deben solicitar los saldos y movimientos. Así, alguna administración señala que "la situación legal les impide que dejemos de emitir el embargo, ya que la legislación vigente impone unos requisitos tasados". Señalan que la protección sobre los ingresos mínimos solo debe operar sobre el último ingreso mensual recibido, por lo que el ahorro en cuenta que exceda de esa cuantía, a pesar de proceder de ingresos equivalentes al SMI o inferiores, de meses anteriores, podrá ser embargado, con los límites previstos en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Efectivamente, la Ley General Tributaria señala que "cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, mediante su aplicación sobre el importe que deba considerarse sueldo, salario o pensión del deudor. A estos efectos se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior".

Eso sucede a pesar de que las leyes de inclusión preceptúan el carácter inembargable de las prestaciones. Por ejemplo, la Ley 19/2021, por la que se establece el IMV, prevé que "no podrá… ser objeto de cesión total o parcial, compensación o descuento, retención o embargo, salvo en los supuestos y con los límites previstos en el artículo 44 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre". Y la Ley 10/2013, de inclusión social de Galicia señala que la renta de inclusión social de Galicia, en tanto prestación económica, "tendrá carácter alimenticio, personal y no transmisible, y no podrá ser objeto de embargo o retención ni darse en garantía de deberes".

Por eso mostramos nuestro desacuerdo con los embargos de estas prestaciones, que deberían descartarse teniendo en cuenta la normativa sectorial y porque en la práctica resulta imposible el "ahorro" derivado de abonos de escasa cuantía dedicados a atender necesidades básicas.

Los embargos obligan a recurrir a las personas vulnerables que perciben rentas de inclusión, que deben esperar a la decisión del recurso para que se materialice la devolución. Algunas personas vulnerables o no tienen la capacidad o deben hacer esfuerzos y afrontar dificultades de consideración para recurrir. La carga de probar que se trata de saldo común

y no de ahorro supone un nuevo problema para la persona vulnerable y retrasa la devolución.

Así, el enunciado de la ley -la renta de inclusión es inembargable- se convierte en una necesidad de oposición contra el embargo y de prueba de que no existen "ahorros" derivados de la prestación, cuando esa circunstancia es muy improbable en la práctica.

Las devoluciones, cuando llegan, suponen que previamente se ha dado una privación momentánea de ingresos mínimos; es especialmente preocupante porque se trata de importes destinados a atender necesidades básicas. Los embargos traen como consecuencia que esas necesidades no puedan atenderse durante un tiempo, lo que resulta muy grave.

Alguna diputación, como la de Pontevedra, señaló que el plazo medio desde la presentación del recurso hasta el levantamiento de la traba bancaria es de un solo día hábil.

Es preciso que las administraciones eviten embargos que no tienen en cuenta el origen de los ingresos en supuestos como la risga, el ingreso mínimo vital, la pensión no contributiva, o prestaciones similares. Si para eso fuera precisa la modificación de la normativa entendemos que esa posibilidad debería ser evaluada.

En este mismo sentido el Tribunal Superior de Xustiza de Galicia señaló la ilegalidad de la asimilación de las prestaciones de emergencia social a salarios o pensiones, por contradecir la Ley de Inclusión Social de Galicia, que establece el carácter "alimenticio, personal y no transmisible" de las prestaciones y por tanto la prohibición de embargo o retención en garantía de determinados deberes.

Las administraciones y las entidades de crédito deben ser especialmente diligentes en estos supuestos para evitar situaciones de agravamiento de la vulnerabilidad por el incumplimiento de la normativa.

## 5. LAS RENTAS DE INCLUSIÓN

Las quejas relativas a las rentas de inclusión social de Galicia (risga) se refieren a denegaciones, suspensiones, retiradas, embargos, falta de tramos o complementos, desacuerdo con las cuantías, requerimientos de reintegro o retrasos de los recursos administrativos.

También conocemos alguna queja por retrasos en las concesiones, en ocasiones derivadas de la falta de documentación que tiene que aportarse por los ayuntamientos, o por requerimientos de documentación por parte de la Xunta después del vencimiento del plazo para resolver.

Los requerimientos de enmienda deben darse dentro del plazo para resolver, de tal manera que, una vez atendidos, pueda reanudarse el plazo para que la consellería resuelva en el margen del mismo. Es decir, la interrupción del plazo para resolver solo puede darse cuando aquel aún no venció.

Una interpretación diferente lleva a dar por buena la posibilidad de que la consellería demore el examen del expediente y el eventual requerimiento más allá del plazo para resolver y que eso cause perjuicios al solicitante.

En un caso el requerimiento se dio tres meses y nueve días después de la solicitud, cuando el plazo para resolver es de dos meses. La resolución final no se dio hasta casi un mes después. Tal y como señalaba el reclamante, la actuación le causó un perjuicio, por lo que remitimos a la Consellería de Política Social e Xuventude una recomendación para que los expedientes de risgas se resuelvan sin demoras respecto de los plazos legalmente previstos, de tal forma que se eviten los perjuicios que dichas demoras producen en situaciones en las que se precisa atender necesidades básicas. La consellería aceptó la recomendación y señaló que trabaja por reducir los plazos de resolución.

En otras ocasiones la reclamación se basa en la denegación fuera de plazo por falta de documentación no imputable al solicitante, por ejemplo por falta de los informes de los servicios sociales. Podrían haberse concedido de resolverse en plazo. La normativa señala que las estimaciones solo pueden darse cuando obre la documentación preceptiva.

Parece adecuado evaluar las modificaciones necesarias para que los efectos económicos de las prestaciones se refieran a la fecha de solicitud, y para la estimación parcial de las prestaciones cuando los motivos de concesión existieran, pero hubieran decaído en la fecha de resolución, por ejemplo por incorporación a un empleo.

Con la implantación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) comenzaron a producirse quejas por los requerimientos de devolución de la risga después de la aprobación del IMV y el pago de sus retrasos. Las quejas alegan que no debería imputarse a las personas beneficiarias de la risga la ausencia de coordinación entre las administraciones estatal y autonómica.

La ley gallega prevé que si la cuantía concedida es igual o superior a una pensión no contributiva la risga se extinguirá, por lo que en ocasiones se reclaman “ingresos indebidos”. Un juzgado del contencioso-administrativo de Vigo anuló una reclamación de ingresos indebidos (del risga, después del reconocimiento del IMV con retrasos), puesto que no hubo ni fraude ni ocultación, por lo que la consellería competente solo podría compensar en futuras y eventuales prestaciones. La ley solo establece el reintegro cuando la extinción se deba a ocultación o falseamiento de los datos o cualquier otra actuación fraudulenta.

La Consellería de Política Social e Xuventude señala que está trabajando en la modificación de la Ley 10/2013 con el objetivo de adaptar la risga al nuevo contexto. Se pretende establecer una serie de complementos para que las personas vuelvan a ser beneficiarias de la prestación autonómica y “reordenar” las ayudas de inclusión social de Galicia para adaptarlas al contexto surgido con la puesta en marcha del IMV, y fundamentalmente garantizar que las personas que perciben el IMV cuenten con apoyos e incentivos para la inserción sociolaboral.

Como ya señalamos en ocasiones anteriores, resulta urgente que se materialice la reforma anunciada, puesto que supondrá una mejora en el tratamiento integral de la exclusión social y la vulnerabilidad.

Por lo que se refiere a las rentas de inclusión municipales, las quejas que se conocen se refieren fundamentalmente al retraso en las citas de los servicios sociales, lo que también afecta a las rentas autonómicas, como vemos. Sin embargo, una vez solicitadas formalmente las rentas municipales se resuelven con celeridad en la mayor parte de los casos, según comprobamos.

## 6. LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Las quejas por los retrasos en las citas son relativamente frecuentes. También conocemos quejas por medios personales insuficientes o por la dificultad para comunicar con las oficinas por vía telefónica o e- mail.

Comprobamos que los supuestos preferentes se atienden sin demoras, pero que las citas comunes se retrasan más de lo deseable teniendo en cuenta que las entrevistas siempre se refieren a situaciones de necesidad.

También se aprecia que en algún caso los ayuntamientos retrasan los empadronamientos de determinadas personas vulnerables, causándoles importantes perjuicios, puesto que son la puerta para la atención social a través de los servicios sociales comunitarios. Sin embargo, en las quejas recibidas siempre encontramos colaboración de los servicios sociales para solucionar las dificultades derivadas de las interpretaciones de otros servicios. En esos casos los servicios sociales desbloquean la situación y aceleran los empadronamientos de las personas en situación de vulnerabilidad.

## 7. EL BONO SOCIAL TÉRMICO

El bono se regula por el Real Decreto-Ley 15/2018, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. Establece que "en cada ejercicio serán beneficiarias del Bono Social Térmico aquellos consumidores que sean beneficiarias del bono social de electricidad" previsto en la Ley 24/2013. Conocemos diferentes incidentes en los pagos (cambio de cuenta, cambio de dirección del suministro, errores materiales…) que fueron solucionados con las quejas.

## 8. LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA; LAS VALORACIONES DE DEPENDENCIA

La mayor parte de las quejas relativas al sistema de atención a la dependencia hace referencia a retrasos de las valoraciones, en el comienzo de los servicios (listas de espera) o en el pago de las prestaciones. Otras se refieren a la calidad o las condiciones de los servicios.

En los últimos años aumentaron las quejas por los retrasos en la determinación de la dependencia y de su grado. Las quejas se refieren a las primeras valoraciones, las revisiones y las notificaciones. En la mayoría de las quejas comprobamos esos retrasos.

En ocasiones los informes de las quejas responden con la fecha de valoración, con lo que el problema se soluciona en parte, puesto que el retraso ya se ha producido. Los casos en los que no se indica la valoración precisan recomendación. Señalamos que se adopten todas las medidas anunciadas y en su caso las que también fueran precisas para corregir los retrasos en las valoraciones de dependencia, que perjudican a las personas afectadas al retrasar el eventual servicio o prestación; y que se resuelva sobre las valoraciones de las personas que reclaman.

La consellería suele argumentar que los expedientes se tramitan por el orden previsto, que solo puede alterarse por las circunstancias indicadas en el Decreto 15/2010. Sin embargo, el hecho de que la consellería respete la ordenación no justifica el incumplimiento de los plazos, también previstos en el decreto.

Las recomendaciones fueron numerosas. La consellería reconoce la necesidad de adoptar medidas para solucionar la situación, por lo que entendemos que las recomendaciones de carácter general fueron aceptadas. Señaló que “el procedimiento de valoración… está registrando demoras más allá de las deseables” y anunció las medidas. El 26/5/21 se aprobó el plan de choque para conseguir la simplificación normativa, administrativa y el refuerzo de personal. Este fue puesto en marcha y también otras medidas como la potenciación de la historia social única, la difusión de la información y la mejora del modelo de gestión de citas.

Como muestra de las mejoras la consellería señala que en 2022 es previsible un aumento de las valoraciones de un 22%, siendo la de 2021 de un 103%. Así, los tiempos de valoración se redujeron en un 30% y los de los programas de atención en un 21%.

La consellería espera que las medidas que requieren cambios normativos -por ejemplo, la reforma del decreto regulador de esta materia- estén operativas a lo largo de 2023, según sus respuestas. Está en trámite un texto normativo que derogará el decreto y establecerá un nuevo procedimiento, único para las dos fases actuales, más ágil y con una menor carga burocrática, según la consellería.

Sin embargo, solo en ocasiones las respuestas a las recomendaciones dan cuenta de la fecha de valoración, aunque sea aproximada, por lo que las tuvimos por no aceptadas en el aspecto individual.

La principal consecuencia del retraso en la valoración es el retraso en la atención de las personas con dependencia, que después tendrán que esperar por la aprobación del programa de atención. Por eso reclamamos que el procedimiento se tenga en cuenta globalmente, tal y como prevé la ley (6 meses para valorar y resolver sobre la atención). E incluso después pueden darse esperas en la efectividad del servicio.

En conclusión, los retrasos continúan y en algún caso algunos son de consideración, por lo que seguiremos atentos a la necesidad de mejora. Comprobamos valoraciones que se dieron más de un año después de la solicitud.

Un problema añadido es que los criterios para declarar la urgencia para valorar y atender (emergencia social) son pocos y se interpretan de forma restrictiva. Eso hace que en ocasiones las esperas afecten también a personas cuidadoras no profesionales sin capacidad fundamentalmente porque su edad o estado de salud hacen los cuidados muy precarios y gravosos.

También se producen quejas por la disconformidad con las valoraciones. Indicamos el carácter técnico de la labor de los profesionales cualificados y con la formación adecuada (medicina, psicología y/o personal profesional diplomado en ciencias de la salud). El resultado de las valoraciones debe mantenerse salvo que hubiera incurrido en un error manifiesto.

## 9. LAS LISTAS DE ESPERA PARA ATENDER LA DEPENDENCIA (PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS)

Las esperas para las valoraciones y la aprobación de los programas de atención se añaden a las listas de espera para los servicios aprobados. Los retrasos afectan a las plazas públicas o concertadas cuando se ha aprobado la atención. Las personas se encuentran en el programa de asignación de recursos o listas de espera, a pesar de que el derecho ha sido reconocido. Permanecen en ellas por tiempo indeterminado, puesto que varían por otras altas y bajas y por los criterios de ordenación, que impiden prever el ingreso o la efectividad del servicio.

La consellería tiene la necesidad de cumplir la ordenación de las listas de espera, que objetivan las esperas y evita irregularidades. Sin embargo, el servicio reconocido en el plan individual de atención (PIA) es un derecho subjetivo que debe ser cumplido, por lo que es necesario adoptar las medidas precisas para que las plazas sean efectivas. Así, cuando encontramos esperas de servicios aprobados formulamos la correspondiente recomendación.

Los retrasos hacen que se den fallecimientos sin llegar a recibir atención.

Desde la puesta en marcha del sistema de dependencia el problema que tratamos se encuentra directamente relacionado con la infradotación económica por parte de las administraciones, con diferente participación de cada una de ellas.

La Sentencia del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia de 5 de junio de 2013 (Rec. 661/2010) señala que la administración no puede escudarse en las disposiciones presupuestarias para justificar la dilación de la aprobación del PIA (el final del procedimiento). La demora excesiva e injustificada del procedimiento y singularmente de la aprobación del PIA no puede justificarse en base a medidas legislativas, déficit presupuestario y falta de cooperación de otras administraciones.

Apreciamos demoras de programas de atención provisional mediante libranzas de servicios aprobados anteriormente y en lista de espera. La consellería los tramitaba como sencillos cambios de programas. Sin embargo, no se pierde el servicio reconocido -la persona no

deja de estar en la lista de espera para que se haga efectivo-. Por tanto, se trata de una medida provisional y paliativa del retraso de la plaza pública, por lo que el trámite debería tener preferencia, o por lo menos debería garantizarse que no se produzcan las esperas propias del primer PIA.

Aplicar a la medida provisional los criterios de espera comunes supone someter a la persona afectada a una doble espera, la del primer PIA y la del segundo, en realidad provisional y paliativo de la prolongación de la estancia en la lista de espera. Y la doble espera no se deduce de la norma, porque el nuevo PIA no es tal, sino uno superpuesto al primero, que no queda revisado o anulado.

Por eso recomendamos que los programas de atención provisionales para libranzas de servicios ya aprobados en programas anteriores y en lista de espera por más de tres meses se aprueben de forma preferente o al menos sin demoras, de tal manera que no se produzcan dobles esperas. La consellería aceptó la recomendación y estaba dándole cumplimiento con el proyecto de nuevo decreto regulador del procedimiento de dependencia, en el que se prevé que las personas puedan beneficiarse de una prestación económica durante la espera del recurso aprobado sin necesidad de que transcurra el plazo de tres meses. Además, la prestación económica provisional no se tramitará como modificación del PIA. Por tanto, el proyecto acoge la recomendación en todos sus términos.

Otro problema que apreciamos es que las solicitudes de revisión de la valoración y cambio de programa de atención se retrasan porque el nuevo informe social también se retrasa hasta tener la nueva valoración. Por eso recomendamos que no se espere para requerir el nuevo informe social preciso para resolver el PIA. La consellería aceptó la recomendación.

Una de las consecuencias más perjudiciales de las esperas es la interrupción de la atención de las personas con discapacidad que hasta entonces se encontraban en el sistema educativo y que al cumplir la edad límite tienen que sufrir esas esperas. Desde hace tiempo veníamos indicando la necesidad de adoptar medidas para solucionarlo, lo que en parte hizo la consellería al cambiar el orden de prioridad en la atención a la dependencia para atribuir el primer lugar a las personas procedentes de centros socio-educativos.

Sin embargo, el problema no se encuentra solucionado debido a la insuficiencia de las plazas para las personas más jóvenes en sus entornos. Normalmente afecta a personas que precisan atención para necesidades específicas (TEA…). Incluso sucede cuando la persona se encuentra entre los primeros de las listas de espera y tiene reconocida gran dependencia.

Se trata de personas jóvenes, por lo que la única posibilidad de acceso a centros especializados próximos que eviten el desarraigo es que cada cierto tiempo se produzca un ajuste de las plazas, generalmente concertadas con asociaciones de defensa de sus derechos, a las necesidades cambiantes.

Recomendamos que se facilite el servicio aprobado, se revisen los criterios para la oferta de plazas de atención especializada, se adapten a las necesidades cambiantes en las diferentes zonas, y se evite el desarraigo. Todo eso podría hacerse a través de los conciertos con las entidades que ofertan las plazas.

La consellería aceptó revisar los criterios para la oferta de plazas especializadas, lo que pondría en marcha en colaboración con las distintas federaciones y mediante conciertos. Se comprometió a incrementar las plazas, para lo cual ya existía un marco legal, el Decreto 229/2020, que desarrolla el régimen de conciertos sociales.

El problema debería abordarse mediante un mecanismo más ágil y flexible de creación de las plazas en los centros especializados donde se dé la demanda pendiente de atender después del reconocimiento del programa de atención.

Por otra parte, no resulta infrecuente la interpretación restrictiva de los supuestos de emergencia que motivan la atención urgente (desamparo o abandono; maltratos físicos y/o psíquicos; riesgo grave inminente para la integridad física y/o psíquica; y menores de tres años), en especial cuando la persona dependiente vive con una persona cuidadora que por razones objetivas de salud, edad o capacidad no puede atender las tareas de cuidado. En estos casos suele interpretarse que no existe desamparo, a pesar de que los cuidados son muy precarios y la persona cuidadora sufre perjuicios de consideración.

Sucede a pesar de que cuando se valoran las circunstancias de las personas candidatas a ser cuidadoras en el entorno familiar se tiene como circunstancia determinante para negar la prestación la incapacidad de la persona cuidadora para realizar el cuidado. Sin embargo, cuando tratamos la emergencia social no se tiene en cuenta la incapacidad de la persona cuidadora.

La situación que tratamos afecta especialmente a las mujeres, que son la mayoría de las que desarrollan esas tareas de cuidado. Este perjuicio es evitable y debería descartarse.

## 10. LAS LISTAS DE ESPERA EN LOS SERVICIOS RESIDENCIALES

Las listas de espera ponen de relieve la insuficiencia de las plazas residenciales públicas y concertadas. Este año también comprobamos retrasos, por lo que recomendamos que el número de plazas ofertadas se ajuste a la demanda aprobada mediante los programas de atención.

Se aceptaron las recomendaciones en cuanto a la necesidad de incrementar las plazas, pero no en lo relativo la efectividad de los derechos ya reconocidos a las personas afectadas.

Los casos más relevantes de esperas afectan a personas con gran dependencia, que deberían tener preferencia. El artículo 3.g) de la Ley de Dependencia prevé que “las personas en situación de gran dependencia serán atendidas de manera preferente”. Otras personas con gran dependencia también estarían en las listas, lo mismo que las personas con menor grado de dependencia y menos prioridad.

Señalamos en las recomendaciones que la aprobación del PIA supone el reconocimiento del derecho subjetivo al servicio aprobado, pero en una de ellas la consellería respondió que la asignación de las plazas públicas residenciales debe realizarse de conformidad con los criterios establecidos en la normativa, según el “principio de legalidad”, y que la

baremación garantiza que los ingresos y traslados se hagan en base a unos mismos parámetros que eviten agravios comparativos.

La recomendación se tuvo por no aceptada. Señalamos a la consellería que no se ponen en cuestión el sistema de ordenación del acceso a través de las listas de espera. Lo que se pone de relieve con las recomendaciones es la situación de las listas y que las personas afectadas sigan esperando por el servicio concedido, en algunos casos durante períodos prolongados y con altos grados de dependencia.

También conocemos problemas de diferente tipo en las residencias, fundamentalmente de funcionamiento. Así, una de las quejas ponía de relieve diferentes problemas en la residencia de Barreiro-Vigo. Algunos se aclararon, pero no otro (la denuncia de que un residente volvió con covid y durmió con su compañero de habitación), por lo que recomendamos a la Consellería de Política Social e Xuventude que aclarase lo sucedido y, en su caso, la aplicación de las medidas que correspondieran. La residencia negó lo que se denunciaba y la consellería señaló que no podía realizar la investigación porque no disponía de información concreta.

## 11. EL ANUNCIO DEL NUEVO MODELO RESIDENCIAL

Las necesidades de las residencias deben evaluarse desde una perspectiva de derechos, tal y como subrayamos en los dos últimos informes. Al respecto en una queja la Consellería de Política Social e Xuventude dio cuenta de un nuevo modelo de atención residencial que prevé la coordinación sociosanitaria, la creación de unidades de convivencia de 25 plazas, vías rápidas de acceso al servicio de urgencias y al hospital de día, un código residencia en la centralita del 061, y transformación de los centros públicos en residencias inteligentes.

Algunos detalles de la propuesta del Comité Asesor Sociosanitario son los siguientes:

Favorecer las salidas de los residentes; permitir que los familiares puedan visitar siempre las habitaciones y comer; eliminar todas las limitaciones horarias que no sean imprescindibles; los profesionales elaborarán un plan de actividades para cada residente que tenga en cuenta sus gustos y las preferencias de los familiares y que le ayude a conservar la calidad de vida y la buena forma física y mental; incorporar las opiniones de todas las personas; las de más de 100 plazas deberán contar con un consejo asesor con funciones consultivas, a través del que se poda participar -residentes y familias -; se aconseja a las más pequeñas que también lo incorporen; y oficina de atención al residente y a los familiares.

Elaboración y puesta en marcha del plan de formación sociosanitario, especialmente para el empleo de las tecnologías; a lo largo de 2022 los centros de mayores públicos se van a transformar en residencias inteligentes; el sistema público tendrá una función demostrativa y ejemplificadora para los centros privados; introducción de un monitor multiparamétrico en las enfermerías; los cuartos se transforman en habitaciones inteligentes (caídas, deambulaciones de noche); para los residentes con deterioro cognitivo, introducción de un sistema de seguimiento; se instalarán sistemas de ocio y de

comunicación con sus allegados; incorporación del big data; implantando en los centros con personal sanitario de la última versión de la historia clínica electrónica; elaboración de un cuadro de mandos autonómico; los hospitales servirán la medicación a las residencias de más de 90 plazas para aliviar algo la presión asistencial de la atención primaria (5.500 pacientes crónicos); crear unidades de cuidados intermedios para las personas entre lo social y el sanitario; las áreas sanitarias contarán con figuras de enlace entre los distintos dispositivos asistenciales y las residencias, liderazgos por internistas/geriatras/médicos de HADO; todos los centros deben contar con un plan de contingencia validado por las Consellerías de Sanidad y Política Social; se fijará la sectorización de cada centro, los circuitos y el stock mínimo de EPIS; y los trabajadores estarán formados sobre el uso del material de protección ante cualquier eventualidad.

Para las situaciones sanitarias de gravedad prevé la creación de vías rápidas para acceder a las urgencias y también al hospital de día; y "código residencia" en la centralita del 061 como vía prioritaria para todas las emergencias.

Los avances estructurales y arquitectónicos deben ser progresivos; establecer unos criterios comunes para los centros de nueva construcción y para las reformas; las residencias se estructurarán en unidades de convivencia de 25 personas máximo, seleccionadas por sus preferencias personales antes que por el grado de dependencia; estarán decorados como lo estaban los domicilios; se minimizará la rotación de personal (intimidad y confianza ); zonas comunes, estar y comedor; las familias acompañarán a sus familiares en estas unidades; aumento del número de habitaciones individuales; baños adaptados; toma para televisión y de cable para internet; los módulos no deben servir de zona de paso y deberán contar con acceso directo a las áreas comunes; podrán contar con módulos de psicogeriatría; máximo de seis unidades de convivencia o seis miniresidencias (150 plazas); y residencias integradas en la villa o ciudad (emplazamiento idóneo).

Los “principios rectores del nuevo modelo de atención” en las residencias también son recogidos en el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a Dependencia sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios (BOE/BOE de 11 de agosto de 2022).

## 12. LA APLICACIÓN DE CONTENCIONES EN RESIDENCIAS Y OTROS CENTROS

La posible aplicación de sujeciones o limitaciones de la movilidad en las residencias hace necesario recordar la necesidad de garantizar los derechos, como pusimos de relieve en anteriores informes.

La pandemia agravó el problema, pero también hizo que se visualizara, junto con otros problemas de las residencias.

Tenemos la tasa de aplicación de contenciones más alta de los países occidentales, muy por encima de los países del entorno, en los que solo se aplica en porcentajes mínimos y en casos justificados y excepcionales.

Se trata de un problema de derechos humanos con un impacto considerable en la salud de las personas mayores. Y la restricción de derechos fundamentales, como la libertad de movimientos, exige una autorización judicial, y no debería bastar un sencillo informe médico.

Cuando resulta preciso indicamos que el uso de sujeciones físicas o farmacológicas en residencias y unidades de salud mental debe ser excepcional, proporcional, provisional, con prescripción facultativa y con el consentimiento previo del usuario o de una persona autorizada cuando el residente no tenga capacidad, lo que debe evaluarse de acuerdo con la reciente normativa civil. Así lo señalamos en una recomendación dirigida a la Consellería de Sanidad a consecuencia de una actuación de oficio por la noticia de medidas de contención en un hospital. Indicamos:

-La utilización de las contenciones mecánicas debe ser excepcional y solo está indicada ante situaciones de amenaza urgente e inmediata para la vida o integridad física del enfermo o de terceros. Solo debe darse cuando fracasan las alternativas no restrictivas, y debe usarse la técnica menos restrictiva posible que garantice el objetivo.

-Su indicación debe ser individualizada y limitada en el tiempo, retirándose a la mayor brevedad por medio de revisiones periódicas. Por eso, debe evaluarse la respuesta inicial y justificarse el mantenimiento. En este sentido, la primera contención debe cesar al poco tiempo, y si es necesaria una nueva indicación se valorarán los riesgos y la posibilidad de otras medidas. La indicación debe revisarse de forma presencial cada cierto número de horas por el médico.

-Se trata de una medida muy limitativa de la libertad del enfermo, por lo que precisa especial atención para proteger sus derechos, lo que significa, entre otras cosas, que debe comunicarse al juzgado. Si el ingreso fue voluntario debe interpretarse que cambió a ingreso involuntario.

Recomendamos a la Consellería de Sanidad que con carácter general diera cumplimiento a las garantías relativas a la aplicación de medidas de sujeción o limitación de la movilidad por medios mecánicos o farmacológicos, en especial cuando estas se prolonguen en el tiempo. La consellería aceptó la resolución y señaló que tiene como objetivos garantizar la autonomía y lo previsto en la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, y avanzar hacia la contención cero, con medidas para lograrlo (revisión y actualización de los protocolos, formación, y adecuación de los procedimientos en los servicios de urgencia y hospitalización para minimizar el riesgo de agitación). El área sanitaria objeto de la actuación de oficio participa en un plan y ha realizado la revisión de sus protocolos y la implantación del registro de contenciones.

Por su parte la Consellería de Política Social e Xuventude anunció que los centros tendrán un programa de reducción de sujeciones para lograr limitarlas al mínimo imprescindible. Usará las nuevas tecnologías para la detección de caídas e incidentes, mejorará la formación del personal, y reformará los espacios para hacerlos más accesibles. Además, el nuevo modelo residencial destierra las sujeciones físicas y farmacológicas excepto en casos extraordinarios, justificados y pautados por un médico.

Un medio imprescindible para el cumplimiento de este objetivo es que las inspecciones de los centros evalúen pormenorizadamente la cuestión. Las inspecciones deben controlar la adecuada aplicación de las sujeciones, en concreto que las prescripciones sean la última opción y que los consentimientos cuenten con información adecuada y se realicen por las personas afectadas. Solo correspondería la intervención del "familiar de referencia" cuando judicialmente se hubiera resuelto su participación de acuerdo con el Código Civil.

Las inspecciones deberían ser precisas e individualizadas para evaluar los consentimientos; dar lugar a actas de infracción cuando se detecten incumplimientos en este aspecto; propiciar un control global que permita conocer que se mantiene un porcentaje adecuado de sujeciones; y dar cuenta periódica de ese porcentaje, con la suficiente transparencia.

La situación dio lugar a la instrucción 1/2002 de la Fiscalía General del Estado. Entre otras cosas señala que la Ley de Servicios Sociales de Galicia prevé como infracción muy grave proporcionar a las personas usuarias tratos degradantes, discriminatorios o incompatibles con su dignidad, así como la realización de actuaciones que supongan violación, restricción o impedimento injustificado de sus derechos fundamentales y libertades públicas.

El Ministerio Fiscal velará por la salvaguarda de la dignidad en relación con el uso de contenciones o sujeciones de acuerdo con los principios de cuidado, excepcionalidad, necesidad apreciada por facultativo, proporcionalidad, provisionalidad y prohibición de exceso, coincidentes con lo indicado por nuestra parte. Solo pueden aplicarse previa prescripción conforme al protocolo, salvo peligro inminente para la seguridad de la persona o de terceros, sin perjuicio de la ratificación y/o rectificación posterior del titular. Es imprescindible el consentimiento informado del paciente o del representante legal, que no puede ser genérico o diferido en el tiempo. El centro debe disponer de un protocolo con el procedimiento y las pautas de vigilancia permanente y controles periódicos, lo que debe documentarse.

Los servicios de inspección informarán de los centros con sujeciones no adecuadas. Los centros sin información actualizada deben remitir periódicamente el listado de contenciones y sus circunstancias. Los incumplimientos llevarán a promover las facultades judiciales de control de la guardia de hecho y la curatela, la supervisión judicial del internamiento, y en su caso se comunicarán al órgano sancionador (infracción administrativa) o darán lugar a diligencias de investigación (delito).

Se llevará a cabo una coordinación con los servicios de inspección (sanidad y servicios sociales) que priorizará las residencias de mayores y personas con discapacidad, y las unidades psiquiátricas y sanitarias, y se informará anualmente a los fiscales.

Se trata de un aspecto fundamental al que la Valedora do Pobo presta una atención especial.

## 13. LAS CONDICIONES DE LAS RESIDENCIAS PRIVADAS

Otras quejas se refieren a las condiciones en las que desarrollan los servicios de las residencias privadas, que deben ser inspeccionadas y en su caso corregidas por la consellería competente. Los motivos son muy variados (atención, ratios de personal, situaciones laborales, régimen de visitas o salidas, estado de las instalaciones, precios, cobros extraordinarios, órdenes de desalojo…).

Conocemos una queja por una orden de expulsión o desalojo en una residencia privada. Indicamos que la expulsión de una residencia, sea cuál sea su titularidad, tiene una importante incidencia en los derechos fundamentales de la persona, puesto que es el domicilio de la persona afectada. Se encuentran en juego los derechos a la libertad personal, a la libertad de residencia, a la inviolabilidad del domicilio y a la intimidad personal en el ámbito domiciliario.

De la misma forma que ocurre para el desalojo legal de cualquier otro domicilio, tenga la forma que tenga (vivienda normalizada, infravivienda, hotel…), el propietario tiene que iniciar un procedimiento de desahucio con todas las garantías legales para la persona que puede verse privada de su residencia habitual.

Así lo ha establecido la jurisprudencia en otro tipo de situaciones similares e incluso menos evidentes, como en el caso de un hotel. Por ejemplo, la STC 10/2002 (“las habitaciones de los hoteles pueden constituir domicilio de sus huéspedes…”). Las personas que desarrollan su vida en una residencia están empadronadas, lo que no tiene porqué suceder con los que viven en establecimientos hotelero; sin embargo, la jurisprudencia reconoce el carácter de domicilio en estos últimos casos.

En esta misma línea, la ley de autonomía del paciente (Ley 41/2002) señala que si no se acepta el alta del hospital, sus responsables deben ponerlo en conocimiento del juzgado para que confirme o revoque la decisión. Y alguna ley autonómica establece el derecho a la permanencia, como la ley madrileña 11/2002, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales, que reconoce como derecho el acceso, la permanencia y el cese de la utilización del centro por voluntad propia, y que ese derecho podrá ser objeto de limitaciones por resolución administrativa o judicial.

Todo lo anterior es sin perjuicio de las medidas cautelares que pueden solicitarse para casos en los que se aleguen, por ejemplo, trastornos de consideración para la convivencia.

Lo señalado es coincidente con los “principios rectores del nuevo modelo de atención” en las residencias mencionadas anteriormente. Entre esos principios se encuentran los de dignidad y respeto; la personalización o atención centrada en la persona; y la participación, control y elecciones.

Indicamos a la consellería la necesidad de clarificar la forma de proceder ante la voluntad de privar a las personas residentes de su plaza. Aportamos una sugerencia para que con carácter general trasladara a las residencias que cualquier intención de desalojo de las personas residentes debe ser comunicada con carácter previo a ellas y a las personas de

referencia para que conozcan la motivación y puedan articular la contradicción. En caso de oposición sería exigible la intervención del juzgado competente, puesto que este tipo de situaciones afectan a derechos fundamentales. También recomendamos que se diera cuenta al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a Dependencia para su posible evaluación y acuerdo. Y también indicamos que las denuncias promovidas fueran respondidas, de acuerdo con lo previsto en el protocolo de actuación de la inspección.

La consellería trasladó a las residencias el criterio respecto de procedimientos de desalojo de las personas residentes, pero no señaló lo actuado en relación a trasladar lo anterior al Consejo Territorial y a que las denuncias sean respondidas.

También recibimos una queja promovida por los sindicatos CIG, CCOO y UGT que planteaba las condiciones laborales de las personas trabajadoras en las residencias privadas y las deficiencias que estas condiciones producen en la calidad asistencial.

Respecto del primero aspecto la Consellería de Política Social e Xuventude señaló que no tiene competencia, y la Consellería de Emprego e Igualdade que se puede instar a la Inspección de Trabajo a realización de controles en los centros, pero no tiene competencia para instar al inicio de un proceso de negociación colectiva para la modificación de las condiciones laborales, lo que podría hacer el Consello Galego de Relacións Laborais si las partes acuden de forma voluntaria.

Para el conocimiento de cualquier irregularidad laboral en las residencias es preciso promover las correspondientes denuncias, que darían lugar a las inspecciones previstas y, en su caso, las actuaciones correctoras o sancionadoras que correspondan. Algo similar puede indicarse en lo relativo a la promoción de un nuevo convenio colectivo, en el que las entidades reclamantes pueden hacer uso de la solicitud que se informa, sin perjuicio del principio de autonomía colectiva (art. 37.1 CE).

En cualquiera caso, las condiciones de trabajo deben responder a los estándares del "trabajo decente", de acuerdo con la definición de éste por la OIT (ingreso justo, seguridad en el trabajo y protección social, desarrollo personal e integración social, libertad de opinión, organización y participación, e igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres).

En las plazas concertadas mediante contratos administrativos puede primarse la estabilidad en el empleo a través de cláusulas sociales que den prioridad a las empresas con mayor índice de contratos indefinidos. Es aconsejable que se establezcan cláusulas sociales que valorar de forma efectiva la estabilidad en el empleo. Se trata de cláusulas de calidad y responsabilidad social.

Por lo que se refiere a la remuneración, pueden valorarse parámetros relativos a la calidad del empleo. Se aprecia la conveniencia de adoptar, donde no existan, cláusulas sociales que primen la calidad del empleo, en especial los incrementos retributivos, las medidas de conciliación y el cumplimiento de las leyes en materia de igualdad (mujeres y hombres; prevención y el tratamiento integral de la violencia de género; igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales; y personas con discapacidad).

Otras menciones de interés son la utilización de un lenguaje inclusivo y no sexista, o la inclusión de la perspectiva de género en las acciones de prevención de riesgos laborales, adaptando sus contenidos a las características diferenciadas por sexos.

Otra condición para que el trabajo pueda considerarse decente es la garantía de la seguridad, lo que también se planteaba en la queja. Tal circunstancia debería gestionarse por medio de las empresas del servicio y con protocolos eficaces para la prevención y el tratamiento del acoso de terceros.

Debería dedicarse una especial atención a los riesgos psicosociales, tal y como señala la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, derivados de las condiciones laborales, en especial de un eventual "entorno social negativo". Se trataría tanto de factores organizativos de la empresa como de factores laborales, los relacionados con las condiciones de trabajo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad del mismo.

La queja se refiere a las repercusiones de las condiciones laborales en la atención a las personas usuarias. Al respecto de la reclamación subraya la presencia habitual de sobrecargas de trabajo y, como consecuencia, la falta de tiempo para prestar la atención necesaria a las personas residentes.

Esa fue la razón por la que también solicitamos informe a la Consellería de Política Social e Xuventude. El principal medio para comprobar y en su caso evitar las situaciones reclamadas es la realización de inspecciones frecuentes, y que estas sean lo más exhaustivas posibles, de tal forma que no sólo se comprueben los parámetros comunes relativos al personal (ratios), sino también las necesidades individuales. Para eso sería preciso que la planificación de las inspecciones prevea su aumento y las formas de realizarlas.

Lo anterior debe ponerse en relación con el cambio de modelo de atención residencial. Pero los avances que se plantean en ese nuevo modelo difícilmente podrán ser efectivos y encontrarse garantizados si no se refuerza la inspección de los centros en número como en objetivos.

Lo anterior se trasladó a las entidades. Y a las consellerías se trasladó la valoración con la petición de que la tengan en cuenta en su actuación futura. Permaneceremos atentos al cumplimiento de los objetivos.

## 14. LOS CENTROS DE DÍA

La mayor parte de las quejas relacionadas con centros de día se refieren a las esperas para recibir el servicio.

Iniciamos una actuación de oficio debido a una noticia que daba cuenta de una persona con alzhéimer en una plaza privada a la espera de la plaza pública. La Consellería de Política Social e Xuventude respondió que estaba atendida con una libranza vinculada al servicio y que cuando se solicitó nueva valoración se resolvió aumentando el grado y aprobando un

nuevo PIA con los retrasos y el importe mensual. Por tanto, se respondió a la actualización de la libranza y en cualquier momento se podría pedir un nuevo PIA de plaza pública.

También se reciben quejas debido a la carencia de transporte a los centros. En una conocemos que las plazas asignadas no contaban con transporte por falta de medios, aunque la situación se corrigió al poco tiempo mediante un nuevo contrato.

## 15. EL SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR

Las quejas relativas a los servicios de ayuda en el hogar (SAH) se refieren en la mayor parte a programas de atención aprobados y sin ejecutar. Las personas afectadas se encuentran en las listas de espera, una por ayuntamiento. El servicio está condicionado por las horas aprobadas por la Consellería de Política Social e Xuventude, pero también por los contratos de los ayuntamientos y la financiación parcial que les corresponde.

Cuando se detectan retrasos recomendamos que se corrijan (más horas, contratar las concedidas…). Formulamos recomendaciones a los ayuntamientos de Paderne (aceptada), Ourense (aceptada), Muros (pendiente) y Meaño (pendiente). Recomendamos a los ayuntamientos que aumenten el servicio municipal hasta cubrir las horas aprobadas.

También se reclama por la falta de prestación del servicio en días festivos. Indicamos que el servicio tiene carácter esencial (necesidad básica) y debe prestarse todos los días cuando las horas asignadas implican repartos que afecten también a los festivos.

Otras quejas señalan que se producen frecuentes cambios de auxiliares. Ante eso deben tenerse en cuenta los derechos de las personas trabajadoras (bajas…). Pero los cambios deberían procurar respetar, en la medida de lo posible, los aspectos relativos a la humanización del servicio. En ese sentido debe procurarse que sean los menos posibles, dada la afectación de la intimidad.

## 16. LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR

La Ley de Dependencia prevé que los servicios tienen carácter prioritario y que excepcionalmente se puede recibir una prestación económica para ser atendido por cuidadores no profesionales del entorno familiar, siempre que tengan condiciones adecuadas. Sin embargo, aunque los servicios tengan carácter prioritario, estas prestaciones deben tener un espacio dentro en las modalidades de atención a la dependencia, puesto que están previstas en la ley.

Cuando no se aprueben estas libranzas debe aportarse una motivación expresa, clara y adecuada, referida al caso concreto, no con una mención genérica al carácter excepcional de la libranza. Por ejemplo, el rechazo es adecuado por razones de edad o estado de salud de las personas cuidadoras.

La prestación se encuentra desincentivada por las previsiones normativas derivadas de la crisis de 2008. El Real Decreto-Ley 20/2012 prevé un plazo de suspensión de un máximo de dos años en el acceso a la prestación. Así, la Ley de Dependencia, modificada por dicho RDL, prevé que el acceso a las prestaciones se generará desde la resolución de reconocimiento o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin resolución expresa, "salvo cuando se trate de las prestaciones económicas (por cuidados domésticos), que quedarán sujetas a un plazo suspensivo máximo de dos años a contar, según proceda, desde las fechas indicadas anteriormente, plazo que se interrumpirá en el momento en que el interesado empezó a percibir la dicha prestación".

De esta forma, el margen de maniobra es amplio, puesto que puede aplicarse el plazo, pero no hay un deber de agotarlo. Hay CC.AA. que no lo aplican.

Con el fin de evitar un efecto que no se debe prolongar más allá de la situación que motivó la medida, el acuerdo de la mesa de dialogo social de 2021 propuso estudiar el impacto económico que tendría suprimir el plazo de suspensión. La medida figura en el resumen del anteproyecto de modificación de la Ley 39/2006, de dependencia (agosto de 2022; suprimir el plazo suspensivo). El anteproyecto contempla la modificación de la ley 39/2006, que pasaría a señalar que el acceso a las prestaciones se genere desde la fecha de la resolución de reconocimiento o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado resolución expresa de reconocimiento. Por tanto, la reforma suprimiría la suspensión.

Parece oportuno proseguir con la vía iniciada para modificar la normativa estatal y suprimir la suspensión, una medida excepcional, y entre tanto modular su aplicación para permitir el acceso común a las prestaciones para personas cuidadoras no profesionales en los casos en los que sean adecuadas.

## 17. LA ATENCIÓN LAS PERSONAS CON ELA

La Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica subraya que a medida que avanza la enfermedad las necesidades van aumentando con el grado dependencia, que llega a ser total. A medida que va cursando, la degeneración de las motoneuronas va extendiendo la falta de movilidad y el paciente requiere una atención y vigilancia las 24 horas del día. Ante eso pueden costearse los cuidados o ingresar en una residencia. La segunda opción es casi inviable, pues casi ninguna residencia se compromete, señala la asociación. Por eso reclama la creación de residencias especializadas capaces de atender a los pacientes que requieren de ayudas externas para comer, comunicarse… y de una vigilancia durante toda la jornada. "Se trata de crear un espacio especializado en el que se conozcan en profundidad los distintos protocolos de actuación y manejo de estos pacientes", señalan desde la asociación.

Los pacientes y sus familias tienen que hacerse cargo de los gastos de una de las enfermedades neurodegenerativas más caras. "Nos parece injusto que la Sanidad Pública mire para otro lado con esta enfermedad. Con todo, queremos que cuando la persona ya

no pueda vivir sola o su grado de dependencia sea muy alto, tenga todas las necesidades y oportunidades necesarias, sobre todo la oportunidad de seguir viviendo", señala.

La Asociación también apuesta por la investigación como una de las mejores armas para terminar con la ELA y solicita que las administraciones fomenten e impulsen nuevas investigaciones, y la coordinación y el intercambio de información entre ellas con el fin de agilizar la búsqueda de una cura o por lo menos un tratamiento que sea capaz de cronificarla.

Como muestra de esas dificultades es destacable una carta al director que trataba la situación de una persona con ELA, por la que iniciamos una actuación de oficio. Precisaba de una máquina para respirar, ayuda para andar, había que darle de comer purés y otras comidas, y no podía hablar. Fue reconocida con el grado III de dependencia, lo que significaba que tenía derecho a 70 horas mensuales de servicio de ayuda en el hogar. Pero no pudo tenerlo por la lista de espera del ayuntamiento (A Laracha). Este reclamó más horas a la consellería, que se las dio, con lo que se iniciaría el servicio. Sin embargo, en ese momento la persona tuvo que ser hospitalizada y al poco tiempo falleció.

Se confirmó el retraso del servicio de dependencia, aunque tenía uno de menor intensidad por la modalidad de libre concurrencia. En cualquiera caso, el servicio que correspondía solo daría solución parcial a las necesidades y no llegó a tiempo.

Con posterioridad a Consellería de Política Social e Xuventude informó de que el Consello da Xunta había aprobado para el próximo año una línea de ayudas específicas para los enfermos de ELA, que recibirán 1000 euros mensuales para paliar los gastos extras que trae consigo la enfermedad. Es un avance que incide en uno de los aspectos más relevantes que ponen de relieve los que tienen que afrontar la enfermedad: el extraordinario coste añadido que supone.

La investigación científica para el abordaje de la enfermedad es necesaria para mejorar el pronóstico de las personas enfermas y su calidad de vida.

Nos interesamos por el rechazo de transportar la silla de ruedas de una persona enferma de ELA por la compañía Air Europa desde el aeropuerto de A Coruña.

## 18. LA ATENCIÓN TEMPRANA

Se inició una actuación de oficio relativa a los servicios de atención temprana, es decir, la intervención para dar respuesta a las necesidades de los niños y niñas de cero a seis años con algún problema de desarrollo (retrasos en el habla, trastornos del espectro autista…).

Una noticia apuntaba determinadas carencias (retrasos, servicios insuficientes…), lo que intentamos aclarar. Requerimos información a las consellerías de Política Social e Xuventude, de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, y de Sanidade, sobre la aplicación del Decreto 183/2013, por el que se crea la red gallega de atención temprana, que se integra por los servicios y programas de las administraciones gallegas.

La Consellería de Política Social e Xuventude señaló que la noticia hacía referencia a niños/as atendidos en los complejos hospitalarios (SERGAS), y que promueve la prestación del servicio de atención temprana mediante la financiación de líneas de actuación, una con las entidades de iniciativa social del ámbito de la discapacidad, y otra con la financiación de unidades de las entidades locales.

A través de un convenio de colaboración con la Asociación Gallega de Atención Temprana (AGAT) subvenciona el funcionamiento de tres unidades ubicadas en las comarcas del Deza, Salnés y Bergantiños, que dan servicio a 22 ayuntamientos. Las subvenciones destinadas a las entidades locales son para la consolidación y puesta en marcha de los servicios gestionados de manera individual por ayuntamientos o por agrupaciones o mancomunidades de ayuntamientos o consorcios locales. En la convocatoria de 2021 fueron subvencionadas 33 unidades, que dan servicio a 124 ayuntamientos. En 2021 fueron atendidos por estas unidades municipales un total de 2177 niños y niñas. Por tanto, a través de los programas de esta consellería se presta servicio en 146 ayuntamientos.

La consellería añadía que para la coordinación de los servicios y unidades en octubre se presentó el Plan de Formación de la Red gallega de atención temprana 2021-2022, destinado a proporcionar formación, seguimiento y apoyo a los profesionales y técnicos de las nuevas unidades de atención temprana municipales puestas en marcha en 2021.

Por su parte la Consellería de Sanidade detalló sus recursos en las áreas sanitarias (unidades de atención temprana hospitalaria) y señaló que de acuerdo con el Decreto 183/2013 le corresponden unos determinados servicios, mientras que otros corresponden a la Consellería de Política Social e Xuventude, que lideró la elaboración de un protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana.

De acuerdo con el Decreto a la Consellería de Sanidade le compete la atención de los niños/as que se encuentran en las áreas de neonatología o precisan de cuidados hospitalarios de larga duración, el apoyo a las familias en las transición desde el hospital a su lugar de residencia, y facilitar la disponibilidad de otros servicios sanitarios de forma integrada con el plan personalizado de intervención. Sanidade señala que la mayor parte de los casos expuestos en la actuación de oficio se refieren a pacientes que no se encuentran internados en las áreas de neonatología ni precisan de cuidados hospitalarios de larga duración, por lo que debían ser atendidos por los servicios sociales dedicados a la atención temprana, de acuerdo con el Decreto. Y añade que “durante los últimos años los recursos de atención temprana hospitalarios vienen de sustituir a la red de atención temprana del ámbito comunitario en un porcentaje importante de los casos de forma que, a pesar de que la estructura y el dimensionamento de las unidades hospitalarias de la atención temprana es la adecuada para las competencias definidas en el Decreto 183/2013, no es capaz de absorber al conjunto de las necesidades de las redes de atención comunitaria”.

Sanidade señala que el decreto “facilita a los pacientes tener la mejor atención a sus necesidades lo más cerca posible de su domicilio, facilitando la conciliación a las familias que ya de por sí tienen una dificultad añadida por la situación que están viviendo”, haciendo un llamamiento a “dejar los recursos de atención temprana hospitalarios para

aquellos niños/las neonatos o con necesidades de cuidados hospitalarios de larga duración", con lo que "mejorará las prestaciones que se están ofertando a esta población y que cumple con los criterios establecidos". Y entiende que la sobrecarga de los recursos hospitalarios con pacientes que no deben ser atendidos en la atención temprana hospitalaria, y sí en los recursos comunitarios, hace ineficiente a red.

Así, la Consellería de Sanidade entiende que los supuestos de la actuación de oficio son atendidos por recursos hospitalarios de forma impropia, puesto que no responden al reparto de funciones previsto. Se trata de niñas o niños con TEA que precisan atención temprana en el marco de los servicios sociales. Ceñirse a la atención que corresponde al SERGAS (neonatos o cuidados hospitalarios de larga duración) mejoraría las prestaciones para la población que cumple ese criterio. Además, la atención de las niñas y niños se da más lejos de lo que sería adecuado y dificulta la conciliación.

Apreciamos que los planes personalizados de intervención deben concretar en cada caso los objetivos y actuaciones adecuadas, en cumplimiento de la ley de servicios sociales de Galicia. Deben indicarse los recursos adecuados según lo que proceda después de las evaluaciones individuales, una herramienta fundamental para aclarar a qué ámbito corresponde la atención temprana. Otro instrumento que debe servir al dicho propósito es el protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana.

Los planes personalizados de intervención obligan a garantizar que los servicios que presta la red gallega de servicios de atención temprana sean adecuados, de acuerdo con el reparto que establece el Decreto 183/2013, de tal forma que se eviten perjuicios en una atención que por su naturaleza resulta inaplazable.

## 19. LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En su primera comparecencia ante el Parlamento de Galicia la valedora subrayó su compromiso con el reconocimiento y fomento de los derechos de las personas con diversidad funcional sobre la premisa de que la discapacidad es un concepto social. La discriminación por discapacidad surge de las barreras sociales y culturales y por la actitud de la sociedad.

Eso mismo se reiteró en la comparecencia ante la Comisión no Permanente para el seguimiento de las políticas relativas a la discapacidad y elaboración de nuevas propuestas a favor de la integración de las personas con discapacidad, y también en una reciente actualización de esa comparecencia.

La Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad trajo importantes novedades, entre ellas la necesidad de sustituir el modelo asistencial por la perspectiva de derechos humanos en todo lo que concierne a las personas con discapacidad.

En el ámbito de la capacidad jurídica supone que se descarte el relevo en la toma de decisiones y se implanten los apoyos de la persona con discapacidad en razón de sus circunstancias personales.

Ya hace tiempo indicamos que debería modificarse el Código Civil para sustituir el sistema de incapacitación y sustitución de la voluntad por otro de apoyo a la toma de decisiones por la persona con discapacidad. Este cambio demandado se dio en 2021 con la modificación del Código Civil (Ley 8/2021). La reforma descarta la tutela y la patria potestad prorrogada y establece un sistema de apoyos para que la persona pueda tomar sus decisiones libremente y con información.

Como desde hace tiempo exigía la Convención, la modificación del Código Civil es un cambio de paradigma en el tratamiento de la discapacidad a través de un sistema de apoyos y salvaguardas que permiten el ejercicio de la capacidad jurídica, inherente a la condición de persona y que no puede modificarse.

La reforma pretende garantizar el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad mediante el sistema de apoyos para promover el libre desarrollo de la personalidad y evitar la discriminación. Prevalecen las medidas voluntarias, se refuerza la guardia de hecho y se establece la curatela asistencial como medida judicial de apoyo preferente.

A consecuencia de la reforma surgen nuevas necesidades. Por ejemplo, FADEMGA-Plena Inclusión Galicia (Federación gallega de asociaciones en favor de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo) reclamó porque las normas transitorias resultan insuficientes para tratar las anteriores situaciones de incapacidad. Y “si no se resuelve de forma inmediata puede provocar efectos no queridos en las personas que eran consideradas incapaces”, señaló.

Efectivamente, las palabras incapacidad o tutela son empleadas en otras normas para establecer determinados efectos jurídicos. Por ejemplo, la ley de protección a familias numerosas ("personas sometidas la tutela"), lo que puede provocar la pérdida de la condición de familia numerosa; la Ley General de la Seguridad Social (discapacidad en un grado igual o superior al 65 por ciento de las personas judicialmente declaradas incapaces), lo que afecta a prestaciones por hijo a cargo y la pensiones no contributivas de invalidez; la ley del IRPF (tributar conjuntamente las familias con hijos mayores de edad incapacitados judicialmente sujetos la patria potestad prorrogada o rehabilitada); o el reglamento del IRPF (grado de discapacidad igual o superior al 65 por ciento de personas cuya incapacidad sea declarada judicialmente).

Dicha queja se refería a la normativa del Estado, por lo que fue remitida al Defensor del Pueblo, al que transmitimos que ya antes de la reforma de la normativa civil para su adaptación a la normativa internacional suscrita y ratificada por España, la Valedora do Pobo había recomendado a la Xunta de Galicia que promoviera la adaptación de alguna norma autonómica en la que se apreciaban circunstancias similares a las que pone de relieve FADEMGA-Plena Inclusión. Por ejemplo, el Decreto 253/2007 impedía que las personas con discapacidad intelectual con medidas judiciales para el ejercicio de su

capacidad adquirieran viviendas de promoción pública, puesto que se exigía la "plena capacidad de obrar".

## 20. LA VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD

En 2009 el Congreso de los Diputados instó al Gobierno a impulsar las medidas necesarias para aprobar nuevos baremos que evalúen la discapacidad de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad. En 2014 finalizaron los trabajos técnicos con una propuesta, pero la reforma seguía retrasada hasta que finalmente se aprobó el Real Decreto 888/2022. Por eso promovimos una actuación de oficio por la inadecuada valoración de enfermedades feminizadas, como la fibromialgia, en parte propiciada por este retraso.

El Real Decreto 888/2022 establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y cualificación del grado de discapacidad y sustituye al baremo que estaba en vigor desde 1999. Intenta adaptar la valoración a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, que reconoce que la discapacidad es un hecho social y un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas y las barreras derivadas de la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Establece un trámite de urgencia cuando fuera necesario por causas humanitarias o de especial necesidad social (guerra, salud, esperanza de vida, enfermedades degenerativas como a ELA, entre otras). También establece la reducción de los plazos para las mujeres víctimas de violencia de género; el 17,5% tienen una discapacidad ocasionada por esa violencia. Además, los menores con discapacidad ejercerán sus derechos en igualdad de condiciones y deben ser informados y escuchados.

El nuevo baremo permite realizar las valoraciones y cualificaciones de realidades que causan discapacidades como las psicosociales, el autismo (TELA) o las enfermedades raras.

Por lo que se refiere a la fibromialgia, afecta en un porcentaje altísimo a mujeres, por lo que la dificultad para valorar es una circunstancia a añadir a otras causas de desigualdad y discriminación que también afectan a las mujeres. La mayor parte de las mujeres con fibromialgia desean estar en el mercado laboral, pero precisan concurrir en las condiciones propias, es decir, con el certificado de discapacidad, de resultar procedente, para tener la necesaria promoción laboral de acuerdo con esa circunstancia y para la adaptación de sus puestos.

Hasta ahora las valoraciones de las personas con fibromialgia no eran adecuadas debido a las particularidades de la enfermedad. Esta enfermedad tiene diagnósticos y tratamientos complejos, lo que afecta también a la determinación de sus consecuencias. Pero ya desde 1992 fue clasificada por la OMS entre las enfermedades de reumatismo no articular, caracterizada como un estado doloroso generalizado no articular que afecta predominantemente a las zonas musculares y que presenta una exagerada sensibilidad en

puntos predeterminados. Sin embargo, no existen pruebas específicas que evidencien la presencia de la enfermedad.

Se trata de una enfermedad "de género". Al igual que otras dolencias, el 90% de las personas afectadas son mujeres, y las actuaciones infundadas y contrarias al reconocimiento de las consecuencias de la enfermedad, como la discapacidad, puede suponer una discriminación indirecta por razón de género (artículo 6.2 de la Ley Orgánica 3/2007).

En paralelo, la mayor parte de las declaraciones de incapacidad permanente por fibromialgia y dolencias concomitantes son por sentencia, no por vía administrativa, lo que ponen de relieve los frecuentes problemas en el tratamiento administrativo de la fibromialgia.

Es común carecer de pruebas médicas, por lo que la valoración debe ser especialmente diligente. La guía de valoración de la fibromialgia de la Comunidad de Madrid subraya que "independientemente de la valoración hay que tener muy presente que la falta de reconocimiento médico de su sintomatología clínica hasta fechas recientes llevó a una estigmatización de los enfermos por cuestionamiento de la veracidad de las quejas, de su etiología, de sus limitaciones y de su intensidad, por lo que, en muchos casos, han sido relegados a una situación de desigualdad social".

Recomendamos a la Consellería de Política Social e Xuventude que la valoración de la fibromialgia se haga de forma diligente y teniendo en cuenta las especificidades de la enfermedad y sus posibles efectos en las actividades de la vida diaria, de tal forma que se descarten valoraciones con motivaciones insuficientes que perjudiquen las mujeres afectadas. La consellería respondió que las valoraciones se hacen por los técnicos de los equipos de conformidad con el baremo. Sin embargo, lo que reclamábamos era ahondar en las consecuencias de la fibromialgia. La consellería entendía que el futuro instrumento facilitaría la evaluación de diagnósticos de difícil inclusión con el anterior decreto.

Es de esperar que con la nueva normativa las valoraciones de mujeres con fibromialgia mejoren y sean más precisas, lo que puede venir dado por la previsión de valoración de las "deficiencias relacionadas con el dolor (DRD)".

Otras quejas se refieren al desacuerdo con la valoración. Sin embargo, se trata de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aun así, en ocasiones se aprecia falta de motivación adecuada, como en algunas que afectan a personas con diversidad funcional cognitiva o con fibromialgia. Esas valoraciones deberían abordar adecuadamente todas las consecuencias en la vida cotidiana.

## 21. LOS TIEMPOS DE LAS VALORACIONES DE DISCAPACIDAD

Los retrasos en las valoraciones de discapacidad se conocen desde hace tiempo y dieron lugar a iniciativas de diferente tipo, fundamentalmente recomendaciones, actuaciones de oficio y comentarios en los informes al Parlamento. Afectan a los derechos, por lo que en

ocasiones es preciso formular recomendaciones para que "con carácter general se adopten las medidas anunciadas y las demás que se consideren precisas para corregir los retrasos en las valoraciones de discapacidad, que perjudican a las personas afectadas al retrasar el acceso a los eventuales beneficios; y que se resuelva sobre la valoración de la persona afectada en el presente caso, puesto que se encuentra demorada, de acuerdo con el plazo previsto". Las recomendaciones pueden consultarse en el cuadro incluido en el área. En cada una puede verse el retraso que motivó su planteamiento.

La Consellería de Política Social e Xuventude indica la aplicación de medidas como el refuerzo del personal y la creación de nuevos equipos, que mejoraron los tiempos de respuesta. Señala que las medidas de refuerzo de personal permitieron la puesta en marcha de 17 nuevos equipos de valoración de la discapacidad, un incremento del 89%. En 2018 se resolvieron 28.550 expedientes (incremento del 42,94%), en 2019 se resolvieron 35.449 expedientes (incremento del 24,16%), en 2020 se resolvieron 6.895 expedientes adicionales, y en 2021, 10.293. El incremento se situó en un 11% acumulativo anual.

Los retrasos no afectan a todas las valoraciones, sino solo a las estándares, esto es, las que no cuentan con motivo de prioridad, de acuerdo con la normativa vigente. Sin embargo, ante las quejas suele indicarse que la persona no se encuentra dentro de los supuestos de tramitación preferente y no se aporta la fecha prevista de la valoración.

Las medidas mejoraron los tiempos de respuesta, pero los retrasos continúan. En algún caso el tiempo de espera del que tuvimos conocimiento fue de año y medio.

Permaneceremos atentos a la evolución de la situación.

Como dijimos, los retrasos afectan a las llamadas valoraciones estándar, las que no cuentan con motivo de prioridad. Sin embargo, la interpretación de las causas de priorización a veces es cuestionable. Por ejemplo, en el ámbito laboral se prevé la priorización cuando exista reserva de plazas para personas con discapacidad, pero su aplicación suele limitarse a los casos de convocatorias en las administraciones con turnos de reserva. En el ámbito privado, donde también puede aplicarse un porcentaje reservado, las ofertas no están condicionadas a la acreditación de la discapacidad, pero la empresa valora las ventajas económicas de contratar una persona con discapacidad. Así, la presentación a la oferta con el certificado de discapacidad es relevante y los habituales retrasos son un inconveniente que no suele solucionar la previsión de preferencia.

Además, la acreditación de la discapacidad puede resultar necesaria para el trabajo que ya se está desarrollando, por ejemplo, para la reclamación de las adaptaciones precisas, y en cuyo caso no se prevé prioridad.

La situación afecta a las valoraciones de personas que sufren fibromialgia, mayoritariamente mujeres. No solo sufren la dificultad del diagnóstico y la valoración de la discapacidad, como ya vemos, sino también los retrasos de las valoraciones. La Asociación Gallega de Fibromialxía-AGAFI reclamó por esos retrasos.

Por lo anterior recomendamos a la consellería que evaluara medidas para que las valoraciones de fibromialgias se consideren prioritarias, con el fin de que no se perjudique la inclusión laboral de las mujeres afectadas. Señaló que "rechazamos considerar la

fibromialgia dentro del grupo de enfermedades rápidamente progresivas o de mal pronóstico vital, que pueda dar origen su tramitación prioritaria". Sin embargo, en la recomendación no se argumentó que la fibromialgia sea rápidamente progresiva o tenga un mal pronóstico vital, sino que no se debía perjudicar la inclusión laboral de las mujeres afectadas.

## 22. LA EQUIPARACIÓN DE LA INCAPACIDAD LABORAL Y LA DISCAPACIDAD

Después de la Sentencia del Tribunal Supremo 992/2018 (declaración de *ultra vires* del artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013) la equiparación entre la discapacidad y la incapacidad laboral permanente tiene efectos limitados, los previstos en la Ley 51/2003. La incapacidad permanente no lleva consigo el reconocimiento de la discapacidad. Para eso la persona debe ser valorada por los equipos de la administración conforme al baremo.

En materia fiscal, las leyes de las figuras impositivas más importantes reconocen la equiparación, pero otras leyes no, como la relativa a los tributos locales. La equiparación legal también se da en las bonificaciones de las cotizaciones a la Seguridad Social (Ley 43/2006), pero no en las contrataciones en los Centros Especiales de Empleo.

Las medidas reconocidas antes de la sentencia no pueden ser revisadas en aplicación del principio de seguridad jurídica, lo que supone una "dualidad de situaciones". Eso parece aconsejar reformas normativas. Así, la Abogacía del Estado señaló que "se iniciará el procedimiento de modificación legislativa… (para) restablecer un marco jurídico claro para este colectivo."

La situación actual genera problemas de inseguridad jurídica y dudas entre la ciudadanía, como lo demuestran las quejas y consultas que recibimos.

Dado que el legislador expresó su voluntad de reconocer la equiparación a todos los efectos, reclamamos la reforma mencionada a través del Defensor del Pueblo, que respondió que se había dirigido a la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, para conocer el estado de la cuestión.

## 23. EL ACCESO A VIVIENDAS SOCIALES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como ya apuntamos, las personas con discapacidad y medidas judiciales relativas a su capacidad se encuentran impedidas de adquirir viviendas sociales. El Decreto 253/2007, que regula las edificaciones de promoción pública, requiere "plena capacidad", por lo que recomendamos que se modificase. La Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda aceptó corregir esa previsión. El futuro decreto de desarrollo de la Ley 8/2012, de vivienda de Galicia, suprimiría el requisito de la plena capacidad. Sin embargo, no se concretó la necesaria modificación.

## 24. LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y LA MOVILIDAD REDUCIDA

El derecho a la accesibilidad universal se refiere a todas las circunstancias de las personas con discapacidad e incluso de otras con limitaciones temporales por enfermedad u otras circunstancias (mayores, niños, enfermos...).

La accesibilidad es la posibilidad de que cualquier persona pueda utilizar las instalaciones, los servicios y los productos en igualdad de condiciones. El entorno debe disponer de las condiciones para que el producto o el servicio puedan utilizarse en condiciones adecuadas e iguales por las personas.

Las barreras se crean cuando no se tiene presente la diversidad funcional de las personas y su derecho a la accesibilidad universal y al diseño para todas las personas.

Los ajustes razonables son las medidas de adecuación del entorno físico y social a las necesidades de las personas con discapacidad que, sin suponer una carga desproporcionada, faciliten su participación en igualdad.

Son muchas las quejas y consultas que refieren carencias de accesibilidad, por lo que en diferentes ocasiones trasladamos a las administraciones la necesidad de seguir avanzando en esta materia. Ese proceso de mejora debe acelerarse, puesto que hace mucho tiempo que finalizó el plazo para las adaptaciones razonables.

El calendario de las adaptaciones se encuentra incumplido, por lo que es necesaria la programación temporal de las adaptaciones pendientes previamente diagnosticadas.

Antes las administraciones alegaban que el plazo de las adaptaciones aún no había vencido, pero ya entonces reclamamos adaptaciones progresivas. Si la accesibilidad no se planificaba el resultado es el incumplimiento y la vulneración de los derechos.

Algunos ayuntamientos planifican las adaptaciones razonables de forma anual, generalmente ligadas a los presupuestos. Esa visión a corto plazo supone que no se consiga el objetivo legal de la plena accesibilidad universal.

En la línea apuntada en nuestras actuaciones de oficio, la Ley 4/2021 modificó la Ley Gallega de Accesibilidad, que ahora señala (artículo 25.4.d): “Las vías públicas, los parques y los demás espacios de uso público existentes, así como las respectivas instalaciones de servicios y mobiliario urbanos, deberán ser adaptados gradualmente, de acuerdo con un orden de prioridades que tendrá en cuenta la mayor eficacia y la concurrencia o el tránsito de personas y las reglas y condiciones previstas reglamentariamente, y sin perjuicio de los plazos establecidos en la normativa básica estatal de aplicación.

Para tal efecto, los entes locales tendrán que elaborar planes estratégicos municipales de accesibilidad con planteamiento de las actuaciones para adaptar las vías públicas, los parques y los demás espacios de uso público a las normas de accesibilidad. Con esta finalidad, los proyectos de presupuestos de los entes públicos deberán contener, en cada ejercicio presupuestario, las consignaciones específicas para la financiación de estas adaptaciones, dentro de las disponibilidades presupuestarias.”

Así, los ayuntamientos deben tener una planificación de la accesibilidad de las vías y demás espacios de uso público, de las instalaciones de servicios y del mobiliario urbano. En ella deben definir las actuaciones para adaptar a las normas de accesibilidad todos estos espacios, instalaciones o mobiliario, y cada presupuesto deberá contener las consignaciones para su financiación.

Conocimos quejas por la falta de accesibilidad de los autobuses urbanos de Santiago de Compostela. Hace tiempo (septiembre de 2021) formulamos una recomendación al ayuntamiento para que tramitara el nuevo contrato del servicio de transporte urbano de viajeros a la mayor brevedad, y que en él se garantice que todo el material cuente con rampas automáticas que permitan el acceso con plena autonomía; y que se modifique la ordenanza reguladora del servicio para que no contemple el actual deber de activación de las rampas manuales por medio de un acompañante. El ayuntamiento respondió aceptándolo; señaló que estaba tramitando un nuevo contrato del transporte urbano y que modificaría la ordenanza para corregir la situación.

Este año conocimos nuevas quejas por el mismo asunto y el ayuntamiento señaló que seguía trabajando en la licitación del nuevo servicio de transporte urbano, que prevé la mejora sustancial en la accesibilidad. Así, la medida recomendada hace tiempo aún no había tenido efectividad, al estar pendiente la licitación y la adjudicación del nuevo contrato.

También se reclamó por la falta de accesibilidad de determinados aparcamientos subterráneos en A Coruña. El ente local señaló que no podía exigir a la concesionaria que adaptara las plazas a las nuevas dimensiones establecidas en la normativa sin perder plazas, lo que supondría una posible indemnización.

Indicamos que la normativa contempla un modelo progresivo de accesibilidad mediante las adaptaciones o “ajustes razonables”, que el 4 de diciembre de 2017 finalizó el plazo previsto para los ajustes en los espacios públicos urbanizados y en los edificios, y que lo normal era que las adaptaciones razonables supongan costes. Además, el hecho de que se trate de una concesión pública local implicaba una mayor responsabilidad de cara a la realización de los ajustes razonables, como se hace con los demás elementos del dominio público local.

Recomendamos una evaluación técnica para determinar si la adaptación resulta razonable a los efectos de lo previsto en la normativa en materia de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, y que en caso de que sea razonable se realicen las adaptaciones para que el servicio de aparcamiento público sea plenamente accesible.

Otras quejas se refieren a determinadas salas de A Coruña o de Vigo por incumplimientos de las ratios de reservas para personas con movilidad reducida, por la localización de las plazas, o por no respetar el derecho a asistir con acompañante.

También conocemos que un abonado del Celta tenía que ir a una de las gradas más caras como persona con movilidad reducida. No tenía alternativa por las obras en el estadio. La subida de precio no parecía razonable, por lo menos hasta el momento en que se dieran alternativas. Nos pusimos en contacto con el club y a los pocos días había habilitado una

solución alternativa en otra localización más económica hasta que las obras permitieran que los abonados con movilidad reducida eligieran su localización.

También recibimos diferentes quejas relativas al Ayuntamiento de Ames, sobre todo por irregularidades en plazas reservadas para personas con movilidad reducida y falta de adaptación de algunos espacios urbanos.

Las quejas relativas a la movilidad reducida se refieren en su mayor parte a las plazas reservadas, en concreto a que se cumpla el número mínimo, que se sitúen en lugares adecuados, y que tengan las características previstas (dimensiones, espacios de bajada y señalización horizontal y vertical).

## 25. LA NECESIDAD DE EXTENDER EL ACCESO A LAS SILLAS DE RUEDAS ELÉCTRICAS PARA "CUIDAR A LAS PERSONAS QUE CUIDAN"

Las sillas de ruedas eléctricas se financian por el sistema de salud según las condiciones de la cartera de servicios comunes. Allí se establece que las personas con limitaciones funcionales graves del aparato locomotor deben tener "suficiente capacidad visual, mental y de control que les permita lo manejo de sillas de ruedas eléctricas y eso no suponga un riesgo añadido para su integridad y la de las otras personas".

Esa previsión impide la financiación de las sillas de ruedas eléctricas para determinadas personas con un alto grado de discapacidad, lo que supone que muchos de los cuidadores no cuenten con esa ayuda mecánica a pesar de ser imprescindible por sus circunstancias de edad o enfermedad.

El problema afecta de forma muy relevante a determinadas discapacidades, como la parálisis cerebral o daño cerebral adquirido. Así, ASPACE-Galicia reivindica con firmeza que las sillas de ruedas eléctricas se prescriban y financien sin esa limitación. Con razón señala que "la silla de ruedas eléctrica es una herramienta que facilita la vida de la persona con parálisis cerebral permitiendo sus desplazamientos, su autonomía y el acceso a los recursos de la comunidad. Pero también facilita la vida de sus familiares y cuidadores. En muchos casos estos se van haciendo mayores y no contar con una silla eléctrica, que puedan manejar ellos, hace difícil o imposible que la persona con parálisis cerebral pueda realizar una vida plena y acceder a los diferentes recursos de la comunidad, impidiéndoles en muchos casos que puedan salir de casa con regularidad".

Las familias con recursos económicos suficientes pueden acceder a las sillas eléctricas, lo que provoca un grave perjuicio a la equidad. Como señala ASPACE-Galicia, "se genera una situación de discriminación importante en función de las condiciones económicas de la familia".

ASPACE-Galicia trasladó la demanda a la Consellería de Sanidade en diferentes ocasiones, pero sin "resultado satisfactorio". La consellería argumenta que cumple los criterios de prescripción definidos en el Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas, pero la entidad reitera la importancia de que su propuesta se traslade a nivel nacional.

Concluimos que la restricción no permite "cuidar a quien cuida", lo que se agrava con el envejecimiento; que es especialmente relevante en el cuidado de personas con discapacidad original que precisan de apoyos durante toda su vida; que un factor fundamental es la realidad de la feminización de las tareas de cuidado, lo que hace preciso introducir la perspectiva de género; y que la discriminación por género se une la de orden económica.

La situación constituye una discriminación indirecta (situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúan a personas de un sexo determinado en desventaja particular con respecto a personas del otro sexo, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios).

El único criterio que podría considerarse como justificación objetiva con una finalidad legítima sería la garantía de la seguridad ambulatoria, como se apunta en la norma. Sin embargo, la posibilidad general de manejo en el caso de adquisición privada, el manejo de las sillas por terceros en los casos de menores, o incluso las ayudas públicas para su adquisición, hacen ver que la seguridad no es la verdadera razón de la medida, sino que el sistema sanitario no financie el acceso las sillas de ruedas eléctricas.

Subrayamos el impacto adverso para las mujeres cuidadoras, la gran mayoría de las personas que desempeñan las labores de cuidados de las personas con discapacidad y/o dependencia.

La norma es de carácter estatal, por lo que para su eventual modificación deben intervenir los órganos propios del Estado. Sin embargo, la norma se conoce en el Consejo Interterritorial del Servicio Nacional de Salud, el órgano permanente de coordinación, cooperación, comunicación e información de los servicios de salud entre ellos y con la Administración del Estado. El consejo tiene como finalidad promover la cohesión del sistema a través de la garantía efectiva de los derechos de los ciudadanos en todo el territorio.

En el ámbito de las posibles actuaciones de la Comunidad Autónoma recomendamos a la Consellería de Sanidade que definiera su posición en los órganos de coordinación interterritorial en lo relativo la queja; que evaluara los argumentos puestos de relieve para definir esa posición, de tal forma que promoviera que la prescripción de las sillas de ruedas eléctricas se dé también en el caso de manejo por personas cuidadoras; y que en la promoción de ese criterio se tenga en cuenta que la actual norma puede ser causa de discriminación económica o social y por razón de género. La consellería respondió aludiendo nuevamente al carácter estatal de la norma.

## 26. EL DECRETO DE ACCESIBILIDAD

Hace tiempo habíamos recomendado a la anterior Consellería de Política Social que cumpliera los trámites pendientes para la aprobación del reglamento de desarrollo de la Ley 10/2014, de accesibilidad, de acuerdo con lo previsto en la disposición última primera

de esa ley. La consellería aceptó la recomendación e indicó que estaba redactado el borrador y comenzaba a tramitarse la eventual aprobación del decreto. En los años sucesivos preguntamos por los avances del decreto y reclamamos su aprobación.

Este año conocimos que sigue sin aprobarse, por lo que debemos entender que la recomendación aceptada no tuvo efectividad. Y volvimos a recomendar que con urgencia se apruebe el reglamento de accesibilidad, con mucho retraso, lo que ocasiona perjuicios a las personas afectadas.

## 27. EL TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE SINHOGARISMO

Conocimos una actuación de oficio referida a una persona sin hogar en Lugo. El ayuntamiento dio cuenta de una amplia intervención. En la actualidad promueve el ingreso en un centro especializado como paso previo para otras intervenciones, como cobrar nuevamente la prestación para la inclusión social y laboral y mantener la motivación. Con la respuesta del ayuntamiento conocimos que se habían facilitado pases para almorzar y dormir en el hogar del transeúnte; que a través de la Cruz Roja proporcionó atención social y ayuda con los trámites administrativos, búsqueda de vivienda, atención de salud y participación en talleres; y que el afectado se encontraba viviendo en un piso de alquiler donde se había empadronado.

## 28. LA SOLEDAD NO DESEADA

Se iniciaron cinco actuaciones de oficio para realizar el seguimiento de las iniciativas en materia de soledad no deseada.

El servicio de teleasistencia avanzada tuvo un impulso considerable. El servicio tiene tres modalidades que se asignan a los usuarios teniendo en cuenta la situación personal y criterios técnicos. A pesar de la pandemia el proceso de implantación continuó progresando; 2.242 personas de las 7.301 usuarias del programa tienen el servicio de teleasistencia avanzada en alguna de las modalidades, el 30,07%, y se trabaja en la extensión del servicio con nuevas funcionalidades, preferentemente en las zonas rurales.

La estrategia de prevención y atención a la soledad no deseada en Galicia siguió la tramitación administrativa y en septiembre se anunció la presentación en los próximos meses. En lo que se refiere al censo de personas en situación de soledad no deseada, la estrategia prevé hacerlo en colaboración con las entidades locales; sin embargo, dado que no se había aprobado la estrategia tampoco se disponía del censo.

Otras iniciativas de lucha contra la soledad no deseada fueron el teléfono contra dicha situación, propuesto en la estrategia; el *Comer en casa* (prestación alimentaria y seguimiento personal para mejorar la calidad de vida y la autonomía, que atiende a 1.700 personas y prevé llegar la 2.000 en 2022; Las *Casas del Mayor*, para mayores de 60 años, sin dependencia o con dependencia grado I e II, del ayuntamiento o de los limítrofes, que

procuran el envejecimiento activo, el entrenamiento cognitivo, la higiene personal y otras actividades con el fin permanecer en el entorno y evitar el distanciamiento (83, principalmente en arenas rurales, y se prevén 110 en 2022); *Juntos por Navidad* (en residencias de tiempo libre, con transporte las mismas); y refuerzo del Servicio de Ayuda en el Hogar (mayor y mejor calidad de los cuidados profesionales a domicilio e incremento progresivo del servicio).

Por lo que se refiere a la FEGAMP, recibió el borrador de la estrategia y presentó sus alegaciones. Además, en la Agenda Social 2021-2024 aprobada en diciembre de 2021 propuso el objetivo de creación de un sistema de prevención y atención a la soledad no deseada (detección precoz, atención personalizada, respeto a las preferencias y fomento de los vínculos personales que complementen el envejecimiento activo). También participó en el abordaje del Síndrome de Diógenes con un informe e impulsó la actualización de la tipología de los hogares (las perspectivas demográficas).

En conclusión, progresó el desarrollo de la teleasistencia avanzada en sus diferentes modalidades. También tuvieron un impulso importante otras iniciativas de lucha contra la soledad no deseada, como los programas *Comer en casa* (1.700 personas beneficiarias), Casas del Mayor (83, y previsión de que sean 110 casas en 2022), o *Juntos por Navidad*, en residencias de tiempo libre. Y tuvo un importante refuerzo el Servicio de Ayuda en el Hogar (SAH), lo que comprobamos a través de las quejas (incremento progresivo de las personas beneficiarias del servicio). Se dio un importante desarrollo de esos servicios. Sin embargo, restaban la estrategia de prevención y atención a la soledad no deseada en Galicia y el censo de personas en situación de soledad no deseada que se prevé en la estrategia.

La estrategia debería aprobarse en breve, según los anuncios de la administración gallega, por lo que permaneceremos atentos. Posteriormente habrá que prestar atención al desarrollo de la estrategia, al censo y la puesta en marcha del teléfono contra la soledad no deseada.

Entre las medidas contra la soledad no deseada podrían incluirse programas de acompañamiento a través de diferentes medios. Los acompañamientos periódicos o visitas podrían desarrollarse a través de personal propio o voluntariado de las ONGs, y las estancias permanentes con programas de convivencia acordada que pueden promoverse y supervisarse por las administraciones.

## 29. LA ACOGIDA A LAS PERSONAS REFUGIADAS PROCEDENTES DE LA AGRESIÓN BÉLICA CONTRA UCRANIA

Iniciamos una actuación de oficio para conocer las actuaciones de las administraciones gallegas para promover y coordinar las medidas de acogimiento de las personas procedentes de Ucrania debido a la situación de guerra en ese país.

La invasión de Ucrania por la Federación Rusa ocasionó la llegada a Europa de un importante número de refugiados ucranianos que huían de la guerra. Uno de los destinos de esas personas con protección internacional es España y por tanto también Galicia.

A través de las informaciones conocimos que la primera reunión del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y las CCAA fue el 1 de marzo. La Xunta forma parte del comité gallego de emergencia constituido en la Delegación del Gobierno el 23 de marzo. La Dirección General de Inclusión Social (Consellería de Política Social e Xuventude) lleva la coordinación autonómica, siguiendo las directrices del ministerio.

Las competencias autonómicas relativas a la atención de los refugiados ucranianos son, fundamentalmente, la atención sociosanitaria, el apoyo educativo (escolarización), la protección de menores, y el apoyo al empleo (inscripción en las oficinas públicas de empleo y prestación básicas). Las consellerías implicadas tienen protocolos de actuación.

La Consellería de Política Social e Xuventude reunió los recursos disponibles para ponerlos a disposición y reclamó de la FEGAMP que hiciera lo mismo con los ayuntamientos. Una vez obtenida la información fue remitida al ministerio, que centraliza los recursos.

La administración autonómica puso a disposición 584 plazas residenciales, las entidades locales 600, y entidades sociales y particulares 255. Política Social mantiene contacto directo con ONGs que trabajan en este ámbito -Accem, Cruz Roja, Diaconía, Diversidades, Provivienda, Ecos del Sur y Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad- y habilitó un correo electrónico en el que se reciben los recursos particulares que se ofrecen. Las preguntas específicas (sanidad, educación…) se derivan a las unidades, con las que se mantiene un contacto directo.

La consellería había previsto publicar la guía frente a crisis humanitaria (preguntas y respuestas) para difundirla entre las entidades y personas interesadas y poner en funcionamiento una oficina de información para atención.

Por su parte, el Gobierno aprobó las órdenes que desarrollan la acogida temporal de los refugiados, en el marco de las decisiones de la UE. La solicitud de protección de los ucranianos desplazados da derecho a residir, trabajar y estudiar en España un año, prorrogable hasta tres años, sin tener que solicitar asilo.

La FEGAMP facilitó que las entidades locales pudieran ofertar los recursos.

En el comienzo de la atención a la crisis provocada por la invasión de Ucrania por la Federación Rusa se comprueba que las administraciones en Galicia estaban coordinando sus actuaciones para hacer frente a las necesidades derivadas de la situación.

## 30. LA INVESTIGACIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL NAUFRAGIO DEL VILLA DE PITANXO

La Valedora se reunió con las familias de las víctimas del naufragio del Villa de Pitanxo, que reclaman que se envíe un equipo para localizar y reconocer el pecio y esclarecer lo

sucedido, tal y como aconsejan los expertos. En definitiva, bajar y grabar para "dejar que el barco hable" y saber lo que ocurrió.

Consideran que las operaciones son necesarias por la gravedad del sucedido y para evitar que estos hechos vuelvan a producirse. Ante las diferentes versiones, no aclarar las circunstancias supondría una gran frustración para las familias, que desean aclarar lo sucedido y, en su caso, depurar las responsabilidades, como corresponde a nuestro Estado de Derecho.

Las familias y la población en general ven como una imperiosa necesidad que si se cometieron errores éstos se identifiquen; no hacerlo por no agotar las vías de investigación crearía un profundo desasosiego en la población.

La Valedora compartió con las familias la necesidad de que a la mayor brevedad se pusieran en marcha las medidas que permitieran esclarecer lo sucedido, en especial la grabación del pecio. Por eso trasladamos al Defensor del Pueblo la necesidad de apoyar esas medidas.

Recientemente conocimos que la Administración General del Estado comenzó la contratación de la bajada al buque.

## 31. EL PRESUNTO ASESINATO DE DIEGO BELLO EN LAS FILIPINAS

Desde 2020 nos ocupamos de las circunstancias de la muerte violenta de Diego Bello por las fuerzas policiales de las Filipinas, con el fin de esclarecer el sucedido y juzgar las responsabilidades que correspondieran.

Un informe de la Comisión de Derechos Humanos de Filipinas concluyó que "la muerte de Diego fue una ejecución sumaria" llevada a cabo por un equipo policial, y que la supuesta autodefensa "tiene una base inestable".

La muerte de Diego se dio en el contexto de sistemáticas violaciones de derechos humanos e impunidad puestas de relieve por Naciones Unidas, incluyendo asesinatos, detenciones arbitrarias y barreras para acceder a la justicia. Los problemas de derechos humanos suceden desde hace tiempo, pero se acentuaron en los últimos años.

La valedora y la familia trasladamos el informe de la Comisión de Derechos Humanos de las Filipinas y reclamamos que las autoridades españolas ejercieran sus funciones para que los hechos que puso de relieve la Comisión se juzgaran de forma adecuada.

Las autoridades consulares hicieron numerosas gestiones para interesar la tramitación del caso en los órganos competentes. Así, comenzó a ser investigado por la Oficina Nacional de Investigación Filipina y el Comisionado Especial para las ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias de la ONU se dirigió a las autoridades filipinas para advertir de la relevancia del caso y requerir una respuesta en 60 días.

Fruto del intenso trabajo de la familia y del apoyo de las autoridades e instituciones, entre ellas la Valedoría, la fiscalía filipina acusó de delitos de asesinato y manipulación de las

pruebas a tres policías que supuestamente participaron en el suceso. La fiscalía sostiene que hay serios indicios de que los policías cometieron los delitos**.**

A lo largo de este año se intentó que la orden de detención contra los acusados diera sus frutos. Eso finalmente sucedió y los presuntos autores se encuentran en prisión a la espera de juicio. Ahora el interés se centra en que el proceso sea justo, para lo cual la familia compareció a través de un abogado filipino que actúa de forma coordinada con el español.

Seguiremos apoyando a la familia en todo lo que precise para que se haga justicia.

## 32. LA SOLICITUD DE EXTRADICIÓN DE UN OPOSITOR POLÍTICO CON ARRAIGO EN GALICIA

La Valedora se reunió con una persona con arraigo en Galicia que es reclamada por las autoridades venezolanas por un presunto delito. Reside legalmente desde hace tiempo en A Coruña y tanto su mujer como sus dos hijos son españoles de origen. Además, solicitó la nacionalización, pero el expediente aún no se resolvió por demoras.

Existen fundados indicios de que podría tratarse de una denuncia instrumental, escasamente fundada y promovida por una persona que sigue ocupando altos cargos en el régimen. Esta persona coincidió con el afectado, siendo ambos altos cargos en un mismo ministerio, y ejerció presiones acusándolo de desafecto al régimen.

Todo parece dirigido a lograr la extradición de un opositor político que ocupó un alto cargo en el régimen, pero que al poco tiempo se desvinculó y se vio obligado a huir del país junto con su familia.

Remitimos el caso al Defensor del Pueblo para que analizara y resolviera sobre las peticiones que son competencia de la Administración del Estado (denegación de protección internacional, suspensión de la orden de extradición, y retraso de la solicitud de nacionalidad española). Indicamos que se tuviera en cuenta la situación actual de los derechos humanos en Venezuela, que la institución del Defensor del Pueblo puso de relieve en relación con este mismo asunto, y las graves consecuencias que tendría la entrega las autoridades venezolanas.

El Defensor del Pueblo respondió al poco tiempo y formuló una sugerencia para que se resolviera el expediente de solicitud de la nacionalidad con la mayor brevedad posible. Al cierre del informe se espera la respuesta de la Subdirección General de Nacionalidad.

## 33. EL TRANSPORTE PARA CRUZAR EL EMBALSE DE PORTODEMOUROS

Iniciamos una actuación de oficio en relación con el transporte para cruzar el embalse de Portodemouros después de que el Parlamento de Galicia hubiera aprobado por unanimidad instar a la Xunta de Galicia a tomar las medidas necesarias para que la

concesionaria cumpliera con sus deberes respecto de las condiciones de la barcaza y las instalaciones que comunican las parroquias de Loño (Vila de Cruces) y Beigondo (Santiso), según lo establecido en las condiciones de la concesión a Naturgy.

Al cierre del informe prevemos recomendar que se haga cumplir a Naturgy sus deberes relativos a la barca y las instalaciones que permiten cruzar el embalse como condición derivada de la concesión, entre ellas el mantenimiento del servicio de forma permanente, salvo causa de fuerza mayor comprobada por la administración, y que se establezcan las mejoras precisas para que el servicio se adapte a las necesidades propias del momento.

# IV. RESOLUCIONES DE LA VALEDORA DO POBO

## 1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/158/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido a retraso en la atención a la dependencia de un niño de 16 meses | Consellería de Política Social y Juventud 11/02/2022 | Aceptada | Q/158/22 |
| Q/128/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud sobre retraso en una valoración de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 01/03/2022 | Aceptada | Q/128/22 |
| Q/9641/21 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido al retraso de una valoración de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 02/03/2022 | Aceptada | Q/9641/21 |
| Q/619/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido al retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 15/03/2022 | Aceptada | Q/619/22 |
| Q/439/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido a la falta de ejecución de un PIA de atención residencial | Consellería de Política Social y Juventud 13/04/2022 | Aceptada | Q/439/22 |
| Q/1519/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido al retraso de una valoración de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 22/04/2022 | Aceptada parcialmente | Q/1519/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/2/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al funcionamiento de la residencia Barreiros-Vigo | Consellería de Política Social y Juventud 05/05/2022 | Aceptada | Q/2/22 |
| Q/9016/21 | Recomendación al Ayuntamiento de Lourenzá referente a problemas de accesibilidad | Ayuntamiento de Lourenzá 23/05/2022 | Aceptada | Q/9016/21 |
| Q/439/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido a la falta de ejecución de un PIA de atención residencial | Consellería de Política Social y Juventud 24/05/2022 | Aceptada | Q/439/22 |
| Q/9457/21 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 31/05/2022 | Aceptada | Q/9457/21 |
| Q/1426/22 | Recomendación a la Consellería de Política debido la falta de audiencia en la aprobación del PIA de atención a la dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 03/06/2022 | Aceptada | Q/1426/22 |
| Q/1697/22 | Recomendación a la Consellería de Política debido la falta de audiencia en la aprobación del PIA de atención a la dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 03/06/2022 | Aceptada | Q/1697/22 |
| Q/1561/22 | Recomedación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 07/06/2022 | Aceptada | Q/1561/22 |
| Q/1562/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 07/06/2022 | Aceptada | Q/1562/22 |
| Q/3534/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 10/06/2022 | Aceptada | Q/3534/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3552/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 10/06/2022 | Aceptada | Q/3552/22 |
| Q/3604/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Ourense debido al retraso en la atención a la dependencia | Ayuntamiento de Ourense 29/06/2022 | Aceptada | Q/3604/22 |
| Q/3637/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de la discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 07/07/2022 | No aceptada | Q/3637/22 |
| Q/1695/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Paderne debido al servicio municipal de ayuda en el hogar | Ayuntamiento de Paderne 20/07/2022 | Aceptada | Q/1695/22 |
| Q/1989/22 | Recomendación a la Consellería de Sanidad debido a la denegación de silla de ruedas eléctrica para una persona con discapacidad | Consellería de Sanidad 28/07/2022 | No aceptada | Q/1989/22 |
| Q/1875/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 14/09/2022 | Aceptada | Q/1875/22 |
| Q/1652/22 | Recomendación a la Consellería de Sanidad debido a las medidas de sujeción | Consellería de Sanidad 16/09/2022 | Aceptada | Q/1652/22 |
| Q/4004/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 19/09/2022 | Aceptada | Q/4004/22 |
| Q/3815/22 | Recomendación a la Consellería de Sanidad para que las personas con incapacidad laboral permanente participen en el turno de discapacidad de unas oposiciones del SERGAS | Consellería de Sanidad 20/09/2022 | Aceptada | Q/3815/22 |
| Q/4072/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud referente a las órdenes de expulsión de personas en residencias | Consellería de Política Social y Juventud 21/09/2022 | Aceptada parciamente | Q/4072/22 |
| Q/4073/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud referente a las órdenes de expulsión de personas en residencias | Consellería de Política Social y Juventud 21/09/2022 | Aceptada parciamente | Q/4073/22 |
| Q/3775/22 | Recomendación al Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 29/09/2022 | Aceptada | Q/3775/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3775/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 29/09/2022 | Aceptada parcialmente | Q/3775/22 |
| Q/5305/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 30/09/2022 | No aceptada | Q/5305/22 |
| Q/5303/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido a un procedimiento de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 03/10/2022 | Aceptada | Q/5303/22 |
| Q/5405/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de revisión de la discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 04/10/2022 | Aceptada parcialmente | Q/5405/22 |
| Q/4048/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud referente al decreto de accesibilidad | Consellería de Política Social y Juventud 19/10/2022 | No aceptada | Q/4048/22 |
| Q/7528/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una plaza residencial | Consellería de Política Social y Juventud 19/10/2022 | No aceptada | Q/7528/22 |
| Q/4332/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 02/11/2022 | Aceptada | Q/4332/22 |
| Q/4340/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de un procedimiento de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 02/11/2022 | Aceptada | Q/4340/22 |
| Q/5341/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Meaño debido al retraso de un servicio de ayuda en el hogar | Ayuntamiento de Meaño 03/11/2022 | Pendiente | Q/5341/22 |
| Q/5355/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Ames debido a una solicitud de información | Ayuntamiento de Ames 11/11/2022 | Pendiente | Q/5355/22 |
| Q/5342/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Meaño debido al retraso de un servicio de ayuda en el hogar | Ayuntamiento de Meaño 16/11/2022 | Pendiente | Q/5342/22 |
| Q/9581/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso en la valoración del grado de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 17/11/2022 | Aceptada parcialmente | Q/9581/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9667/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso del traslado de un expediente de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 22/11/2022 | Pendiente | Q/9667/22 |
| Q/11145/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 22/11/2022 | Aceptada parcialmente | Q/11145/22 |
| Q/9592/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Muros debido al retraso de un servicio de ayuda en el hogar | Ayuntamiento de Muros 23/11/2022 | Pendiente | Q/9592/22 |
| Q/1823/22 | Recomendación al Ayuntamiento de A Coruña debido a la accesibilidad de los aparcamientos | Ayuntamiento de A Coruña 30/11/2022 | Pendiente | Q/1823/22 |
| Q/11166/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso en una valoración de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 01/12/2022 | Aceptada | Q/11166/22 |
| Q/5258/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud referente a una risga | Consellería de Política Social y Juventud 09/12/2022 | Pendiente | Q/5258/22 |
| Q/11169/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 09/12/2022 | Aceptada parcialmente | Q/11169/22 |
| Q/9664/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud referente a una plaza residencial | Consellería de Política Social y Juventud 13/12/2022 | Pendiente | Q/9664/22 |
| Q/9662/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Ourense referente al servicio de ayuda en el hogar | Ayuntamiento de Ourense 15/12/2022 | Aceptada | Q/9662/22 |
| Q/11397/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social debido al retraso de una valoración de discapacidad | Consellería de Política Social y Juventud 21/12/2022 | Pendiente | Q/11397/22 |
| Q/11348/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 22/12/2022 | Pendiente | Q/11348/22 |
| Q/11379/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de valoraciones de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 22/12/2022 | Pendiente | Q/11379/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/11301/22 | Recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud debido al retraso de una valoración de dependencia | Consellería de Política Social y Juventud 30/12/2022 | Pendiente | Q/11301/22 |

## 2. EXPEDIENTES CONCLUIDOS POSITIVAMENTE

| Nº Queja | Asunto | Estado | Fecha |
|---|---|---|---|
| Q/9590/21 | Supresión de una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida en Ponteareas | conclusión positiva | 12/01/2022 |
| Q/9791/21 | Embargo de la Risga | conclusión positiva | 12/01/2022 |
| Q/137/22 | Retraso en la revisión de la valoración del grado de dependencia por agravamiento de una enfermedad | conclusión positiva | 09/02/2022 |
| Q/184/22 | Retraso en la valoración del grado de discapacidad de una persona con movilidad reducida (CASTELLANO) | conclusión positiva | 06/04/2022 |
| Q/220/22 | Retraso en la visita domiciliaria para elaborar el informe social de valoración de la dependencia de dos personas | conclusión positiva | 10/02/2022 |
| Q/333/22 | Cambio de PIA con solicitud de centro de día toda la jornada | conclusión positiva | 23/02/2022 |
| Q/415/22 | Retraso en la visita domiciliaria para elaborar el informe social de valoración de la dependencia de dos personas | conclusión positiva | 10/02/2022 |
| Q/498/22 | Falta de cumplimiento del PIA de ayuda en el hogar de una persona con dependencia | conclusión positiva | 29/06/2022 |
| Q/528/22 | Valoración de su grado de discapacidad | conclusión positiva | 23/02/2022 |
| Q/628/22 | Retraso de una solicitud de reconocimiento de dependencia | conclusión positiva | 30/03/2022 |
| Q/681/22 | Requerimiento de documentación para tramitar la Risga | conclusión positiva | 12/05/2022 |
| Q/688/22 | Deber de instalar la aplicación de banca móvil en el teléfono para la operativa del Banco de Sabadell | conclusión positiva | 30/05/2022 |
| Q/694/22 | Negativa de la médico de AP a certificar el estado de una pensionista acogida a la ley de dependencia de Alemania | conclusión positiva | 10/03/2022 |
| Q/733/22 y 54 más | No reapertura del centro sociocomunitario de la Puerta del Camino | conclusión positiva | 16/05/2022 |
| Q/1595/22 | Inaccesibilidad para personas con movilidad reducida del Juzgado de Paz de Burela | conclusión positiva | 15/06/2022 |
| Q/1647/22 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Oroso la una solicitud de ayuda de los servicios sociales para gastos odontológicos | conclusión positiva | 19/05/2022 |
| Q/1690/22 | Desacuerdo en el deber de reparar una zanja al lado de la puerta de su vivienda en el Ayuntamiento de Foz | conclusión positiva | 29/06/2022 |
| Q/1915/22 | Falta de accesibilidad de una calle en el Ayuntamiento de Boiro para una persona en silla de ruedas | conclusión positiva | 14/07/2022 |
| Q/2001/22 | Disposición y situación de las localidades para personas con movilidad reducida en el Auditorio Mar de Vigo | conclusión positiva | 03/11/2022 |
| Q/3505/22 | Reconocimiento del grado de dependencia y acceso al SAF | conclusión positiva | 29/06/2022 |

| Nº Queja | Asunto | Estado | Fecha |
|---|---|---|---|
| Q/3622/22 | Suspensión de la RISGA por el ayuntamiento de Vigo | conclusión positiva | 12/09/2022 |
| Q/3626/22 | Atención domiciliaria la persona dependiente en el Ayuntamiento de Sanxenxo | conclusión positiva | 19/10/2022 |
| Q/3951/22 | Apertura de una cuenta básica en Abanca | conclusión positiva | 28/12/2022 |
| Q/3964/22 | Resolución de recurso administrativo por la Consellería de Política Social | conclusión positiva | 15/07/2022 |
| Q/5373/22 | Dependencia reconocida de grado III desde febrero de 2020 sin ayudas | conclusión positiva | 19/09/2022 |
| Q/5375/22 | Cobro de comisiones por el BBVA la un perceptor de Risga | conclusión positiva | 17/11/2022 |
| Q/7354/22 | Retraso en la tramitación de las autorizaciones para instalación de un ascensor | conclusión positiva | 09/11/2022 |
| Q/7413/22 | Denegación de la risga por supuesta convivencia con pensionista | conclusión positiva | 31/10/2022 |
| Q/9300/22 | Incumplimiento por el Ayuntamiento de Ortigueira de las horas de prestación del SAF concedidas | conclusión positiva | 18/11/2022 |
| Q/9502/22 | Retraso en el pago por la Consellería de Política Social del Bono social térmico | conclusión positiva | 23/12/2022 |
| Q/11323/22 | Falta de accesibilidad en un paso de cebra en O Milladoiro | conclusión positiva | 22/12/2022 |
| Q/12433/22 | Falta de prestación del SAF por el Ayuntamiento de Ourense a una persona con dependencia grado III y hogar vulnerable | conclusión positiva | 21/12/2022 |

# EDUCACIÓN

# I. INTRODUCCIÓN

Las quejas tramitadas en este área inciden en uno de los pilares fundamentales del desarrollo y del progreso de las sociedades. El derecho a la educación es un derecho fundamental de libertad, reconocido en los textos internacionales y constitucionales. Tiene, por otra parte, una dimensión prestacional que, en determinadas situaciones, forma parte del contenido esencial, pero en otras tiene un carácter accesorio. Son muy complejas las situaciones subjetivas que pueden producirse en esta materia pero, de entre ellas, es imprescindible garantizar las prestaciones exigibles sobre la base del derecho subjetivo constitucional, que impone obligaciones públicas directas y cuya satisfacción forma parte del contenido esencial del derecho fundamental a la educación. En este informe se da cuenta de algunas de estas situaciones que fueron objeto de quejas y sobre las que esta institución formuló a la Administración educativa algunas resoluciones.

En este informe de 2022, el primero tras la recuperación de la actividad normal en los centros educativos, la Valedora do Pobo considera esencial centrar la atención en el problema del acoso escolar. Este fenómeno, extendido en todo el sistema educativo del conjunto del Estado, tiene en ocasiones consecuencias dramáticas, y comienzan a ser identificados determinados factores esenciales para su estudio y para un abordaje más eficaz de un problema que genera en los niños y adolescentes un enorme sufrimiento.

No es éste el ámbito para incidir en esos factores que incrementan el malestar emocional de una etapa de la vida ya caracterizada por la inestabilidad derivada de muchos cambios físicos, psicológicos y sociales, pero se comprueba que las redes sociales son una de las herramientas que amplían la incidencia de las conductas típicas del acoso porque extienden sus efectos fuera del espacio físico delimitado por el aula o el patio de la escuela. Ante las redes, de uso universal entre adolescentes y niños, no hay ya entornos protectoras ni lugares seguros.

Esta realidad es percibida y conocida por los profesores pero las estadísticas y los datos empíricos en la investigación de las quejas siguen mostrando, en general, una formación específica insuficiente para detectar situaciones cada vez más complejas, que nunca son absolutamente claras, en las que el bloqueo de las víctimas impide que afloren y puedan ser esclarecidas y en las que, las veces, se da una cierta tolerancia con una violencia de baja intensidad y multidireccional en el aula que el profesorado no califica como acoso.

Las quejas investigadas en este ejercicio bastan en el tipo de problemas que adoptan producirse en esta área y que aparecen destacados en este informe como el acoso escolar, la atención a las necesidades educativas especiales o los problemas del transporte escolar. En el ámbito de la educación superior, el desacuerdo con ciertos criterios de las bases de la convocatoria de ayudas a la etapa de formación postdoctoral; los problemas técnicos y legales en la expedición del Suplemento Europeo al Título en los Maestrados; la falta de

regulación sobre la forma de acreditar necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad para el acceso a la Universidad por esta cuota de reserva o los desajustes en el sistema de precios públicos universitarios en las bonificaciones de las matrículas de honor.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, la desglose debe realizarse teniendo en cuenta por una banda el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 2450 | | 178 | |
| Admitidas | 2439 | 99.55% | 167 | 93.82% |
| No admitidas | 7 | 0.29% | 7 | 3.93% |
| Remitidas ao *Defensor del Pueblo* | 4 | 0.16% | 4 | 2.25% |

Se registraron varias quejas que incidían en el mismo asunto pero eran promovidas por varios reclamantes. En dos casos puede hablar de queja colectiva, al incorporar el escrito de queja una pluralidad de firmas de personas plenamente identificadas con sus nombres, apellidos y DNI, con lo que cumplían los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la ley reguladora de esta institución. La más numerosa fue la promovida por 1.609 personas con motivo de la reducción de personal docente en el IES Punta Candieira, en Cedeira, A Coruña, y de la que se da cuenta en el último apartado del apartado III sobre la actividad de supervisión en este área.

El otro asunto promovido colectivamente fue la queja presentada por la presidenta de la APA Las Marinas, del CPI Cruz del Sar, en Bergondo, A Coruña, por la negativa a dotar al centro de un especialista en pedagogía terapéutica y un maestro de Educación Primaria.

Once expedientes fueron promovidos individualmente a causa de la supresión de un Máster Universitario en Dirección, Gestión e Innovación de Instituciones Escolares de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de A Coruña.

En seis expedientes, las quejas se han promovido por la agrupación de dos aulas con alumnado de Educación Infantil en el CEIP Antonio Blanco Rodríguez, en Covelo,

Pontevedra. También en oposición a una decisión organizativa de la consellería, se han desatado ocho expedientes por desacuerdo con la propuesta de ordenación de los centros educativos del Ayuntamiento de Marín por la Jefatura Territorial de la consellería en Pontevedra, quejas que fueron promovidas por las respectivas ANPAS de los centros públicos de Marín.

En doce expedientes se manifestó el desacuerdo con el funcionamiento del transporte escolar del CPI San Vicente de A Baña, siendo una de las quejas promovida en nombre de los padres y madres de la ANPA Vieiro de la Enseñanza. En cuatro casos, las quejas se referían a la utilización del Pabellón polideportivo municipal de Romil por el alumnado del CEP Doctor Fleming, en Vigo.

Los siete expedientes inadmitidos incurrían en alguno de los supuestos previstos en la Ley: la falta de una actuación administrativa previa; no haber reclamado ante la Administración la situación que motivaba la queja o estar el asunto en la vía judicial. Los asuntos a los que referían las quejas eran la actualización de los protocolos de la anterior Consellería de Cultura, Educación y Universidad por las tasas de incidencia de la COVID-19 en el alumnado menor de edad; el desacuerdo con la definición cuantitativa de las altas capacidades intelectuales en la Orden que desarrolla el Decreto de atención a la diversidad; la homologación de un título de enfermería obtenido en Andorra; la reclamación de responsabilidades por contagio de la COVID en un centro educativo; el desacuerdo con la denegación de flexibilización de un alumno con discapacidad en un centro ordinario; transporte escolar gratuito para un alumno de la ESO o la restitución de una parada escolar en el lugar de Sabadelle.

Las quejas remitidas al *Defensor del Pueblo* fueron cuatro. En todos los casos (la no convalidación de un maestrado cursado en el Reino Unido por no tener un título de grado; la homologación de títulos universitarios en dos casos, o la denegación de una beca por el Ministerio de Educación) el asunto era competencia de algún órgano perteneciente a la Administración General del Estado.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Completado | 1730 | 70.93% | 121 | 72.46% |
| En trámite | 709 | 29.07% | 46 | 27.54% |

Las quejas en trámite son 46 pero el elevado número de reclamantes se explica porque la queja presentada por la presidenta de la APA Las Marinas, del CPI Cruz del Sar, en Bergondo, por la negativa a dotar al centro de un especialista en pedagogía terapéutica y

un maestro de Educación Primaria fue presentada a finales del ejercicio por 664 personas y se encontraba en trámite al cerrar el informe (D.3.Q/11399/22 a D.3.Q/12062/22).

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resoltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 34 | 5 | 29 | 39 | 0 |

En cuatro casos, las quejas se han presentado por el mal estado de ciertas instalaciones del CEP Altamira, en Salceda de Caselas.

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. O ACOSO ESCOLAR

La Administración educativa, en todos sus ámbitos, declara su compromiso con el cuidado y con la mejora continua del clima de convivencia en los centros educativos. Este compromiso se concreta en un marco que contiene las medidas y actuaciones en materia de convivencia escolar. Inicialmente, la Estrategia Gallega de Convivencia Escolar 2015-2020 y el I Plan de actuaciones para la Igualdad en los centros educativos de Galicia 2016-2020 que recogieron por vez primera una planificación. Se renueva ahora la Estrategia Gallega de Convivencia Escolar 2025 "Educonvives 2025", con diversos programas y protocolos como el Procedimiento corrector de conductas contrarias a las normas de convivencia, adaptado a las Leyes 39/2015 y 40/2015; el Protocolo educativo para la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar y ciberacoso, actualizado; el Protocolo educativo para garantizar la igualdad, no discriminación y la libertad de identidad de género o el Protocolo de prevención y actuación en los ámbitos sanitario y educativo ante el riesgo suicida infanto-juvenil.

El Protocolo aprobado por la Xunta de Galicia exige la simultaneidad de tres criterios: la intención de hacer daño (con la existencia de una víctima concreta e indefensa y de una o varias personas agresoras que hagan daño conscientemente); la repetición de las conductas agresivas y el hecho de que se produzca durante un período largo de tiempo y de forma recurrente. El artículo 28 de la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa, considera acoso escolar, a los efectos de esta Ley, cualquier forma de vejación o malos tratos continuados en el tiempo de un alumno o alumna por otro u otra, u otros, ya sea de carácter verbal, físico o psicológico, incluido el aislamiento o vacío social, con independencia del lugar donde se produzca. Tendrán la

misma consideración las conductas realizadas a través de medios electrónicos, telemáticos o tecnológicos que tengan causa en una relación que surja en el ámbito escolar. También el Protocolo trata de objetivar dos elementos del acoso (la conducta de mal trato y la reiteración en el tiempo) y se toma en consideración un tercer elemento, la intención de hacer daño.

### A. Los informes de profesionales externos

En la acreditación y prueba de la existencia de un caso de acoso escolar parece que debería darse la necesaria relevancia a la detección de los cambios en la salud, en el ánimo y en el bienestar del alumnado que es víctima de esas conductas. En muchos expedientes de queja, en los informes de la Administración educativa se manifiesta que no se apreció que había existido acoso aunque sus efectos eran tan evidentes en la víctima que resultaba difícil comprender que se habían conclusión cuando se aportaron al centro informes de los servicios de pediatría, de profesionales psicólogos o de otros equipos especializados que constataban la experiencia de angustia y daño emocional en los alumnos acosados, incluso con síntomas físicos. De las investigaciones realizadas en los expedientes de queja es preciso considerar que en situaciones claramente comprobadas sobre el efecto que ciertas conductas de acoso, aislamiento y vacío en la escuela producen en la salud y en el bienestar del alumnado, la obligación principal de la Administración educativa debe ser la protección inmediata del alumno afectado para evitar el sentimiento de sociedad.

El Protocolo reconoce que el acoso escolar es un tipo de violencia difícil de identificar debido a que el acoso casi siempre permanece oculto para las personas adultas, mientras que el alumnado tiene conocimiento de los sucesos que se producen, también en las redes sociales de los alumnos. En muchos casos, no solo los compañeros saben lo que esta sucediendo. Los cambios de humor, la irritabilidad, una bajada en el rendimiento académico, ciertas somatizaciones del sufrimiento... llevan a las familias a buscar explicaciones fuera del centro. Pediatras, psiquiatras, psicólogos, gabinetes de orientación... son conocedores de esos episodios que la mayoría de las veces constan en informes por escrito.

La consellería considera que este es un procedimiento del ámbito educativo, llevado a cabo por profesionales de la educación, que toma su información de una investigación realizada dentro del propio centro, siguiendo las pautas establecidas en el "Protocolo Educativo para la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar y ciberacoso", en el que las actuaciones deben desarrollarse en el ámbito de la escuela. En una queja concreta el informe manifestaba que "la sola percepción por parte de un alumno o de una alumna de aislamiento o vacío social no implica de por sí la existencia de acoso escolar, sino que ello debe determinarse una vez tramitado el protocolo referenciado".

Sin embargo, en algunos expedientes consta que por parte de los centros no se actuó con rapidez una vez que se detectaron los primeros signos de acoso, cuando se aportaron informes sanitarios sobre el alumnado que era presuntamente víctima de esas conductas en lo que afloraban las secuelas psicológicas de ciertas situaciones. En un expediente, se

comunicaba el aislamiento que una persona había sufrido en el instituto, pues su grupo había dejado de hablarle y la ignoraban, sin que el centro había depurado responsabilidades con los alumnos que participaron en los hechos. Aportaban como documentos varios informes médicos y un informe clínico de una profesional psicóloga; el escrito presentado en el centro para que se investigara lo acontecido y las copias de lo que el centro tramitó.

En toda la información y documentación que consta en el expediente, a los efectos de haber por acreditado el hecho del acoso, no se estaban tomando en consideración los informes médicos en los que se estaba vinculando claramente la situación de salud con el centro escolar. No se inició el protocolo previsto para la detección del acoso escolar aunque se habían constatado los indicios y que se había aportado al centro un informe realizado después de atender a la alumna en la consulta de psicología del hospital con carácter urgente tras presentar una crisis aguda de ansiedad. En el informe médico se refería en la alumna preocupación y medo frente al medio escolar, malestar generalizado y planto frecuente, inhibición social, disminución de su atención y concentración, apatía y desmotivación hacia los estudios, dificultades para conciliar y mantener el sueño y abundante sintomatología ansiosa depresiva, con pensamientos y conductas de autolesión, clínicamente significativas, que requerirían apoyo psicoterapéutico continuado, y medicación ansiolítica, hasta la remisión de la sintomatología presentada.

Nada hizo el centro escolar ante estos indicios recogidos en informes de profesionales sanitarios. Instruido el protocolo cuando la alumna ya no era alumna del centro, en el mes de octubre del curso siguiente, se concluye que del análisis de la información recaudada no se derivan indicios suficientes de la existencia de acoso. Para entonces, el centro contaba con el informe del servicio de Psiquiatría en el que se diagnosticaba un trastorno adaptativo reactivo a estresor del índole social.

Se busca en falta una mayor sensibilidad y una actuación de reconocimiento y reparación por la no detección de lo ocurrido y por la falta de apoyo emocional. Tal como señala el texto del Protocolo Educativo para la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar, al igual que cualquier otro, es precisa la corresponsabilidad de la comunidad educativa en la gestión de los conflictos, lo que supone la revisión y optimización de los canales de información, comunicación y participación, la revisión y actualización de los documentos institucionales y el fomento de las relaciones con otros agentes sociales (servicios sociales, sanitarios, policiales, jurídicos...). Es de recordar que toda la información que figure en todos los documentos empleados y que se recoja en las diferentes fases del protocolo tendrá carácter confidencial.

En la línea del ya indicado en otras resoluciones, se recomendó a la consellería que cuando se aporten informes médicos del alumno o alumna (de los servicios de pediatría, de salud mental infanto-juvenil o de otros servicios sanitarios o educativos externos, como los informes del equipo de orientación específico) que pudieran estar relacionados con el supuesto del acoso, no debe desbotarse ninguna información que pueda contribuir a esclarecer la situación, dado que una adecuada conclusión del procedimiento de acoso pasa por despejar cualquier duda o evaluación no coincidente. La recomendación fue aceptada.

### B. La tramitación del Protocolo

En el caso antes comentado, resulta evidente una inadecuada tramitación del Protocolo. Tres meses después de la comunicación de la familia, se cumplimentaron dos anexos, de forma extemporánea e ineficaz y, sobre todo, no consta ninguna medida urgente de protección y apoyo a la presunta víctima. En esa documentación del centro, están sin cubrir todos los apartados sobre actuaciones desarrolladas y medidas de control y protección a la alumna. No hay constancia de las averiguaciones realizadas, de las personas que fueron entrevistadas, del momento concreto en el que se realizaron las entrevistas, de las supuestas mediaciones y charlas que realizó el centro. No se han redactado las actas de las reuniones efectuadas, ni se recogió la firma de los entrevistados, en caso de menores de edad en presencia de un adulto del centro, si son averiguaciones previas, o de los progenitores cuando se trate de la tramitación del expediente.

Consta en el informe de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades que, debido a que las gestiones realizadas por el centro para la solución del problema no fueron reflejadas en las correspondientes actas, para dar una mayor seguridad jurídica tanto al centro como a la familia denunciante, la persona encargada de la inspección del instituto instó al centro a seguir las diligencias previas a la apertura del Protocolo Educativo para la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar y ciberacoso abierto por un presunto caso de acoso a la hija del reclamante. La cuestión es que se ha hecho a principios del curso siguiente, cuando la víctima ya no era alumna del centro.

El servicio de inspección educativa sólo puede aprobar un procedimiento de detección y tratamiento de un caso de presunto acoso escolar cuando en su revisión quede acreditado el cumplimiento riguroso del Protocolo, que está estandarizado y tiene carácter prescriptivo para los centros escolares. Este es el sentido propio de la existencia del protocolo, ya que contribuye a organizar la intervención, concretando las fases y dimensiones que deben prever y proporcionando pautas de actuación u orientaciones en situaciones en las que se requiere un procedimiento sistemático para la identificación y resolución del problema.

Se recomendó a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades que se estime de evitar catalogar como "situación propia del alumnado que está haciendo nuevos grupos de amistades" o "meros conflictos propios de adolescentes" aquellas conductas claramente constitutivas de acoso escolar, tipificadas como tales en todos los estudios y protocolos sobre acoso (aislamiento, vacío social, dejar de hablar a alguien o ignorarlo en el grupo...); que se intensifique la formación de los equipos directivos y del profesorado en materia de acoso escolar en la búsqueda de una mayor sensibilización y conocimiento a favor de la detección de este tipo de conductas; y que, en este caso concreto, si adoptaran las medidas precisas para reparar el daño causado en la alumna y en su familia ante la desprotección de la que fue víctima por parte del centro, informándoles de las acciones legales u otras actuaciones que pudieran ejercitar, al no poder acreditar el centro que actuó con la diligencia debida, no documentándose las

reuniones, las medidas de protección y apoyo a la presunta víctima y los acuerdos adoptados, ni cumplimentándose las distintas actuaciones previstas en el Protocolo con carácter obligatorio. La recomendación fue aceptada.

En otro expediente, hubo que hacerle también a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades la recomendación de velar por el adecuado cumplimiento de las orientaciones en el abordaje administrativo de conductas contrarias a las normas de convivencia para evitar los perjuicios ocasionados al alquimbemnado víctima de dichas conductas individualizadas o de comportamientos disruptivos generalizados en el grupo, garantizando una respuesta educativa y formativa eficaz lo más inmediata posible y, sobre todo, el principio de protección integral de la víctima o víctimas también en la confidencialidad de las investigaciones e indagaciones precisas para esclarecer los hechos, sin exponerlas al rechazo de los compañeros.

El informe manifestaba que el acoso no resultó acreditado tras la instrucción del procedimiento pero se puso de manifiesto la existencia de conductas conflictivas, aunque fueran episodios aislados, así como faltas de respeto entre compañeros a través de redes sociales y mensajería instantánea. El centro pudo acreditar que han existido en una parte del alumnado comportamientos considerados gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro y propuso las correspondientes medidas educativas correctoras para las alumnas y los alumnos implicados, de acuerdo a su grado de responsabilidad y la gravedad de los hechos. Señala el informe que, tal y como establece el protocolo, estas medidas son únicamente a los representantes legales del alumnado sancionado y a la inspección educativa.

Sin embargo, las orientaciones publicadas por la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para el abordaje administrativo de conductas contrarias a las normas de convivencia establecen que la dirección del centro, una vez que tenga conocimiento de los hechos o conductas que vayan a ser corregidos, si lo considera necesario, podrá acordar la apertura de un período de información previa, con el fin de conocer con más exactitud las circunstancias concretas en las que se ha producido la conducta a corregir, y la oportunidad o no de aplicar el procedimiento conciliado. Dicha información previa deberá estar realizada en el plazo máximo de dos días lectivos desde que se tuvo conocimiento de los hechos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del decreto. En todo caso, en el plazo de tres días lectivos, a contar desde que se tuvo conocimiento de la conducta presuntamente merecedora de corrección, la dirección del centro decidirá la procedencia o no de incoar expediente y, en su caso, notificará ésta por escrito al alumno o al alumna o, en ser menor no emancipado, a las personas progenitoras o representantes legales de éste.

El centro no actuó del modo prescrito. El informe señala que el sistema de toma de declaración al alumnado implicado es el que se ven utilizando en el centro desde hace años. Consiste en un formulario con las preguntas que la persona instructora elabora y que el/la alumno/a declarante responde directamente. Sin embargo, el procedimiento empleado era claramente inadecuado en lo relativo a la confidencialidad y a la protección de datos personales. No tratándose de un protocolo de acoso sino de un expediente para la posible corrección de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, se considera muy

importante que las personas responsables de la tramitación del proceso aporten a cada uno de los intervinientes el menor número posible de datos personales sobre el resto de implicados que garantice el efectivo ejercicio de los derechos que les asisten, actuando como salvaguarda de los intereses de todas las partes.

En otro caso hubo que hacer una recomendación para que, cuando por los representantes legales del alumnado menor de edad o por los propios alumnos, se ponga de manifiesto la existencia de lo que consideren un acoso sexual, se inicie el protocolo de acoso, se tengan en cuenta siempre los informes médicos aportados y se procure una adecuada reparación cuando se produzca un sentimiento de desprotección en la víctima.

El centro había constanciado, al menos, de dos episodios graves contrarios a las normas de convivencia del centro de los que el alumno fue víctima. No consta que desde la tutoría o desde el departamento de orientación se hayan establecido medidas de apoyo y protección al menor, facilitando canales de comunicación, en un clima de confianza y confidencialidad, sobre otros incidentes de los que pudiera ser víctima directa o indirecta, a pesar de reconocer el informe que en la clase en la que estaba el alumno se daban con cierta frecuencia por parte de un grupo de alumnos y alumnas (alumnado que fue apercibido y amonestado por escrito en algún momento) comportamientos disruptivos, recogidos en los correspondientes partes de incidencias.

No consta que se había abrido el protocolo de acoso en el caso referido por la familia como acoso sexual por parte de una compañera de clase. La normativa en materia de convivencia escolar subraya la necesidad de reforzar los mecanismos de protección en los supuestos de carácter especialmente vulnerable de la víctima de la conducta, en razón de su edad, de la reciente incorporación al centro o cualquier otra circunstancia que se considere que puede propiciar esta vulnerabilidad. De hecho, al amparo del artículo 39 del Decreto 8/2015, de 8 de enero, por el que se desarrolla la Ley 4/2011, del 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar, debe tene en cuenta que aquellas conductas que atenten contra la dignidad personal de otros miembros de la comunidad educativa que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso basado en el género, orientación o identidad sexual, o un origen racial, étnico, religiosa, de creencias o de discapacidad, o que se realicen contra el alumnado más vulnerable por sus características personales, sociales o educativas, tendrán la calificación de conductas gravemente perjudiciales y llevarán asociadas determinadas medidas correctoras.

Sobre a las medidas de atención educativa, el propio informe reconoce fallos de coordinación en algunos ámbitos que han tenido un efecto perjudicial en el alumno. No parece que se había cumplido adecuadamente la obligación esencial e irrenunciable de todo centro educativo que es garantizar los principios de protección integral de las víctimas y de primacía del interés y protección de éstas en el tratamiento del acoso escolar. En este caso, existían al menos dos hechos previos que requerían un especial apoyo al alumno, que tenía un perfil psicopedagógico de TDAH diagnosticado que hacía más vulnerable. En este sentido se formuló una recomendación que no fue aceptada por la consellería.

La situación para el alumno precisaba ser reparada por el reconocimiento de que no se aplicó adecuadamente el Protocolo para la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar y ciberacoso, precisamente porque no fue detectada la situación de maltrato, incluso físico, del que fue víctima el alumno que originó la necesidad de tratamiento hospitalario y la recomendación clínica de cambio de centro. Sobre este punto concreto, la respuesta de la consellería trasladó que el centro lamentaba no haber ofrecido al alumno y a sus padres una reparación aunque había sido tardía y que, además, serviría para diagnosticar e implementar mejor las medidas correctoras para la detección de casos semejantes.

## 2. EL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS INFORMES MÉDICOS O PSICOLÓGICOS

Las orientaciones sobre el abordaje administrativo de conductas contrarias a las normas de convivencia señalan que es muy importante que los responsables de la tramitación del proceso proporcionen a cada uno de los intervinientes el menor número posible de datos personales sobre el resto de implicados que garanta el efectivo ejercicio de los derechos que les asisten, actuando como salvaguarda de los intereses de todas las partes.

Por la propia naturaleza de estos procedimientos en materia de convivencia o en casos de acoso escolar, los datos de carácter personal manejados serán estrictamente confidenciales, estando obligados todos los empleados públicos que intervienen en el proceso al deber de secreto y sigilo profesional. Asimismo, las partes implicadas, entendiendo aquí los menores y sus representantes legales, así como cualquier persona que intervenga en el proceso la instancia de parte, deberá mantener la debida confidencialidad sobre los datos personales que puedan manejarse durante la tramitación, garantizando el derecho a la intimidad y al honor de todos los intervinientes.

La legislación vigente al respecto del tratamiento de datos de menores de edad establece que en ningún caso podrán recaudarse del menor datos que permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, sin el consentimiento de los titulares de tales datos. Este límite deberá ser tenido en cuenta en los procesos de averiguación.

Los centros educativos tratan multitud de datos personales de diferentes colectivos, principalmente del alumnado y profesorado. La Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades aprobó en septiembre de 2022 un amplio Protocolo de protección de la datos personales que afecta a numerosos ámbitos como puede ser el tratamiento de las imágenes, la gestión de los datos personales en caso de progenitores no unidos por vínculo matrimonial o análogo, la utilización de cámaras de videovigilancia y de tecnologías de la información y comunicación en la gestión de datos informatizados en los sistemas de la consellería, así como la estructura de los encargados del tratamiento y los delegados de protección de datos.

Sin embargo, de forma puntual se pueden producir brechas en el tratamiento de estos datos o un abordaje inadecuado de la información sobre datos especialmente protegidos

como los relativos a la salud del alumnado menor de edad. Este fue el caso de una queja sobre la falta de consentimiento de los padres de una menor para que el director del centro escolar haya solicitado directamente información al pediatra de la alumna en el centro de salud. Por tal motivo hubo que hacer una recomendación dirigida la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que haya dado instrucciones en el sentido de que cuando la información recogida en los informes médicos aportados al centro escolar no sea suficientemente clara y precisa, y así lo entienda el personal educativo destinatario de los mismos, éste debe abstenerse de hacer averiguaciones por su cuenta sobre su contenido o alcance, y debe pedir a los representantes legales del alumno o alumna, cuando sean menores de edad, la ampliación o aclaración del informe o informes médicos aportados. En todo caso, el acceso a datos sensibles como los contenidos en los informes médicos o psicológicos del alumnado debe hacerse con estricta aplicación de la normativa específica de protección de datos personales. La recomendación fue aceptada.

## 3. LA ATENCIÓN EDUCATIVA AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Se trata de una de las cuestiones que suscita cada año un mayor número de quejas; en muchos casos, se trata de quejas colectivas suscritas por una pluralidad de padres y madres. En otros muchos casos, la queja se traslada como consecuencia de un acuerdo de la ANPA del centro. Sin embargo, se tramitan también expedientes de queja presentados por los representantes legales de alumnos a raíz de su desacuerdo con la atención o los recursos puestos a disposición de determinados alumnos que presentan necesidades específicas de apoyo educativo.

Más del 90% de los alumnos con necesidades educativas especiales están escolarizados en Galicia en centros ordinarios. Desde la entrada en vigor del Decreto 229/2011, del 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia, las comunidades educativas cuentan con una normativa para adaptarse a las necesidades de estos estudiantes, a la que deben añadirse diversos protocolos elaborados para la atención de problemáticas específicas en el aula, como el trastorno por déficit de atención e hiperactividad, el autismo o el alumnado con la síndrome de Down y/o discapacidad intelectual.

### A. La continuidad de los apoyos especializados en las etapas de escolarización no obligatoria

El Decreto 229/2011, de 7 de diciembre, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia en la que se imparten las enseñanzas establecidas en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece que la diversidad es una realidad social y, por tanto, una realidad en cada centro docente, en cada Comunidad Educativa. La respuesta educativa a dicha

diversidad debe concretarse en cada proyecto educativo, en cada enseñanza, en la coordinación docente, en la atención a cada alumna y a cada alumno, en la oferta de recursos y medidas educativas, en los compromisos familiares y sociales y en todo lo que contribuya al máximo desarrollo personal y social del alumnado y a su preparación para convivir y participar, de modo autónomo, en una sociedad democrática.

Por atención a la diversidad en el sistema educativo hay que entender el conjunto de medidas y acciones diseñadas con la finalidad de adecuar la respuesta educativa a las diferentes características, potencialidades, ritmos y preferencias de aprendizaje, motivaciones e intereses, y situaciones sociales y culturales de todo el alumnado. La Defensora del Pueblo tiene un particular compromiso en la supervisión del cumplimiento del eje fundamental que inspira este Decreto y la Orden de 8 de septiembre de 2021 que lo desarrolla: "*Un sistema educativo plenamente inclusivo y de calidad será aquel que gana la atención de cada alumna y de cada alumno según su realidad personal y social, lo que significa, entre otros aspectos, que las medidas organizativas, las curriculares y la dotación de recursos se adapten a lo que cada alumna y cada alumno necesiten*".

Este año se han tramitado varios expedientes sobre la atención a la diversidad, pero es informar ahora de los problemas que surgen para el alumnado que tuvo apoyos especializados a lo largo de su escolarización obligatoria cuando acceden a etapas o estudios no obligatorios. En uno de estos casos hubo que formular a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades una resolución para que asegurase los recursos necesarios para garantizar la equidad y la inclusión de un alumno, considerando tanto los recursos de tipo material como los de tipo profesional, en la escolarización en un nuevo instituto para cursar Bachillerato, teniendo en cuenta que seguía a necesitar los apoyos especializados que el EOE ha venido señalando a lo largo de su escolarización obligatoria, dado el carácter permanente de sus necesidades educativas. En la escolarización secundaria obligatoria, el equipo de orientación específico realizó un informe y dictaminó que se trataba de un alumno con necesidades educativas especiales que requería el apoyo de un/a PT preferente. Este apoyo especializado fue concedido y contó con él durante 2 años. Al no renovar la solicitud de PT, y siendo conocedores de esta situación tanto el centro educativo como la inspección, no tuvo este apoyo en el último curso de la ESO. El alumno expresó con claridad su decisión de estudiar bachillerato en otro instituto. La familia ha solicitado que el centro haya tramitado la petición de profesorado especialista en tiempo y forma, pero todos los trámites se han retrasado. Inicialmente, la orientadora del instituto en el que cursaba ESO solicitó a la familia su autorización para pedir la intervención del Equipo de Orientación Específico (EOE), en la especialidad de orientación vocacional y profesional, para emitir un consejo orientador. La familia no autorizó esta intervención porque el alumno tenía clara su elección de realizar el bachillerato al finalizar la ESO, intervención que no recibe el resto de alumnado y que se consideró innecesaria.

Después, la familia solicitó la intervención del EOE para que hiciera una nueva valoración de los apoyos especializados que precisaría el alumno para acometer con éxito sus estudios

de bachillerato que expresó reiteradamente su voluntad de cursar. El nuevo informe del EOE es en la misma línea: sugerir al alumno que haya abandonado la idea de estudiar bachillerato y que había elegido un ciclo formativo de grado medio en función de ciertos intereses. Nada se dice del propósito de la familia al solicitar esa nueva intervención del EOE, que no era disuadir al alumno de estudiar bachillerato sino actualizar los informes psicopedagógicos de las etapas obligatorias, en los que se insistía en que necesitaba apoyo intenso de profesorado PT, por tener necesidades educativas especiales permanentes asociadas a su discapacidad.

No queda claro el tipo de intervención que figuraba en la solicitud. En el formulario de solicitud debe marcar que solicita el centro ya que está claramente diferenciada la intervención para solicitar recursos y materiales para responder las necesidades educativas especiales de aquella otra intervención solicitada para orientación vocacional o cualquier otro asesoramiento o apoyo al departamento de orientación. Cuando la familia solicitó información en el nuevo instituto sobre los apoyos previstos le indicaron que no habría PT preferente, y que el apoyo sería dado por el profesorado con disponibilidad horaria.

El informe emitido por el EOE en junio de 2022, firmado por la especialista en discapacidades sensoriales y el especialista en orientación vocacional y profesional contiene un apartado de síntesis descriptiva en el que se indica que es un alumno con necesidades educativas especiales que afectan de forma significativa a los procesos de aprendizaje escolar. Entre las orientaciones y propuestas, se señala como opción más aconsejable la de orientarlo hacia un ciclo formativo de formación profesional de grado medio lo más relacionado posible con sus intereses y aptitudes. El informe no recoge las medidas de atención a la diversidad que deberían adoptarse en este caso. Parece trasladarse la idea de que estudiar bachillerato es una decisión de la familia cuando el alumno venía expresando desde hacía meses esta intención.

Los centros docentes ordinarios constituyen el referente básico a efectos de la escolarización, por lo que se garantizará la accesibilidad de todo el alumnado escolarizado en los mismos y la permanencia del alumnado en el sistema educativo en las etapas de enseñanza obligatoria y se promoverá su escolarización en las etapas no obligatorias. El artículo 40 indica que los procesos de coordinación, cuando el alumnado deba cambiar de centro docente, de enseñanzas e incluso de etapa educativa, son factores que contribuyen a la equidad y a la calidad educativa, por incidir en la prevención de las dificultades en el aprendizaje y en el pronto ajuste de la intervención docente, y por ofrecer, tanto al alumnado como a las familias, información sobre las nuevas enseñanzas, sobre los servicios con los que cuenta el centro y sobre la estructura organizativa, aspectos todos que generan tranquilidad y seguridad en las personas afectadas por la transición o el cambio. En consecuencia, para garantizar una transición armónica entre etapas, enseñanzas y/o centros docentes, deberán planificarse y desarrollarse las actuaciones que ofrezcan información al alumnado y a sus madres, padres o personas tutoras legales sobre los aspectos generales de la nueva etapa, de las enseñanzas y, en su caso, del centro docente.

El artículo 79 establece que los centros docentes contarán con las personas profesionales especializadas que necesiten para atender las necesidades educativas de la totalidad del alumnado que escolarizan. La propuesta de atención al alumnado por parte del profesorado especialista de Pedagogía Terapéutica o de Audición y Lenguaje se realizará según dispone en el artículo 57 de esta orden.

En el caso objeto de este expediente, debe tenerse en cuenta que, a lo largo de toda su escolarización, el EOE concluyó que necesitaba apoyo intenso de profesorado especialista de PT y algunas sesiones de apoyo de profesorado especialista de AL. La normativa reguladora de atención a la diversidad expresa con rotundidad que se facilitará el desarrollo personal y social del alumnado y se promoverá su acceso al currículo en condiciones de igualdad, en una escuela inclusiva, en la que conviven, se desarrollan y enriquecen alumnas y alumnos diferentes. A tal fin, deberán asegurarse los recursos necesarios para garantizar la equidad y la inclusión, en particular, concretando el horario de apoyo de profesorado especialista de PT y, de acuerdo con lo que se determine en el informe del Departamento de orientación. La sugerencia fue aceptada por la consellería, determinándose la concreta asignación de recursos en la evaluación inicial.

### B. Los horarios del personal auxiliar cuidador

En la asignación de recursos de personal cuidador, tramitamos quejas por la falta de cobertura durante todo el período lectivo, especialmente en los casos en que se trata de personal compartido entre varios centros o distintas etapas en un mismo centro, o que atiende a varios alumnos. La Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades viene manifestando que, en determinadas situaciones, las funciones de este personal auxiliar pueden ser desarrolladas por otro personal docente con disponibilidad.

En el caso de una alumna de Educación Infantil con necesidades específicas de apoyo educativo, escolarizada los cinco días semanales en un centro ordinario, sólo contaba con una persona cuidadora tres días, quedándose sin ese recurso los otros dos días. Hay que destacar que las necesidades del alumnado al que presta asistencia al personal cuidador tienen carácter permanente y surgen durante todo el período lectivo, incluso dentro del aula, en los casos en que así se ha determinado. No tienen un carácter puntual, como sucede con las sesiones de apoyo del profesorado especialista.

El artículo 80.3 de la Orden de 8 de septiembre de 2021 por la que se desarrolla el Decreto 229/2011, de 7 de diciembre, que regula la atención a la diversidad del alumnado de los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Galicia establece: "La intervención profesional del personal auxiliar cuidador será gradual, de mayor a menor atención, en función del nivel de autonomía que el alumnado que atiende vaya adquiriendo". La Consellería de Cultura, Educación y Universidad fundamentó la decisión de que la alumna no contara con personal auxiliar cuidador durante todo el período lectivo, los cinco días semanales, en los informes emitidos por el propio centro. Sin embargo, el pasado curso, un informe firmado por la tutora, la orientadora, la profesora de PT y la profesora de AL, dirigido al Servicio de Neuropediatría del centro hospitalario que hacía su seguimiento

clínico, especificaba claramente las necesidades de asistencia de la alumna en su higiene y aseo, en hábitos básicos de autonomía, en el tiempo de recreo y juego, y la necesidad de asistencia imprescindible en su alimentación o en sus desplazamientos.

La administración educativa indicó que en el informe de escolarización realizado por el equipo de orientación específico (EOE) se determinaba que la alumna presentaba necesidades específicas de apoyo educativo y la necesidad de contar con personal cuidador auxiliar hasta que se incrementara su autonomía, pero no se indicaba la necesidad de este recurso a tiempo completo. Sin embargo, tampoco se determinaba que la necesidad de contar con cuidador se limitara a tres días semanales. De hecho, las funciones que la norma atribuye al personal cuidador se producen los cinco días lectivos. No se aportaba ningún informe actualizado del EOE o del departamento de orientación del centro en el que se indicase que, en vista de los progresos en la autonomía de la alumna, se podía reducir la atención profesional prescrita a la alumna. Del informe complementario se deduce que la propia consellería es consciente de la necesidad de este recurso profesional de apoyo al centro pero reduce la dedicación del personal cuidador, que comparte su horario con otro centro, y asigna las funciones propias del personal cuidador al profesorado del centro con disponibilidad horaria para que atienda la alumna los dos días que no tiene cuidador/a.

El informe alegaba que la normativa actual que regula la atención a la diversidad indica que la intervención profesional del personal auxiliar cuidador será gradual, de mayor a menor atención, en función del nivel de autonomía que el alumnado que atiende vaya adquiriendo. Ese carácter gradual no es asimilable a una dedicación a tiempo parcial. Significaría que hay hábitos que el alumno o alumna ya tiene adquiridos y en los que ya no precisa asistencia, pero hay otros que requieren aún la intervención profesional del personal cuidador.

Esta atención puede ser gradual durante la jornada, pero no es intermitente, durante tres días lectivos y no durante los otros dos, por lo que hubo que formular a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad la recomendación de que adoptara las medidas precisas para garantizar el derecho al recurso, tal como establece el artículo 77 de la Orden de 8 de septiembre de 2021, contando con la persona profesional especializada cuidadora durante todo el período lectivo como función específica atribuida en el artículo 80.2 d) de la orden citada a este recurso profesional para la equidad y la inclusión. La recomendación no fue aceptada.

### C. Alumnado vulnerable o con familiares vulnerables

Los cursos académicos que transcurrieron durante la pandemia de la COVID-19 impulsaron el desarrollo de entornos digitales en el ámbito escolar que, en otras circunstancias, habría llevado años implantar en el sistema educativo. La Orden de 8 de septiembre de 2021, ya citada, contiene una valoración de la Administración educativa muy adecuada en este contexto: "*En un momento como el que se está viviendo, en el que una pandemia universal hizo retumbar los cimientos de formas centenarias de hacer y entender la escuela, buscar en los recursos tecnológicos otras formas de acercamiento al currículo se hace necesario,*

*quizá imprescindible. Hay que tener en cuenta, además, que el alumnado de este primer cuarto del siglo XXI nació, vive y se desarrolla en un entorno digital, por lo que el sistema educativo, en general, y el profesorado, en particular, tienen que adaptarse a ese entorno, tienen que ver en los recursos tecnológicos una oportunidad para la modernización de la escuela y para, probablemente, un cambio total de paradigma de los procesos de enseñanza y de aprendizaje.*"

Tal y como se ha trasladado en los informes anuales de 2020 y de 2021, esta institución ha velado por la adecuada adopción de todas las medidas necesarias para desarrollar eficazmente la atención educativa virtual al alumnado vulnerable y al alumnado que, por tener familiares convivientes vulnerables, no podía acudir al centro docente como consecuencia de la emergencia sanitaria, siempre que se determinase esta ausencia como justificada.

Sin embargo, este curso se han tramitado nuevamente expedientes relativos a quejas por un desarrollo insuficiente de los recursos digitales y en la implantación de aplicaciones y herramientas en todos los centros escolares que garanticen esa atención educativa.

En algún caso tuvimos que hacer recomendaciones por la falta de apoyos al alumnado que no podía asistir a clase con normalidad. La Administración consideraba que con el acceso a la plataforma Edixgal, que permite editar y organizar recursos educativos digitales, como libros electrónicos, el alumno no estaba desatendido. Sin embargo, desde el comienzo del curso, no había recibido orientaciones ni tareas, ni fueron evaluadas las actividades realizadas en casa. Tampoco la familia pudo acceder a las programaciones didácticas, que no estaban publicadas en la web del centro. Se les indicó que no se le enviarían tareas hasta contar con una resolución de la Administración, sin procurar mantener el sistema de atención educativa virtual que había recibido el curso pasado, en el que tenía una carpeta diaria para acceder a las tareas de todas las materias y se subían los ejercicios del libro. Por medio de esa carpeta se enviaban las tareas y se recibían las correcciones. Fue la anterior tutora quien diseñó la carpeta, de quien recibía constante apoyo, resolvía las dudas, explicaba las materias y coordinaba al resto de los profesores. En este curso 21-22, hasta noviembre de 2021, no se recibió la resolución del jefe territorial de la consellería autorizando la atención educativa domiciliaria mixta, con una asignación que no podría superar las tres horas semanales presenciales.

El artículo 62 de la Orden de 8 de septiembre de 2021 regula medidas específicas para cada una de las situaciones en las que el alumnado no puede asistir con regularidad al centro docente en el que esté escolarizado por un período de tiempo prolongado, sea por prescripción médica, dolencia, vulnerabilidad propia o convivientes vulnerables como consecuencia de una emergencia sanitaria, por lesión o por permanecer ingresado en un centro hospitalario a tiempo completo o en hospitalización de día.

La atención educativa domiciliaria que autorizó la resolución de la Jefatura Territorial no se ajustaba al supuesto de hecho y, por ello, tampoco las medidas adoptadas, previstas para un alumno convaleciente o enfermo crónico cuando, en este caso, se trataba de un niño sano que convive con un familiar de alto riesgo. La situación de enfermedad del alumnado condiciona el tiempo de dedicación al trabajo escolar. En este caso, el alumno no tenía

ningún tipo de limitación de salud para su actividad escolar. En el recurso de alzada, la familia alegó que la resolución de la consellería no concedió al alumno la única modalidad contemplada en la normativa educativa para su caso: la atención educativa virtual (alumnado que por tener familiares convivientes vulnerables no pueda acudir al centro docente, regulada en el artículo 62.4 de la Orden de 8 de septiembre de 2021), sino una modalidad destinada únicamente a los alumnos enfermos. En este artículo 62.4 no se limita el número de horas de atención educativa.

La escolarización domiciliaria concedida no se correspondía con la situación personal real del alumno y, en consecuencia, le ocasionó un perjuicio, dado que ante idénticas circunstancias a las del curso 2020-21, en el curso 2021-22 las horas de atención educativa se vieron reducidas con respecto al curso anterior. Sólo se impartió apoyo en determinadas materias escolares elegidas por el equipo directivo sin consultar a la familia ni hacer evaluación inicial ni continua al alumno. Tuvo que presentarse a los exámenes del primer trimestre sin saber lo que se había impartido en su aula; hubo un retraso de dos meses y medio en concederle esta atención educativa; tuvo que superar la falta de motivación debida a la falta de contacto interpersonal con sus iguales; y superar las dificultades de un alumno de 6º de primaria para resolver sus dudas en las limitadas horas de videoconferencia con sus profesores; o las carencias en las explicaciones de los contenidos que el alumno debía solucionar por su cuenta, con una sobrecarga de trabajo.

Recomendamos a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades que en los casos en los que se requiere garantizar la atención educativa del alumnado con motivo de una situación de enfermedad en sus familias, la respuesta a las solicitudes debe ser rápida, evitando que la falta de inmediatez en la respuesta ocasione retrasos en la atención educativa efectiva, que debe ir al mismo ritmo que el resto del aula de referencia. Por otra parte, es urgente desarrollar los medios técnicos precisos para que la atención educativa virtual sólo se diferencie de la atención educativa presencial en la ausencia física del alumno en el aula y que no se limite a la concesión de horas de apoyo docente al alumnado que deba permanecer en casa. En este sentido, es preciso avanzar en la implantación de aplicaciones y herramientas en todos los centros escolares que garanticen esa atención educativa como si el alumno estuviera en el aula junto con sus compañeros, aunque de forma virtual. La recomendación fue aceptada.

### D. El servicio de enfermería escolar

Conectado con el problema anterior se detecta la falta de una adecuada inclusión escolar del alumnado que precisa asistencia sanitaria durante la jornada escolar. Una de las quejas en las que afloraba este problema se refería a un menor con un 71% de discapacidad, escolarizado en un centro ordinario, que necesita, a la vista de los informes médicos aportados, un cambio de sonda urinaria tres veces, con regularidad, durante la jornada lectiva. Ese cambio debe hacerse respetando la intimidad del menor respecto de sus compañeros y en los períodos de tiempo pautados.

La queja dio lugar a una recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que adoptara con urgencia todas las medidas organizativas y de coordinación con el Sergas, en el área sanitaria correspondiente, para la asignación del recurso sanitario adecuado en función de las necesidades acreditadas mediante los informes médicos del alumno, con una específica consideración a su edad y discapacidad debido a su patología.

Desde la Inspección educativa se indicó a la familia, que era la encargada de acudir a la escuela tres veces al día para cambiar la sonda, con grave detrimento de su vida profesional y laboral, que no podía hacerse nada al no existir convenio entre la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades y la Consellería de Sanidad.

La petición de personal de enfermería escolar para realizar el sondaje cada tres horas y la administración de la medicación correspondiente así como el acompañamiento en las actividades fuera del recinto escolar implicaba también una cierta continuidad de ese personal para garantizar el adecuado manejo del caso y evitar riesgo de infección, preservando también la intimidad del menor. Lo concedido por el Sergas fue un servicio ambulatorio desde el centro de salud, sin asegurar la pauta de los cambios de sonda y advirtiendo que si se producían urgencias ambulatorias no acudirían al centro.

En otro expediente, referido a un alumno con necesidades educativas especiales que, según recogía el informe del EOE de A Coruña, presenta además necesidades asistenciales y médicas, se solicitó personal sanitario para hacer frente a las situaciones descritas en su informe médico. El informe de la consellería en ese expediente insistió en que no está contemplada en la normativa educativa la dotación de personal sanitario en los centros educativos. La asignación del recurso específico de personal sanitario se dispone en función de las necesidades acreditadas mediante informe médico que motive y requiera la dotación de este recurso humano.

No parece necesario reiterar la obligación de cumplir la Convención de la ONU sobre derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, que atribuye tanto el derecho a una educación inclusiva de los alumnos con discapacidad, como los términos en que las Administraciones educativas están obligadas a realizar "ajustes razonables en función de las necesidades individuales", cuando sean necesarios para posibilitar el ejercicio del derecho a la educación inclusiva en un caso particular. Aunque en la Convención no se precisa qué debe entenderse por educación inclusiva, resulta posible deducir el contenido que deba darse a este concepto de la definición que realiza de las obligaciones que asumen los Estados Partes para hacerlo efectivo (artículo 24.2).

El artículo 2 de la Convención establece que son razonables y exigibles «las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el disfrute o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales». En el mismo artículo se prohíben todas las formas de discriminación de las personas con discapacidad, y se define como discriminación por motivos de discapacidad «cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin

efecto el reconocimiento, disfrute o ejercicio en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales...», mencionándose expresamente como constitutiva de una forma de discriminación «la denegación de ajustes razonables».

La Administración educativa tiene la obligación de atender esta necesidad asistencial en los términos establecidos en los informes médicos, obligación que se deriva del derecho del alumno a los ajustes razonables que posibiliten su inclusión. Como señalamos, las Administraciones deben asegurar que las personas con discapacidad «no queden excluidas del sistema general de educación por motivos de discapacidad», y que las mismas personas «puedan acceder a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás». En este caso, ni la enfermedad ni la discapacidad pueden generar una forma de discriminación derivada de que el alumno no se encontraría en igualdad de condiciones con sus compañeros.

Aunque la prestación de la asistencia solicitada corresponde al ámbito competencial del Sergas, departamento competente para su tramitación, la necesidad de esa prestación asistencial se produce durante la jornada lectiva y en un centro educativo, por lo que es competencia y obligación de la Administración educativa asegurarse de que quedan cubiertas las necesidades del alumnado de la manera indicada en los informes sanitarios.

No teniendo la Valedora do Pobo conocimiento de las medidas organizativas y de coordinación con el Sergas en relación con la atención solicitada se trasladó al conselleiro de Sanidad el contenido de la recomendación realizada a efectos de coordinación con el Servicio Gallego de Salud y solicitamos un informe complementario sobre las medidas adoptadas para darle efectividad. La consellería comunicó que desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria se dieron indicaciones a la Dirección de Enfermería del área sanitaria para que se trasladaran al centro escolar a realizar la sonda vesical intermitente tal como estaba prescrito por su pediatra mientras existiera esa necesidad asistencial. La Dirección de Enfermería trasladó estas indicaciones al personal de enfermería del centro de salud de referencia del niño, mostrando los profesionales una importante reticencia a acatar las indicaciones efectuadas.

De hecho, el Sindicato de Enfermería de Galicia, SATSE, emitió un comunicado indicando que, en su criterio, la enfermería del Servicio Gallego de Salud no tiene competencias para la atención sanitaria a un menor en el ámbito escolar. Contra este escrito y para aclarar los aspectos competenciales de la categoría de enfermería de pediatría de atención primaria en este caso concreto, se valoró la inclusión –dentro de la cartera de servicios de enfermería de atención primaria– la asistencia en el ámbito escolar en este caso. En síntesis, desde el Servicio Gallego de Salud se entiende que está incluida dentro de la cartera de servicios para sus profesionales la realización del sondaje intermitente en los menores, y así se comunicó mediante informe suscrito por el Subdirector General de Gestión Asistencial e Innovación. Este informe está basado en la cartera de servicios aprobada a principios de 2022 y publicada en la página de la cartera de servicios de atención primaria.

En algún caso, era preciso realizar tareas de higiene y cambio si existía una pérdida involuntaria. Puestos en contacto telefónico con la dirección del centro escolar,

confirmaron que contaban con personal auxiliar cuidador (que es el personal que tiene específicamente asignadas estas funciones de asistencia a la higiene y aseo) pero que estaba asignado a la unidad de educación especial y no al alumnado escolarizado en modalidad ordinaria, aunque desarrollaría esta tarea mientras no se asignara personal auxiliar cuidador al alumno o se ampliaran sus funciones.

## 4. TRANSPORTE ESCOLAR

Las rutas y paradas de transporte escolar generan todos los años quejas por los horarios o por la denegación de nuevas paradas cuando no se dan las distancias mínimas con la parada anterior o con el centro educativo. El transporte de escolares representa una parte muy importante del transporte público regular por carretera de uso general en Galicia por la cantidad de servicios, la población atendida y el interés social. Para cumplir su función de garantizar el acceso a la educación en términos de igualdad se precisa de una gran red de servicios que aseguren la cobertura territorial.

En este sentido, el transporte integrado, competencia de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad, cuenta en la actualidad con más de 2.200 líneas de autobús, que están conformadas por más de 20.000 paradas y llevan cada día a más de 50.000 escolares de toda Galicia a los centros de enseñanza. Junto con esta red de transporte integrado, la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades cuenta también con sus líneas de transporte escolar en régimen de concesión a las empresas operadoras. Se trata de servicios de enorme coste y gran complejidad organizativa, implantados en una comunidad de población dispersa y con dificultades topográficas, pero que resultan imprescindibles para asegurar la equidad del sistema educativo.

La organización de las líneas debe tener en cuenta el cambio que se ha ido produciendo en la sociedad en las últimas décadas, poniendo como foco la conciliación familiar y tratando de reducir, en lo posible, las distancias tenidas en cuenta para la creación de paradas, los criterios de medición de las distancias y la seguridad del alumnado, que trasciende las condiciones de los vehículos y el control de la seguridad de las paradas y debe considerar también la excepcionalidad de ciertas situaciones en los caminos que debe recorrer el alumnado en el rural gallego con tramos sin asfaltar, escasa iluminación o sin arcenes.

### A. La calidad y seguridad de la prestación

El asunto que generó un mayor número de expedientes, doce, se refería a las deficiencias del transporte escolar del alumnado del CPI San Vicente, en el Ayuntamiento de A Baña. Uno de los escritos fue presentado por la ANPA Vieiro do Ensino. En las quejas indicaban que un día lectivo del mes de mayo los autobuses de la empresa Monbús no realizaron el transporte escolar en las rutas asignadas, sin previo aviso, con el consiguiente trastorno que causó a las familias. Las personas que promovieron las quejas señalaban que llevaban meses con incidencias semanales, comunicadas por el centro escolar y los representantes

de las familias, a Monbús y al Servicio de Movilidad de la Junta, sin que las continuas incidencias se resolvieran.

Estas incidencias se referían al transporte del alumnado en autobuses que tienen 18 años de antigüedad o más y que no se encuentran en buen estado, filtrando agua hacia el interior o con los asientos mal anclados; los retrasos de los autobuses, que llegan al centro escolar más tarde de la hora de entrada, que es a las 9.15, llegando algún día a las 9.40 al centro; autobuses con las puertas estropeadas, que se abren cuando el autobús está en marcha o que no llegan a cerrar por completo.

Para dar solución a estos problemas se mantuvieron contactos con el representante de Monbús en esta zona a lo largo de todo el curso. Las familias, junto con la dirección del centro y padres y madres del alumnado, se reunieron personalmente con él en varias ocasiones. Lo único que se consiguió fue que se llevaran los autobuses en mal estado a otros centros durante unos días, pero luego volvían nuevamente a hacer esta ruta; o pedir disculpas por las molestias ocasionadas.

Las quejas ponían de manifiesto que la mala calidad del servicio prestado llegó a su límite con lo acontecido en el día 16 de mayo. Las familias expresaban su malestar por llegar tarde a sus puestos de trabajo y desatender las demás obligaciones personales, no podían soportar más la intranquilidad de ver a sus hijos e hijas desplazándose en autobuses con graves carencias de seguridad, sin entender cómo la Xunta de Galicia podía consentir semejante situación, que, además, no solo se producía en ese centro escolar, sino que el descontento existía en muchos otros municipios.

Las personas promotoras de estas quejas solicitaban la revisión urgente de los autobuses que realizaban el transporte escolar del alumnado del CPI San Vicente de la Baña; la revisión de las condiciones de la licitación a la empresa de autobuses y, si fuera necesario, la anulación del contrato por incumplimiento continuado y las deficiencias constantes en el transporte.

En la información aportada desde la Secretaría General Técnica de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad, que acompañaba informe de la Dirección General de Movilidad, constaba que no habían sido corregidas las reiteradas incidencias trasladadas por las familias y el centro escolar con relación a la prestación del servicio por la empresa Monbús ya que llevaban meses incumpliendo con las rutas y paradas asignadas, ocasionando graves trastornos a las familias. En respuesta a esta queja, la dirección general informó que los servicios referidos forman parte de la concesión del Plan de Transporte Público de Galicia XG804 - Oeste de la comarca de Santiago. En lo que respecta a los incumplimientos de la configuración de las rutas aprobadas y las reiteradas incidencias relativas a los retrasos en la prestación del servicio, la dirección general procedió a solicitar un informe al Servicio de Movilidad de A Coruña para conocer los detalles de las reclamaciones presentadas por el centro escolar y las familias afectadas. A este análisis se incorporó un estudio técnico sobre la situación y desarrollo de la prestación del servicio. En este sentido, el Servicio de Movilidad de A Coruña emitió varios requerimientos a la empresa dando traslado de las incidencias y recordándole la obligación de garantizar el correcto funcionamiento de las líneas de transporte integrado que dan servicio al CPI de

San Vicente de A Baña. Además, se hicieron inspecciones y se tuvieron reuniones con la dirección del centro para atender las carencias detectadas.

Fruto de estos trabajos de inspección y evaluación, el Servicio de Movilidad de A Coruña, junto con la empresa operadora, mantuvieron varias reuniones con la dirección del centro, a las que asistieron representantes de la ANPA y del Ayuntamiento de Negreira. En estas reuniones se plantearon incidencias como la de 16 de mayo y los retrasos registrados en las reclamaciones recibidas durante el curso escolar 2021-22, con la finalidad de introducir ajustes en la configuración de horarios y servicios para mejorar el diseño de las rutas que dan servicio al centro.

Tanto la operadora como la dirección general, trasladaron sus disculpas al colectivo escolar del CPI San Vicente La Baña por las molestias generadas y reiteraron el compromiso de mantener una línea de comunicación abierta para supervisar y garantizar la correcta prestación del servicio de cara al siguiente curso escolar.

Con respecto a las características técnicas de los autobuses que realizan la ruta escolar, a consecuencia de la incidencia de la pandemia de COVID-19, la Dirección General de Movilidad dictó la Resolución de 25 de mayo de 2021 por la que se establecen adaptaciones en el régimen de exigencias temporales en contratos de concesión de servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera de uso general de titularidad de la Xunta de Galicia. En todo caso, los vehículos adscritos al contrato deben cumplir con las condiciones mínimas que se establecen en los pliegos de condiciones que rigen en dicha concesión.

Evaluado el contenido de las quejas y lo expuesto en el informe de la consellería se deduce que la unidad competente de la administración llevó a cabo la pertinente inspección, recogiendo las demandas de la comunidad educativa del CPI y comprometiéndose a adoptar todas las medidas precisas para ofrecer un servicio de transporte escolar de calidad.

### B. La seguridad de las carreteras y caminos en el rural para llegar a las paradas del transporte

En una queja se comunicaba el malestar por la falta de respuesta de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de la Xunta de Galicia al recurso de alzada interpuesto contra la resolución sobre solicitud de autorización de una parada del autobús escolar para el curso 2022/2023 presentada por un instituto de Lugo. Este recurso se fundaba en que la consellería había denegado una parada de la línea cerca de una casa, basándose en que existía otra a menos de 1'5 km. Según la interesada, la Administración no tuvo en cuenta de que esos 1'5 km se recorren a través de un camino de tierra que atraviesa un monte, sin ningún tipo de iluminación, lugar despoblado y en el que hay lobos. La alumna que tenía que hacer este trayecto era una niña de once años, sin acompañante, y a las 07:30 de la mañana, es decir, en plena noche durante el invierno.

En este recurso, se alegaba que pocos adultos harían ese recorrido de noche, por lo que era intolerable que se utilizara ese argumento tratándose de una menor de edad, a quien

ningún padre permitiría utilizar ese camino (se acompañaba el recurso y las fotografías del camino forestal por el que se pretendía que transitase la alumna).

La cuestión que se debía esclarecer se refería a las condiciones de la ruta que debe recorrer la alumna y, en su caso, la valoración sobre si puede considerarse o no una situación excepcional a efectos de autorización de una nueva parada. En el informe, elaborado por la jefa del Servicio de Ordenación del Transporte Regular de Viajeros, remitido por el subdirector general de Ordenación del Transporte, tras recogerse las alegaciones de la interesada en el recurso, coincidentes esencialmente con los hechos y valoraciones trasladados en el escrito de queja, la Administración identifica el servicio de transporte público al que se refiere la queja, encuadrado en el contrato de concesión XG-676 Nordés de la comarca de Tierra Chá, del Plan de Transporte de Galicia, en una concreta ruta de transporte integrado.

Con respecto a la denegación inicial de la creación de una nueva parada, la resolución del Servicio de Movilidad de Lugo justificó la denegación atendiendo a los criterios recogidos en el apartado 5.c de la Instrucción conjunta 1/2022, de 27 de junio de 2022, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades y de la Dirección General de Movilidad de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad, sobre la gestión del servicio de transporte de escolares en el curso escolar 2022-2023, para la creación de nuevas paradas en las rutas de transporte integrado.

Partiendo de dichos criterios, la resolución deniega la creación de la parada solicitada por los siguientes motivos:

—Con carácter general, no se autoriza la creación de nuevas paradas en distancias inferiores a 2 km. de la parada más cercana.

—La parada solicitada se encuentra a 1,5 km de la parada más cercana, distancia inferior a los 2 km. a los que se refiere la normativa vigente, y además supone un desvío de 1.400 metros en la ruta integrada.

En el informe del Servicio de Movilidad de Lugo del 28 de octubre se reiteran las consideraciones legales y técnicas de la resolución añadiendo que "la parada xxx no está ni ha estado en ninguna ruta escolar del IES xxx".

Por lo tanto, concluye que la denegación de la creación de la nueva parada se ajusta a la normativa vigente. Recalca, además, que no es posible recoger a cada escolar usuario del transporte integrado en la puerta de su casa, salvo en casos excepcionales, pues existiría el riesgo de un efecto mimético.

El informe elaborado por la Consellería de Infraestructuras y Movilidad no da respuesta a la solicitud de información que le formulamos en sus exactos términos. Las consideraciones legales y técnicas recogidas en el informe son conocidas y tienen un carácter objetivo. Sin embargo, el recurso no se pronuncia ni resuelve los aspectos materiales y de fondo que cualifican la situación expuesta en la queja, sin que en ningún caso pueda ampararse la desestimación de una solicitud de estas características en el propósito de evitar "*el riesgo de un efecto mimético*".

La solicitud de informe que remitimos a la consellería centraba la investigación en la comprobación de la situación referida en la queja sobre las condiciones de la pista que debe recorrer la alumna y, en su caso, la valoración sobre si puede considerarse o no una situación excepcional a efectos de autorización de una nueva parada. Ninguna de estas dos cuestiones son aclaradas en el informe. Queda claro que las distancias entre viviendas y paradas deben calcularse "utilizando el itinerario más directo, sin desvíos y rodeos innecesarios", como dice la Instrucción Conjunta, pero resulta evidente que debe tratarse de vías acondicionadas y seguras, sobre todo en el caso del transporte de escolares menores de edad, elemento que es especialmente relevante en el caso del transporte integrado. La apreciación de esa posible excepcionalidad debe tomar en consideración la obligación de garantizar la seguridad de una niña de 12 años y la obligación de las administraciones públicas de atender al interés más necesitado de protección. No se trata de "*recoger a cada escolar del transporte integrado al pie de su casa*", en expresión del informe, sino de garantizar las medidas compensatorias precisas para asegurar la no discriminación del alumnado en etapas escolares obligatorias en función de sus concretas condiciones de vida.

Los criterios recogidos en el punto 5.c de la Instrucción conjunta 1/2022, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades y de la Dirección General de Movilidad de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad, sobre la gestión del servicio de transporte de escolares aparecen modalizados en el apartado iii del apartado 5.c de la propia Instrucción conjunta.

Se hizo llegar a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad un recordatorio de deberes legales para que el órgano que resuelva el recurso decida cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, exponga el procedimiento, fuesen o no alegadas por los interesados. En este último caso se les oirá previamente. Con todo, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial.

Por lo tanto, es preciso que la resolución examine y se pronuncie sobre la concurrencia o no de las circunstancias enumeradas en el apartado 5.c iii) que deben darse para autorizar con carácter excepcional nuevas paradas situadas entre 1 y 2 kms. del centro escolar o de la parada más próxima, en función de las circunstancias alegadas en el recurso.

Se formuló también la recomendación de que en la consideración de las circunstancias específicas que justifiquen la posible autorización, tales como las especiales condiciones orográficas de la zona, las condiciones de seguridad vial, la existencia de limitaciones de movilidad por parte de los escolares, o la concurrencia de otras circunstancias concretas y extraordinarias en el ámbito territorial, en las personas usuarias o en sus familias, se pondere en particular la concurrencia del derecho a la conciliación de la vida personal y familiar, teniendo en cuenta los horarios de trabajo de los padres y el cuidado de menores y dependientes en la concreta unidad familiar.

Esta resolución esta pendiente de respuesta al cierre de este informe.

### C. Los abonos del transporte en la Tarjeta Xente Nova

La ANPA Caramecheiro del IES nº1 de Ribeira promovió una queja en la que alegaba vulneración del derecho del alumnado de la ESO al transporte escolar gratuito y el desamparo de las familias vulnerables y con rentas bajas para hacer uso del transporte escolar para acudir al centro educativo, solicitando una fórmula entre la Consellería de Movilidad, la Consellería de Educación y el Ayuntamiento de Ribeira que permitiera hacer uso del trasporte público a estos colectivos sin vulnerar sus derechos y poder acudir con normalidad a su centro educativo. Solicitaba que se estudiara la situación de los alumnos de estas familias vulnerables.

La Consellería de Infraestructuras y Movilidad señaló que el alumnado usuario del transporte al IES n°1 de Ribeira venía siendo trasladado al centro educativo en la anterior concesión mediante la denominada modalidad C, a través de la cual la Consellería de Cultura, Educación y Universidad hacía la reserva de plaza para escolares en líneas regulares.

En esta modalidad C, el alumnado usuario legítimo del transporte escolar, y por ello, con derecho a la gratuidad, contaba con reserva de plaza en el autobús de línea regular, sin tener que hacer desembolso alguno o adelantar el coste de los viajes mediante la recarga de una tarjeta.

La Consellería de Infraestructuras y Movilidad indica que, en la actualidad, el alumnado sigue siendo transportado en líneas regulares y cuenta con la posibilidad de acceder al autobús de forma gratuita mediante el empleo de la tarjeta Xente Nova.

El informe destaca que la tarjeta Xente Nova permite a las personas titulares menores de 21 años realizar cada mes hasta 60 viajes interurbanos gratuitos en toda Galicia. Para viajar con ella, solo se precisa tener saldo suficiente, por lo que inicialmente se debe cargar el importe de los viajes a realizar. Posteriormente, la Xunta de Galicia reintegra en la tarjeta el total del importe abonado, para lo que basta con introducir la tarjeta en cualquier cajero de la entidad colaboradora Abanca y aceptar el reintegro. La puesta a disposición de esta bonificación se lleva a cabo con una periodicidad quincenal, lo que reduce la cantidad de dinero que es preciso adelantar por parte de las familias.

Aclara el informe que la bonificación del 100% del precio de los billetes para las personas titulares de la tarjeta Xente Nova se aplica a los viajes interurbanos en el transporte público que depende de la Xunta de Galicia, cualquiera que sea su origen y destino, así como en los barcos de transporte regular de pasajeros de la ría de Vigo y en el tren metropolitano de Ferrol.

En el análisis que hizo esta institución del contenido de la queja y del informe se comprueba que, aunque el transporte para este alumnado sigue siendo gratuito, la implantación de la tarjeta Xente Nova introduce para determinados usuarios del transporte escolar, como en el caso de esta queja, una carga financiera adicional ya que tienen que adelantar el dinero de los viajes correspondientes a una quincena, cargando sus tarjetas con el saldo necesario para ser admitidos al transporte, aunque la Xunta de Galicia reintegra en la tarjeta el total

de los importes abonados, para lo cual basta con introducir la tarjeta en cualquier cajero de la entidad colaboradora Abanca y aceptar el reintegro.

La consellería entiende que el reintegro en las tarjetas de esta bonificación con una periodicidad quincenal hace asumible para las familias el adelanto previo del coste del transporte. Sin embargo, este mecanismo presupone una disponibilidad financiera que no se da en todas las familias y que puede representar una carga económica inasumible en función del número de hijos, lo que discrimina a las familias más vulnerables e incluso merecedoras de una especial consideración como son las familias numerosas.

Esta valoración llevó a formular a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad la recomendación de que, por parte de las Administraciones con competencia en materia de transporte escolar, se estudien todas las vías que puedan evitar cualquier carga económica derivada del cambio de los contratos de transporte escolar para los usuarios con derecho a la gratuidad y que no se imponga de forma general una modalidad de uso y acceso, la tarjeta Xente Nova, que implica cargas financieras para familias vulnerables o en riesgo de exclusión. Esta recomendación fue aceptada.

## 5. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

### A. Bases de la convocatoria de ayudas a la etapa de formación postdoctoral

Se presentó un escrito en nombre del colectivo *Post-growth Innovation Lab*, por *ERC Starting grant* y GAIN por su desacuerdo con determinados procedimientos llevados a cabo durante el proceso de evaluación de las solicitudes y concesión de las ayudas de apoyo a la etapa de formación postdoctoral en las Universidades del SUG, en los organismos públicos de investigación de Galicia y en otras entidades del Sistema de I+D+i gallego, convocatoria para el año 2021, así como de la disposición que limita la posibilidad de concurrir en la convocatoria en función del tiempo transcurrido desde la obtención del grado o licenciatura.

La queja, esencialmente, indicaba que la presentación de solicitudes se encuentra limitada no sólo por la fecha de lectura de la tesis, un aspecto que es común en la mayoría de convocatorias homologables y que consideran correcto, sino también por el período de tiempo transcurrido desde la obtención de la licenciatura o grado universitario. El grupo de investigadores promotor de la queja considera que esta limitación debería ser eliminada de la próxima convocatoria, dado que es lesiva para las personas investigadoras gallegas al colocarlas en una posición de desventaja respecto a sus homólogas de otras comunidades autónomas, dado que, hasta donde saben, ni en los programas de otras comunidades autónomas ni en los programas de contratación postdoctoral nacionales aparece esta penalización. Esta disposición constituye una anomalía en el contexto español de contratos postdoctorales, y genera un agravio comparativo respecto al colectivo investigador gallego.

Por citar algunos ejemplos, el escrito de queja señala que representa una traba para personas investigadoras que provengan de planes antiguos o que cursaron un máster de dos años. Consideran, además, que esta limitación no está amparada por la normativa europea o española relativa a los estudios de doctorado. Así, el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, que regula los estudios de doctorado no establece ningún período máximo entre el momento de superación de la licenciatura o grado y el inicio del doctorado. La disposición también resulta contraria a las recomendaciones de la Comisión Europea, expresadas en la Carta Europea del Investigador - Código de Conducta para la Contratación de Investigadores en los países miembros de la UE, que explícitamente advierte contra la discriminación en la contratación de investigadores/as con interrupciones en la carrera profesional, lo que podría vincularse con discriminaciones por motivos de edad o de posibilidades económicas, y recomienda no penalizar el hecho de haber desarrollado una trayectoria profesional multidimensional lo que, en opinión de los investigadores que promueven esta queja, debe tenerse en cuenta especialmente en el período anterior a la defensa de la tesis doctoral, siendo éste el momento que realmente habilita la posibilidad de desarrollar una carrera investigadora.

Terminan su escrito solicitando que en futuras convocatorias de las ayudas de apoyo a la etapa de formación postdoctoral en las Universidades del SUG, en los organismos públicos de investigación de Galicia y en otras entidades del Sistema de I+D+i gallego no haya disposiciones penalizadoras de las trayectorias vitales previas al doctorado que sitúen en inferioridad de condiciones a las personas que se presentan al programa gallego en comparación con los programas de otras comunidades autónomas, y que se den mayores garantías de transparencia en las evaluaciones, a fin de que todas las personas candidatas puedan saber cómo han sido evaluadas tanto su candidatura como las demás, y puedan formular con pleno conocimiento los respectivos recursos y las alegaciones pertinentes, en su caso.

En el informe aportado por la Administración se señala que se trata de un programa de formación postdoctoral. Así, tal y como se señala en el preámbulo de la orden reguladora, la finalidad es incrementar la incorporación de personal investigador al Sistema de I+D+i gallego fomentando, en su etapa inicial, la adquisición y perfeccionamiento de las habilidades propias del personal investigador doctor, por lo que no se debe comparar con otros programas de contratos postdoctorales, que van dirigidos a investigadores más consolidados. Su condición de "formación inicial" pone de manifiesto la necesidad de focalizar su acción sobre potenciales destinatarios con una formación previa más reciente, motivo por el que en esta convocatoria de ayudas se establece como referente la de la fecha de obtención del grado o licenciatura.

Las demás cuestiones suscitadas en la queja son respondidas en el informe invocando el ejercicio de su potestad discrecional, por la que la Consellería de Cultura, Educación y Universidad, conjuntamente con la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación, decidió convocar las ayudas de apoyo a la etapa de formación postdoctoral estableciendo en las bases que las regulan los requisitos y criterios que estimó oportunos para esta actuación, los cuales, además de ser propios, son objetivos y

transparentes. El argumento que sostiene esta decisión es que la convocatoria de una subvención se inscribe en el ámbito de las potestades discrecionales de las Administraciones públicas, como es el caso de las ayudas de apoyo a la etapa de formación postdoctoral.

Respecto de la primera motivación, se puede considerar adecuado el razonamiento seguido por los promotores de este expediente. La fecha de lectura de la tesis es el momento que, desde el punto de vista académico, acredita la necesaria formación investigadora, tras la superación del programa de doctorado y la elaboración, defensa y aprobación de la tesis doctoral.

La limitación relativa al período de tiempo transcurrido desde la obtención de la licenciatura o grado universitario podría tener sentido cuando no existían plazos límite para la elaboración y defensa de la tesis. La actual regulación de los estudios de doctorado aclara diversos aspectos de la situación de los doctorandos, como la duración máxima de los estudios, tres años a tiempo completo o cinco a tiempo parcial, a contar desde la primera matrícula en el doctorado hasta la presentación de la solicitud del depósito de la tesis, así como las bajas por enfermedad, embarazo, u otras que pueden interrumpir el cómputo.

Los actuales reglamentos de doctorado de las Universidades ya incorporan los cambios normativos que se han venido produciendo, como los derivados del Real Decreto 103/2019, del 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador predoctoral en formación, en el que se define este personal y se desarrolla el objeto de su contrato, y que permite establecer plazos de admisión y matrícula compatibles con los marcados por las distintas convocatorias para los contratos de investigadores en formación.

La Consellería de Cultura, Educación y Universidad destaca que la finalidad de estas ayudas es incrementar la incorporación de personal investigador al Sistema de I+D+i gallego fomentando, en su etapa inicial, la adquisición y perfeccionamiento de las habilidades propias del personal investigador doctor. La "etapa inicial" no puede quedar vinculada a un determinado período de tiempo desde que se obtuvo la licenciatura o el grado, lo que deja fuera de las ayudas a todas las personas que no se hayan incorporado a la actividad investigadora de forma inmediata tras finalizar sus grados o postgrados de un año. Como indica el propio título de las ayudas, se trata de la formación inicial postdoctoral, y, por tanto, los plazos deben ir referidos a la obtención del grado de doctor.

La actual configuración de los perfiles de los candidatos excluye a determinadas personas sin una clara motivación y, por lo tanto, implica una diferencia de trato no justificada más allá de considerar que la etapa inicial postdoctoral debe computarse incluyendo un tiempo máximo desde que el candidato obtuvo su grado.

Parece razonable considerar, como hace el escrito de queja, que este límite temporal podría amparar discriminaciones por motivos de edad o de posibilidades económicas, y penaliza el hecho de haber desarrollado una trayectoria profesional especialmente en el

período anterior a la defensa de la tesis de doctorado, siendo este el momento que realmente habilita la posibilidad de desarrollar una carrera investigadora.

A la vista de esta posible diferencia de trato sin justificación razonable, no podría invocarse la discrecionalidad administrativa en el establecimiento de los requisitos de la convocatoria por lo que se recomendó a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades que en las prórrogas convocatorias de las ayudas de apoyo a la etapa de formación postdoctoral en las universidades del SUG, en los organismos públicos de investigación de Galicia y en otras entidades del Sistema de I+D+i gallego, se excluya la limitación relativa al tiempo transcurrido desde la obtención del grado o de la licenciatura por introducir entre los candidatos una diferencia de trato no justificada al amparo del objetivo de las ayudas, que es apoyar la formación de los investigadores en la etapa postdoctoral y, por lo tanto, tomando como referencia de esta etapa inicial la defensa y aprobación de la tesis doctoral, lo que justifica el apoyo a la adquisición y perfeccionamiento de las habilidades propias del personal investigador doctor. La recomendación fue aceptada.

### B. Regulación de los precios públicos en las matrículas de programas de doctorado

Según lo dispuesto para las personas matriculadas en un programa de doctorado en el Decreto 103/2021, del 1 de julio, por el que se fijan los precios públicos por la prestación de servicios académicos y administrativos en las universidades del Sistema universitario de Galicia para el curso académico 2021/22, en el artículo 2.4: "Los precios públicos que se abonarán por la matrícula en programas de doctorado son los establecidos en el apartado 4 de la tarifa primera del anexo, en concepto de tutoría anual de doctorado". En dicho anexo se establecen precios para los cursos o complementos formativos y para la tutoría anual de doctorado. De esta forma parece que solo se contempla la posibilidad de realizar una matrícula anual a tiempo completo.

Desde la Asamblea de Investigadoras de Compostela (AIC) entienden que esta redacción es discriminatoria para las personas que no realizan una matrícula anual y se les obliga a abonar la anualidad completa. En las universidades gallegas se ofrecen varios tipos de matrícula de doctorado. En función del tiempo de dedicación, existen matrículas a tiempo completo y a tiempo parcial; y en función del momento en el que se realiza la primera matrícula, la matrícula del primer año puede durar todo el curso o un solo semestre. En este caso, en el que se realizan un mayor número de matrículas, las personas formalizan su primera matrícula en el segundo semestre de un curso académico. Las universidades gallegas ofrecen la posibilidad de matricularse de forma ordinaria en los programas de doctorado al iniciarse el curso, en el primer semestre, o en el segundo semestre.

Dado que el citado Decreto estuvo disponible en forma de borrador hasta el 07/06/2021 en el portal de la Consellería de Educación, Universidad y Formación Profesional para realizar consultas y sugerencias, desde la AIC se hicieron las siguientes sugerencias:

-Que la Consellería de Cultura, Educación y Universidad considere estipular en dicho decreto el precio público de matrícula de la "tutoría anual de doctorado a tiempo parcial"

(con un coste proporcional al tiempo de tutorización en relación con la anual). Se solicitó que la matrícula a tiempo parcial suponga un coste del 60% de la matrícula a tiempo completo, es decir, una reducción del precio de la tutoría anual de doctorado de 200,00€ a 120,00€

-Que la Consellería de Cultura, Educación y Universidad considere estipular en dicho decreto el precio público de una tutoría semestral de doctorado (con un coste proporcional al tiempo de tutorización en relación con el anual) para que se aplique a partir del próximo curso. Se solicitó que una matrícula semestral suponga el 50% del coste de una matrícula anual, es decir, una reducción del precio de la tutoría anual de doctorado de 200,00€ a 100,00€."

Ambas peticiones fueron desestimadas, recibiendo de la Secretaría General de Universidades la misma respuesta para ambas. Los dos correos electrónicos, recibidos por la asociación de investigadores que promovió esta queja en la misma fecha de 21 de junio recogían la siguiente consideración: "No se acepta porque el programa de doctorado no se acoge a las previsiones docentes propias del grado y del máster."

Con respecto a la situación reflejada en la queja, hay que distinguir dos casos diferenciados: la matrícula a tiempo parcial y la matrícula semestral.

En relación con la matrícula a tiempo parcial, como señalaban en el escrito de queja las personas investigadoras que promovieron este expediente, las tres universidades del Sistema Universitario Gallego, en sus respectivos reglamentos de estudios de doctorado, indican claramente una equivalencia entre la matrícula a tiempo parcial y a tiempo completo con efectos a nivel de cómputo de prórrogas y duración máxima de los estudios de doctorado.

El Reglamento de Estudios de Doctorado de la UDC establece en su artículo 24.4 un cómputo de tiempo para el doctorado a tiempo parcial equivalente al 60% de una matrícula a tiempo completo a la hora de calcular los tiempos de prórroga. La misma filosofía emana del Reglamento de Estudios de Doctorado de la USC. En su artículo 20.1 se dispone una fórmula para el cómputo del tiempo de permanencia en los estudios de doctorado, donde el tiempo bajo modalidad parcial computa un 60% de lo que supondría el mismo período a tiempo completo. Asimismo, en el artículo 25 del Reglamento de Estudios de Doctorado de la Universidad de Vigo encontramos también la misma postura, reconociendo la matrícula a tiempo parcial como un 60% de la matrícula a tiempo completo.

Sin embargo, la matrícula a tiempo parcial no limita la dedicación del tutor a un número concreto y prefijado de horas, como si se tratase de los créditos docentes del grado. La matrícula a tiempo parcial, modalidad por otra parte muy solicitada en las escuelas de doctorado, solo implica un incremento del plazo máximo para el depósito de la tesis que pasa de tres años en la modalidad a tiempo completo a cinco años en la modalidad a tiempo parcial.

La tutoría anual cubre la dedicación del director de la tesis ya que, a pesar de que la matrícula es a tiempo parcial, no se predetermina en la matrícula los meses del año o la dedicación semanal del alumno a la tesis, de forma que el director o tutor está disposición del alumno todo el curso académico durante los diferentes años. Por ello, el coste de la

tutoría es anual, porque no hay un tiempo limitado de dedicación del profesor por horas o por períodos del curso. Esto es lo que parece querer indicar la Consellería de Cultura, Educación y Universidad cuando se refiere a que "el programa de doctorado no se acoge a las previsiones docentes propias del grado y del maestrado", explicación insuficiente para desestimar una alegación al borrador del decreto. Más clara es la justificación proporcionada en el informe en el sentido de que en los grados y masteres, la docencia está estructurada en créditos (ECTS) de materias cuatrimestrales, lo que hace posible dividir el esfuerzo académico del alumnado. Las actividades que debe realizar el doctorando requieren una tutela especial y continua por la Universidad, por el departamento en el que se realizan los estudios de doctorado y por la comisión académica del programa.

Cosa distinta es la posibilidad de 1ª matrícula en el segundo semestre. Con respecto a la matrícula semestral, parece coherente aplicar una reducción del 50% sobre el precio inicial, al no disfrutar de la matrícula durante una anualidad completa sino sólo durante la mitad del tiempo, aproximadamente. Aplicando el mismo razonamiento, los servicios académicos sólo están a disposición del alumno la mitad del curso, por lo que no parece lógico pagar una tutoría anual por un servicio ya inicialmente definido como de duración semestral en la primera matrícula en el programa de doctorado realizada en la convocatoria extraordinaria del segundo semestre.

En la convocatoria de matrícula de cada curso académico, las universidades del SUG establecen los períodos de admisión y matrícula ordinarios para los doctorandos de nuevo ingreso, de acuerdo con un calendario armonizado de matriculación, y establecen también los períodos de primera matrícula extraordinaria en el segundo semestre del año, en el mes de febrero. Teniendo en cuenta esta circunstancia, se recomendó que en la regulación de los precios públicos de matrícula de los estudios conducentes a la obtención del título oficial de Doctor o Doctora, que corresponde fijar a la Comunidad Autónoma, se aplique una reducción del 50% sobre el precio de la tutoría anual a las primeras matrículas realizadas en el segundo semestre del curso académico. La recomendación fue aceptada por la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades.

### C. Los problemas derivados de la admisión a la universidad por la cuota de personas con discapacidad

El Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado dispone que se reservará al menos un 5 por 100 de las plazas ofertadas para estudiantes que tengan reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa.

El artículo 26 transcrito no define cuáles son "las necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad". El único elemento

definidor del carácter permanente de esas necesidades educativas especiales viene dado por el hecho de que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. Tampoco hace referencia alguna a la forma de acreditar esas necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad.

En todo caso, queda claro en la redacción de la norma ("así como...") que se trata de una situación distinta de la de los estudiantes que tengan reconocida una discapacidad igual o superior al 33 por 100. Este último supuesto no suscita dificultad interpretativa ya que, al amparo de la legislación básica, las Comunidades Autónomas tienen equipos de valoración de la discapacidad que emiten y revisan los correspondientes certificados, estableciendo un determinado grado en función de las limitaciones valoradas.

La CiUG considera que "*un aspecto son las medidas de adaptación por Necesidades Específicas de Apoyo Educativo que son habituales para los estudiantes con TEA, TDAH, Dislexia, etc. y otra son "necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad".*

En consecuencia, considera la Comisión Interuniversitaria de Galicia que para la admisión por esta cuota es necesario un certificado de discapacidad igual o superior al 33% o un certificado de que se trata de un estudiante "*con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa*" expedido a estos efectos por el órgano competente de la Comunidad Autónoma.

La CiUG añade esta consideración: "En *la CiUG tenemos muy presente que cada plaza que se asigne a un estudiante sin que la norma lo contemple es una plaza que le podemos quitar a un estudiante que tenía derecho a ella*".

Sobre las necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, existe un precedente normativo, ya derogado, que reguló con precisión el contenido y alcance de este concepto técnico-jurídico: el Real Decreto 696/1995, de 28 de abril, de ordenación de la educación de los alumnos con necesidades educativas especiales. El Capítulo III abordó la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a condiciones personales de discapacidad. En su Artículo 18 se refería a los estudios universitarios y contiene un criterio de acreditación que desapareció en la normativa posterior: el "*dictamen efectuado bien por los equipos de orientación educativa y psicopedagógica, bien por los profesores especialistas de psicología y pedagogía de los departamentos de orientación de los centros de educación secundaria en los que hubieran estado escolarizados. En todo caso, dichos alumnos deberán haber superado las pruebas de acceso a la universidad establecidas con carácter general para el conjunto del alumnado. Excepcionalmente, las Juntas de Gobierno de las Universidades podrán ampliar dicho porcentaje de plazas.* "

El precedente inmediato de la actual norma que invoca la CiUG en su informe es el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. En su artículo 51, relativo a las plazas reservadas a estudiantes con discapacidad, se incremente el porcentaje de esta cota de reserva: "Se reservará un 5 por 100 de las plazas disponibles para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. El certificado, dictamen o procedimiento de valoración de las minusvalías será realizado por el órgano competente de cada comunidad autónoma de procedencia del interesado. (...)"

La ausencia de un procedimiento de acreditación de las circunstancias que afecten a los estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a discapacidad que entran también en esta cuota de reserva en el artículo 26 del actual Real decreto 412/2014, de 6 de junio, que establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado, llevó al Defensor de Pueblo a iniciar actuaciones de oficio ante las Administraciones educativas españolas.

De la respuesta recogida en el informe de la CiUG, del que se hace eco la Universidad de Santiago de Compostela, cabe deducir que en sus normativas internas, las Universidades públicas del SUG no tienen prevista la equiparación de este alumnado con los estudiantes que tienen reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33% y que no cuentan con vías para hacer efectivo el acceso a los estudios de grado por la misma cuota de reserva. De hecho, el relato que se hace en la queja de las múltiples gestiones realizadas muestra que no hay un procedimiento regulado en las universidades al que pueda acogerse el alumnado afectado por necesidades educativas especiales permanentes asociadas a discapacidad para poder acreditarlas y acceder a la cuota de plazas reservadas a estudiantes con discapacidad.

Debemos considerar que las competencias normativas en este ámbito corresponden a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades, a través de la Secretaría General de Universidades, que tiene atribuidas las funciones de ordenación, planificación y ejecución de las competencias en materia de universidades y enseñanzas universitarias, y de coordinación en el proceso de incorporación de los estudiantes del Sistema Universitario de Galicia (SUG).

Se formuló a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades la recomendación de que establezca criterios normativos que permitan coordinar los sistemas de acceso a las universidades del SUG en relación al procedimiento al que deben acogerse los estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad que durante su escolarización anterior precisaran de recursos y apoyos, para acreditar estas circunstancias de discapacidad a fin

de acceder a la universidad por la correspondiente cuota de reserva. La recomendación fue aceptada.

### D. Descuento de precios públicos por las matrículas de honor

La falta de reconocimiento de las matrículas de honor obtenidas en el último curso del grado al Máster de Profesorado se atribuye por el Servicio de Gestión Académica de la Universidad de Santiago de Compostela a la regulación contenida en el Decreto 103/2021, del 1 de julio, por el que se fijan los precios públicos por la prestación de servicios académicos y administrativos en las universidades del Sistema Universitario de Galicia.

De nuevo, el Decreto 121/2022, del 23 de junio, por el que se fijan los precios públicos por la prestación de servicios académicos y administrativos en las universidades públicas del Sistema Universitario de Galicia para el curso académico 2022/23 recoge esta misma limitación en el actual artículo 11.1: "El alumnado de grado y de máster universitario que obtenga créditos con la mención de matrícula de honor estará exento del pago de los precios públicos fijados en la tarifa primera del anexo para la primera matrícula, en un número equivalente de los créditos de que consten las materias en que hayan obtenido dicha mención, en el curso académico inmediatamente siguiente a aquel en que obtenga dicha mención, siempre que pertenezcan a los mismos estudios o a estudios de la misma rama de conocimiento.

Esta exención se aplicará del mismo modo en el caso de cursar una segunda titulación de grado o máster universitario, en la misma rama de conocimiento y en el curso inmediatamente siguiente a aquel en que se obtuvo dicha mención".

En la línea de lo indicado en expedientes de queja tramitados sobre esta misma cuestión, en particular en el expediente Q/3476/20, debemos insistir en la necesidad de eliminar una restricción discriminatoria y que carece de la necesaria motivación cuando nos referimos a un máster habilitante que tiene carácter obligatorio para el ejercicio de las profesiones de Profesor/a de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas.

La Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades justifica formalmente la imposibilidad de aplicar las matrículas de honor obtenidas el último curso de los estudios de grado a este Máster de Profesorado, en los casos en que los estudios no pertenezcan a la misma rama de conocimiento, en que "los estudios de máster deben conducir a una mayor especialización académica o profesional, por lo que se considera adecuado mantener la necesidad de que los estudios sean de la misma rama de conocimiento respecto de los estudios de grado cursados, de acuerdo con lo indicado en el artículo 10 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales."

Esta argumentación ha sido reiterada en otros informes. Esta institución considera que este criterio está generando una diferencia de trato no justificada entre los alumnos que obtienen matrículas de honor en el último curso de grado, que se fundamenta, exclusivamente, en la adscripción formal del Máster de Formación de Profesorado a la

rama de conocimiento de Ciencias Sociales y Jurídicas. De este modo, solo los futuros profesores que han cursado grados pertenecientes a esta rama de conocimiento, pueden aplicar sus matrículas de honor del último curso del grado al primer año de matrícula en el Máster de Profesorado. Por el contrario, los alumnos que cursaron grados pertenecientes a las ramas de conocimiento de Artes y Humanidades, Ciencias o Ciencias de la Salud, por ejemplo, no pueden aplicar las matrículas de honor a los créditos matriculados en el primer curso, discriminando a los estudiantes que hayan cursado grados en otros campos de conocimiento como la filología, la química, la física, las matemáticas o la historia, por ejemplo.

Esta limitación para aplicar las matrículas de honor obtenidas en el último curso de grado a los créditos correspondientes del primer año de Máster de Profesorado sólo en el caso de que pertenezcan a la misma rama de conocimiento podría suponer una restricción no justificada desde el momento en que cada máster, como estudios conducentes a una mayor especialización, requiere unas concretas titulaciones de acceso. Además, en el caso de este Máster habilitante, que deben obligatoriamente cursar todos los graduados de cualquier rama de conocimiento que deseen acceder a la docencia, carece de sentido el criterio de una mayor especialización académica o profesional, por lo que decae la motivación esgrimida por la consellería.

Esta institución debe insistir en la recomendación de eliminar diferencias de trato que no estén justificadas. El Máster Universitario de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas es una salida muy natural para muchas titulaciones. De hecho, las plazas ofertadas en este Máster se agrupan por especialidades a las que dan acceso concretas titulaciones de grado. La Universidad de Santiago de Compostela publica la correspondencia de titulaciones de acceso con las especialidades. La circunstancia de que el máster esté adscrito a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas no impide la matrícula de graduados de otras ramas de conocimiento que se verían excluidos de una bonificación por matrículas de honor que, en cambio, se reconoce a los estudiantes cuyo grado está adscrito a esa misma rama de conocimiento.

Esta limitación es ajena al fundamento del reconocimiento de la bonificación por matrícula de honor que es premiar la excelencia académica y el rendimiento en los estudios y no puede estar restringido por la rama de conocimiento a la que esos estudios están adscritos. De hecho, ese fundamento es el que justifica la exención del pago de los precios públicos fijados en la tarifa primera del anexo, por una sola vez, en el primer curso de enseñanzas de grado, al alumnado que inicie estudios universitarios y acredite haber obtenido matrícula de honor global en el segundo curso de bachillerato o ciclo formativo de Formación Profesional de grado superior o premio extraordinario de Bachillerato o de Formación Profesional de grado superior, sin que esta exención en ningún momento esté condicionada por el hecho de que el grado pertenezca a la misma rama de conocimiento de los estudios de Bachillerato. El argumento de la mayor especialización académica sería también aplicable en estos supuestos y, sin embargo, no se toma en consideración.

### E. Acceso a las plazas de las residencias de la Universidad de Santiago de Compostela

Se presentó una queja relativa a los requisitos exigidos para acceder a una plaza en el Servicio Universitario de Residencias de la Universidad. Según la convocatoria de plazas de alojamiento en el Servicio Universitario de Residencias, a las personas solicitantes del grupo I se les asignará una cuota con ayuda económica de la USC en función de la renta personal disponible (RPD) de la unidad familiar de la persona solicitante. Para el acceso se tiene en cuenta la renta de 2020, y para asignar las cuotas, la renta de 2021. A las personas solicitantes del grupo II no se les solicitan datos económicos, ya que la asignación es sólo por criterios académicos y no tienen ayuda económica de la USC, por lo que para ese grupo no se piden datos de los miembros computables de la unidad familiar.

En el grupo I, la Universidad de Santiago de Compostela entiende que la obligación de los progenitores de alimentar y educar a sus hijos/as es independiente de la relación entre ellos y su estado civil. Aunque los progenitores no estén casados, las bases señalan que son miembros computables los progenitores, o el/la tutor/a o persona encargada de la guarda y protección del menor. No se considera computable un progenitor cuando no convive y haya una sentencia de divorcio, separación legal o de hecho.

El problema suscitado radica en que las bases de la convocatoria de plazas del SUR en el grupo I, tienen una configuración de la unidad familiar basada en la convivencia de sus miembros a efectos del cálculo de la renta. Esa convivencia se presume a efectos de ingresos familiares, dada la pluralidad de situaciones de hecho que pueden producirse y que afectan a la convivencia de los miembros de la unidad familiar (motivos laborales, profesionales, de estudios, médicos...). La normativa presume que existe unidad familiar aunque los progenitores realmente no convivan, excepto que exista una acreditación documental de la ruptura de la pareja (sentencia de separación o divorcio, resolución judicial o convenio sobre medidas paterno-filiales en caso de parejas no casadas) en la que se especifique la situación en la que queda la custodia de los hijos menores de edad. Tal como indica el informe, la condición de progenitor, a pesar de que no exista matrimonio, no extingue los deberes de la patria potestad, entre los que está la obligación de alimentos. Debe tenerse en cuenta que en la concesión de becas, ayudas o subvenciones, es preciso acreditar documentalmente la situación alegada a efectos de la configuración de la unidad familiar, también en los casos de rupturas de parejas de hecho. La normativa contempla unidades familiares en las que el padre y la madre conviven; unidades familiares independientes formadas por el propio estudiante, cónyuge o pareja de hecho e hijos convivientes; y los casos de divorcio o separación legal, con o sin custodia compartida, estableciendo para cada una de estas situaciones distintos documentos acreditativos.

Sin embargo, no se hace referencia las familias monoparentales en las que el otro progenitor no convive, no existe vínculo matrimonial, no hay, por lo tanto, sentencia de divorcio o separación legal ni convenio regulador de las medidas paterno-filiales en los casos de ruptura de una pareja de hecho. El problema que se suscita en este caso proviene, precisamente, de la imposibilidad de acreditar un hecho negativo (que el progenitor no convive, no tiene la custodia ni paga pensión alimenticia a sus hijos) cuando existe una

presunción legal en contrario que solo puede desvirtuarse mediante una prueba documental.

En este sentido, la normativa aplicable prevé aportar copia de la sentencia o de la resolución judicial que establezca las medidas paterno-filiales de los hijos e hijas en común, acompañada en su caso, del correspondiente convenio regulador; declaración jurada o responsable de no mantener una relación de convivencia análoga a la conyugal; certificado negativo de inscripción en el Registro Autonómico de Parejas de Hecho de Galicia. Por lo tanto, debe acreditarse documentalmente que no hay custodia compartida para poder computar exclusivamente los ingresos del progenitor que conviva con el estudiante que solicita la beca.

Sin embargo, esta configuración de las bases deja sin cobertura a los estudiantes en el caso de que conformen unidad familiar solo con un progenitor, sin vínculo matrimonial preexistente, y no exista forma de probar hechos negativos tales como que no se prestan alimentos o que no se comparte la custodia.

La pensión de alimentos, que es ciertamente una obligación legal, no se puede presumir, y no cabe imponer a las parejas de hecho la obligación de iniciar procedimientos judiciales de medidas paterno-filiales o celebrar convenios reguladores. Para acreditar el núcleo familiar formado por un solo progenitor y los hijos a su cargo debería bastar el certificado de convivencia y una declaración responsable del progenitor (o del propio alumno, si es mayor de edad) en la que se comunique que la renta familiar proviene de los ingresos de un único progenitor que tiene a su cargo a los hijos. En la firma de esta declaración se asumirá la veracidad de lo declarado, con las consecuencias legales oportunas en el caso de demostrarse su falsedad.

Para evitar la desprotección del alumnado que precisa una ayuda económica para estudios o alojamiento en el Servicio Universitario de Residencias, sería necesario contemplar las situaciones de monoparentalidad en el núcleo formado por un único progenitor y los hijos a su cargo, cuando pueda acreditarse no convivir con otra persona. A tal efecto, cuando no existió vínculo matrimonial ni existe resolución judicial o convenio de medidas paterno-filiales, no se consideraría miembro computable de la unidad familiar al progenitor que no conviva y sería suficiente aportar el certificado de convivencia y una declaración responsable de que los únicos ingresos de la unidad familiar son los del progenitor que figura con hijos a su cargo.

La Universidad de Santiago de Compostela no compartió estas consideraciones y no aceptó la recomendación formulada.

### F. Retrasos en la emisión de los SET de máster

Nuevamente hubo que tramitar quejas por la falta de emisión del Suplemento Europeo al Título de Máster, en este caso, del Máster Universitario de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de A Coruña.

La situación, derivada de problemas técnicos y organizativos en los servicios de gestión que hasta hace poco tiempo utilizaban la aplicación de gestión académica Gescampus, genera problemas en los titulados que han de acreditar su formación en el extranjero y supone un incumplimiento objetivo del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007 y del Real Decreto 1044/2003, del 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las Universidades del Suplemento Europeo al Título.

## 6. DENUNCIAS COLECTIVAS

### A. Redución de docentes no IES Punta Candieira

La más numerosa de las quejas colectivas de este año fue promovida por 1.609 personas que firmaron un escrito en contra de la reducción de docentes en el IES Punta Candieira, en Cedeira, A Coruña.

En su escrito indicaban que se había formado una Plataforma vecinal contra los recortes de profesorado en el IES Punta Candieira. En síntesis, indicaban en la queja que, "*en los últimos años, los cuadros de personal de todos los centros de enseñanza se han visto muy mermados. Particularmente, el IES Punta Candieira, va a sufrir una reducción de 78 a 63 profesores y profesoras, imposibilitando así la gestión óptima de la formación de alumnos y alumnas. (...)*

*Además, para el correcto funcionamiento de un centro, el profesorado debe asumir trabajo administrativo, de atención a familias, guardias y suplencias que la Consellería simplemente no contempla en su nuevo modelo de asignación de personal. Tras trabajar durante todo el mes de agosto intentando mitigar los recortes de la Xunta de Galicia, el equipo directivo del IES Punta Candieira se vio en la obligación de presentar su dimisión al resultar imposible mantener un reparto digno del trabajo que garantice la calidad de la enseñanza*".

Fue recibido el informe de la consellería en el que se daba respuesta a las situaciones denunciadas. En concreto, los escritos indicaban que "el IES Punta Candieira va a sufrir una reducción de 78 a 63 profesores". El informe indicó que este dato no era correcto dado que, según constaba en los registros de la consellería, el cupo de profesorado del IES Punta Candieira en el curso 2021/2022 fue de 73 docentes y en el curso académico 2022-2023 estaba establecido en 65 docentes, sin tener en cuenta el personal docente de Religión Católica ni de Atención a la Diversidad (Pedagogía Terapéutica), así como tampoco el personal docente correspondiente al programa PROA+ (Programa de éxito educativo).

Seguidamente la queja señalaba: "*la reducción va a impedir la formación óptima de alumnos y alumnas', así como "los drásticos recortes que denunciamos implican un significativo aumento de estudiantes por aula (...).*

El informe indicó que el profesorado adscrito al IES Punta Candieira se ajustaba a lo establecido en la normativa que regula la proporción profesorado/alumnado de las

distintas enseñanzas que imparte el centro: los centros de secundaria tendrán, como máximo 30 alumnos por unidad escolar en la ESO y 35 en el Bachillerato. El número de alumnas y alumnos por unidad escolar que se utilizará para estimar las vacantes en cada uno de los niveles es de 30 en educación secundaria obligatoria y de 33 en el bachillerato.

El IES cuenta con también con la ESO-Adultos, en la que no podrán establecerse grupos con menos de diez alumnos y alumnas. Cuando el número de alumnado matriculado en un grupo sea menor de diez, la dirección del centro solicitará la autorización de la Jefatura Territorial que corresponda para su puesta en marcha. Por lo que se refiere a las distintas enseñanzas de Formación Profesional que se imparten en el centro, el informe reflejaba la legislación aplicable a los ciclos de Formación Profesional Básica, a los ciclos formativos de grado medio y de grado superior y a las ratios máximas de alumnado por aula en cada uno de los ciclos formativos que se imparten en el instituto.

La correlación profesorado/alumnado en el centro educativo se detallaba en una tabla con la distribución del alumnado en el actual 2022/2023 en función de las ratios máximas posibles. En todos los cursos hay vacantes para acoger a más alumnado según esa ratio. Tomando como referencia los números absolutos, el pasado curso 2021/2022 el IES Punta Candieira contaba con 462 alumnos y alumnas y en el curso 2022/2023 cuenta con 438 alumnos y alumnas.

A la vista de estos datos, el informe subrayaba que el centro cuenta con una ratio garantizada por norma para impartir una educación de calidad y con los estándares que marca la normativa. La atención a la diversidad está garantizada, además de por la atención de todo el profesorado del centro (65 docentes), por un docente a tiempo completo y otro a media jornada (que no entran en el cómputo de los 65) que son docentes del cuerpo de maestros de Pedagogía Terapéutica, destinado a la atención a la diversidad.

Respecto a la disponibilidad docente para la atención a guardias, servicios y programas del centro, se pone de manifiesto en el informe que las enseñanzas del centro suponen un total semanal de 1.092 períodos lectivos de atención directa al alumnado en las distintas etapas y niveles educativos que abarca el centro. Teniendo en cuenta las reducciones horarias que corresponden a cada jefatura de departamento que tiene el centro y otros órganos de coordinación, aplicando la máxima reducción horaria que permite la norma, son precisas unas 66 horas de dedicación aproximadamente, que computan dentro del horario lectivo, relativas a normalización lingüística, de la Formación en Centros de Trabajo, Coordinador Edixgal, Biblioteca, así como las diferentes jefaturas de departamento con las que cuenta el centro.

Respecto a esta carga lectiva, con las 65 personas docentes con las que cuenta el centro, rige lo establecido en el artículo 4 de la Orden de 4 de junio de 2012 sobre la jornada semanal del personal funcionario y laboral docente que es de treinta y siete horas y media, de las cuales dedicarán treinta a las actividades del centro con presencia en él. De estas 30 horas semanales, 23 serán de horario fijo en el centro educativo. De estas 23 horas, 20 tendrán carácter lectivo y las tres restantes se distribuirán entre dos guardias y una hora de tutoría de padres y alumnos. Teniendo el centro 65 docentes por 20 horas lectivas semanales cada una de las personas, dan un resultado de 1300 horas lectivas de dedicación

al alumnado del IES. Teniendo en cuenta que el total de sesiones lectivas del centro suman 1092, pero la dedicación a jefaturas de departamento y coordinaciones reflejadas anteriormente (66 horas más) y con las exenciones horarias de los cargos directivos (máximo de 42 horas de dedicación), computarían en total 1200 horas semanales de docencia, lo que refleja que el profesorado del centro contaría con 100 horas semanales de su horario para dedicar a otras actividades lectivas. En este cómputo no se tiene en cuenta el horario restante de dedicación directa al centro que no corresponde específicamente a tareas lectivas. En este cómputo determinado tampoco se tiene en cuenta el personal docente de Pedagogía Terapéutica (excepto las horas de dedicación a cargo directivo que tiene una especialista), la docente de Religión y dos docentes a media jornada del programa PROA+, que tienen, por normativa, la misma dedicación horaria al centro que el resto de profesorado.

A la vista de lo manifestado en los escritos de queja y en el informe de la Administración, consta que el IES Punta Candieira posee los recursos docentes adecuados según la normativa en vigor. La reducción de profesorado aplicada en este curso en comparación al curso pasado se deriva del descenso en el número de alumnado matriculado en el centro. Comprobada la cobertura de las necesidades docentes del centro en este curso, el mantenimiento de la oferta formativa (salvo en los cursos que no alcanzan el número mínimo de solicitudes de matrícula establecido en la normativa de aplicación), y la no superación de las ratios máximas de alumnado establecidas también en las normas aplicables para cada grupo, tanto en las enseñanzas de ESO como en el Bachillerato, en los ciclos de grado medio y superior y en la FP básica que imparte el centro, es competencia exclusiva de la Administración educativa la asignación de los recursos dentro de su potestad de auto-organización.

Por todo lo anterior, nuestra actividad de supervisión sólo podría recaer sobre casos concretos en los que no se haya recibido el apoyo previsto en los informes psicopedagógicos del alumnado con NEE o cuando pudiera acreditarse la falta de cobertura de concretas sesiones lectivas. Lo mismo cabe señalar respecto del horario de dedicación directa al centro que no corresponda a tareas lectivas como es el caso de las tutorías y orientación del alumnado, tutorías de padres y madres, guardias que no tengan el carácter de lectivas, reuniones de equipos de ciclo, departamento, sesiones de evaluación, participación en reuniones de órganos colegiados y o de otras actividades como normalización lingüística, de Formación en Centros de Trabajo, Coordinador Edixgal, o Biblioteca.

Se indicó a los reclamantes que si alguna familia, alumnas o alumnos vieran desatendidos sus concretos derechos educativos, podrían dirigirse a esta institución, si era su deseo, para poder supervisar esa situación particular y, si se comprobase ese perjuicio, instar de la Administración educativa la adopción de las medidas procedentes.

### B. Desacuerdo con la propuesta de ordenación de centros educativos en el Ayuntamiento de Marín

Las Asociaciones de padres y madres del CEP Sequelo, del CEIP Seixo, de la EEI O Grupo, de la EEI Nuestra Señora del Carmen, del CEIP Carballal, del CEIP da Laxe, del CEIP Ardán y del IES Mestre Landín presentaron escritos de queja en los que indicaban que, recibida la propuesta de ordenación de los centros educativos del Ayuntamiento de Marín (Pontevedra), las ANPAS de los centros públicos de Marín manifestaban una serie de factores que no se estaban teniendo en cuenta y que mermaban el derecho a una educación pública digna. Las quejas estaban referidas a la propuesta de delimitación de las áreas de influencia del Ayuntamiento de Marín formulada por la inspección educativa. Esta delimitación estaba en aquel momento en proceso de tramitación con arreglo al procedimiento establecido en el artículo 2 del Decreto 13/2022, de 3 de febrero, por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten las enseñanzas de segundo ciclo de Educación Infantil, de Educación Primaria, de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato reguladas en la Ley orgánica 2/2006, del 3 de mayo, de educación (DOG núm. 29 del 11 de febrero).

El 06/04/2022 las ANPAS de los centros públicos del Ayuntamiento de Marín presentaron a la unidad competente de la consellería el escrito que acompañaban con la queja remitida. Dentro del procedimiento de delimitación de las áreas de influencia del Ayuntamiento de Marín, el 07/04/2022 tuvo lugar el Consejo Escolar Municipal para dar trámite de audiencia a este órgano. Las ANPAS trasladaron las cuestiones recogidas en ese escrito. En esta reunión, la persona inspectora encargada del procedimiento dio respuesta a todas las cuestiones formuladas en el escrito mencionado. Así, en relación con la solicitud de supresión de los conciertos de los centros privados del Ayuntamiento de Marín en la etapa de educación infantil, se indicó que la cuestión está recogida en la actual ley educativa, la LOE, que establece en su artículo 15.2: "A fin de atender las demandas de las familias, las Administraciones educativas garantizarán una oferta suficiente de plazas en los centros públicos y concertarán con centros privados, en el contexto de su programación educativa".

En el escrito aportado por estas entidades se argumentaba el descenso de la natalidad en el Ayuntamiento de Marín como justificación para eliminar el concierto educativo en la educación infantil. Pero este descenso de la natalidad también tenía repercusión en los conciertos educativos autorizados, tal y como se observa en la supresión de una unidad de educación infantil en el CPR Plurilingüe San Narciso de Marín, según aparece en el Anexo I de la Orden de 6 de agosto de 2021 por la que se modifican los conciertos educativos con los centros docentes privados de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Educación Especial y de Formación Profesional (DOG núm. 160, del 20 de agosto).

En cuanto a la doble adscripción de los centros educativos para garantizar que el alumnado matriculado actualmente en los diferentes centros educativos pudiera escoger entre la nueva adscripción propuesta y la que existía hasta ese momento, se indicó que se trata de una cuestión jurídica y que, por la experiencia de casos anteriores, no existe tal derecho. A

pesar de ello se informó que era una cuestión que debía ser analizada por el departamento competente de la consellería.

En cuanto a la realización de rutas escolares seguras, se transmitió que la propuesta que se trasladaba hacía viable el uso de los caminos escolares seguros en los centros EEI O Grupo, CEP Sequelo, EEI Nuestra Sra. del Carmen, CEIP A Laxe e IES llla de Tambo, centros todos ellos sin transporte escolar, y en los que la propuesta presentada aseguraba rutas por aceras seguras por las que el alumnado puede realizar su trayecto a pie en menos de 10 minutos. En cualquier caso, todo el alumnado que tiene derecho a transporte escolar disfruta de él y en los casos necesarios, siempre que las circunstancias lo permitan, se habilitan las paradas necesarias para el desarrollo del servicio.

Por lo que se refiere a la solicitud de aclaración de cuál es la prioridad de matrícula en bachillerato entre el alumnado procedente de un centro público no adscrito frente al alumnado procedente de un centro concertado adscrito a ese centro que imparte bachillerato, se indicó que la prioridad es del alumnado que proceda de los centros adscritos, sean públicos o privados concertados.

Finalmente, en relación a la solicitud de dotación de una línea de bachillerato en el IES Mestre Landín, se informó que el IES precisaría de obras de ampliación para dotar a este centro de bachillerato, y que, teniendo en cuenta el descenso demográfico, no parecía adecuado el empleo de fondos públicos en la realización de obras que posteriormente no serían necesarias para escolarizar a todo el alumnado que desee cursar bachillerato en el Ayuntamiento de Marín.

En el informe, la consellería trasladaba que estaba realizando actuaciones con la finalidad de dotar de los servicios necesarios que demanda la situación actual de la población escolar en el ayuntamiento, intentando optimizar los recursos públicos en la consecución de estos objetivos y escuchando las propuestas aportadas por las personas afectadas en el ámbito de los procedimientos correspondientes. Según lo que se indica en el informe, el 7 de abril tuvo lugar el Consejo Escolar Municipal para dar trámite de audiencia a este órgano. Las ANPAS que habían promovido los expedientes de queja pudieron trasladar las cuestiones contempladas en el escrito presentado ante esta institución. En esta reunión, la persona inspectora encargada del procedimiento de reorganización de los puestos escolares en el municipio dio respuesta a todas las cuestiones formuladas en el escrito. De estas respuestas no cabe apreciar ninguna actuación administrativa irregular o lesiva de los derechos educativos del alumnado de los centros sostenidos con fondos públicos en el Ayuntamiento de Marín, garantizándose todas las plazas y la seguridad de las sendas escolares.

### C. Agrupación de dos aulas de educación infantil en el CEIP Antonio Blanco Rodríguez, en Covelo

Los expedientes fueron promovidos por el desacuerdo con la decisión de la Jefatura Territorial de la consellería en Pontevedra de agrupar al alumnado de dos aulas de educación infantil. Según indicaban los escritos, a pesar de que el catálogo prevé tres

profesores de Infantil, uno por cada grupo, existían solo dos maestras de infantil. El centro cuenta con 12 alumnos en 4º curso, 17 en 5º y 11 en 6º, un total de cuarenta alumnos. El agrupamiento estaba previsto para el alumnado de 4º y de 6º curso.

En su criterio, se produciría la agrupación de niños y niñas de 3 años, recientemente llegados al colegio, con pequeños de 5 años, que ya están terminando la etapa de infantil, en algunos casos con una diferencia de casi tres años entre ellos. Según las quejas, esto implicaría además que se superasen las ratios establecidas por la normativa (20 alumnos/as cuando hay agrupaciones).

En los escritos se solicitaba que se asignara una maestra o maestro de infantil más, de modo que cada curso de infantil contara con su tutor o tutora propio. En este caso, la secretaria del centro es también maestra de infantil, pero está dedicada a las tareas de dirección por lo que sería necesario otro docente.

La Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades informó que el CEIP Antonio Blanco Rodríguez es un colegio de Educación Infantil y Primaria de línea 1, es decir, cuenta con una unidad por cada curso y nivel educativo de las dos etapas que se imparten en el centro (educación infantil y educación primaria). El total de alumnado del centro en el inicio del curso escolar 2022/2023 es de 178 alumnos y alumnas, de los cuales 40 cursan la etapa de educación infantil, repartidos tal como indicaban los escritos de queja.

La carga lectiva de un centro de 9 unidades es de 25 sesiones por unidad, un total de 225 horas lectivas. Para estas 9 unidades están destinados en el centro 14 profesores y profesoras del cuerpo de maestros: dos de ellos para atención del alumnado con necesidades educativas especiales y los 12 restantes para las distintas especialidades y tutorías. El profesorado del cuerpo de maestros puede impartir 25 horas de clase, por lo que en este caso serían un total de 300 horas. Específicamente para la etapa de Educación Infantil, el centro cuenta con tres profesoras de esa especialidad destinadas en el centro.

La dirección del CEIP Antonio Blanco Rodríguez en la Programación General del Centro y en la programación de Educación Infantil propuso que el alumnado de 4° y 6° de esta etapa de educación infantil tuviera una sesión conjunta en la primera sesión lectiva de la mañana y en otras tres sesiones semanales en las últimas sesiones de la tarde. En consecuencia, el alumnado de estos cursos tienen 8 sesiones lectivas conjuntas y 17 sesiones lectivas por nivel en su aula.

El informe indicaba que la decisión acordada por la dirección del centro era correcta teniendo en cuenta la legislación educativa aplicable y en el marco de su Proyecto de Dirección, del Proyecto de Centro y de la Programación General Anual. Es decir, no se debía a la falta de profesorado sino a un criterio didáctico del centro.

Con todo lo indicado el informe concluye que el CEIP Antonio Blanco Rodríguez cuenta con los recursos de profesorado necesarios para la atención del alumnado de los tres grupos de educación infantil. Además, la dirección de un centro educativo, como responsable de la organización del mismo y con el respaldo de criterios didácticos, puede proponer actividades conjuntas del alumnado con fines pedagógicos, como puede ser el caso de salidas didácticas, talleres, conferencias, actividades complementarias y extraescolares, o,

como en la queja que nos ocupa, la realización de la sesión diaria del alumnado de 4° y 6° de educación infantil.

A la vista de lo anterior, cabía deducir que no se trataba en sentido propio de un agrupamiento de dos unidades de Educación Infantil, de 4º y 6º curso, sino de sesiones lectivas conjuntas: una diaria, a primera hora de la mañana; y tres más semanales en las últimas sesiones de la tarde. Este tipo de organizaciones son competencia exclusiva del centro, en función de su autonomía pedagógica y de gestión del Proyecto de Centro y de la PGA. Insiste el informe en que no se trata de una disminución de profesorado, a pesar de que tampoco especifica la situación comunicada en la queja sobre la tercera maestra de Infantil como secretaria del centro y, por lo tanto, con reducción de dedicación docente. Sin embargo, del cómputo de los horarios de los maestros, teniendo en cuenta que hay doce profesores para nueve unidades, entre tutores y especialistas, no cabe hablar de insuficiencia de cobertura de profesorado en el CEIP.

#### D. La falta de cobertura de un especialista en pedagogía terapéutica y un maestro de Educación Primaria en el CPI Cruz del Sar

Al cierre de este informe, no se había recibido el informe de la Administración por una queja colectiva promovida por 664 personas vinculadas al CPI Cruz del Sar, en Bergondo.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9089/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad para que se estudien todas las vías que puedan evitar cualquier carga económica derivada del cambio de los contratos de transporte escolar para los usuarios con derecho a la gratuidad y que no se imponga de manera general una modalidad de uso y acceso, la tarjeta Gente Nueva, que implica cargas financieras para familias vulnerables o en riesgo de exclusión | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad<br><br>27/01/2022 | Aceptada | Q/9089/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9656/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad para que haga extensiva la organización de las pruebas presenciales establecida para el bachillerato de adultos telemático a la educación secundaria para personas adultas, determinando las sedes de los exámenes en la convocatoria de matrícula, a fin de facilitar la planificación de los estudios para la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria al alumnado en el que concurra una circunstancia excepcional que le impida acudir a los centros Educativos en régimen ordinario | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>23/02/2022 | Aceptada | Q/9656/21 |
| Q/335/22 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Cambre para que en las próximas bases de la convocatoria pública de becas de estudio para cada curso escolar del alumnado empadronado en el Ayuntamiento de Cambre se tenga en cuenta el objetivo compensatorio de las desigualdades económicas de estas ayudas, que justifica las diferencias de trato a través de la renta familiar per cápita, y no se tome en consideración la titularidad pública o el concierto educativo de los centros escolares en los que el alumnado se entope matriculado | Ayuntamiento de Cambre<br><br>09/03/2022 | Aceptada | Q/335/22 |
| Q/9351/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad para que adopte las medidas precisas para que la alumna a la que se refiere esta queja cuente con la persona profesional especializada cuidadora durante todo el período lectivo como función específica atribuida en el artículo 80.2 d) de la Orden de 8 de septiembre de 2021 a este recurso profesional para la equidad y la inclusión | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>10/03/2022 | No aceptada | Q/9351/21 |
| Q/7543/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad para que en la regulación de los precios públicos de matrícula de los estudios conducentes a la obtención del título oficial de Doctor o Doctora, que corresponde fijar a la Comunidad Autónoma, se aplique una reducción de un 50% sobre el precio de la tutoría anual a las primeras matrículas realizadas en el segundo semestre del curso académico | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>07/04/2022 | Aceptada | Q/7543/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/645/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad para que en las próximas convocatorias de las ayudas de apoyo a la etapa de formación postdoctoral en las universidades del SUG, en los organismos públicos de investigación de Galicia y en otras entidades del Sistema de I+D+i gallego, se excluya la limitación relativa al tiempo transcurrido desde la obtención del grado o de la licenciatura por introducir entre los candidatos una diferencia de trato no justificada | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>07/04/2022 | Aceptada | Q/645/22 |
| Q/10634/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad para que responda el ciudadano que se dirige a ella ofreciéndole una respuesta por escrito que sea directa, rápida, exacta y legal, comunicada en tiempo y forma, adecuada al procedimiento que corresponda y congruente con las pretensiones expresadas, todo ello con prontitud y sin demoras injustificadas | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>20/04/2022 | Parcialmente aceptada | Q/10634/21 |
| Q/1342/22 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad para que en la redistribución de puestos escolares y la creación de nuevos estudios en el Ayuntamiento de Chantada, se cuente con la participación de las comunidades educativas afectadas en el IES Val do Asma y en el IES Lama de los Turnos a través de un procedimiento de consulta, en los términos previstos en la Ley 4/2011, del 30 de junio | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>29/04/2022 | Aceptada | Q/1342/22 |
| C/726/22 | Recomendación dirigida la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que cuando la información recogida en los informes médicos aportados al centro escolar no sea suficientemente clara y precisa y así lo entienda el personal educativo destinatario de los mismos, Éste debe abstenerse de hacer averiguaciones por su cuenta sobre su contenido o alcance, y debe pedir a los representantes legales del alumno o alumna, cuando sean menores de edad, la ampliación o aclaración del informe o informes médicos aportados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>31/05/2022 | Aceptada | C/726/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1530/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que vele por el adecuado cumplimiento de las orientaciones en el abordaje administrativo de conductas contrarias a las normas de convivencia para evitar los perjuicios ocasionados al alumnado víctima de dichas conductas individualizadas o de comportamientos disruptivos generalizados en el grupo, garantizando una respuesta educativa y formativa eficaz lo más inmediata posible y, sobre todo, el principio de protección integral de la víctima o víctimas también en la confidencialidad de las investigaciones e indagaciones precisas para esclarecer los hechos, sin exponerlas al rechazo de los compañeros. | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>28/06/2022 | Aceptada | Q/1530/22 |
| Q/1506/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que, cuando por los representantes legales del alumnado menor de edad o por los propios alumnos, se ponga de manifiesto la existencia de lo que consideren un acoso sexual, se inicie el protocolo de acoso, se tengan en cuenta siempre los informes médicos aportados y se procura una adecuada reparación cuando se ha producido un sentimiento de desprotección en la víctima | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>29/06/2022 | No aceptada | Q/1506/22 |
| C/9115/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que adopte todas las medidas precisas para desarrollar eficazmente la atención educativa virtual al alumnado vulnerable y al alumnado que por haber familiares convivientes vulnerables no acuda al centro docente como consecuencia de una emergencia sanitaria, cuando se determine su ausencia como justificada. Y que estudio todas las opciones técnicas posibles para avanzar en los recursos digitales precisos y en la implantación de aplicaciones y herramientas en todos los centros escolares que galaren esa atención educativa | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>07/07/2022 | Aceptada | C/9115/21 |
| Q/3731/22 | Sugerencia dirigida la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que asegure los recursos necesarios para garantizar la equidad y la inclusión, considerando tanto los recursos de tipo material como los de tipo profesional en la escolarización del alumno en el nuevo instituto para cursar Bachillerato, teniendo en cuenta que sigue necesitando los apoyos especializados que el EOE ha venido señalando a lo largo de su escolarización obligatoria, dado el carácter permanente de sus necesidades educativas | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>12/07/2022 | Aceptada | Q/3731/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1551/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad para que la Administración resuelva de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad<br><br>09/09/2022 | Aceptado | Q/1551/22 |
| C/1563/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad para que la Administración resuelva de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad<br><br>09/09/2022 | Aceptado | C/1563/22 |
| C/1696/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad para que la Administración resuelva de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad<br><br>09/09/2022 | Aceptado | C/1696/22 |
| Q/4104/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que establezca criterios normativos que permitan coordinar los sistemas de acceso a las Universidades del SUG en relación al procedimiento al que deben acogerse los estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad que durante su escolarización anterior precisaran de recursos y apoyos, para acreditar estas circunstancias de discapacidad a fin de acceder a la Universidad por la correspondiente cuota de reserva | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>12/09/2022 | Aceptada | Q/4104/22 |
| Q/1927/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que la Inspección Educativa sólo apruebe un procedimiento de detección y tratamiento de un caso de presunto acoso escolar cuando en su revisión quede acreditado el cumplimiento riguroso del Protocolo que está estandarizado, ya que tiene carácter prescriptivo para los centros escolares y contribuye a organizar la intervención | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>13/09/2022 | No aceptada | Q/1927/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1927/22 | Recomendaciones para que se tomen en consideración en las actuaciones de investigación de los casos de acoso, cuando existan y se aporten al centro, los informes médicos especializados que diagnostiquen una afectación de la salud mental y emocional del alumnado a trastornos adaptativos derivados de estresores sociales entre el grupo de tribunales; que se intensifique la formación de los equipos directivos y del profesorado en materia de acoso escolar en la búsqueda de una mayor sensibilización y conocimiento a favor de la detección de este tipo de conductas. Y que en este caso concreto, se adopten las medidas precisas para reparar el daño causado en la alumna y su familia ante la desprotección de la que fue víctima por parte del centro | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>13/09/2022 | No aceptada | Q/1927/22 |
| Q/4311/22 | Recomendación dirigida a la Universidad de Santiago de Compostela para que, con el fin de evitar la desprotección del alumnado que precisa una ayuda económica para estudios o alojamiento en el Servicio Universitario de Residencias, contemple las situaciones de monoparentalidad en el núcleo formado por un único progenitor y los hijos a su cargo, cuando pueda acreditar no convivir con el otro progenitor | Universidad de Santiago de Compostela<br><br>10/10/2022 | Aceptada | Q/4311/22 |
| Q/3888/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que adopte con urgencia todas las medidas organizativas y de coordinación con el Sergas, en el Área Sanitaria de Vigo, para la asignación del recurso específico sanitario que corresponda en función de las necesidades acreditadas mediante los informes médicos del alumno, en los que se indica el cambio del sonda cada tres horas durante la jornada lectiva en el centro escolar, con una específica consideración a su edad y discapacidad | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>31/10/2022 | Aceptada | Q/3888/22 |
| Q/7509/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que considere eliminar la actual restricción del Decreto por el que se fijan los precios públicos por la prestación de servicios académicos y administrativos en las universidades del Sistema universitario de Galicia en lo relativo a la aplicación de las matrículas de honor, de modo que estas menciones obtenidas en el último año de estudios de grado serán de aplicación, a estos efectos, exclusivamente en la primera vez que el alumnado que las obtuvo se matricule en los estudios de Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, siempre que éste se realice en el curso académico inmediatamente siguiente | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>09/11/2022 | No aceptada | Q/7509/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/5308/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que se revise un expediente para esclarecer lo sucedido con un certificado académico remitido por correo y adopte las medidas necesarias para evitar el perjuicio causado a la alumna y cuando se solicite algún tipo de información, si comunique al alumnado información útil y precisa sobre los posibles defectos de las solicitudes utilizando vías rápidas y sencillas, así como la publicación en los listados provisionales de las causas de exclusión para saber cómo enmendar los errores | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>15/11/2022 | Pendiente | Q/5308/22 |
| Q/3920/22 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que por parte del centro educativo se adopten todas las medidas precisas para reparar la percepción de una alumna sobre los hechos ocurridos el curso pasado, evitando toda culpabilización, y que el centro analice las posibilidades de mejora en las herramientas de prevención y detección de problemas de convivencia y conflictividad entre su alumnado. Cuando en la tramitación del protocolo educativo para la prevención, detección y tratamiento del acoso escolar se aporten informes médicos del alumno o alumna no se desbote ninguna información que pueda contribuir a esclarecer la situación dado que una adecuada conclusión del procedimiento de acoso pasa por despejar cualquier duda o evaluación no coincidente | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br><br>17/11/2022 | Aceptada | Q/3920/22 |
| Q/11139/22 | Recomendación a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad para que en la consideración de las circunstancias específicas que justifiquen una autorización excepcional de nueva parada, tales como las especiales condiciones orográficas de la zona, las condiciones de seguridad vial, la existencia de limitaciones de movilidad por parte de los escolares, o la concurrencia de otras circunstancias concretas y extraordinarias en el ámbito territorial, en las personas usuarias o en sus familias, se pondere en particular la concurrencia del derecho a la conciliación de la vida personal y familiar, teniendo en cuenta los horarios de trabajo de los padres y el cuidado de menores y dependientes en la concreta unidad familiar | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad<br><br>15/12/2022 | Aceptada | Q/11139/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/11139/22 | Recordatorio de deberes legales dirigidos a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad para que en la consideración de las circunstancias específicas que justifiquen una autorización excepcional de nueva parada, tales como las especiales condiciones orográficas de la zona, las condiciones de seguridad vial, la existencia de limitaciones de movilidad por parte de los escolares, o la concurrencia de otras circunstancias concretas y extraordinarias en el ámbito territorial, en las personas usuarias o en sus familias, se pondere en particular la concurrencia del derecho a la conciliación de la vida personal y familiar, teniendo en cuenta los horarios de trabajo de los padres y el cuidado de menores y dependientes en la concreta unidad familiar | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad<br><br>15/12/2022 | Aceptada | Q/11139/22 |

# MENORES

# I. INTRODUCCIÓN

La actividad de supervisión de las Administraciones públicas respecto de sus actuaciones con incidencia en la protección de las personas menores de edad viene a confirmar la persistencia de problemas ya analizados en otros informes que, en algún caso, tienen una naturaleza claramente estructural. Nuevamente, los expedientes de queja se centran en el funcionamiento de los programas de acogimiento familiar en lo que respecta a la intervención de los equipos técnicos de los servicios de menores de la consellería; el desacuerdo de las familias con las medidas adoptadas en la asunción de la guarda o de la tutela de menores en situación de riesgo o desamparo; y la aplicación de los programas de apoyo a las familias en la tarjeta *Benvida*, en el bono Cuidado, en la gratuidad de escuelas infantiles, en los criterios de acceso a los puntos de atención a la infancia o en los retrasos en la renovación de los títulos de familia numerosa. Por lo tanto, en dos ámbitos principales: el funcionamiento de los programas de acogimiento, dado el carácter preferente de las soluciones familiares sobre las residenciales; y el apoyo económico a las familias.

Se sigue comprobando la necesidad de mantener e intensificar las políticas públicas de apoyo a las familias, de modo que se alcance una mayor efectividad con resultados tangibles en los datos de natalidad, con medidas dirigidas a todas las familias con hijos e hijas y con menores acogidos, que tiene que ver con una mayor inversión pública para la compensación de los costes que supone la crianza, especialmente a las familias numerosas. El incremento continuo del gasto *per cápita* familiar en productos y servicios básicos en un contexto económico de tendencia inflacionista debe ser tomado en consideración en el diseño de estas medidas, especialmente urgentes y necesarias en una comunidad autónoma como Galicia, en la que el peso relativo de su población en el conjunto de España sigue disminuiendo año tras año, en la que la edad media es cuatro años superior a la del resto del Estado al situarse en el año 2022 en 48 años, y con un porcentaje de población menor de 20 años del 15,60%. Es preciso destacar nuevamente que las políticas de impulso demográfico tienen, en este momento, una importancia vital para la sostenibilidad social.

Desde nuestra competencia en la defensa de los derechos de la infancia y de la adolescencia, se celebran en la sede de la institución reuniones de trabajo con organizaciones y asociaciones que trabajan en la protección de la infancia y de la adolescencia con el fin de recibir sus aportaciones para la mejora de las actuaciones del sistema y las inquietudes y quejas de las familias.

## 1. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL RESPECTO DE LA INFANCIA Y DE LA ADOLESCENCIA

### A. Declaración institucional de la Valedora do Pobo en apoyo de que Ponte... nas ondas! figure en el Registro de Buenas Prácticas de Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO

"El estudiantado gallego-portugués de la *raia* miñota es un vivo ejemplo de convivencia y constancia para mantener y hacer crecer el legado inmaterial de una cultura común. De ahí su aliento para seguir trabajando en la cultura de la paz, en la defensa del patrimonio inmaterial que suponen la lengua, las costumbres, las tradiciones... y para favorecer su identificación por toda la sociedad mediante la divulgación y la extensión de su conocimiento. Así lo vienen haciendo desde los medios de comunicación convencionales y digitales, sucesivas promociones de estudiantes de ambos lados de la frontera que han valorizado el patrimonio compartido y han apostado por la implicación intergeneracional en su conservación y fortalecimiento.

Las fronteras responden a decisiones administrativas y políticas. Superarlas es, sin embargo, fruto del reconocimiento de las coincidencias que nos hermanan y nos unen. Así lo acreditó la UNESCO hace siete años cuando consideró a *Ponte... nas ondas!* como la única organización no gubernamental gallega consultora para el Patrimonio Cultural Inmaterial.

He aquí algunas de las razones más destacables por las que desde la institución de la Valedora do Pobo cremos en esta propuesta que nació hace ya veintisiete años. Razones por las que expresamos nuestro agradecimiento a su voluntad de cuidar y proyectar hacia el futuro nuestro patrimonio inmaterial cultural compartido.

Por lo tanto, *Ponte... nas ondas!* merece, por derecho propio, figurar en el Registro de Buenas Prácticas de Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial (PCI) de la Unesco".

### B. Jornada sobre la salud mental infanto-juvenil en el Día Internacional de los Derechos del Niño

El 18 de noviembre, con motivo de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos del Niño el día 20 de noviembre, aniversario de la firma de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, se celebró en la sede de la institución una jornada para profundizar en un problema sobre el que existe una creciente sensibilización en la sociedad. Intervino en la jornada el Dr. José Mazaira, especialista en Psiquiatría en la Unidad de Salud Mental Infanto-juvenil del Servicio de Psiquiatría del Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela, en el que es Coordinador responsable de la Unidad de Hospitalización de Salud Mental Infanto-juvenil, unidad de referencia para nuestra Comunidad Autónoma.

Los problemas de salud mental en niños y adolescente son cada vez más frecuentes, y sus causas complejas. Hay que resaltar que el diagnóstico es clínico, y se basa en la presencia de síntomas y signos, siendo su evaluación muy costosa en tiempo. El tratamiento debe de

incluir psico-educación a los padres, tratamiento psicológico y farmacológico a los afectados, además de intentar modificar su entorno ambiental.

Las causas de los problemas de salud mental son, en general, consecuencia de una interacción entre factores orgánicos y ambientales. Existen algunos factores de riesgo que los favorecen (genéticos, malos tratos en la infancia, inestabilidad psicológica y emocional) y que los desencadenan, pero también existen factores protectores: la positividad, el buen humor, unas buenas relaciones familiares o un buen ambiente social.

Los trastornos más frecuentes son trastornos de conducta, ansiedad y trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH). Los trastornos de conducta y TDAH son más frecuentes en hombres, mientras que los de alimentación y emocionales tienen mayor prevalencia en mujeres. Cabe destacar también nuevos trastornos relacionados con la identidad de género, la adicción a sustancias y a las nuevas tecnologías, o comportamientos autolíticos. Se registra un incremento en las consultas por problemas relacionados con temas sociales: divorcios, fracaso académico... y un incremento en la petición de ayuda de las familias ante las dificultades para el manejo de problemas de menor entidad como la tendencia a mentir, o a desobedecer a las indicaciones y normas de la familia.

Las tasas son elevadas. Entre el 10-20% de los jóvenes sufren algún trastorno psiquiátrico. Desde hace aproximadamente 10 años se observa un aumento del número de solicitudes de consulta en psiquiatría: en el 2021, más de 10 veces a las registradas en 2011. Se pone de manifiesto una mayor información y sensibilización como uno de los factores que explican este aumento

Se advierte que una tercera parte de los problemas no se identifican bien. El aumento en la carga asistencial no va acompañado de un incremento en la dotación de profesionales ya que la demanda de atención a los problemas de salud mental se ha incrementado por diez pero los especialistas solo se han duplicado.

Para una atención de calidad se necesita una buena evaluación diagnóstica, que es lenta y prolongada en el tiempo, y un tratamiento basado en la evidencia científica. Destaca también la importancia del trabajo de colaboración con recursos de tipo social como las asociaciones y entidades de apoyo, y la implicación de toda la sociedad para minimizar los factores de riesgo que pueden afectar a la buena salud mental de niños y adolescentes y sobre los que el conocimiento progresa cada día.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, el desglose debe realizarse teniendo en cuenta, por una parte, el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 94 | | 64 | |
| Admitidas | 84 | 89.36% | 54 | 84.38% |
| No admitidas | 8 | 8.51% | 8 | 12.50% |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 2 | 2.13% | 2 | 3.12% |

El número de reclamantes se duplicó con respecto al año anterior pero se explica por la interposición de una queja con 31 interesados relativa a la sobrecarga de trabajo de los equipos técnicos de menores de la *Consellería de Política Social e Xuventude* que está todavía en trámite y sobre la que debe hacerse constar el retraso de la consellería en la remisión del informe solicitado, sin que conste ninguna justificación de los motivos. Por tratarse de un problema organizativo del personal al servicio de una Administración pública en el ejercicio de sus funciones propias, debe ser abordado en el ámbito interno por los cauces previstos, pero esta institución considera relevante supervisar el objeto de la denuncia por la incidencia que esa carga de trabajo alegada por los técnicos de menores puede tener en un inadecuado ejercicio de las funciones tuitivas sobre menores que están encomendadas a las Entidades Públicas y que se comprueba en los expedientes de queja investigados, también en este año.

Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo fueron dos: en un caso, la Fundación Franz Weber denunciaba la promoción de la asistencia a eventos taurinos en Pontevedra a menores de 18 años y mayores de 12.

En otro caso, una persona denunciaba el posible desamparo de su hija de muy corta edad por el retraso del Registro Civil Central en la inscripción de su nacimiento. La madre, pareja del denunciante, no podía obtener el visado, que había sido denegado por el Consulado General de España en Agadir al tratarse de una pareja no registrada, sin posibilidad de probar la convivencia. Su residencia en Marruecos no quedaba acreditada por ningún medio oficial y no figuraba inscrita en el Registro de Matrícula Consular de Casablanca. Por otro lado, nos informó el Defensor del Pueblo que la Dirección General de Asuntos Consulares no aceptó la sugerencia realizada por esa institución de expedir un salvoconducto a favor de la hija, al objeto de posibilitar su traslado a territorio nacional, teniendo en cuenta que el Real Decreto 116/2013, de 15 de febrero, únicamente contempla la expedición del citado documento a ciudadanos españoles y a extranjeros cuya protección internacional haya sido asumida por España o para hacer posible la presentación de la solicitud. El Consulado General en Agadir consideraba imprescindible la inscripción de la menor en el Registro Civil Central tramitando el visado a favor de la pareja del reclamante tan pronto constase la inscripción de nacimiento de la hija en común.

Las quejas inadmitidas incurrían en falta de interés legítimo en la situación denunciada; falta de una actuación administrativa previa o estar el caso en vía judicial: la oposición a un auto judicial firme decretando el cese de una medida de internamiento de un menor; los problemas para el empadronamiento de una menor en el municipio de Vigo estando en curso una solicitud de modificación de medidas en el procedimiento de divorcio; la oposición a los procedimientos relativos a un menor de edad sin intervención del padre titular de la patria potestad, o la situación de un menor en un instituto de Ourense. Tampoco fue admitida una queja relativa a la denegación del acceso de menores de edad a un espectáculo en un centro social militar de Ferrol.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluídas | 42 | 50% | 42 | 77.78% |
| En trámite | 42 | 50% | 12 | 22.22% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resoltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 16 | | 16 | 16 | 0 |

Entre ellas figuran los siete expedientes iniciados el año pasado por las dificultades de conciliación familiar y laboral para madres y padres por la falta de servicios en las escuelas del Colegio Rural Agrupado de Bergondo. Respecto de estas quejas, se formuló una sugerencia a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudiara, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que fueran viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales alumnos usuarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados. La sugerencia fue aceptada. Por otra parte, se formuló una sugerencia al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local valorase, dentro de la autonomía municipal y en colaboración con las Administraciones supramunicipales

(Diputación, Xunta, Gobierno de España..), la puesta en funcionamiento de programas y servicios de conciliación dirigidos al alumnado que asiste a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en términos de igualdad con respecto al resto de la población del ayuntamiento. Esta sugerencia no fue respondida tras tener que formular al ayuntamiento dos requerimientos para cumplir lo dispuesto en el artículo 32.2 de la Ley reguladora de esta institución, por lo que debe considerarse tácitamente rechazada.

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. LOS ACOGIMIENTOS FAMILIARES

### A. Transición del acogimiento familiar o residencial a la adopción

En el informe anual de 2013 al Parlamento de Galicia esta institución puso de manifiesto algunas situaciones problemáticas en este ámbito. Una de las cuestiones que era preciso mejorar era el protocolo relativo al inicio y al cese de la medida, excesivamente dependiente del criterio de los distintos equipos de menores de cada Jefatura Territorial o de la praxis de los técnicos de Cruz Roja. Había que revisar ciertas prácticas que no son generales (de hecho, en varias comunidades autónomas están abiertamente desaconsejadas) como sucede con el llamado "corte limpio", que implica una separación radical y definitiva del niño con la familia acogedora cuando se inicia un acogimiento preadoptivo u otra medida de tutela. Este fue el sentido de dos recomendaciones hechas a la anterior Consellería de Trabajo y Bienestar en 2012. Las recomendaciones se referían al establecimiento de un protocolo de actuación, según los procedimientos y estándares internacionales de calidad, sobre todas las fases del acogimiento familiar, de modo que permitiera generar en todas las partes involucradas en el proceso la necesaria seguridad y confianza sobre las decisiones que se adoptaran, reconociendo y valorando el trabajo e implicación de las familias acogedoras.

En definitiva, consideramos esencial dar prioridad a las experiencias, referencias y reclamaciones de las familias acogedoras, la verdadera clave de bóveda de este sistema. Sus demandas deben ser atentamente escuchadas pues desarrollan la parte más delicada e importante del proceso, su verdadera finalidad, que es dotar a los menores en situación de desamparo de un entorno familiar en el que puedan crecer con cierta normalidad, a pesar de las intrínsecas dificultades que implica la educación de estos niños que han vivido, en general, experiencias emocionales dolorosas.

La Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica de la consellería publicó en el mes de febrero de 2022 un Protocolo de transición del acogimiento familiar o residencial a la adopción, con el fin de establecer criterios comunes de actuación para los Equipos técnicos de menores de la *Consellería de Política Social e Xuventude*, de acuerdo con la actual normativa de protección de menores, en especial la redacción consolidada

de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Señala el texto del protocolo que: "Dichos criterios se basan tanto en la redacción de la legislación como en las crecientes evidencias científicas en relación con la necesidad de fomentar las circunstancias que hagan posible que las niñas, niños y adolescentes (...) mantengan en el tiempo, si este es su deseo, los vínculos que fueron estableciendo de acuerdo con las medidas de protección que les fueron asignadas. Así pues, resulta de importancia protocolizar los momentos de transición, en especial en el paso hacia la adopción, como medida definitiva y permanente de protección".

En este año 2022 recibimos quejas de familias acogedoras del programa de acogimiento en familia ajena solicitando nuestra intervención, en algunos casos por mediación de Acougo, por el desacuerdo con la decisión de los equipos técnicos de menores de la consellería de suprimir visitas y contactos de niños y adolescentes con las familias de acogida una vez que se acordaba la constitución de un acogimiento familiar preadoptivo o el inicio de las adopciones.

En todos los casos se invoca el interés superior del menor pero del análisis de los expedientes no consta el proceso seguido para su determinación, más allá de la decisión de modificar la medida de protección optando por una medida estable como es la adopción, aspecto que en ningún caso se cuestiona.

Sin embargo, no cabe una invocación genérica del interés del menor cuando está ya implantada una medida de guarda. El Protocolo de la consellería se orienta en el sentido del mínimo impacto de la medida de cambio de guarda en la historia personal del menor, lo que implica favorecer el mantenimiento de los vínculos con los acogedores. En este sentido, los equipos técnicos son responsables del desarrollo de un trabajo eficaz que prepare a las familias para el cambio, desde el principio no controvertido de que tanto la familia de acogida como los futuros adoptantes procuran exclusivamente el interés del menor y su bienestar, razón por la que en su momento fueron declarados idóneos para esas tareas. No es aceptable, como parece que ocurrió en los casos examinados, primar a la familia adoptiva para evitar una supuesta "claudicación en el proyecto de adoptar", sin tener en cuenta que las decisiones que se toman pueden agravar el proceso de separación que están atravesando los acogedores. En uno de los informes se habla de proceso de "despedida", lo que resulta, cuando menos, inadecuado. Se trata, en todos los casos, de intereses legítimos que deben ser atendidos.

Ese trabajo previo y cuidadoso de los equipos debe favorecer la continuidad de las comunicaciones del menor con las personas que lo cuidaron antes del cambio de hogar, siempre que las familias acogedoras expresen su voluntad en este sentido. Los equipos deben tener una mínima incidencia en este aspecto, que depende de vínculos afectivos de naturaleza familiar que la Administración pública no puede evaluar, salvo que existan informes técnicos psicológicos que fundamenten claramente que el interés superior del niño exige la ruptura total de los contactos. Tal como señala el Protocolo, el menor debe ser el centro de cualquier decisión, debiendo primarse la salvaguarda de sus derechos,

teniendo en cuenta sus necesidades, capacidades y sentimientos por encima de cualesquiera otros intereses.

Respecto de la familia acogedora, el Protocolo señala que esta familia despide de su hogar a un menor que convivió con ellos un tiempo. El vínculo generado entre ellos es significativo, puesto que ese niño o adolescente se convirtió en un miembro más de la familia, de acuerdo con el deber que le impone la legislación actual (artículo 20 bis.2.c de la L. O. 1/1996, de 15 de enero). En el tránsito, la familia se enfrenta a un futuro de incertidumbre, desconcierto y sentimiento de pérdida. Para los acogedores, la separación será más fácil si tienen la ocasión de ser escuchados, participar, conocer a la nueva familia y saber de la evolución del niño dentro de la misma, teniendo en cuenta que esta relación está sujeta a los límites establecidos en el artículo 20 bis.1.m de la norma citada.

Tal como señala el artículo 65 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia, cualquier variación en el ejercicio de la guarda será acordada de forma motivada previa audiencia de la persona menor de edad, así como de la familia, en su caso, y notificada a los padres, las madres, los tutores o las tutoras; asimismo será comunicada al Ministerio Fiscal así como a la autoridad judicial cuando la hubiere acordado. En el supuesto de los acogimientos familiares, supone, para quien ejerce la guarda en acogimiento, la obligación de velar por la persona menor de edad, tenerla en su compañía, alimentarla, educarla y procurarle una atención y formación integral. Por ello, las familias de acogida deben ser tratadas como parte esencial del sistema y colaboradores absolutamente imprescindibles de los poderes públicos en el ejercicio de las funciones de atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

De lo anterior, se deduce que en las medidas de guarda debe motivarse claramente cada una de las decisiones que se adopten y su fundamento legal, y que en la resolución administrativa en la que se acuerda el cambio en la medida de guarda se deben indicar a la familia acogedora los recursos que procedan. Fue preciso formular también la recomendación de que en el expediente conste toda la información precisa sobre el plan de cada caso, que se mantenga informada a la familia de acogida en cada fase del procedimiento; que se procure, por parte de los equipos técnicos, un trabajo previo de intenso apoyo a las familias acogedoras en la transición a otras medidas de protección y, además, que tengan acceso íntegro al Protocolo de transición del acogimiento familiar o residencial a la adopción. Las recomendaciones fueron aceptadas por la consellería.

### B. La interacción entre familias acogedoras y equipos técnicos

En algunos expedientes tramitados este año se ponía de manifiesto que desde la constitución del acogimiento familiar, el contacto con el Equipo Técnico de Menores (ETM) de la *Consellería de Política Social e Xuventude* se limitó la tramitación del acogimiento y alguna reunión para concretar el régimen de visitas con la familia biológica. Los contactos para el seguimiento o para analizar la evolución de los menores en el ámbito personal y escolar se realizan en otros dispositivos como el personal educador del Centro de Día, los equipos de psicólogos de Aldeas Infantiles si es familia extensa, o el personal técnico de

Cruz Roja cuando se trata de acogedores en familia ajena. En las quejas se manifiesta la sorpresa por no recibir comunicaciones ni llamadas de rutina por parte de los Equipos Técnicos del Servicio de Menores de la Xunta de Galicia.

En uno de los expedientes tramitados se relataba el abandono voluntario de una menor del domicilio de sus acogedores, familia extensa de la niña. Esa misma madrugada, además de buscar a la menor, la familia de acogida presentó una denuncia por su desaparición en la que, además de detallar los hechos y aportar nombres y teléfonos de contactos con los que podría estar, aportaron información sobre el contrato de acogimiento con la Xunta de Galicia. La mañana siguiente, la menor fue al cuartel de la Guardia Civil donde presentó una denuncia. En ese momento, al ser una menor tutelada por la Xunta, la Guardia Civil se puso en contacto con la Xunta de Galicia y se acordó su traslado a un centro de protección. La familia tuvo conocimiento de la aparición de la menor cuando acudieron al mediodía del día siguiente, domingo, a la comisaría de la Policía Nacional para solicitar información. Desde la desaparición de la menor no tuvieron ningún tipo de comunicación, ni por parte de la Guardia Civil, ni de la Xunta de Galicia. Al día siguiente, el primero laborable, tuvieron una reunión, después de estar más de 40 minutos llamando a tres teléfonos distintos sin conseguir que nadie contestara.

En síntesis, en este expediente se destacaban en la queja los siguientes aspectos:
-La no comunicación de la aparición y del traslado a un centro de una menor que está bajo la guarda de las personas acogedoras. Al margen de que la menor hubiera interpuesto una denuncia o no, habiendo denunciado ellos su desaparición, la Administración debería haberles comunicado la localización de la menor y su traslado a un centro, ya que llevaban buscando a la menor desde la madrugada de su salida del domicilio.
-Los horarios de atención del Servicio de Menores. En la reunión del primer día laborable, un lunes, justificaron la demora en el aviso en que tienen horario de oficina de lunes a viernes y los hechos ocurrieron un fin de semana. Manifiestan su desacuerdo con que asuntos como este sean tratados como expedientes, sin posibilidad de abordar situaciones urgentes.
-El papel del técnico asignado al caso. En la misma reunión, el técnico asignado a la menor se excusó por la demora y se justificó en la carga de trabajo, ya que tuvo que hacer otras gestiones.
-Nadie atiende a los teléfonos asignados al departamento. Antes de la reunión, justificaron que hubieran transcurrido más de 40 minutos intentando comunicar por teléfono sin que nadie contestara en el hecho de que, según el protocolo COVID, no pueden manipular el teléfono de un compañero.
-Incoherencia en las actuaciones de la Administración. Debido a la denuncia interpuesta por la menor, de forma unilateral y sin comunicación alguna, la Administración decidió trasladar a la menor a un centro de protección, dejando en suspenso el acogimiento, sin comunicación formal, sólo de forma verbal. Al día siguiente los técnicos les comunicaron que la mejor opción para la menor era continuar con el acogimiento, pero que debería decidir ella.

Cuando fue presentada la queja, a principios de septiembre de 2021, la familia continuaba a la espera de actuaciones por parte de la Xunta de Galicia, la menor continuaba en el centro de protección, no tenían ningún tipo de comunicación en relación a la denuncia, faltaban 15 días para el inicio del curso escolar, no sabían si trasladarían a la niña, si se escolarizaría en otro centro educativo y qué opciones tenían al estar suspendido el acogimiento, y sobre todo, qué opciones tenía ella.

La *Consellería de Política Social e Xuventude* informó, sobre la supuesta falta de atención por parte del Servicio de Familia y del ETM, que se había acordado la asistencia semanal de la menor a un programa de atención de día de Aldeas Infantiles como apoyo especializado, tratándose de un recurso financiado por la Xunta de Galicia. Sin embargo, del propio informe cabe derivar que este recurso se prevé principalmente para los menores que, en ocasiones, pueden precisar apoyo psicoterapéutico. Es cierto que los responsables de los menores pueden asistir a un programa de intervención socio-familiar asociado al centro de atención de día, pero este apoyo es completamente diferente de la obligación que tiene el ETM y el Servicio de Familia en el acompañamiento a las familias acogedoras y en su orientación en el desarrollo de los deberes de guarda. No todos los menores en acogimiento cuentan con centro de día por lo que disponer o no de este recurso no exime a los técnicos de los equipos de un adecuado seguimiento de cada caso y del imprescindible apoyo a las familias acogedoras.

El equipo técnico subraya que no fueron citados en ese servicio debido a sus responsabilidades laborales y que en el caso de que solicitaran una cita con el Equipo Técnico podrían ser atendidos, y también podrían ponerse en contacto por teléfono para realizar consultas, como ya hicieron en diferentes ocasiones a lo largo de estos años. La comparecencia podía haber sido realizada por sede electrónica, por registro físico, ante el equipo educativo del centro o ante el equipo educativo de Aldeas Infantiles, pero el informe señala que no habían comunicado su decisión con respecto a la continuidad del acogimiento. Esta información no concuerda con lo indicado por los acogedores. De hecho, lo que se desprende del expediente es la imposibilidad práctica de realizar entrevistas o gestiones personales con el ETM, aunque sean urgentes, fuera del horario habitual de la Administración, de lunes a viernes, por las mañanas. No parece admisible que las dificultades laborales o profesionales de los acogedores para asistir en ese horario puedan utilizarse como justificación. Incluso en una situación de tanta gravedad como la ausencia de la menor del domicilio y la falta de información sobre su paradero, el informe del ETM alude a que los acogedores fueron recibidos sin cita previa y atendidos presencialmente. Cualquier otra actuación carecería de justificación. El informe destaca que el sistema de protección a la infancia da respuesta a todas las situaciones de urgencia. Sin embargo, el hecho de que la menor no deseara ponerse en contacto con los acogedores no exime al equipo técnico de informarles sobre su situación.

En relación a la queja en la que los acogedores señalan que "*todos los temas relacionados con un menor trata únicamente su técnico asignado*", el informe considera que es una afirmación sin fundamento. Aunque cada expediente tenga un técnico de referencia que

es el que se pone en contacto con las familias, no supone, en ningún caso, que sea la única persona que conoce el caso o toma las decisiones. Señala el informe que, a pesar de que las decisiones relevantes se adoptan en el Servicio de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica, en otras intervenciones de urgencia también participan otros profesionales que no forman parte de ese Servicio pero que realizan actuaciones protectoras en base a la legislación vigente y la situación que afrontan: los equipos educativos de los centros, la Guardia Civil, la Policía Nacional, la Policía local, los médicos de hospitales y centros de salud... etc. Todos estos profesionales pueden llevar a cabo actuaciones protectoras de forma independiente y sin que el técnico asignado a un expediente haya de participar en ellas.

Sin embargo, esta afirmación no parece acomodarse a los principios del sistema de protección. No se explica cómo diferentes profesionales puedan llevar a cabo actuaciones sobre menores de forma independiente y sin que la entidad pública que tiene asumida su tutela coordine, autorice o, al menos, sea informada previamente de las medidas propuestas, salvo en el supuesto de una intervención judicial o del Ministerio Fiscal.

De hecho, esta afirmación incurre en una abierta contradicción con un expediente en el que se recomendaba a la Administración que en la actuación protectora sobre los menores se garantizase el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas que les afectaran, y teniendo en cuenta los informes y propuestas del centro residencial en el que se desarrolla la vida del menor y su derecho a participar activamente en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades (Q/9633/21). En su respuesta, la *Consellería de Política Social e Xuventude* considera preciso *insistir en que, si bien resulta evidente que las personas en las que la Entidad Pública delega la guarda de los niños y niñas conocen el contexto diario de sus vidas, la responsabilidad sobre la tutela y las medidas que se adopten recae en las jefaturas territoriales de la Consellería de Política Social e Xuventude. Estos órganos toman en consideración todos los informes de distintos ámbitos que consideran adecuados para cada caso concreto. Por ello resulta necesario estrechar la colaboración entre las entidades o personas que tienen delegada la guarda y la Entidad Pública, pero no se considera apropiado que las decisiones que se adopten deban ser acordadas conjuntamente, toda vez que sólo un organismo tiene atribuida legalmente la responsabilidad sobre el superior interés de las niñas y niños tutelados.*

*Esto no es una objeción al hecho de que las jefaturas territoriales tienen que tener en cuenta especialmente los informes remitidos por las entidades o personas en las que delega la guarda por las razones expresadas en el informe de la Valedora y, en este sentido, continuamos trabajando en la mejora constante de la coordinación entre todos los profesionales y entidades que conforman el sistema de protección de menores".*

Finalmente, el informe muestra una nueva contradicción al señalar que, a pesar de que los técnicos solicitaron que expresaran con claridad su voluntad o no de continuar con el acogimiento familiar, los acogedores nunca se manifestaron; la intervención del técnico responsable del caso parece ser que consistió en orientarlos para realizar una

comparecencia telemática en la que solicitaran acoger nuevamente a la menor, o el cese el acogimiento. El informe destaca esta falta de claridad en lo referente a la voluntad de la familia materna sobre la continuidad del acogimiento pero concluye que, como la menor no quiso volver al domicilio de sus tíos maternos, el Equipo Técnico del Menor trasladó su guarda a otro centro en otra ciudad, ya que el consentimiento de la menor, de más de 12 años, era el principal requisito para que se volviera a formalizar el acogimiento familiar. No se entiende por qué motivo se valora la falta de manifestación expresa de los acogedores sobre la continuidad del acogimiento cuando la menor ya había expresado su voluntad en contra. No consta en el informe ninguna labor de mediación entre la menor y la familia para mantener la convivencia familiar como medida más favorable para la menor.

Fue preciso recordar a la *Consellería de Política Social e Xuventude* que, al amparo de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Artículo 20 bis. Derechos y deberes de los acogedores familiares.
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. (…)
b) Ser oídos por la Entidad Pública antes de que ésta adopte cualquier resolución que afecte al menor, (…)
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.

Se recomendó a la *Consellería de Política Social e Xuventude* que, puesto que el acogimiento familiar es un acto formalizado que precisa de una resolución motivada de la entidad pública de la que legalmente deberá darse traslado al Ministerio Fiscal en el plazo máximo de un mes, el cese del acogimiento familiar deberá también formalizarse en resolución motivada y no cabe un cese verbal. Este cese privaría a los acogedores del derecho previsto en la letra d) del artículo 20 bis, de ser parte en todos los procesos de oposición a las medidas de protección y en todos los procesos de oposición relacionados con la medida de acogimiento familiar permanente con funciones de tutela que tengan formalizada. Esta recomendación fue íntegramente aceptada.

En otro expediente, una menor tutelada por la Administración desde los tres años de edad y con daño emocional por la muerte de su madre a manos del padre, que cumplía pena privativa de libertad, vio interrumpida su acogida por una familia, con amplia experiencia en acogimientos familiares, al expresar su hermano adolescente su deseo de retornar al centro en el que había residido durante cuatro años. Ambos hermanos, con seis años de diferencia entre ellos, habían sido acogidos juntos por la familia, pero el mayor echaba en

falta su entorno de amigos y compañeros en la ciudad donde residían antes y había mostrado conductas disruptivas durante el acogimiento.

Solicitamos informe urgente sobre los motivos por los que se acordó el cese del acogimiento familiar en sentido contrario a los informes de la psicóloga y del centro escolar de la menor, que estaban a favor de que continuara la vida en familia en la que sentía feliz; que se detallaran los centros de protección en los que residió la niña y los motivos concretos por los que se consideró que su ingreso en un centro atendía a su mejor interés como lo más necesitado de protección. Se solicitó a la Administración que informara de los motivos de la prohibición de visitas y contactos entre la menor y la familia acogedora con la que la hermana mayor mantenía una relación estrecha.

La cuestión más relevante era esclarecer los motivos que en los que se fundamentó, por parte del Equipo Técnico del Menor, la desestimación de la solicitud de formalización de un nuevo acogimiento familiar por parte de la persona que promovió la queja. Ni en el informe ni en la documentación complementaria constaba o podía deducirse un ejercicio inadecuado de los deberes inherentes al acogimiento por parte de la familia respecto a la menor. Todo lo contrario. La niña se adaptó al hogar y evolucionó favorablemente. El informe hace numerosas referencias a la problemática social y emocional y la inadaptación del hermano mayor pero ni una sola vez se pone de manifiesto que la niña rechazara su acogimiento, mostrara malestar o desacuerdo con la medida o hubiera expresado su deseo de retornar al centro.

La menor no fue escuchada. Sus deseos, su opinión, sus preocupaciones... no fueron nunca tenidas en cuenta para acordar el cese. A pesar de que se requirió informe sobre su situación personal y las medidas de protección adoptadas sobre ella, aparece en el relato de la Administración como una figura secundaria, vinculando su destino y su vida a las circunstancias de un hermano seis años mayor que ella, con un perfil conflictivo que, sin embargo, llegó a sentirse responsable de la situación de su hermana y ser consciente de que ella cesaba la convivencia con la familia de acogida como consecuencia de su propia decisión. Esta valoración aparece reiteradamente recogida en el informe.

El cese del acogimiento de la niña, tras casi un año de convivencia en familia, cesa "a criterio de la Administración". Sin embargo, cuando el informe trata de exponer los motivos, incurre en una petición de principio ya que enumera entre los motivos del cese algunas situaciones problemáticas derivadas del propio cese del acogimiento (dificultades de la acogedora para el manejo del cese del acogimiento y de la aceptación del criterio técnico; importante culpabilización del menor respecto de las dificultades de convivencia, del cese del acogimiento y responsabilización de la situación de su hermana, atribuyéndolo a su inadaptación y a su deseo de retorno. )

Tampoco fue escuchada la menor en lo relativo al mantenimiento de las comunicaciones o visitas con la familia acogedora. Las comunicaciones parece que cesan sin que conste resolución de cese, ni audiencia a la niña. Sin embargo, no consta en los documentos ni en el informe de la Administración cuál fue la explicación dada a la menor sobre el motivo del cese de los contactos con la familia de acogida, que ella nunca rechazó. En un documento

se señala que en una fecha determinada se reúne el director del centro con técnicos del ETM decidiendo suspender cualquier tipo de comunicación con la familia acogedora.

De hecho, la ruptura radical de estos contactos es percibido por la niña como un abandono del que es consciente la propia entidad que tiene delegado el ejercicio de la tutela. En el informe del Servicio de Salud Mental Infanto-juvenil del C... se señala, literalmente: "*Al ingreso en H..., personal del centro de menores informa de que la acogida familiar fallida supuso un hecho traumático para xxxxx, verbalizando sensación de fracaso, rechazo y abandono: "siempre nos devuelven".*

El informe técnico de seguimiento de Cruz Roja recibido por el ETM, destaca la mejoría de los menores en los diferentes campos a lo largo de la evolución del acogimiento y una adaptación a la familia de acogida con relativa facilidad. En el mismo sentido positivo sobre la influencia del acogimiento en los menores se pronunció el informe emitido por el centro educativo: "Consideran que se sienten queridos e integrados en sus aulas. Asimismo, valoran la necesidad de seguir dando estabilidad e incidir en los hábitos de trabajo y seguir progresando en el desarrollo de sus capacidades". Lo mismo sucede con el informe emitido por la psicóloga.

La menor no asimiló este cambio, refiriendo los informes una falta de vinculación con su hermano y una preocupante involución en su estado de salud física y psicológica tras el cese del acogimiento. Este cese y la posterior supresión de los contactos y las comunicaciones no mejoró su situación. De hecho, en toda la información y documentación aportada no se encuentra ninguna justificación objetiva para el cese de las comunicaciones y de las visitas, que son informadas negativamente por la dirección del centro de protección porque interferían "en la estabilidad emocional", sin que consten informes psicológicos o psico-sociales en los que pueda fundamentarse una medida tan extrema para los menores y para la familia como es la supresión de todo contacto.

Esta institución ha mostrado su desacuerdo con que la propuesta de internamiento por el trámite de urgencia y en un centro de otra provincia fuera realizada sin consultar ni oír a la menor. Destaca la incoherencia que supone dejar sin efecto el acogimiento alegando razones de vinculación con el hermano y con su entorno de amigos y su hermana mayor en una determinada ciudad y después acordar la necesidad de internamiento en un centro socio-sanitario de otra provincia, desarraigando absolutamente a la menor, sin que conste cómo se le dijo lo que iba a suceder, ni tampoco quien y cómo se decidirían sus contactos y sus visitas. Tampoco esclarece el informe su actual situación escolar. Sobre esta medida de internamiento en un centro, de todos los informes remitidos, resultaba claro que hubo tiempo y condiciones para escuchar a la niña y hablar con los médicos sobre la propuesta más beneficiosa para ella.

La respuesta dada por la jefatura territorial de la consellería desestimando una nueva solicitud de acogimiento realizada por la familia respecto de la niña es una resolución en sentido técnico, porque viene a resolver sobre la solicitud de realización de un acto administrativo formalizado como es un acogimiento familiar, que tiene una configuración contractual. Tratándose de una resolución, adolece de las exigencias y garantías de este tipo de actos: no está motivado de forma concreta, sino que alude a la documentación que

obra en el expediente; invoca genéricamente el interés superior de la menor sin especificar mediante qué operaciones jurídicas ha sido determinado este interés; resuelve simultáneamente sobre contactos telefónicos, visitas y restablecimiento del acogimiento como si fueran todos ellos actos de la misma entidad jurídica; y no concreta cuáles son "las circunstancias que le impiden desarrollar su vida de manera normalizada".

Con todo, los dos aspectos más negativos de esta resolución son la ausencia absoluta de cualquier consideración sobre la voluntad de la menor y también la ausencia absoluta de cualquier justificación técnico-jurídica sobre la falta de competencia de la familia para facilitar a la menor "los cuidados, seguridad y educación que precisa", y de que tales cuidados, seguridad y educación estarán mejor asegurados en el centro. A la vista de los hechos y de la documentación aportada, en modo algún queda justificado que las decisiones que se tomaron sobre el cese del acogimiento, el cese de las comunicaciones y visitas, la desestimación de la solicitud de reanudar las comunicaciones y un nuevo acogimiento familiar fueran adoptadas considerando lo que era más beneficioso para la niña y tras un adecuado proceso de escucha de sus deseos y opiniones. En este contexto, no resultó posible concluir que la Administración había actuado en interés de la menor.

Hubo que recomendar a la *Consellería de Política Social e Xuventude* que fuera reconsiderada la posibilidad de recuperar la comunicación, los contactos y las visitas con la familia de acogida, previa escucha de la menor e informándola sobre las medidas que la afectasen. Y que ese proceso de escucha, configurado como un derecho de la menor no sujeto a criterios de necesidad u oportunidad, como sucedió en el cese del acogimiento, fuese llevado a cabo con todas las garantías, incorporando los principios que han de regir los actos de audiencia de los menores; en particular, la confidencialidad del acto, la forma de realizarlo, el entorno en el que tiene que desarrollarse, la relevancia que cabe otorgar a la opinión de la menor o la capacidad de la niña para abordar las cuestiones que considere pertinentes, con la colaboración de los técnicos de Cruz Roja y de los psiquiatras y psicólogos que intervinieron y seguían la evolución de la menor. En el caso de que la menor mostrara su voluntad favorable al retorno con la familia de acogida, ese proceso debería ser desarrollado por un equipo técnico distinto. En todo caso, se recomendó que lo que se decidiera fuera notificado en resolución motivada con los recursos procedentes e informando a la niña de la decisión adoptada en todo aquello que le afectase. Esta resolución fue íntegramente aceptada por la Administración.

### C. Apoyo económico al acogimiento en familia extensa

Una de las cuestiones sobre las que iniciamos actuaciones a finales del pasado año fue la imposibilidad de aplicar la deducción autonómica por acogimiento de menores en el caso de ser familia extensa. La demanda de este tipo de familias de acogida se centraba en la falta de apoyo fiscal a los acogedores dado que el esfuerzo realizado a todos los niveles, supone un alivio de responsabilidades a la Administración, que habría de hacerse cargo de los menores con un gasto muy superior y con unos resultados de integración social inferiores.

En el momento de presentación de la queja, el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos por el Estado aprobado por el Decreto Legislativo 1/2011, de 28 de julio, preveía, entre las deducciones aplicables en la cuota íntegra del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), la deducción por acogimiento (artículo 5. Cuatro), excluyendo su aplicación en aquellos casos en que existiera relación de parentesco. El texto literal de la norma era el siguiente:

"Artículo 5. Cuatro. Deducción por acogimiento.

Los contribuyentes podrán deducir de la cuota íntegra autonómica la cantidad de 300 euros por cada menor en régimen de acogimiento familiar simple, permanente, provisional o preadoptivo, administrativo o judicial, formalizado por el órgano competente en materia de menores de la Xunta de Galicia, siempre que convivan con el menor ciento ochenta y tres o más días durante el período impositivo y no tengan relación de parentesco. Si el tiempo de convivencia durante el período impositivo fuera inferior a ciento ochenta y tres días y superior a noventa días, el importe de la deducción por cada menor acogido será de 150 euros".

Ante ello requerimos informe a la *Consellería de Facenda e Administración Pública* sobre la queja, en la que la interesada manifestaba que era acogedora desde 2008 de dos menores, nietos biológicos de su marido, y que en la declaración de la renta no podía aplicar la deducción gallega por acogimiento familiar por tener relación de parentesco con los menores. En consecuencia, solicitaba la modificación de la normativa para que pudiera aplicar la deducción a todos los acogimientos, independientemente de la existencia o no de parentesco.

La queja remitida por la institución a esa Consellería fue trasladada a la Consellería de Política Social, exponiéndole la conveniencia de modificar la deducción en el IRPF por acogimiento ya que, según la normativa vigente (artículo 70 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y la convivencia de Galicia, y, por remisión, el artículo 173 bis del Código Civil) el acogimiento familiar puede desarrollarse en familia ajena y en la familia extensa del menor (tíos, abuelos,...)

La Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica de la Consellería de Política Social consideró adecuada la modificación de la deducción por acogimiento en el IRPF. A tal fin remitió a la Agencia Tributaria de Galicia una memoria justificativa en la que concluyó que se consideraba necesario articular las fórmulas precisas para que la normativa no realizase diferencia alguna en los beneficios para el acogimiento familiar con independencia del tipo de familia (ajena o extensa) y, a su vez, estos beneficios pudieran ser ampliados para trabajar en la promoción del acogimiento familiar como el mejor modo de garantizar el derecho de todos los niños, niñas y adolescentes a desarrollarse de manera integral en el seno de una familia.

Con el fin de favorecer y propiciar el acogimiento familiar y ajustar el beneficio fiscal a la normativa vigente de forma que la deducción por acogimiento sea aplicable en el caso de que éste se efectúe por la familia extensa del menor, se propuso modificar el artículo 5.Cuatro.1 eliminando la expresión"(...) *y no tengan relación de parentesco* (...)"

Con esta finalidad, en el curso del trámite parlamentario de la Ley de Medidas Fiscales y Administrativas que acompañó a la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para 2022 se incorporó una enmienda que recogió esta modificación. La Ley 18/2021, de 27 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, fue publicada en el Diario Oficial de Galicia del 31 de diciembre de 2021.

Así, el artículo 1. Dos de la Ley 18/21 modifica el artículo 5.Cuatro del texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de tributos cedidos, aprobado por el Decreto legislativo 1/2011 de 28 de julio, que quedó redactado como sigue:

Los contribuyentes podrán deducir de la cuota íntegra autonómica la cantidad de 300 euros por cada menor en régimen de acogimiento familiar simple, permanente, provisional o preadoptivo, administrativo o judicial, formalizado por el órgano competente en materia de menores de la Xunta de Galicia, siempre que convivan con el menor ciento ochenta y tres o más días durante el período impositivo. Si el tiempo de convivencia durante el período impositivo fuese inferior a ciento ochenta y tres días y superior a noventa días, el importe de la deducción por cada menor acogido será de 150 euros.

La queja tramitada por esta institución, previo análisis por parte de los órganos competentes de la Xunta de Galicia y la correspondiente iniciativa parlamentaria, dio lugar a la modificación solicitada, que se encuentra en vigor.

## 2. DESACUERDO CON EL EJERCICIO DE LA TUTELA POR LA ENTIDAD PÚBLICA

En una queja recibida a principios de año se reflejaba la desprotección de un menor en su paso por diferentes recursos, desde un centro terapéutico hasta un centro de protección específico para menores con problemas de conducta. Desde la asunción de la tutela por la Administración, las conductas problemáticas y disruptivas y los hábitos perjudiciales para su salud física y psíquica no habían cesado e incluso se habían intensificado, estando en varias ocasiones y por períodos prolongados viviendo fuera del centro y sin asistir al centro educativo.

La familia mostraba su rechazo con el ejercicio de la tutela por parte de la Administración y manifestaban que el menor se encontraba más indefenso y vulnerable que nunca, con una salud precaria y corriendo grave riesgo de derivar a la delincuencia (según él mismo manifestaba, consumía drogas, alcohol, vivía del robo y de la mendicidad y de rebuscar en la basura).

La queja ponía de manifiesto otra circunstancia disfuncional: la falta de coordinación entre las diversas fuerzas policiales (UFAN, Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local, etc.) en lo relativo a la toma de conocimiento de las fugas del menor y las correspondientes actuaciones, llegando la policía a llamar a su casa, pidiendo que le fueran recoger a una comisaría, pues su hijo estaba ebrio, con la ropa desgarrada, etc.. La misma policía, que debería estar intentando localizar al menor, parecía ignorar que estaba fugado desde hacía meses. Eran los padres quien, cada vez que se fugaba, acudían a las diversas comisarías de

policía para que buscaran a su hijo. Por otra parte, se aportaba copia de una queja formal que el abogado de los padres remitió a la Xunta de Galicia, previa a un posible contencioso-administrativo por el mismo motivo que sustentaba la queja. Hasta el momento de la presentación de su escrito ante esta institución no había sido respondida por la Xunta, según indicaba el escrito de queja.

En la información aportada por la consellería se señala que la problemática que presenta el menor, y que motivó la solicitud de guarda voluntaria por los progenitores, resultaba de gran complejidad y no podía atenderse restringiendo excesivamente la libertad del adolescente.

Los equipos técnicos que atendieron este caso, tanto en los diversos centros de protección, normalizados o específicos para trastornos de conducta, como en la jefatura territorial de la Consellería, debían atenerse a los reglamentos de régimen interior, establecidos en cumplimiento de la normativa de protección a la infancia y a la adolescencia que rige en este ámbito y, en particular, las previsiones de la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

En el artículo 21 ter. de la Ley Orgánica 1/1996, sobre las medidas que deben proponerse para garantizar la convivencia y la seguridad en los centros de protección a la infancia y a la adolescencia, se indica que toda medida que se aplique a un menor en un centro para garantizar la convivencia y la seguridad se regirá por los principios de legalidad, necesidad, individualización, proporcionalidad, idoneidad, graduación, transparencia y buen gobierno.

Por lo tanto, en las medidas deben observarse el principio de necesidad, el de individualización, el de proporcionalidad de los controles, y la idoneidad de las decisiones adoptadas al perfil del menor.

Ante la falta de valoraciones en el informe sobre la descoordinación entre fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y la Administración que ostenta la tutela o la guarda de menores ausentes de los centros de protección que constituyen su residencia, resultaba preciso corregir urgentemente esta situación. Las direcciones de los centros son responsables de localizar y propiciar el retorno de los menores bajo su tutela, colaborar activamente en su búsqueda, informar a las familias e intensificar las medidas de protección tras el retorno, sin que su cometido termine con la mera interposición de la denuncia.

Se recomendó a la *Consellería de Política Social e Xuventude* que con la máxima urgencia se elaborase un protocolo de colaboración entre la consellería y las fuerzas y cuerpos de seguridad (Policía Nacional, Guardia Civil, Policía local y sus unidades específicas de familia y menores que recoja de forma concreta las diferentes actuaciones en caso de fugas de menores de los centros de protección en los que residen, que establezca una búsqueda activa con el objetivo del retorno inmediato al centro y una constante información sobre los datos que se recaben.

Por otra parte, parece preciso que en los reglamentos de régimen interior de los centros se establezcan las condiciones de salida de los menores cuando la evolución de las conductas de esos menores no sean positivas, cuando existan precedentes de ausencias no autorizadas y cuando se aprecie que las interacciones con el entorno puedan resultar perjudiciales.

La *Consellería de Política Social e Xuventude* aceptó la recomendación relativa a la elaboración de un protocolo conjunto con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. A este respecto, el 14/06/2022 se remitió un borrador de protocolo a la Dirección General de Emergencias e Interior, junto con la indicación de que la aprobación conjunta de este documento resultaba una recomendación de esta institución. Dicha Dirección General respondió el 08/07/2022 de forma positiva al borrador de protocolo. En consecuencia, este documento fue remitido el 18/07/2022 a la Delegación del Gobierno en Galicia para que realizase las alegaciones o propuestas que considerase oportunas para dar cumplimiento a la recomendación.

Además, en el proceso de redacción de dicho borrador se detectó que en la Instrucción nº 1/2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se actualiza el protocolo de actuación policial con menores, indicaba en su apartado 9.1.5 que la desaparición de un menor de edad se presume siempre de alto riesgo, con independencia de la presunta voluntariedad o no de la misma, a la vez que se señala que únicamente pueden excluirse de este criterio aquellos casos en los que concurran circunstancias que hagan evidente la voluntariedad de la desaparición, como fugas de los centros de internamiento o de acogida de menores u otras circunstancias análogas.

La Dirección General de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica consideró que este último inciso no se ajusta al interés superior de niños, niñas y adolescentes con medida de protección. Las personas acogidas en centros residenciales de protección han estado expuestas a una situación de riesgo en su vida diaria que los hace aún más vulnerables cuando no retornan a un centro. En muchos casos no pueden acceder a ninguna otra red de apoyo.

Por todo esto, y para poder confeccionar el protocolo de actuación, se remitió el 07/07/2022 desde esa Dirección General un oficio a la Delegación del Gobierno en Galicia, en el que se solicitaba que en la actuación policial se suprimiera la excepción indicada, de manera que todas las fugas o no retornos de cualquier niño, niña o adolescente sean consideradas de alto riesgo, con independencia de la existencia de medida de protección a la infancia y adolescencia.

En relación con la segunda recomendación, respecto de la modificación de los reglamentos de régimen interior de los centros de menores, se puso de manifiesto la inconveniencia, en opinión del personal técnico de ese órgano administrativo, de introducir previsiones que condicionen las salidas de los niños, niñas y adolescentes en función de su conducta, precedentes de ausencias no autorizadas o interacciones perjudiciales con el entorno.

La *Consellería de Política Social e Xuventude* considera que la estancia de los niños, niñas y adolescentes en los centros de protección debe resultar lo más normalizada posible, y estos establecimientos deben reproducir el medio familiar, como se establece en el último párrafo del artículo 21.2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. De esta forma, si bien los reglamentos de régimen interior de los centros de protección, en línea con el vigente Protocolo de refuerzo educativo y medidas correctoras ya permiten restringir ciertas salidas, resulta contraproducente, en opinión de la Dirección General,

salvo en casos extremos, durante un tiempo reducido y en el contexto de centros específicos para trastornos de conducta, limitar la interacción de los niños y niñas con un ambiente normalizado. Este era, precisamente, el contexto al que se circunscribía la recomendación por lo que se consideró aceptada por la consellería.

El director de una casa de familia presentó una queja referida a la duración de la intervención sobre dos menores tutelados, 4 años y 9 meses en acogimiento residencial; y la falta de una adecuada actualización del Plan de Caso, dada la constatación de las dificultades de una adecuada reintegración familiar en los programas con los que se intervino con los padres. El escrito recogía los problemas en el desarrollo de la intervención en cuanto a las visitas, salidas y comunicaciones con la madre y con la hermana pequeña, régimen que, según la queja, sufrió varias modificaciones totalmente desacompasadas con la situación y la evolución real de los progenitores y los niños. Se señalaba también una clara falta de comunicación y coordinación entre los miembros del equipo técnico y los responsables de la casa de familia.

Recibido el informe de la Administración, el ETM comunica las actuaciones realizadas. Se comprobó la sustancial coincidencia en el relato cronológico de la intervención, aunque el informe precisaba el criterio administrativo en dos de las actuaciones denunciadas en el escrito. De la queja y de los informes aportados puede deducirse que, en efecto, se dio el hecho de que los niños llevaban casi cinco años tutelados sin un objetivo claro de intervención, ni propuesta de futuro, unido a la falta de respuesta a las solicitudes de aclaración por parte de la casa de familia.

El informe finalizaba indicando que los centros residenciales tienen una labor imprescindible en el ejercicio de la guarda de los menores, pero de las dificultades relacionadas con la coordinación y comunicación en la intervención en algunos casos se deriva la necesidad de revisar los protocolos de actuación de esta Entidad Pública de protección a la infancia y a la adolescencia, tarea que se estaba llevando a cabo por el Servicio de Protección de Menores de la consellería. De lo anterior se deducía una relación problemática entre el equipo técnico y el centro residencial que debía ser corregida cuanto antes, procurando la más estrecha colaboración en la determinación del interés de los niños, en el recíproco apoyo en las decisiones que se adopten, que deben ser debatidas y acordadas conjuntamente; y en la garantía de que la colaboración entre las entidades y la Administración tiene como objetivo exclusivo su bienestar, que pasa por la escucha de los deseos y necesidades de los menores.

Es preciso recordar que la legislación protectora de la infancia, en concreto la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, modificada por las leyes de 2015, establece el deber imperativo de que, en relación con los menores en acogimiento residencial, las Entidades Públicas y los servicios y centros donde se encuentren actúen conforme a los principios rectores de esta ley, con pleno respeto a los derechos de los menores acogidos. Entre sus obligaciones básicas, el artículo 11 establece la objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora, garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas que les afecten. El ETM, como entidad responsable de los expedientes, es la

unidad administrativa sobre la que pesa de forma particular facilitar la comunicación y la colaboración con las entidades del sistema, sin las cuales sería imposible asegurar la protección de los niños. Para ello, es imprescindible un trabajo coordinado y una colaboración sin fisuras para asegurar el bienestar de los menores tutelados y la garantía del respeto a su interés superior.

Es cierto que la tutela es responsabilidad de la entidad pública pero el ejercicio de esta debe ponderar que el cuidado real e inmediato de los niños se produce en un marco de convivencia en el centro residencial con las personas en las que se delega la guarda, que son quienes mejor conocen el contexto en el que se desarrollan a diario sus vidas, su estado de ánimo y sus deseos, sentimientos o necesidades.

La situación de falta de entendimiento y falta de confianza entre equipos técnicos, dispositivos de protección o familias acogedoras supone un incumplimiento objetivo de las tareas encomendadas por la ley; en particular, al percibir los niños estos desacuerdos, se está vulnerando la obligación legal sobre la necesidad de estabilidad en las soluciones que se adopten para promover la efectiva integración y desarrollo del menor en la sociedad, así como minimizar los riesgos que cualquier cambio de situación material o emocional pueda ocasionar en su personalidad y desarrollo futuro.

Por lo anterior, se resolvió recomendar que el ETM de la jefatura territorial y el Servicio de Protección de la Consellería de Política Social actúen bajo los principios de objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora, garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas que afecten a los menores, y teniendo en cuenta los informes y propuestas del centro residencial en el que se desarrolla la vida del menor y su derecho a participar activamente en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades.

## 3. LAS ESCUELAS INFANTILES, LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA (PAI) Y OTROS RECURSOS DE APOYO A LA CRIANZA

### A. La huelga de personal en las escuelas infantiles del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar

En varios escritos de queja se expresaba el malestar de algunas familias por la supuesta falta de atención a los niños y niñas con motivo de la falta de personal en las escuelas de la Red de la *Galiña Azul* por las largas jornadas de huelga. Indicaban que los niños estaban peor atendidos y el personal no podía dar los cuidados óptimos a los usuarios.

En el informe de la gerencia del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, que gestiona la red de escuelas infantiles de la *Galiña Azul*, se manifestaba:

*"La Confederación Nacional del Trabajo (CNT) comunicó la convocatoria de huelga en el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, indicando que la huelga convocada tendrá lugar en jornadas de 24 horas, comenzará a las 00.00 horas y finalizará a las 24.00*

*horas de cada día de huelga. Los días de huelga serán los siguientes: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 de septiembre, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 de octubre, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 de noviembre y 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23 de diciembre de 2022.*

*Con el fin de garantizar la prestación de un servicio que se considera esencial, asegurando la continuidad de la atención en los servicios afectados por la huelga convocada se establecieron unos servicios mínimos -en virtud de la Orden de 1 de septiembre de 2022 por la que se establecen los servicios mínimos dirigidos a garantizar los servicios esenciales en los centros dependientes del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar durante la huelga convocada por la Confederación Nacional del Trabajo (CNT) que comienza el día 5 de septiembre de 2022 (DOG núm. 167, del 2 de septiembre)- que garanticen la prestación de un servicio que se considera esencial.*

*Por otra parte, debe respetarse el derecho constitucional a la huelga del personal del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar.*

*En concreto, dicha Orden establece que los servicios mínimos en las escuelas infantiles serán de dos personas trabajadoras de personal de atención directa a los niños/as, que garanticen la apertura y el cierre de los centros a lo largo de la jornada. En las escuelas con dos o más unidades abiertas habrá además una persona de atención directa por cada una de las unidades que tenga la escuela en funcionamiento a partir de la hora prevista en la que en cada escuela se constituya cada uno de los grupos estables de convivencia, y un/a PSX.*

*Una de las personas de atención directa asumirá entre sus funciones la de ser responsable COVID en el centro durante la jornada de huelga."*

En consecuencia, dichos servicios mínimos establecidos garantizan el cumplimiento de las ratios mínimas exigidas en el artículo 27.2 del Decreto 329/2005, de 28 de julio, por el que se regulan los centros de menores y los centros de atención a la infancia, relativo a las ratios de personal de las escuelas infantiles 0-3, puesto que la proporción de personal cualificado con el que deberán contar los centros es de un número igual al de unidades en funcionamiento más uno.

El informe aclara que la situación de la que traen causa las huelgas convocadas responde al proceso de estabilización y consolidación de empleo público que está desarrollando la Xunta de Galicia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 79/2022, de 25 de mayo, por el que se aprueba la oferta de empleo público extraordinaria de plazas de personal funcionario y laboral de la Administración general y de las entidades instrumentales del sector público autonómico de la Comunidad Autónoma de Galicia, correspondiente al proceso de estabilización derivado de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, y de plazas de personal laboral objeto de funcionarización, de conformidad con la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia, que incluye las plazas del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar.

Señalaba el informe que, lamentablemente, no era posible atender las demandas del sindicato convocante de esta huelga, CNT, toda vez que los procesos de estabilización en el ámbito de la Xunta de Galicia y del sector público autonómico se negocian en la mesa

general de empleo público entre la Dirección General de Función Pública y los sindicatos representativos que conforman esa mesa (CIG, UGT, CCOO y CSIF), no siendo posible ni viable una negociación paralela y separada para el ámbito del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, tal y como solicitaba el sindicato convocante, ya que el personal de esta entidad forma parte del sector público autonómico y está integrado en el ámbito de aplicación del convenio colectivo del personal laboral de la Xunta de Galicia.

Desde el Consorcio se reiteró la voluntad de que la calidad de los cuidados que se prestan en las escuelas infantiles y en los centros de día no se viera perjudicada por la huelga.

### B. Los Puntos de Atención a la Infancia

Entre los recursos municipales de apoyo a la conciliación, algunos ayuntamientos cuentan con los llamados Puntos de Atención a la Infancia. Este año se recibieron algunas quejas por el cómputo de la edad de los bebés en la convocatoria del Ayuntamiento de A Baña. En concreto, expresaban el desacuerdo por la no adjudicación de plazas a menores de tres meses en función del período de cálculo de esa edad en relación con la fecha de ingreso en el P.A.I. al amparo de la Ordenanza por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Punto de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de A Baña. El artículo 7.a) dispone: "El niño o niña para la que se solicita plaza deberá tener como mínimo tres meses de edad en el momento previsto para su ingreso en la escuela, y no cumplir los tres años antes del 31 de diciembre del año en el que se solicita plaza (excepto casos excepcionales recogidos en la legislación vigente). En el momento de presentación de solicitud de plaza, el niño debe haber nacido".

En la Resolución de la Alcaldía de A Baña de 8 de agosto de 2022 se introducía un criterio interpretativo: "visto que el momento de inicio del plazo de matrícula se considera que equivale al ingreso en la escuela en aplicación de lo dispuesto en el apartado a) del artículo 7 de la ordenanza de aplicación y que tal fecha se prevé se corresponda con el 24 de agosto de 2022".

Sin embargo, los plazos administrativos deben estar específicamente establecidos en la norma reguladora de cada procedimiento y no pueden dar lugar a confusión sobre su cómputo. El momento previsto para el ingreso en la escuela al que se refiere la ordenanza es distinto del momento de inicio del plazo de matrícula y del momento de presentación de la solicitud de plaza.

Ese era el fundamento de parte de las alegaciones presentadas en el plazo indicado en la resolución de la alcaldía. Desde esta institución solicitamos al ayuntamiento que aclarara el procedimiento para señalar la fecha de cómputo de los tres meses de edad. El ayuntamiento remitió su informe, en el que confirmaba que esta discrepancia fundamentaba algunas de las alegaciones contenidas en las reclamaciones presentadas a las primeras listas, sobre la diferencia entre la fecha de inicio de matrícula, la fecha de inicio del curso y la fecha de ingreso en el centro. El informe técnico municipal reconoce que esta diferenciación es fundamental para establecer el momento a partir del que se debe contar el plazo de tres meses de edad del niño/a usuario/a del P.A.I.

El informe concluye: "En atención a las diferentes alegaciones y en consonancia con lo establecido en el artículo 9 de la ordenanza municipal de aplicación, el mes de agosto, al menos, el centro permanecerá cerrado por vacaciones. Esta previsión hace, efectivamente, inaplicable lo dispuesto en el Decreto 355/2022 según el cual se establecía la equiparación de la fecha de inicio de matrícula con la fecha de ingreso en el centro del niño/a. Esta fecha de ingreso se entiende que debe corresponder con la fecha general de apertura del centro o del ingreso extemporáneo del niño/a en aplicación del apartado c).5 del artículo 7 de la ordenanza por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Punto de Atención a la Infancia (P.A.I.) del Ayuntamiento de A Baña. Procedería, por lo tanto, aceptar parcialmente las alegaciones citadas, situando la fecha de ingreso del niño/a en el centro como la fecha de inicio del curso, a saber, 5 de septiembre de 2022."

A la vista de esta modificación, se vio también alterada la posición en las listas. El Ayuntamiento de A Baña siguió el procedimiento establecido para determinar el alcance de esta interpretación del contenido de la convocatoria en relación con la redacción de la ordenanza.

### C. La aplicación de la gratuidad del segundo y posteriores hijos a las escuelas infantiles municipales

En cuatro quejas, las reclamantes exponían que en el curso 2021/2022 matricularon a sus segundos hijos en la Escuela Infantil Municipal del Ayuntamiento de Santa Comba, abonando los correspondientes recibos. La tardanza del ayuntamiento en adaptar su normativa propia a la modificación operada por la Ley 7/2019, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, respecto de la Ley 13/2008 de Servicios Sociales de Galicia, sobre la gratuidad de la atención educativa en las escuelas infantiles de 0 a 3 años para segundos hijos y sucesivos, supuso a los usuarios un perjuicio económico.

En fecha de 14 de marzo de 2022 se publicó en el BOP la modificación de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de la escuela infantil municipal del Ayuntamiento de Santa Comba, adaptándose dicha normativa. En consecuencia, solicitaban la devolución de los importes, a su entender, indebidamente pagados, así como los que se hubieran devengado con posterioridad. La fundamentación jurídica del informe del Ayuntamiento era la siguiente:

El artículo 23 de la Ley 7/2019, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas han venido operar una modificación en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, mediante la introducción de la Disposición Adicional 9ª, con la siguiente redacción:

> "Disposición adicional novena. Actuaciones para conseguir la gratuidad de la atención educativa en las escuelas infantiles de 0-3 años para segundos/as hijos/as y sucesivos/as
>
> 1. En las escuelas infantiles de 0-3 años dependientes de la Agencia Gallega de Servicios Sociales y del Consorcio Gallego de Igualdad y Bienestar, con el fin de lograr el objetivo de interés público, por razones de impulso demográfico y conciliación, de conseguir la gratuidad de la atención educativa en ellas en el caso de la matriculación del segundo hijo o hija y sucesivos/as de la unidad familiar, se aplicará para

estos una bonificación del 100 % de los precios públicos o contraprestaciones pecuniarias que se encuentren en cada momento en vigor.

La bonificación del 100 % de las cantidades correspondientes a la atención educativa en el supuesto de matriculación del segundo hijo o hija y sucesivos/as de la unidad familiar se aplicará también en el caso de las plazas contratadas por la consejería competente en materia de servicios sociales en escuelas infantiles de titularidad privada, por lo que la Administración autonómica asumirá, de acuerdo con el régimen previsto en el contrato, el pago de las cantidades que, en su caso, correspondan por el indicado concepto a la unidad familiar.

Esta medida tendrá efectos económicos desde el 1 de abril de 2020 o desde la fecha anterior que se determine, atendidas las disponibilidades presupuestarias, por resolución de la persona titular de la consejería competente en materia de servicios sociales, publicada en el Diario Oficial de Galicia, y se aplicará directamente, sin perjuicio de la posterior adaptación de la normativa sobre precios en vigor a lo dispuesto en esta disposición.

2. Con el mismo objetivo recogido en el número anterior, en las escuelas infantiles de 0-3 años dependientes de las entidades locales que hayan implantado para la atención educativa un sistema de copago en cuantía equivalente a la derivada del régimen de precios establecido por la Xunta de Galicia en las escuelas infantiles de titularidad autonómica, en caso de que las indicadas entidades opten voluntariamente por el establecimiento y aplicación, a partir de la matriculación en ellas del segundo hijo o hija de la unidad familiar, estos incluidos, de la bonificación del 100 % establecida en el número anterior, y así lo justifiquen, serán compensadas por la consejería competente en la materia de servicios sociales en esa cuantía mediante su inclusión en el sistema de cofinanciación de servicios sociales.

En caso de que las entidades locales hayan implantado para la atención educativa un sistema de copago en cuantía superior a la derivada del régimen de precios establecido por la Xunta de Galicia para las escuelas infantiles de titularidad autonómica, el importe de la compensación regulada en el párrafo anterior sólo podrá alcanzar una cuantía equivalente a la derivada del aludido régimen de precios, siempre que aquellas justifiquen la aplicación de la bonificación del 100 % de la cuantía de los precios públicos o contraprestaciones pecuniarias que se encuentren en cada momento en vigor, y será a cargo de las entidades locales la cuantía de la bonificación en lo que exceda de la cantidad compensada por la Administración autonómica, debiendo consignarse en los presupuestos de la entidad local las dotaciones oportunas.

A los efectos de lo dispuesto en esta disposición, respecto de las entidades locales que opten por la aplicación de la bonificación establecida, se entenderá que existen razones de interés público que permiten fijar la cuantía de los precios públicos o contraprestaciones pecuniarias por debajo del límite del coste del servicio.

La medida establecida en este número podrá tener efectos económicos en el curso 2020-2021 y ser aplicable directamente, siempre que los órganos competentes de las entidades locales acuerden su establecimiento y aplicación, sin perjuicio de que deban proceder a la adaptación de su normativa sobre precios o contraprestaciones en vigor a lo dispuesto en esta disposición.

Para que sea aplicable la compensación prevista en este número, las entidades locales deberán acreditar estar al corriente en el pago de las liquidaciones derivadas del régimen de cofinanciación regulado en el artículo 69 de la Ley 2/2017, de 8 de febrero, de medidas fiscales, administrativas y de ordenación.

Dicho apartado segundo de la D.A. 9ª de la Ley 1312008 exigía que, para que pudiera llevarse a cabo dicha medida, era necesario que los órganos competentes de las entidades locales hubieran acordado su establecimiento, así como la obligatoriedad de adaptar la normativa reguladora a lo dispuesto en la citada norma.

En cualquier caso, acogerse a dichas medidas es una cuestión de carácter potestativo para las entidades locales, sin que exista posibilidad de aplicación directa. Además, tampoco podría aplicarse la modificación operada en la normativa municipal con carácter retroactivo, por cuanto en relación con el principio de irretroactividad, recogido en el artículo 178 de la Ley General Tributaria, se establece que se aplicará con carácter general, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 10.2 de la LGT, el cual establece que, salvo que se disponga lo contrario, las normas tributarias no tendrán efecto retroactivo y se aplicarán a los tributos sin período impositivo devindicados a partir de su entrada en vigor y a los demás tributos cuyo período impositivo se inicie desde ese momento.

El Ayuntamiento de Santa Comba estaba tramitando los expedientes que solicitaban las devoluciones, notificando a las personas interesadas el sentido de las resoluciones junto con los recursos oportunos, por lo que los expedientes fueron concluidos al no haber finalizado aún la actividad administrativa objeto de supervisión.

## 4. LOS TÍTULOS DE FAMILIA NUMEROSA

Se han recibido quejas por el retraso en las respuestas a las solicitudes de renovación del título de familia numerosa. Las quejas suelen trasladar la urgencia de la situación, por necesitar el título renovado a efectos de solicitar determinadas ayudas o bonificaciones, por ejemplo, del IBI. Se comprobó una mayor demora en la tramitación de primeras expediciones y renovaciones de títulos en la jefatura territorial de A Coruña, derivada de una disfunción puntual del servicio al producirse una renovación prácticamente total de su personal. Desde el servicio recuerdan que la renovación de los títulos en vigor puede solicitarse hasta tres meses antes de su fecha de caducidad, para evitar incomodidades o problemas en otros procedimientos administrativos sometidos a plazo en los que deba aportarse el título. La fecha de resolución no afecta a la fecha de renovación del título y se informó a las familias que podían descargar un certificado de la renovación en la sede electrónica, válido a todos los efectos.

En otro expediente, el problema derivó de la exigencia de un documento, el convenio regulador o la resolución judicial de medidas paterno-filiales cuando no hay matrimonio, situación que la legislación no contempla. Se presentó la queja por la falta de respuesta de la *Consellería de Política Social e Xuventude* a un recurso de alzada. Llevaban dos meses intentando renovar el título de familia numerosa incluyendo a una hija del progenitor nacida de una unión anterior. No habían recibido ninguna resolución más allá del propio título, en el que solo están los otros dos hijos, que justificara este proceder. En relación con la exclusión debe destacarse que desde la expedición del título por primera vez en el año 2017, la hija mayor figuraba en el título de familia numerosa, así como en las sucesivas renovaciones, hechas en los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

El Servicio de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica de la consellería requirió que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 3, apartado 3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, se presentara el convenio regulador de la custodia de su hija. Este requerimiento fue

contestado mediante un escrito de mejora voluntaria de la solicitud en el que la persona que promovió el expediente manifestó, en síntesis, que la unidad familiar de la que forman parte el padre, la madre, la hija nacida de una unión anterior del padre y los dos hijos comunes tiene reconocida su condición de familia numerosa desde 2017, año en el que nació el hijo menor. Desde esa fecha, la única variación que justificaría la necesidad de renovar el título de familia de familia numerosa sería el reconocimiento a ese descendiente de un grado de minusvalía del 33% por parte de la misma Administración.

En el certificado de empadronamiento aportado el 7 de febrero no se habían modificado los miembros de la unidad familiar. Tal y como consta en los datos que obran en poder de la Administración, la madre de la hija mayor firmó un documento facilitado por la propia Administración en el que consentía que formara parte del título de familia numerosa solicitado por su padre, pudiendo revocar tal consentimiento en cualquier momento, tal y como constaba en el documento, consentimiento que no había sido revocado. El interesado expresaba su disconformidad por la obligación, al contrario de lo que dispone el apartado 1 del artículo 3 del RD 1621/2015 de 30 de diciembre, de renovar el título en los años 2018, 2019 y 2020, aunque los tres hijos están muy lejos de cumplir los 21 años. En el año 2021, solicitaron la renovación tras ser reconocida al hijo menor una discapacidad del 33%, única ocasión en la que procedería la renovación del título, pero por el cambio de categoría, ya que pasaban a la categoría especial.

El Servicio de Familia, Infancia y Dinamización Demográfica de la consellería requiere un convenio regulador sobre la custodia de la hija del solicitante que no se exige en norma legal ni reglamentaria relativa a la expedición del título de familia numerosa. De hecho, en las normas aludidas en la resolución del recurso de alzada no se menciona este requisito. El artículo 3.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas establece que corresponde a las Comunidades Autónomas desarrollar el procedimiento administrativo para renovar, modificar o dejar sin efecto el título de familia numerosa, incluyendo la determinación de los documentos que deberán acompañarse para acreditar que se mantienen todas las condiciones que la Ley 40/2003 impone para tener derecho al reconocimiento de tal condición, pero no para imponer el cumplimiento de requisitos o acreditaciones documentales no previstas en la ley.

La condición de familia numerosa radica, según la ley reguladora, en tres circunstancias que deben ser probadas respecto de los hijos: no estar casados y cumplir los límites de edad; la convivencia, y la dependencia económica. La Ley especifica el contenido y alcance de cada requisito. La convivencia se prueba mediante los certificados de convivencia expedidos por las Administraciones municipales de acuerdo con los datos del padrón de habitantes. En este supuesto, el interesado aportó en la sede electrónica el certificado de convivencia expedido por el ayuntamiento en el que consta la unidad familiar de cinco miembros y la convivencia ininterrumpida de su hija desde el año 2016.

La resolución argumenta que el convenio regulador que determine las obligaciones de ambos progenitores respecto de su hija es el documento fundamental para determinar la convivencia de la menor y el derecho del solicitante a incluir a su hija en el título de familia numerosa. Sin embargo, ni la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias

Numerosas ni su Reglamento requieren convenio regulador para acreditar la convivencia. De hecho, la propia ley prevé un supuesto problemático cuando se refiere a "*el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal.*

*En este supuesto, el progenitor que opte por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación de prestarles alimentos.*

*En el caso de que no hubiera acuerdo de los padres sobre los hijos que deban considerarse en la unidad familiar, operará el criterio de convivencia. ”*

Por lo tanto, el criterio de la dependencia económica y el de la convivencia operan incluso cuando no hay acuerdo entre los progenitores sobre los hijos que conforman la unidad familiar, situación que no podría darse nunca de exigirse como prueba un convenio regulador, que determina siempre la modalidad de guarda y custodia y, por tanto, la convivencia. Sobre las obligaciones de los progenitores, la Administración afirma que en caso de parejas de hecho o uniones no matrimoniales será preciso que inicien un proceso judicial de adopción de medidas paterno-filiales que regulen los derechos y obligaciones de cada progenitor respecto de sus hijos o un convenio regulador que, para ser plenamente eficaz, requiere ratificación judicial con informe previo del Ministerio Fiscal cuando haya menores de edad o personas con discapacidad.

Sin embargo, la Administración no puede exigir un convenio regulador para acreditar la convivencia en la expedición del título de familia numerosa cuando la ley no lo pide, siempre que conste acreditada dicha convivencia mediante el correspondiente certificado dimanante de los datos de empadronamiento. Tampoco puede desestimarse el alcance de la firma de ambos progenitores de la hija mayor en el acuerdo para la inclusión de la menor en el título de familia numerosa del padre, que acredita el consentimiento de la madre para que figure en esa unidad familiar y el acuerdo de ambos progenitores sobre la convivencia. Finalmente, hay que indicar que en ningún momento del procedimiento la Administración motivó una decisión contraria a sus propios actos anteriores, ya que la situación familiar no se había modificado desde la primera expedición del título de familia numerosa en junio de 2017 ni había sido requerida con anterioridad la documentación que ahora se exige.

Como conclusión, se realizó a la *Consellería de Política Social e Xuventude* un recordatorio de deberes legales para que en la expedición de los títulos de familia numerosa, el Servicio correspondiente de la consellería no requiera documentos no exigidos en la legislación básica en la materia y expida el título solicitado al quedar acreditada la inclusión de la menor en la unidad familiar del solicitante por el certificado de convivencia aportado al procedimiento. La respuesta está pendiente.

## 5. LA PROTECCIÓN DE LA DIGNIDAD DE LOS MENORES EN LA PRÁCTICA DEPORTIVA Y EN LAS ACTIVIDADES DE OCIO

### A. Trato recibido por niñas en determinadas modalidades deportivas

En el año 2021, una persona presentó escrito de queja alegando el maltrato psicológico sufrido por sus hijas menores por parte de un club de natación, en concreto, por parte de una entrenadora. Con la queja aportaba copia del escrito remitido a la Junta Directiva de la Federación Gallega de Natación en 2020, y al Comité Gallego de Justicia Deportiva (CGJD) en 2021, solicitando la anulación de las licencias de sus hijas en el citado club. Ante la negativa por parte de la entrenadora de llegar a una conciliación y la del presidente del club de considerar la renuncia a las licencias, se solicitó la anulación de las licencias federativas ante el Comité Gallego de Justicia Deportiva, quien estimó su solicitud de anulación, y ambas dejaron el equipo.

Con el escrito de queja se aportan informes psicológicos y declaraciones responsables de otras madres de deportistas que estuvieron en ese club al mismo tiempo que las interesadas, en las que se ratifica lo relatado respecto al maltrato recibido por parte de la entrenadora y sus presiones, y al hecho de que predispuso de manera negativa a sus compañeras, haciendo ver que eran unas egoístas, y dando lugar a que más niñas decidieran también abandonar el equipo. En el curso del procedimiento de anulación de las licencias, la persona que promovió nuestra intervención comunicó al CGJD que su hija mayor necesitaba "*apoyo psicológico así como nutricional debido al maltrato verbal hacia su físico por parte de entrenadora*". Aportaba un informe psicológico y del terapeuta nutricional en el que constaba el desarrollo de un trastorno de la conducta alimentaria.

Resuelto favorablemente por el CGJD el asunto de la anulación de las licencias de las nadadoras, no constaba valoración de lo ocurrido en relación con los hechos detallados en la denuncia sobre el bienestar físico y psicológico de las deportistas, cuestiones que figuraban en el expediente en el trámite de alegaciones finales a la providencia de la instructora. Al existir una clara discrepancia entre los hechos recogidos en las alegaciones del club y la resolución final de la Federación Gallega de Natación, requerimos informe a esta entidad, que lo remitió. El informe señala que desconocían que en el club se hubiera producido tal situación y que las bajas de las dos deportistas, al igual que las 257 nadadoras que se dieron de baja en Galicia desde el verano de 2020, fue derivada de la pandemia de COVID-19 y las restricciones derivadas de la misma en la práctica deportiva por las medidas adoptadas posteriormente. Expone que el conflicto deriva de un enfrentamiento puntual en un día concreto; que con la anulación de las licencias el asunto fue archivado, y que la Federación "no tiene constancia de más problemas ni quejas ni denuncia alguna por parte de menores ni de sus tutores respecto de la entrenadora del club citado".

La realidad que viven muchas deportistas adolescentes en este tipo de deportes (natación artística o sincronizada, danza o ballet, gimnasia rítmica, etc.), en los que la concreta

morfología de los cuerpos debe adecuarse a estándares que, en muchas ocasiones, son irreales, se trata de un tema especialmente relevante y que debe abordarse cuidadosamente. Debido a la presión por mantener una determinada configuración corporal, pueden desarrollarse ciertos trastornos por lo que es necesario que exista un tratamiento respetuoso por parte de los entrenadores y, en general, de todo el personal de los clubes en los que se practiquen estas modalidades deportivas, moderando su exigencia, y sin ningún tipo de valoraciones sobre factores externos a la practica deportiva que influyan psicológicamente de una manera negativa en las deportistas y en su auto-percepción. No se pueden permitir comportamientos como los trasladados en los escritos de la persona que promovió nuestra intervención y la del CGJD, ni las valoraciones corporales, ni determinadas expresiones sobre el peso o el cuerpo de las niñas, pero aún menos si se trata de deportistas menores de edad, en las que los comentarios o valoraciones tienen un impacto mucho mayor, que puede repercutir, y muchas veces repercute, en problemas psicológicos, nutricionales o de salud mental.

La falta de constancia de quejas señalada por el presidente de la FEGAN no desvirtúa la realidad que muchas deportistas viven en su etapa de formación, por lo que el hecho de que, en este caso, hse hubieran producido numerosas bajas por causa de la Covid-19 no excluye que el trato de las personas encargadas de dirigir las actividades diera lugar al abandono de la práctica deportiva, como parece que se acreditaría en los escritos de otras madres de nadadoras del mismo club. Está claro que en la tramitación de las bajas no se indaga sobre los motivos de la solicitud de cese de la práctica deportiva en un club, pero en este caso ni el presidente del club ni el de la Federación Gallega de Natación ni el CGJD pueden alegar el desconocimiento de esos motivos pues se les comunicaron por escrito.

La integridad personal de las deportistas y el cuidado de su salud, tanto física como emocional y mental, está por encima de cualquier deporte, entendiendo que su práctica debe hacerse por interés propio, fomentando las ganas y la motivación y, en ningún caso, imponiendo exigencias ni generando expectativas imposibles de cumplir, o en las que su cumplimiento pueda dar lugar a una auto -exigencia desmesurada que incida en el funcionamiento normal de niñas de poca edad, generando conductas de ansiedad y trastornos relacionados con la alimentación. Por el contrario, al amparo de la Ley Orgánica 8/2021, el deporte debe impregnarse de buen trato, aquel que, respetando los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación.

Por todo lo señalado se recomendó a la Secretaría General para el Deporte que se estudiara la posibilidad de abrir una vía para que las deportistas puedan denunciar de forma segura situaciones injustas, en concreto, situaciones de rechazo ante prácticas en el deporte femenino que afecten al bienestar físico y psicológico de las mujeres.

Por otro lado, debería llevarse a cabo una formación específica con perspectiva de género en el entorno de las deportistas, de forma directa en los entrenadores, preparadores físicos y el equipo técnico de los clubes, incidiendo en los factores de riesgo y los problemas tanto

psicológicos como de conducta alimentaria, asociados a determinados comportamientos o valoraciones de los cuerpos técnicos. Las recomendaciones fueron aceptadas.

### B. El comportamiento de las personas responsables en los campamentos de verano

En un campamento de verano promovido por la Dirección General de Juventud, Participación y Voluntariado se trasladaron quejas por el trato dispensado a algunos participantes en una actividad denominada "porcómetro", sobre la presencia de monitores cuando hablaban con sus familias y en el lenguaje de algunos monitores.

La directora del campamento remitió a la consellería un informe sobre la participación de la menor en las actividades, dando respuesta también a las quejas manifestadas por su familia. En síntesis, la dirección señaló que había hablado con varios monitores para conocer lo sucedido. Según el escrito, la actividad de "porcómetro" es una práctica muy habitual en los campamentos como dinámica dirigida al grupo, con el fin de velar por el orden y la limpieza de los espacios compartidos y que incluye a todos, monitores y participantes. Cualquier conducta discriminatoria derivada de esta dinámica que observen los miembros del equipo es atajada y cortada de inmediato, ya que se trata de una actividad lúdica y no humillante ni denigrante, manifestando que nunca tuvo ese enfoque.

El informe manifiesta también que la presencia de un adulto responsable en la habitación donde los menores que no traen móviles realizan las llamadas a sus familiares es habitual. En el caso concreto de este albergue, se trata de la oficina de dirección y gerencia, que siempre está cerrada con llave porque contiene el dinero de los participantes, los móviles, documentación personal, llaves de toda la instalación, central de alarmas y ordenadores, entre otras cuestiones. Además de esta necesaria vigilancia, se vela para que las llamadas no se extiendan en el tiempo, además de gestionar diversas casuísticas familiares.

Tras solicitar y analizar la información, la *Consellería de Política Social e Xuventude* comunica que instó a la dirección del campamento a ser más cuidadosos y evitar todo tipo de actos inadecuados ante menores o que puedan llegar a herir las diferentes sensibilidades de los niños y niñas participantes, teniendo en cuenta también la edad de estos. La empresa encargada de la gestión de esta instalación se ha comprometido a reconducir posibles actitudes no adecuadas en beneficio del bienestar de los menores, que siempre es la prioridad esencial en cualquier campamento. Sin embargo, la comprobación realizada por la Administración sobre el desarrollo del campamento no esclarece las conductas degradantes que la menor trasladó a su familia sobre el uso de un lenguaje soez y gestos inapropiados por parte de las personas monitoras o de algunas de ellas. La misma práctica denominada "porcómetro", reconocida en el informe como una actuación habitual, parece ser una forma agresiva y poco respetuosa de procurar un entorno ordenado y limpio en el albergue y en el campamento en su conjunto. La dignidad de las personas y, muy particularmente, de las personas menores de edad, debe ser escrupulosamente respetada por aquellos que los tienen a su cargo. La descripción de esa práctica, que el informe no desmiente, atenta contra esa dignidad y supone, en este caso,

un acto de violencia al revelar la menor su malestar por la marca en su cara, querer borrarla e insistir una monitora en volver a ponérsela con un pintalabios permanente y con amenazas.

Tampoco parece adecuado el criterio relativo a la presencia de un adulto responsable en la habitación donde los menores que no traen móviles realizan las llamadas a sus familiares. El derecho a la intimidad personal y familiar es un derecho fundamental del que son titulares también los menores de edad y, como concreción de su contenido esencial, la Constitución garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial. Los menores tienen derecho a comunicarse con sus familias sin la presencia de ningún adulto, lo que no es incompatible con limitar el tiempo de las llamadas en aras al normal desarrollo de los horarios y de las actividades. La justificación sobre la custodia de los objetos guardados en esa oficina no sirve como excusa para no respetar el secreto de las comunicaciones de los usuarios del campamento con sus familiares. Debería localizarse otro espacio adecuado a tal fin con una línea telefónica fija o móvil.

La advertencia de la Dirección General de Juventud, Participación y Voluntariado a la empresa encargada de la gestión de la instalación de ser más cuidadosos y evitar todo tipo de actos inadecuados ante menores o que pueden llegar a herir las diferentes sensibilidades de los niños y niñas participantes parece insuficiente y poco concreta, por lo que se recomendó que en las bases de las convocatorias para la gestión de los campamentos de verano organizados por la Dirección General de Juventud, Participación y Voluntariado se recoja expresamente la prohibición de realizar prácticas como las descritas en la queja y reconocidas en el informe, y se respete el derecho fundamental de los menores participantes a su intimidad personal, manteniendo de forma privada las comunicaciones con sus familias. La recomendación ha sido íntegramente aceptada.

### C. Vulneración del derecho a la intimidad de los menores en vestuarios compartidos con adultos

Se da cuenta de una actuación iniciada el pasado año y que aparece recogida en el informe anual correspondiente. La práctica habitual del deporte por personas de menor edad no esta abordada en el aspecto concreto de las instalaciones auxiliares como aseos y vestuarios. De hecho, cuando se trata de niños o niñas de poca edad acceden a los mismos acompañados de sus padres, madres, o personas adultas responsables de su cuidado, utilizando el vestuario correspondiente al sexo del adulto responsable. A partir de cierta edad, conforme las personas menores van adquiriendo autonomía personal suelen ir solas a estas instalaciones accesorias, en función del respectivo sexo, lo cual puede ocasionar una situación como la descrita en la queja. En el actual contexto social es habitual que las personas menores de edad participen en actividades deportivas o de ocio, a las que en ocasiones acuden solas y otras veces acompañadas de las personas adultas responsables

de su cuidado, o realizando la actividad en grupo bajo la supervisión de monitores o cuidadores.

Resulta evidente que la división de los vestuarios por sexos responde a los usos y normas de comportamiento normalmente aceptadas en la sociedad. Por su parte, existen también prescripciones técnicas en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida que se derivan de la actual legislación y del principio de diseño para todos.

El propio informe del técnico del Departamento de Deportes del Ayuntamiento de Santiago considera que lo planteado en el escrito de queja es lógico y razonable, a pesar de que no existe una obligación normativa al respecto. Sin embargo, las mismas razones por las que se considera adecuado separar aseos y vestuarios para personas de distinto sexo justifican un uso diferenciado y no compartido entre adultos y menores.

Nuestra obligada perspectiva de defensa de los derechos de las personas lleva a destacar el reconocimiento de la dignidad de la persona y del libre desarrollo de su personalidad como fundamento del orden político (artículo 10 de la Constitución); y la protección integral de las personas menores (artículo 39 de la Constitución), especificando la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica de Menor en su artículo 4.1 que las personas menores tienen reconocido el citado derecho.

Este marco normativo a favor de la protección de la intimidad de los menores basado en su interés superior, que prevalece sobre otros intereses concurrentes, es el apoyo jurídico para desarrollar una normativa específica cuando el usuario de las instalaciones deportivas o de ocio sea menor de edad. Las soluciones técnicas son múltiples y deben ser evaluadas por la administración pública titular de la instalación en función de las posibilidades materiales y físicas de los espacios, delimitando una zona diferenciada cuando sea viable, tramos horarios o condiciones de uso de las instalaciones (con cierre de espacios interiores) para proteger la intimidad de los menores respecto de las personas adultas.

Consideramos precisa una regulación mínima que contemple el derecho de las personas menores al uso de tales instalaciones accesorias, sin limitaciones por razón de su edad. Habría que diferenciar a los menores hasta cierta edad, que podrían concurrir acompañados de las personas adultas responsables de su cuidado como garantes de su intimidad y del uso adecuado de las instalaciones; y, por otra parte, los menores a partir de la edad en la que se supone una autonomía suficiente. En este caso, habría de asegurarse que pudieran concurrir solos a los vestuarios y aseos diferenciados en función del sexo, con normalidad y sin riesgo de incidentes con adultos.

Como conclusión, hicimos llegar al Ayuntamiento de Santiago de Compostela la recomendación de que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del uso de instalaciones deportivas o de ocio, ya existentes o futuras, las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad, evitando el uso compartido de estas instalaciones auxiliares entre adultos y menores, efectuando las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipal. El Ayuntamiento de Santiago de Compostela aceptó la resolución formulada.

## 6. ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE ABUSOS SEXUALES EN EL ÁMBITO DE LA IGLESIA CATÓLICA Y EL PAPEL DE LOS PODERES PÚBLICOS

El 25 de febrero de 2022 se registraron doce expedientes de queja derivados de la solicitud de intervención de la institución por parte de ex alumnos de un centro religioso de Vigo, el colegio El Pilar, dirigido y gestionado por hermanos Maristas en la década de los años 60-70.

En un nuevo escrito de fecha de 3 de marzo, uno de los promotores en nombre de todos ellos aportó copia de la carta recibida del Obispado de Tui-Vigo en la que les comunicaban las dudas sobre su competencia en un caso que puede estar prescrito y que afecta a hermanos maristas, y no a clérigos ni sacerdotes. En ese escrito firmado por el Canciller, el Obispado informa de su decisión de trasladar las denuncias a la Sagrada Congregación para los Institutos de Vida Consagrada y Sociedades de Vida Apostólica, para que les indiquen cómo proceder en esta causa. Se trata de un organismo de la Curia Romana responsable de lo relativo al gobierno y disciplina de este tipo de comunidades religiosas.

En el supuesto objeto de queja, no hay ningún acto o resolución de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Galicia, de sus agentes o de la Administración local, incluidos sus organismos autónomos, así como de las empresas y entes públicos o participados que de ella dependan, en el ámbito de las competencias que corresponden a la Comunidad Autónoma, de conformidad con el Estatuto de autonomía y la legislación vigente. Sobre dichos órganos y entidades se realiza la actividad de supervisión que la ley confiere a esta institución.

Sin embargo, en esos momentos se estaba produciendo en el ámbito parlamentario, tanto estatal como autonómico, un debate sobre las distintas posibilidades para la creación de comisiones de investigación sobre estos hechos, a las que se atribuirían competencias específicas; la forma de superar las limitaciones jurídicas derivadas de la prescripción de los posibles delitos o del fallecimiento de sus autores y los mecanismos para el reconocimiento del daño causado y su reparación.

Por lo tanto, lo procedente era esperar a la decisión que resultara de este debate parlamentario.

Mientras tanto, los promotores de las quejas aportaron copia del Decreto de la Fiscalía de Vigo, de fecha 04/04/2022, en el que se daba cuenta de la prescripción por la vía penal de los hechos denunciados y la viabilidad de la vía extrajudicial para su reparación. La Fiscalía había dictado decreto de apertura de diligencias de investigación penal por la comisión de presuntos delitos contra la integridad física, contra la libertad sexual y contra la dignidad de las personas (según la nomenclatura del Código Penal de 1995), perpetrados de forma continuada durante los años 1960-1970, en base a la denuncia presentada en la Fiscalía General del Estado contra el Director del Centro Educativo El Pilar de Vigo y varios profesores, pertenecientes a la Congregación de los Hermanos Maristas. La denuncia fue interpuesta por parte de nueve ex alumnos de dicho centro, acumulándose a las Diligencias

de Investigación Penal 38/2022 incoadas por la denuncia interpuesta por otro ex alumno contra uno de los hermanos maristas, ya fallecido y también denunciado.

Los hechos puestos en conocimiento del Ministerio Fiscal no se relataron de forma exhaustiva e individualizada pero sí suficiente para que pudieran ser constitutivos de delitos de abusos sexuales y/o agresiones sexuales continuadas sobre menores de 16 años, delitos de torturas y delitos de lesiones. En las denuncias se relatan hechos violentos y humillantes, directamente orientados a anular la dignidad de los menores, infligiendo de forma activa sobre los mismos ataques físicos y verbales o animando a al hostigamiento o al acoso por parte de los compañeros. Los hechos relatados, cometidos por un número elevado de profesores, miembros además de la orden religiosa, generaban un clima de violencia y abuso estructural para los menores que debían no solo soportar los abusos propios sino también contemplar los abusos ajenos.

Sobre la calificación jurídica de los hechos, según el Código Penal entonces vigente, los mismos podrían ser constitutivos de delitos contra la honestidad, regulados en el Título IX del Código Penal de 1944, según redacción dada por el Código Penal en el texto revisado de 1963 por Decreto 691 de 28 de marzo de 1963 y concretamente en los Capítulos I, II e III. Igualmente, podrían ser constitutivos de delitos de lesiones, regulados en el Título VIII del C.P, delitos de amenazas y coacciones del capítulo VI del Título XII.

Sin embargo, según el art. 113 C.P., su plazo de prescripción sería de diez años. Según el artículo 114, el plazo de prescripción empieza a correr desde el día en que se cometió el delito, interrumpiéndose desde que el procedimiento se dirija contra el culpable. Por lo tanto, los hechos estarían prescritos, y también la responsabilidad penal de uno de los denunciados estaría extinguida por causa de fallecimiento.

No obstanta, que no proceda ya exigir responsabilidad penal por estos hechos no significa que no sea posible la reparación por otras vías extrajudiciales ya iniciadas a través de la Diócesis y de la propia congregación, mediante reparación extrajudicial, reconocimiento del daño moral no solo causado sino también tolerado, y corrección y renovación de métodos y estructuras.

Así pues, extinguiéndose por prescripción o por fallecimiento de su autor la responsabilidad penal derivada de estos hechos, procedía decretar el archivo de la causa, debiendo remitir copia de este Decreto a los denunciantes, haciéndoles saber que quedaba expedita la vía judicial para hacer valer lo que a su derecho conviniera.

La Proposición no de Ley (PNL) aprobada por el Congreso de los Diputados el 10 de marzo de 2022, con una amplia mayoría, encomendó al Defensor del Pueblo la "creación de una Comisión independiente para elaborar un informe sobre las denuncias por abusos sexuales en el ámbito de la Iglesia Católica y el papel de los poderes públicos". El Defensor del Pueblo anunció la elaboración de un informe, que sería presentado al Parlamento y al Gobierno cuando concluyeran los trabajos, y que debería contemplar recomendaciones y medidas encaminadas a cumplir con tres objetivos:

-Determinar los hechos y responsabilidades

-Proponer procedimientos de reparación a las víctimas

-Planificar políticas públicas para la prevención y atención a las víctimas

Para llevar a cabo la encomienda, los trabajos se desarrollan en tres ámbitos, constituyéndose una Comisión Asesora formada por expertos; un foro de diálogo con las asociaciones de víctimas y una Unidad de Atención a las Víctimas. Los trabajos se iniciaron tras la celebración de la primera reunión constituyente de la Comisión Asesora, el 5 de julio de 2022. La Unidad de Atención a las Víctimas comenzó a estar operativa a partir del 6 del mismo mes.

# IV. RESOLUCIONES DE LA VALEDORA DEL PUEBLO

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| C/9633/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Política Social para que el ETM de la jefatura territorial y el Servicio de Protección de la Consellería de Política Social actúen bajo los principios de objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora sobre los menores, garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas que les afecten, y teniendo en cuenta los informes y propuestas del centro residencial en el que se desarrolla la vida del menor y su derecho a participar activamente en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades | Xunta-Consellería de Política Social<br>22/03/2022 | Aceptada | C/9633/21 |
| Q/1364/22 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Mondariz para que las resoluciones en materia de acceso a la información pública, que incluye los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que consten en poder del ayuntamiento y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones, indiquen de modo claro y preciso las posibilidades de recurso, al amparo de la Ley gallega 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, sobre la Comisión de la Transparencia | Ayuntamiento de Mondariz<br>30/03/2022 | Rechazada | Q/1364/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/209/22 | Recomendación dirigida la Consellería de Política Social para que se elabore un protocolo de colaboración entre la consellería y las fuerzas y cuerpos de seguridad y sus unidades específicas de familia y menores que recoja de forma concreta las diferentes actuaciones en caso de fugas de menores de los centros de protección en los que residen | Xunta-Consellería de Política Social<br><br>22/04/2022 | Aceptada | Q/209/22 |
| Q/9683/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudia, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que sean viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales beneficiarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>24/05/2022 | Aceptada | Q/9683/21 |
| Q/9683/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local de Bergondo evalúe, dentro de la autonomía municipal, la puesta en marcha, en colaboración con las Administraciones supramunicipales (Diputación, Junta, Gobierno de España..), de programas y servicios de conciliación dirigidos a los menores que asisten a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en pie de igualdad con respecto a la restante población del ayuntamiento | Ayuntamiento de Bergondo<br><br>24/05/2022 | Rechazada | Q/9683/21 |
| Q/9727/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudia, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que sean viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales beneficiarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>24/05/2022 | Aceptada | Q/9727/21 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9727/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local de Bergondo evalúe, dentro de la autonomía municipal, la puesta en marcha, en colaboración con las Administraciones supramunicipales (Diputación, Junta, Gobierno de España..), de programas y servicios de conciliación dirigidos a los menores que asisten a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en pie de igualdad con respecto a la restante población del ayuntamiento | Ayuntamiento de Bergondo<br><br>24/05/2022 | Rechazada | Q/9727/21 |
| Q/9734/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local de Bergondo evalúe, dentro de la autonomía municipal, la puesta en marcha, en colaboración con las Administraciones supramunicipales (Diputación, Junta, Gobierno de España..), de programas y servicios de conciliación dirigidos a los menores que asisten a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en pie de igualdad con respecto a la restante población del ayuntamiento | Ayuntamiento de Bergondo<br><br>24/05/2022 | Rechazada | Q/9734/21 |
| Q/9734/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudia, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que sean viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales beneficiarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>24/05/2022 | Aceptada | Q/9734/21 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9736/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudia, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que sean viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales beneficiarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>24/05/2022 | Aceptada | Q/9736/21 |
| Q/9736/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local de Bergondo evalúe, dentro de la autonomía municipal, la puesta en marcha, en colaboración con las Administraciones supramunicipales (Diputación, Junta, Gobierno de España..), de programas y servicios de conciliación dirigidos a los menores que asisten a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en pie de igualdad con respecto a la restante población del ayuntamiento | Ayuntamiento de Bergondo<br><br>24/05/2022 | Rechazada | Q/9736/21 |
| Q/9780/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local de Bergondo evalúe, dentro de la autonomía municipal, la puesta en marcha, en colaboración con las Administraciones supramunicipales (Diputación, Junta, Gobierno de España..), de programas y servicios de conciliación dirigidos a los menores que asisten a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en pie de igualdad con respecto a la restante población del ayuntamiento | Ayuntamiento de Bergondo<br><br>24/05/2022 | Rechazada | Q/9780/21 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9780/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudia, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que sean viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales beneficiarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>24/05/2022 | Aceptada | Q/9780/21 |
| Q/9856/21 | Sugerencia dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades para que estudia, en colaboración con el Ayuntamiento de Bergondo y con las familias del alumnado del CRA, todas las alternativas posibles que sean viables para avanzar en la implantación de servicios de conciliación, desarrollar el servicio de madrugadores y establecer mecanismos de información y participación entre la consellería, el ayuntamiento y las familias para poder valorar alternativas y el número de potenciales beneficiarios del servicio de comedor escolar, las opciones de gestión y los procedimientos adecuados | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad<br><br>24/05/2022 | Aceptada | Q/9856/21 |
| Q/9856/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Bergondo para que el gobierno local de Bergondo evalúe, dentro de la autonomía municipal, la puesta en marcha, en colaboración con las Administraciones supramunicipales (Diputación, Junta, Gobierno de España..), de programas y servicios de conciliación dirigidos a los menores que asisten a las escuelas unitarias del Ayuntamiento de Bergondo, garantizando así el acceso de esta población escolar a los servicios de proximidad en pie de igualdad con respecto a la restante población del ayuntamiento | Ayuntamiento de Bergondo<br><br>24/05/2022 | Rechazada | Q/9856/21 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| C/9773/21 | Recomendación dirigida a la *Consellería de Política Social e Xuventude* para que recuensidere la recuperación de la comunicación, los contactos y las visitas de una menor con la familia de acogida, previo proceso de escucha de la menor, configurado como un derecho de ésta no sujeto a criterios de necesidad u oportunidad, llevado a cabo con todas las garantías, incorporando los principios que han de regir los actos de audiencia del menor; y, en su caso, restablecer el acogimiento familiar | Xunta-Consellería de Política Social<br>10/06/2022 | Aceptada | C/9773/21 |
| Q/7915/21 | Recomendación dirigida a la *Consellería de Política Social e Xuventude* para que el cese de los acogimientos familiares se formalice en resolución motivada y no por un cese verbal que privaría a los acogedores del derecho de ser parte en todos los procesos de oposición a las medidas de protección y en todos los procesos de oposición relacionados con la medida de acogimiento familiar permanente con funciones de tutela que tengan formalizada | Xunta-Consellería de Política Social<br>12/07/2022 | Aceptada | Q/7915/21 |
| Q/3884/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la *Consellería de Política Social e Xuventude* para que que en las medidas de guardia, se motive claramente cada una de las decisiones que se adopten y su fundamentación legal, y que en la resolución administrativa en la que se acuerda el cambio en la medida de guardia se indique a la familia acogedora los recursos que procedan | Xunta-Consellería de Política Social<br>27/09/2022 | Aceptada | Q/3884/22 |
| Q/3884/22 | Recomendación de que en el expediente conste toda la información precisa sobre el plan de cada caso, se mantenga informada a la familia de acogida en cada fase del procedimiento y se procure, por parte de los equipos técnicos, un trabajo previo de intenso apoyo a las familias acogedoras en la transición a otras medidas de protección y que dichas familias tengan acceso íntegro al Protocolo de transición del acogimiento familiar o residencial a la adopción | Xunta-Consellería de Política Social<br>27/09/2022 | Aceptada | Q/3884/22 |
| Q/3960/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la *Consellería de Política Social e Xuventude* para que que en las medidas de guardia, se motive claramente cada una de las decisiones que se adopten y su fundamentación legal, y que en la resolución administrativa en la que se acuerda el cambio en la medida de guardia se indique a la familia acogedora los recursos que procedan | Xunta-Consellería de Política Social<br>27/09/2022 | Aceptada | Q/3960/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/3960/22 | Recomendación de que en el expediente conste toda la información precisa sobre el plan de cada caso, se mantenga informada a la familia de acogida en cada fase del procedimiento y se procure, por parte de los equipos técnicos, un trabajo previo de intenso apoyo a las familias acogedoras en la transición a otras medidas de protección y que dichas familias tengan acceso íntegro al Protocolo de transición del acogimiento familiar o residencial a la adopción | Xunta-Consellería de Política Social<br>27/09/2022 | Aceptada | Q/3960/22 |
| Q/5367/22 | Recomendación dirigida a la *Consellería de Política Social e Xuventude* para que en las bases de las convocatorias para la gestión de los campamentos de verano organizados por la Dirección General de Juventud, Participación y Voluntariado se recoja expresamente la prohibición de realizar prácticas como las descritas en la queja y reconocidas en el informe, y se respete el derecho fundamental de los menores participantes a su intimidad personal manteniendo de forma privada las comunicaciones con sus familias | Xunta-Consellería de Política Social<br>29/09/2022 | Aceptada | Q/5367/22 |
| Q/9585/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la *Consellería de Política Social e Xuventude* para que en la expedición de los títulos de familia numerosa no requiera documentos no exigidos en la legislación básica en la materia, constituida por la *Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas y* expida el título solicitado al quedar acreditada la inclusión de la menor en la unidad familiar del solicitante por el certificado de convivencia al proyecto | Xunta-Consellería de Política Social<br>25/10/2022 | Pendiente | Q/9585/22 |
| Q/3745/22 | Recomendación dirigida a la Secretaría General para el Deporte para abrir una vía para que las deportistas puedan denunciar de forma seguro situaciones injustas, en concreto, situaciones de rechazo ante prácticas en el deporte femenino que afecten al bienestar físico y psicológico de las mujeres y que se lleve a cabo una formación específica.ífica con perspectiva de género en el entorno de las deportistas incidiendo en los factores de riesgo y los problemas tanto psicológicos como de conducta alimentaria, asociados a determinados comportamientos o valoraciones de los cuerpos técnicos. | Junta-Secretaría General para el Deporte<br>01/12/2022 | Aceptada | Q/3745/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/3470/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Noia para asegurar el estricto cumplimiento de los artículos 30 y 32 de la Ley 11/2010 de 17 de diciembre, y regular y limitar el acceso a los locales de ocio para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias nocivas para las personas menores de edad | Ayuntamiento de Noia<br>28/12/2022 | Pendiente | Q/3470/22 |
| Q/3470/22 | Recomendación para que el Ayuntamiento de Noia ejerza las funciones de inspección y control y dicte Ordenanza Reguladora de uso de los espacios públicos y de limitaciones en el acceso a los locales de ocio para prevenir el consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias nocivas para los y las menores de edad | Ayuntamiento de Noia<br>28/12/2022 | Pendiente | Q/3470/22 |

# EMPLEO PÚBLICO Y TRABAJO

# I. INTRODUCCIÓN

El año 2022 supuso, en esta área, una continuidad respecto al ejercicio anterior. Tal y como se comprobará a lo largo de este informe, el área de Empleo Público y Trabajo volvió a registrar un importante número de quejas derivadas, en no pocas ocasiones, de los procesos selectivos públicos inconclusos y del desarrollo de los procesos de estabilización a resultas de distintos dictámenes judiciales y de la normativa estatal publicada a finales del año 2021. La elevada temporalidad en el empleo público, arrastrada durante décadas y agravada por las restricciones en las tasas de reposición, fue objeto de numerosos pronunciamientos judiciales que incluso han llegado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Finalmente, a través de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, se autorizaban dos nuevos procesos de estabilización de empleo público a desarrollar entre 2022-2024. El primero de los procesos, desarrollado por concurso-oposición, va dirigido a las plazas de naturaleza estructural dotadas presupuestariamente que estuvieran ocupadas de forma temporal e ininterrumpida al menos en los tres años anteriores al 31 de diciembre de 2020. El segundo será un proceso excepcional, desarrollado mediante concurso, para las plazas de naturaleza estructural dotadas presupuestariamente, ocupadas con carácter temporal e ininterrumpidamente con anterioridad a 1 de enero de 2016.

Ya en el Informe del año 2021 subrayábamos el impacto que podía tener la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público en los procesos que se habían puesto en marcha en las distintas administraciones públicas así como la interpretación por parte de las personas interesadas. Dicho impacto se fue haciendo evidente a lo largo del año.

Más relevante aún ha resultado el número de expedientes abiertos la petición de personas participantes en los procesos selectivos convocados por la administración autonómica, tanto para turno libre como de promoción interna. El aplazamiento de estos procesos por distintos motivos y el elevado número de procesos en marcha provocó no pocas quejas por el tiempo de espera en resolverlos. Esta institución ha emitido distintas resoluciones, que se comentarán en el apartado de supervisión, instando a la administración a resolver dichos procesos con celeridad e informar a las personas participantes de los plazos aproximados. A pesar de que una parte de los procesos han ido terminando, todavía en el momento de redacción de este informe siguen registrándose en esta institución quejas por los aplazamientos de los mismos.

Junto con los asuntos subrayados, se han registrado también quejas relacionadas con las coberturas temporales de plazas de distintas consellerías y de otras administraciones: distintas categorías del SERGAS, personal técnico de cuidados auxiliares de enfermería pertenecientes a la Consellería de Política Social, personal dependiente de la Administración de Justicia, docentes de centros dependientes de la Diputación de A Coruña. Otros expedientes relevantes se abrieron respecto de quejas presentadas por el desacuerdo con las condiciones laborales –horarios–, retribuciones, medidas de conciliación–, prolongación de la vida laboral, convocatorias de becas de empleo y/u OPEs municipales, reconocimiento de la labor sindical o desarrollo de la carrera profesional, entre otros.

Tres asuntos merecerán una explicación más exhaustiva por la relevancia de los mismos: la reducción del precio de los servicios de los centros de día afectados por la huelga de personal del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, la suspensión de los contratos temporales en las escuelas infantiles durante los períodos estivales y la declaración de la aptitud para un puesto de trabajo de una persona afectada por síndrome de Asperger, previamente declarada no apta. Debemos detenernos también en los asuntos relacionados con situaciones denunciadas como acoso laboral que han seguido incrementándose en este ejercicio y resultas de los cuales se han emitido distintas resoluciones de las que se dará cuenta a lo largo de este informe.

Por último, debemos señalar que continúa la colaboración con la oficina del Defensor del Pueblo a quien se le remitieron 51 expedientes referidos, de forma similar a años pasados, al desacuerdo con las prestaciones dependientes de la Seguridad Social y la finalización de bajas laborales. Un pequeño número de quejas se relacionó con procesos selectivos convocados por empresas públicas, específicamente, por Navantia.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, el desglose debe realizarse teniendo en cuenta por un lado el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otro, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 1765 | | 378 | |
| Admitidas | 1709 | 96.82% | 322 | 85.18% |
| No admitidas | 5 | 0.29% | 5 | 1.32% |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 51 | 2.89 | 51 | 13.50% |

En el cuadro anterior se muestra el número total de asuntos registrados que, a pesar de disminuir respecto del 2022 siguen muy por encima de los ejercicios anteriores. Respecto del porcentaje de quejas no admitidas apenas ha superado el 1%, tratándose todas ellas de situaciones en las que no existía actuación administrativa previa.

Asimismo, la colaboración con el *Defensor del Pueblo* se mantiene en las mismas ratios de años precedentes y tal como se indicó se trata de quejas relacionadas con:

- Prestaciones dependientes del INSS: denegación del IMV, desacuerdo en las cuantías de las pensiones, retrasos en las tramitaciones de las prestaciones, retraso o denegación del pago de complementos, entre otras.
- Desacuerdos con la denegación de incapacidades o adelanto de alta laboral sin que hubiera cambiado la situación sanitaria de la persona interesada
- Presentación de varias quejas por la dificultad e incluso imposibilidad de obtener una cita presencial en distintas oficinas de la Seguridad Social

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Completado | 872 | 51.02% | 172 | 53.41% |
| En trámite | 837 | 48.98% | 150 | 46.59% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 4 | 7 | 11 | 9 | 2 |
| 2021 | 83 | 5 | 88 | 79 | 9 |

De los asuntos iniciados en el año 2022, 150 seguían abiertos a 31 de diciembre de ese año. Conviene advertir que un centenar de los mismos tuvieron entrada en los últimos meses del año lo que dificultó su cierre durante el ejercicio. A mayores se cerraron 88 asuntos de los que se mantenían abiertos pertenecientes a años anteriores.

Por otro lado, tal y como veremos a continuación, se han emitido en este área 63 resoluciones, multiplicando por cinco las emitidas en el ejercicio pasado. Buena parte de estas resoluciones han sido aceptadas total o parcialmente por las Administraciones a las que se dirigieron, lo que da idea de la colaboración de las mismas con esta institución. Todas ellas se pueden consultar en el apartado final de esta área.

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Analizaremos en este apartado los ejes principales de las investigaciones realizadas en este ejercicio, agrupando las quejas presentadas según temáticas. Dado el elevado número de resoluciones emitidas este año, nos centraremos especialmente en aquellos expedientes que fueron objeto de las mismas, a cuyo contenido completo puede accederse en el apartado reservado al final del presente resumen.

## 1. RETRASOS EN LOS PROCESOS SELECTIVOS Y PROCESOS DE ESTABILIZACIÓN

Tal y como se ha señalado en la introducción del área, tanto los retrasos en los procesos selectivos como el desarrollo de los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público generaron un buen número de quejas presentadas en esta institución. Así, de los 322 asuntos admitidos a trámite, 53 tenían que ver con los retrasos en los procesos abiertos, tanto de la administración general como de la administración especial, y prácticamente 20 con las condiciones incluidas en los procesos de estabilización puestos en marcha, en especial por la administración autonómica, aunque también por algún ayuntamiento.

Ya en el informe del año 2021 señalábamos la existencia de una serie de quejas en relación con los retrasos -de promoción interna o turno libre- como en aquellos de provisión de puestos vacantes convocados por la Xunta de Galicia que comenzaran a desarrollase en el año 2019. Así, la primera resolución emitida en ese sentido desde esta institución fue precisamente a resultas de la queja de una persona afectada por el concurso de provisión de plazas vacantes de la Administración General de la Comunidad Autónoma convocado por la Resolución de 25 de noviembre de 2019. El interesado explicaba que no había justificación para la demora de dos años e indicaba los perjuicios económicos, profesionales e incluso personales que provocaba este retraso y la incertidumbre de futuro para las personas afectadas.

A lo largo del año 2022 las quejas presentadas procedieron, entre otras, de personas participantes en el proceso selectivo para el ingreso, por el turno de acceso libre, en el cuerpo auxiliar de la Administración general, subgrupo C2, o del mismo subgrupo pertenecientes a la Administración especial; en el proceso selectivo para el ingreso, por el turno de acceso libre y promoción interna, en el cuerpo auxiliar de la Administración general, subgrupo A2; en el proceso selectivo para el ingreso, por el turno de acceso libre y promoción interna, en el cuerpo facultativo de grado medio de la escala de técnicos facultativos de servicios sociales en las distintas especialidades (la denominada "OPE Social") o en el convocado para el ingreso en el cuerpo facultativo de grado superior en distintas especialidades (subgrupo A1). Como vemos por estos ejemplos, las quejas abarcan muchos de los procesos convocados.

Tres fueron las razones principales esgrimidas por la administración para estas demoras. Por un lado, los aplazamientos derivados de la pandemia y de la situación de excepcionalidad que obligó a paralizar durante un tiempo estos procesos. En segundo lugar, la coincidencia en el tiempo de varios de procesos de distinta índole: convocatoria abierta, traslados, procesos de estabilización, lo que obligaba a extremar las cautelas para que todos ellos se desarrollaran con plena seguridad jurídica tanto para las personas afectadas como para la administración. Por último, y como consecuencia de los anteriores, el hecho de que hubiera miles de participantes conllevaba el manejo de numerosa documentación que debía ser validada y baremada, prolongando la duración de los procedimientos.

Desde esta institución se han analizado tanto los motivos esgrimidos por la Consellería de Hacienda y Administración Pública como el contenido de las distintas quejas presentadas que coincidían, en la mayoría de los casos, en reiterar el perjuicio que los años aguardando el final de los procesos, la incertidumbre, la falta de información respecto de los plazos aproximados o previstos y los aplazamientos - que juzgaban injustificados- les producían. Con carácter general se señalaba que se comprendía la complejidad de la situación y las dificultades vividas en estos años pero que no era menos comprensible la incertidumbre y la problemática que trasladaban las personas afectadas en sus escritos de queja.

Por otro lado, el elevado número de personas que se presentaron tiene relación, también, con el hecho de que los concursos de provisión de plazas vacantes llevaban varios años sin convocarse, cuestión que no se puede atribuir a la responsabilidad de los empleados y empleadas públicos. Debe recordarse que los plazos y las indicaciones recogidas en la Ley 2/2015, de 19 de abril, de empleo público de Galicia son coherentes con la necesaria celeridad a la hora de desarrollar los procedimientos administrativos, principio básico recogido en el artículo 71 de la Ley 39/2017, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común. Concuerda esta institución en que resulta prioritario garantizar la mayor seguridad jurídica a las personas aspirantes de los procesos selectivos y, por ello, dar el mayor cumplimiento posible a los plazos previstos en la legislación y favorecer la planificación vital, profesional e institucional.

Se han emitido, en este sentido, varios recordatorios de deberes legales insistiendo en que, en la tramitación de los expedientes, la Administración deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución y en el caso de procedimientos selectivos, estos deben someterse a los plazos y a las indicaciones contempladas en la Ley 2/2015, de 19 de abril, de empleo público de Galicia, así como distintas sugerencias en el sentido de reforzar los medios -personales, materiales y técnicos- con los que cuenta la administración a la hora de acometer el desarrollo de estos procesos para evitar los aplazamientos. En su práctica totalidad fueron aceptadas dichas resoluciones por parte de la Consellería.

Sin embargo, de los escritos de queja aportados en el mes de enero y febrero de 2023 se deduce que en algunos procesos continúan los retrasos y que la complejidad de los mismos

se ha incrementado con la puesta en marcha de los procesos extraordinarios de estabilización al amparo de la Ley 20/2021, del 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público. Hay que recordar que en estos procesos selectivos pueden aparecer intereses contrapuestos, todos ellos merecedores de atención: quien forma parte de la administración como personal temporal, quien acredita experiencia en otras administraciones o quienes, legítimamente, optan a un puesto público en condiciones de igualdad. Como es sabido, el Tribunal Constitucional ha aceptado, en un proceso de consolidación de empleo, la ponderación de los servicios previos prestados en la administración convocante aunque también se ha pronunciado en contra de que dicha ponderación sea desproporcionada.

En ese sentido apuntan distintos escritos de queja presentados en esta institución en el mes de diciembre y que, por lo tanto, serán informados en su día. Dichas quejas se refieren unas a la exclusión de una parte del personal de la GAIN (Agencia Gallega de Innovación) del proceso de estabilización y otras a la exclusión de las personas con licenciatura en Filología Hispánica (sección hispánica) que vienen impartiendo cursos de gallego del proceso en el proceso selectivo extraordinario de estabilización derivado de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, por el turno de acceso libre y mediante el sistema de concurso.

De particular interés resultará la evolución que tenga la queja de varias personas respecto de la OPE 2022 aprobada en la Mesa Sectorial de Sanidad el día 5 de diciembre y cuyo contenido va en la línea del documento de criterios comunes, acordado entre el *Ministerio de Sanidad y* las CCAA en el Consejo Interterritorial, para regular el proceso extraordinario de estabilización en el Sistema Nacional de Salud. En el citado documento se argumenta que ésta es "una situación excepcional que requiere también medidas extraordinarias" y que la mejor manera de evitar el trasvase masivo de personal entre comunidades y garantizar la cobertura de todas las plazas que salgan a concurso, es primar la experiencia en la región en la que la persona participante lleva años ejerciendo. Así, los criterios que se están incorporando en las Bases de los procesos ponderan la puntuación de la experiencia alegada según esta fuera en el propio servicio de salud o en el perteneciente a otra Comunidad Autónoma. Con toda probabilidad, no será ésta una cuestión pacífica y, a mayores de las quejas presentadas en esta institución, existen ya recursos presentados ante los Tribunales de Justicia.

Como se puede apreciar por lo expuesto, estamos ante dos cuestiones de gran trascendencia, no sólo para las personas implicadas y sus familias, sino para el funcionamiento de buena parte de los servicios públicos dependientes de la administración y, por lo tanto, para el conjunto de la sociedad. Se señalaba que la necesaria atención a los legítimos –y contrapuestos– intereses de las personas participantes en estos procesos exigía no sólo el estricto cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad, sino una escrupulosa tramitación para garantizar la seguridad jurídica. Pero hay que recordar, también, la obligación de proceder con celeridad y respeto a los plazos, evitando situaciones de incertidumbre profesional y personal dilatado en el tiempo.

## 2. OTROS PROCESOS SELECTIVOS

No obstante el número de expedientes provocados por los procesos analizados en el apartado anterior, no han sido éstos los únicos que motivaron la presentación de quejas ante esta institución por parte de personas o grupos de personas participantes en los mismos. Las condiciones a la hora de desarrollar los procesos selectivos, el desacuerdo con las puntuaciones, la dilación en los mismos o -un año más- la falta de transparencia fueron algunos de los motivos esgrimidos por las personas que comparecieron pidiendo amparo. En cuanto a las administraciones afectadas, administración autonómica y ayuntamientos han sido las más reclamadas aunque también se presentaron quejas que afectaban a la Universidad o a las diputaciones provinciales. Asimismo, como ya se indicó en el apartado II) aquellas cuya reclamación alcanzaba a un organismo o empresa pública de competencia estatal fueron remitidas *al Defensor del Pueblo.*

### A. Contratación de personal por parte de los ayuntamientos

Las contrataciones de personal por parte de los ayuntamientos gallegos ha sido objeto, también, de buena parte de las quejas registradas en esta institución, lo que resulta comprensible teniendo en cuenta la penetración de la administración municipal y el hecho de que también le es de aplicación lo regulado por la de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público. En este sentido señalar que dos fueron los expedientes que hacían referencia a un proceso de estabilización municipal y acabados en el año 2022. El primero de ellos correspondía al Ayuntamiento de Ortigueira, al que se reclamaba copia de una moción presentada por un grupo político haciendo un llamamiento a la puesta en marcha del proceso de estabilización. La solicitud había sido presentada por el sindicato USO y el ayuntamiento informó que se le había respondido su petición indicando los trámites para obtener dicha copia, concluyendo así el expediente.

El segundo expediente relacionado con la estabilización municipal tenía origen ya en el año 2021 con la queja que se presentó por el desarrollo de una de las pruebas del proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Mondariz Balneario para cuatro puestos de personal laboral fijo -tres de personal técnico y uno para la dirección- de la escuela infantil municipal de Mondariz Balneario, incluidas en el proceso de consolidación de empleo temporal, por el sistema de concurso-oposición libre. De la documentación aportada por el ayuntamiento y de lo incluido en la queja y en las alegaciones no se halló constancia de que se hubieran vulnerado los principios de transparencia y objetividad o que se hubiera alterado lo recogido en las Bases publicadas y aprobadas en firme. Sin embargo, no aparecía, en las distintas actas y resoluciones revisadas, la información relativa a los recursos que podían presentarse ante las decisiones tomadas ni las instancias ante las que podían presentarse, salvo lo recogido en la Duodécima Base en relación a la posible impugnación de las mismas. En este sentido se emitió un recordatorio de deberes legales que fue aceptado por el ayuntamiento.

Al mismo ayuntamiento se remitió una sugerencia en un doble sentido: por una parte, en el de informar de las puntuaciones, desglosadas, obtenidas por las personas participantes en los procesos selectivos; y, por otra, en la de que en la publicación de las actas se identifique a las personas participantes con un código numérico basado en el DNI o pasaporte, para evitar la publicación de los nombres y apellidos completos. La resolución se emitió a resultas de un expediente de queja en el que la persona interesada manifestaba, sucintamente, sus dudas con la valoración otorgada a la persona que se presentó, con ella misma, al proceso de selección de un puesto de peón forestal. La persona interesada había presentado un recurso ante el ayuntamiento solicitando las puntuaciones desglosadas pero se rechazó dicho recurso. Tampoco se remitió la puntuación en el informe municipal aportado a esta institución.

Conviene recordar que el Tribunal Supremo ha señalado, de manera taxativa, en sendas sentencias en los años 2006 y 2016, «... no cabe afirmar que haya fases de los procesos selectivos de carácter privado, ni que los aspirantes no tengan derecho a conocer los ejercicios de aquéllos con los que compiten cuando reclamen su derecho fundamental a acceder al empleo público». En definitiva, en los procesos de concurrencia competitiva prevalece el derecho a saber cómo fueron puntuados o valorados los méritos de las personas que compiten por el mismo puesto. La resolución fue aceptada por el ayuntamiento. Asimismo, el Ayuntamiento de Vimianzo aceptó una recomendación de esta institución a resultas de la queja de una persona que exponía la ilegibilidad de las respuestas de una prueba escrita publicadas en la web del ayuntamiento y que no se le habían remitido a pesar de haberlas solicitado. Comprobados los hechos se recomendó al ayuntamiento acreditar la accesibilidad del publicado y remitir las respuestas, cosa que hizo.

También el Ayuntamiento de Salceda de Caselas aceptó un recordatorio de deberes legales en el sentido de "(..) cumplir estrictamente las bases de los procesos selectivos convocados por ella misma y de responder a las solicitudes presentadas en tiempo y forma, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, solicitudes y peticiones que le sean formuladas (..)" en un expediente abierto a resultas de una queja presentada por una persona en desacuerdo con las Bases y la valoración de sus méritos en el selectivo para el taller de empleo sostenible convocado por el ayuntamiento. A pesar de que no se había cumplido alguno de los plazos regulados en las Bases, ese hecho no afectaba a la exclusión de la persona interesada. Sin embargo, el ayuntamiento no había respondido a todos los escritos presentados por la persona interesada lo que motivó la emisión del recordatorio de deberes legales, finalmente aceptado.

La cuestión de la temporalidad ha sido abordada también a resultas de la queja presentada por una persona interesada en la convocatoria de una bolsa de trabajo para realizar contrataciones laborales temporales o nombramientos interinos como administrativo del Ayuntamiento de Cerdido. Se argumentaban, en el texto de la queja, tres cuestiones: la utilización de la fórmula concurso-oposición y distintas valoraciones previstas en la fase de concurso; la utilización de una entrevista personal y el hecho de que se había contratado personal laboral para un puesto reservado a personal funcionario. El extenso informe municipal aportaba abundante argumentación legislativa y jurídica amparando la

utilización del concurso-oposición como procedimiento elegido para la selección del personal laboral; sin embargo, no se pronunciaba respecto al hecho de que las funciones del puesto de trabajo exigían estar reservadas a personal funcionario.

Tal y como reflejamos en el contenido de la resolución emitida, del propio contenido de las Bases, de los requisitos expuestos en las mismas y en el informe municipal se deducía que las funciones que se van a desarrollar distaban mucho de ser "de carácter periódico o discontinuo" o relacionadas con "conocimientos técnicos específicos", sino que forman parte del eje de la administración general de cualquier institución local y buena parte de los conocimientos exigidos se corresponden con los que la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia reserva para el desempeño por parte de personal funcionario. En lo relativo a la entrevista personal, la valoración y contenido de la misma concordaba con lo regulado por la norma y admitido por la jurisprudencia. En base a todo esto, se emitió recomendación en el sentido de adaptar los procesos selectivos a lo previsto en la legislación vigente, limitando la temporalidad a los casos recogidos en el artículo 26 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia y de proceder a la documentación de las pruebas prácticas y/o entrevistas para garantizar la transparencia. Al contenido completo de la resolución se puede acceder en el apartado correspondiente.

Las convocatorias de becas de trabajo o de procesos selectivos para talleres de empleo municipales han generado quejas contra distintos ayuntamientos. Se abrieron así distintos expedientes de investigación a solicitud de personas interesadas en procesos convocados por los ayuntamientos de Mos, Barbadás, Redondela, Poio, Ribeira o Cabanas, que fueron concluidos o aguardan informe municipal. El Ayuntamiento de Cariño aceptó una reclamación colectiva en desacuerdo por el desarrollo de una prueba práctica y promovió la repetición de la misma concluyéndose el expediente positivamente. Positiva fue también la conclusión de una queja que afectaba al Ayuntamiento de Lalín, toda vez que se informó a esta institución de que todos los trámites y resoluciones relativas al proceso selectivo se publicarían tanto en la web como en la sede electrónica municipal.

Una persona presentó escrito mostrando su desacuerdo con la gestión de la llamada "bolsa de juristas" aprobada por el Ayuntamiento de Ferrol, sucesivamente aplazada en el tiempo y que había sido de nuevo convocada en el año 2020 sin que en la fecha de la presentación de la queja se hubiera resuelto. En el informe municipal se exponía el histórico de los retrasos y de la sentencia que había decretado la caducidad del listado ya en el 2014. Informaba el ayuntamiento que en febrero de 2022 se había publicado el listado provisional pendiente de llevar a cabo la definitiva. Desde esta institución se ha emitido una resolución recordando que la administración cuenta con herramientas legales y presupuestarias para definir una estrategia de recursos humanos que dé respuesta a las necesidades de la misma y que, siendo comprensibles algunos de los retrasos provocados por decisiones que trascendían el campo municipal, no todos los aplazamientos lo eran.

En todo caso, el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos. Por otro lado, el derecho a una buena administración

establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea implica el Derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable. Se recordó, por lo tanto, al ayuntamiento la obligación de resolver en los plazos legales y se sugirió que se había terminado la tramitación de dicha bolsa. La resolución está pendiente de respuesta.

También por un aplazamiento del proceso selectivo presentó queja una persona interesada en participar en la convocatoria de policía local del Ayuntamiento de Ribadavia, cuya primera prueba, señalada para el año 2020, resultó aplazada por la COVID-19 sin que haya habido noticias posteriores. El ayuntamiento respondió, ya en el año 2023, que "informaría de forma personal a cada participante de la nueva fecha". No fue ésta la única queja que afectaba a los procesos selectivos de policías locales; de hecho, ya en el Informe 2021 se daba cuenta de la existencia de varias quejas relacionadas con el proceso puesto en marcha por el Ayuntamiento de Vigo, quejas que hacían hincapié en las condiciones en las que se había celebrado la prueba con esperas de hasta tres horas para que diera comienzo la misma, poco control de las personas que accedieron al recinto y que el sistema de identificación de cada exámen no era seguro.

El informe remitido por el Ayuntamiento de Vigo incluía la información que fue aportada a las personas participantes -respecto de los datos del recinto, horario, sistemas de seguridad y salud así como las instrucciones para la realización de la prueba- , el protocolo Covid y los elementos de identificación de los ejercicios utilizados. Exponía, el ayuntamiento, que el retraso en el inicio de la prueba había sido debido a "(..) la dificultad de elaboración del cuestionario tipo test de 100 preguntas más 20 de reserva con cuatro alternativas de respuesta cada una, inmediatamente antes de la celebración del mismo, y al tiempo necesario para la impresión de las copias del examen de 13 folios en castellano y gallego para los 475 aspirantes admitidos".

Una vez comprobado el contenido de las instrucciones aportadas a las personas participantes y evaluado lo expuesto tanto en las quejas como en el informe del ayuntamiento, se ha remitido al mismo una sugerencia con el siguiente contenido: "Siendo comprensible que la Administración vele por la confidencialidad de las preguntas del exámen conviene valorar adoptar medidas para evitar retrasos y situaciones semejantes a las descritas en esta queja". Dicha sugerencia ha sido aceptada por el ayuntamiento.

Se presentaron, a lo largo del año 2022, varias quejas ante distintos procesos convocados por el Ayuntamiento de A Coruña. La primera de ellas presentada por un funcionario que desarrollaba tareas en comisión de servicios sucesivamente renovada más allá de los plazos previstos por ley. Sin embargo, después de ser convocada de nuevo no le fue renovada. El interesado exponía en su queja que este hecho se debía a su situación como miembro de una asociación de vecinos crítica con la actuación municipal. Tras recibir dos informes solicitados al ayuntamiento este informó que el interesado había acudido a la justicia con lo que se archivó el asunto, según lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo de Galicia. Por otro lado, varias personas participantes en un proceso selectivo para personal técnico A1 convocado por el ayuntamiento presentaron quejas en desacuerdo con el desarrollo del mismo y los resultados de las pruebas. Tales expedientes se encuentran pendientes de finalizar.

El Ayuntamiento de Chantada convocó un proceso selectivo para la creación de una bolsa de trabajo de conserjes de edificios públicos. Una de las personas interesadas en el mismo presentó una queja en la que indicaba que había obtenido una puntuación con la que quedó en segundo lugar del listado y que, a pesar de que en las Bases se señalaba que todas las personas que habían superado el proceso formarían parte de la bolsa de trabajo, y había en el municipio plazas que precisaban ser cubiertas, no la llamaron a ella. Sin embargo, el ayuntamiento alegó su *amplísima discrecionalidad,* inherente a la capacidad autoorganizativa de la administración local, para no proceder a su contratación.

Tal y como se expuso en la resolución, estamos ante una convocatoria realizada por el ayuntamiento para unos fines determinados, convocatoria a la que la interesada se ha presentado y que ha superado, sin que en el curso del proceso se hubiera modificado el objeto del mismo, esto es, la creación de una bolsa de trabajo para conserjes de edificios públicos municipales. En este sentido, la interesada se presentó al proceso confiando en el compromiso alcanzado por el ayuntamiento a través de lo reflejado en las propias Bases. Asimismo, en el recordatorio de deberes legales se recordaba que las administraciones se rigen "por los principios de buena fe, confianza legítima y lealtad institucional" y que si se aparta de las expectativas generadas, debe "motivar debidamente esta decisión, notificarla a la interesada e indicarle los recursos a que hubiera lugar". La resolución está pendiente de la respuesta del ayuntamiento respecto de la misma.

Pendiente también de respuesta por parte de la administración, se encuentra el recordatorio de deberes legales remitido al Ayuntamiento de Outes a resultas de la queja de una persona en desacuerdo con el desarrollo del proceso de contratación de dos operarios de jardines-servicios múltiples en el que había participado. Tres eran las cuestiones que suscitaba la persona interesada en su escrito: que no se le había facilitado la posibilidad de realizar el examen en castellano; que, a pesar de haberlo solicitado por escrito, no se le había aportado copia del examen realizado; y que no se le entregó hasta finalizado el proceso selectivo como parte de la respuesta a su recurso. Finalmente, exponía que el desarrollo de la prueba práctica no había seguido los mismos criterios para todas las personas aspirantes existiendo modificaciones, tanto en el tiempo del que disponían como en los materiales existentes y en las condiciones meteorológicas.

El ayuntamiento remitió a modo de informe el conjunto del expediente que contenía la respuesta a las alegaciones presentadas por la persona interesada. El retraso en la remisión de dicho informe condicionó la actuación de esta institución, pero no así los posibles recursos ante otras instancias que amparan a la persona interesada, tal y como se recoge en el texto de la resolución. En lo relativo a la posibilidad de realizar el examen en castellano, el artículo 51.3 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia ampara la misma. Argumentaba el ayuntamiento que tenía que haber avisado previamente al día de la prueba; sin embargo no figuraba dicha cautela en las Bases ni se recoge esta obligación en el texto legal.

Respecto de la solicitud de copia del examen, es de recordar que toda persona que participe en un proceso selectivo tiene derecho a que se le entregue el examen, verlo y revisarlo para poder formarse un juicio sobre la puntuación obtenida y el tribunal no puede oponerse a este derecho ya que en caso contrario pudiera causarse indefensión a la

persona interesada. Dicho derecho queda amparado en el artículo 105.b de la Constitución española así como en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 49 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, de empleo público de Galicia. De hecho, tal y como dispone el artículo 35.2 de la Ley 39/2015, el Tribunal debe justificar los criterios de valoración que se establecen en las bases para otorgar los puntos y no basta para considerar motivada la controvertida calificación con comunicar la cifra o puntuación sino que es preciso explicar y motivar los criterios que han hecho alcanzar dicha nota.

Finalmente, respecto de las condiciones en las que habían realizado la prueba práctica las distintas personas participantes en el proceso, de nuevo insistimos en la importancia de documentar gráficamente (grabación, vídeo, fotografía) las pruebas prácticas y/o las entrevistas para contar con elementos que permitan un análisis objetivo de las mismas. Al texto completo de la resolución se puede acceder desde el enlace existente al final de este apartado.

### B. Transparencia en el desarrollo de las pruebas

La importancia de documentar correctamente las pruebas prácticas para evaluar la objetividad de las mismas ha sido reiterada en varias resoluciones emitidas a resultas de quejas que ponían en tela de juicio la transparencia de distintos procesos selectivos. Además de las ya relatadas en el apartado anterior, es de subrayar las remitidas al Ayuntamiento de Ferrol en el expediente desarrollado a instancias de un interesado que se había presentado a una plaza de libre designación y no había sido elegido. Ponía en duda el procedimiento dado que se había nombrado a una persona con menos experiencia. El proceso incluía una entrevista que, según el ayuntamiento, había servido para valorar la mayor idoneidad profesional para el desempeño de los puestos por parte de los candidatos nombrados. La sugerencia emitida por esta institución fue aceptada por el ayuntamiento.

Aceptó también la Diputación de Pontevedra la sugerencia remitida en una queja presentada por una persona participante en una selección para cubrir un puesto temporal de analista de gestión y organización. La interesada ponía en cuestión la objetividad de la entrevista a la hora de ser determinante en la selección de la persona para el puesto en cuestión, dado que no consta que se hayan hecho las mismas preguntas a todas las aspirantes. Por el contrario, la administración defendía la objetividad del proceso y señalaba que dicha prueba solo aportaba el 30% de la nota. Al igual que en otras ocasiones, sugerimos documentar la realización de las pruebas prácticas y/o entrevistas, a fin de certificar que la selección se lleva a cabo con la máxima transparencia, y sin perjuicio del levantamiento del correspondiente acta. A mayores sugeríamos limitar la realización de entrevistas a la fase de méritos.

La anterior Consellería de Economía, Empresa e Industria y el organismo Expourense seleccionaron a una persona para el puesto de "Dirección técnica deportiva". Una de las personas participantes solicitó la apertura de una investigación por esta institución argumentando que no se habían hecho públicos los nombres de las personas del tribunal

calificador. Cuando solicitó dicha información, desde Expourense le indicaron que no era un organismo público y que "figuraba la composición del tribunal, a falta de ratificar algunos nombres". En el texto de la resolución emitida se señaló que la pertenencia a los órganos de selección es a título individual y que ni en la convocatoria figuraba la relación de personas que componían el tribunal ni dicha relación había sido publicada, salvo en el tablón de anuncios. Al respecto del desarrollo de la exposición del examen práctico, se ha reiterado nuevamente la conveniencia de documentar las mismas al tiempo que se sugería que la realización de estas fuera pública. Ambas administraciones aceptaron la resolución al tiempo que aclaraban que, efectivamente, Expourense es un organismo de naturaleza pública.

Pendiente de respuesta por parte de la administración está la resolución remitida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades, a resultas de la queja de una participante en el proceso selectivo para el acceso al cuerpo de profesorado de Enseñanzas Profesionales de Música, especialidad Canto, que tuvieron lugar en el Conservatorio Superior de A Coruña. Alegaba la persona interesada falta de transparencia, tanto en la tardanza a la hora de publicar los criterios del examen como en el hecho de que no se le permitió acceder a una copia de su examen y que las pruebas prácticas no se grabaron. Mostraba también su desacuerdo con la puntuación recibida y exponía falta de motivación de la misma por parte del tribunal. Al respecto de la inexistencia de grabaciones indicaba la Consellería: "(..) Debemos tener en cuenta que la grabación conteniendo la voz de los intervinientes es técnicamente una actividad de tratamiento (que debe ser objeto de registro) y su captación precisa del consentimiento del afectado o, en terminología comunitaria, de la justificación de que se obtiene para una misión realizada en interés público (..)". Señalaba también, respecto de la motivación de las puntuaciones, que las Bases no contemplaban la posibilidad de que las personas participantes reclamaran su nota ante el tribunal y que solo podían hacerlo por medio de un recurso de alzada contra las listas definitivas.

En la resolución emitida por esta institución se recordaba, una vez más, el hecho de que la Administración debe permitir el acceso de las personas interesadas a los expedientes de los procedimientos selectivos en los que participe. La administración debe motivar sus decisiones en relación con los procesos selectivos, procurando que se realice algo más que una mera motivación numérica. Cuando lo que está en juego es el acceso a un puesto público en condiciones de igualdad, la Administración está obligada a explicar su motivación. En numerosas ocasiones, el Tribunal Supremo ha reiterado la obligada motivación de las puntuaciones y el derecho que ampara a las personas que se presentan a un proceso selectivo a ver su examen. Precisamente, en una sentencia de 16 de marzo de 2015 relaciona la necesaria motivación de la puntuación con la necesidad de dar acceso a las personas interesadas a los exámenes para comprobar dicha motivación, estimando la revisión de las pruebas, en este caso en el cuerpo de profesorado no universitario. Al respecto de las grabaciones se recordó que las grabaciones de las pruebas cuentan con amparo normativo en los artículos 18.1 y 3.1 a) de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público y en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

La misma argumentación se remitió a la consellería de Presidencia en una queja presentada por una persona participante en el proceso de selección de policías locales que exponía su desacuerdo con la puntuación en la prueba de natación. Inicialmente, la consellería rechazó la resolución argumentando que la grabación "vulneraría la protección de los datos personales de las personas involucradas, por lo que consideramos que no es conveniente aplicar dicha sugerencia en lo referente a las pruebas físicas". Por el contrario, en el oficio remitido se señaló a dicha administración el criterio de la Agencia Española de Protección de Datos en su informe 36/2019 donde considera amparado por las leyes estatales y europeas la grabación de clases y pruebas orales: "(...) *la grabación puede ser necesaria como medio de prueba para el ejercicio de sus derechos por parte del alumno, así como para que el profesor pueda justificar la evaluación realizada" (..) debiendo limitarse su acceso al personal docente y a los alumnos a los que vaya dirigida, sin que pueda ser utilizada ulteriormente para otros fines, como su divulgación pública, que requeriría del consentimiento expreso de los afectados*". La consellería de Presidencia registró un nuevo escrito indicando: "(..) desde este organismo se están adoptando las medidas oportunas para estudiar la viabilidad de la grabación de las pruebas físicas en las prórrogas convocatorias (..)", con lo que se dio por aceptada parcialmente la sugerencia.

Finalmente, en relación con la transparencia, debe destacarse la resolución remitida en su día a las consellerías de Hacienda y de Sanidad a resultas de una queja por la tramitación de distintas comisiones de servicios convocadas por esta última. La persona interesada ponía en cuestión la transparencia del proceso en lo que alcanza a la motivación que llevó a dichos nombramientos así como al hecho de que no le había sido remitida la información respecto de los expedientes reclamados. Una vez valorados los informes remitidos por la administración se ha emitido una resolución dirigida a las dos consellerías en las que, entre otros aspectos, se subrayaba el contenido de la sentencia del Tribunal Supremo al respecto de la conveniente motivación y transparencia de las decisiones tomadas en las comisiones de servicios: "*a fin de que sea posible determinar lo correcto de la potestad discrecional, ha de ir acompañada, en supuestos como este, de una motivación suficiente en términos de mérito y capacidad y de lo requerido en la convocatoria*". Se insistía, pues, en el recordatorio de deberes legales, no sólo la necesidad de responder expresamente las reclamaciones presentadas sino que debían seguirse los principios de la motivación razonada de la resolución y de la transparencia e información en la tramitación de todo el proceso selectivo. Se recomendó, a mayores, la remisión de la información solicitada por el interesado.

Aceptaron los términos de la resolución ambas consellerías señalando la de Hacienda que la información relacionada con los expedientes tenía que ser remitida al interesado por parte de la Consellería de Sanidad. Sin embargo, tres meses después de esta aceptación el interesado registró nuevo escrito señalando que aún no le habían remitido ninguna información pese a haberla solicitado de nuevo expresamente. El expediente está pendiente de ser concluido. Con todo esta institución recordó una vez más la obligación de las administraciones de responder expresamente a las solicitudes presentadas ante las mismas por la ciudadanía y muy especialmente cuando se trata de personas interesadas en un procedimiento administrativo en el que están amparadas tanto por la Ley 39/2015, de

1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas como por la legislación específica.

### C. Resolver expresamente

De nuevo traemos a este informe distintas resoluciones que tienen que ver con la falta de resolución expresa y falta de respuesta por parte de la administración que, con excesiva frecuencia, utiliza el silencio administrativo como la única respuesta que obtiene quién ante ella se presenta. Reiteramos que el silencio administrativo no es más que una "ficción jurídica" para proteger a los intereses de las personas interesadas y no cabe que las administraciones se amparen en él o lo utilicen como una forma más de resolver, teniendo en cuenta que la Ley obliga a responder y resolver en los plazos expresamente regulados. Es de destacar que el hecho de que la persona interesada pueda acudir a los tribunales una vez transcurrido el plazo máximo para dictar y notificar la resolución no quiere decir que el recurso haya sido resuelto y, en todo caso, no excusa el retraso de la Administración en atender los derechos de la ciudadanía.

En el apartado de las resoluciones pueden consultarse los textos completos de las cinco que fueron remitidas en este pasado ejercicio a la consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades, tres de ellas correspondientes a asuntos del año 2021. La consellería aceptó cuatro de las resoluciones mientras rechazó una de ellas al entender que la reclamación presentada por medio de un correo electrónico ya había sido respondida a través del mismo canal. Se remitieron también recordatorios legales instando a la resolución expresa y a responder a las reclamaciones presentadas dirigidos a las consellerías de Hacienda, de Promoción del Empleo y de Sanidad, todos ellos aceptados por las correspondientes administraciones.

## 3. COBERTURAS TEMPORALES

Un año más los sistemas de coberturas temporales han sido fuente de desacuerdos por parte de las personas que forman parte de estos listados. Así, se han presentado distintas quejas por personal sanitario y administrativo participante en los "llamamientos" del HULA o para cobertura de puestos en distintos centros de salud que han sido concluidas tras recibir los informes de la administración. Se emitió resolución a la Consellería de Medio Rural a resultas de la queja de una persona que señalaba la imposibilidad de hacer un seguimiento transparente y actualizado de las plazas pendientes de cobertura temporal. Recibidos los informes de la Consellería de Hacienda y Administración Pública y el de Medio Rural se deducía la dificultad de hacer un seguimiento que recoja la trazabilidad de las plazas en el origen de la queja.

Esta institución se ha dirigido a la Administración recordando que en lo que se refiere a la gestión de recursos humanos al servicio de la Administración pública las exigencias de transparencia de la información deben ser escrupulosamente atendidas, pues, además de

suponer un evidente gasto de fondos públicos, los procesos selectivos correspondientes han de estar basados en los principios de publicidad, mérito y capacidad, y ello con independencia que se trate de un proceso para provisión definitiva o de una adscripción temporal. Por lo tanto, en la resolución se incluía una sugerencia en el sentido de promover la "(..) consecución de medios técnicos y habilitación de procedimientos administrativos que permitan el seguimiento y actualización continuada de las plazas con cobertura temporal (..)". Dado que en el informe señalaban las deficiencias que persistían en el sistema informático utilizado para la convocatoria, cobertura e información de las plazas se dio por aceptada parcialmente atendiendo a la voluntad explícita de la administración de mejorar el procedimiento.

De interés puede resultar también la resolución remitida a la Consellería de Justicia con el objetivo de mejorar tanto la información como la gestión del baremo de las bolsas de trabajo de los cuerpos generales al servicio de la Administración de Justicia en Galicia. Se reclamaba, por una parte, el hecho de que se habían rechazado algunos cursos de formación por ser impartidos por entidades locales o por universidades privadas. A mayores, mostraba el desacuerdo de la persona interesada con el hecho de que se había aplicado un criterio de redondeo a un solo decimal en el apartado de cursos de formación. Señalaba, esta institución, que los fundamentos de la resolución que se adopte en los procedimientos de concurrencia competitiva deberán quedar acreditados y que la jurisprudencia viene exigiendo que el acto dé a conocer al destinatario las razones de la decisión que se adopte. Se ponía como ejemplo la existencia en otras administraciones de aplicaciones informáticas que permiten el seguimiento y actualización de los méritos y, en su caso, la valoración de los mismos. Se indicó también, al respecto de la puntuación, que en la Orden de la convocatoria no se preveía un criterio de redondeo. Se remitió un recordatorio de deberes legales que se dio como parcialmente aceptado al informar la consellería que evaluará la modificación del sistema informático actual para incorporar uno más detallado en lo que respecta a la información y a la puntuación de los méritos.

Otra persona interesada en las mismas bolsas de trabajo presentó queja por la no baremación del curso de preparación para la obtención de la certificación gallega de competencias digitales en ofimática, alegando la Administración que dicho curso no era tal sino una certificación de competencias. Argumentaba la persona interesada que, para obtener la certificación gallega de competencias digitales en ofimática, era necesario, con carácter general, superar una prueba convocada por la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia. Esta entidad ofrecía la posibilidad de realizar un curso de preparación en régimen de teleformación y presentarse en enero o junio, o bien presentarse directamente a la prueba en las convocatorias de marzo u octubre. La persona promotora de la queja había aprobado el 1 de junio con lo que se deducía que había realizado el curso previo que era el que solicitaba que le fuera computado. Sin embargo, la sugerencia no fue aceptada.

El sistema de contratación para la cobertura temporal de puestos en los centros socio-sanitarios dependientes de la consellería de Política Social fue calificado como "injusto y no

ético" por un grupo de personas que presentaron varias quejas frente al mismo. Los llamamientos urgentes para coberturas de corta duración, la inestabilidad y las incertidumbres que produce en el grupo de personas pendientes se exponían a lo largo del texto de la queja, en el que se incidía en el hecho de que la mayor parte de las personas eran mujeres, lo que profundizaba en la feminización de la precariedad laboral. La consellería, en su informe, indicaba la imposibilidad de prever las bajas, las dificultades para asegurar contrataciones largas y las características especiales de los servicios. Se remitió una sugerencia en la línea de diseñar un nuevo modelo de coberturas temporales, de acuerdo con la representación del personal, atendiendo a las singularidades de los centros socio-sanitarios y también a las características de los puestos, sugerencia que no ha sido aceptada por la administración.

En relación también con la Consellería de Política Social y Juventud se trae a este informe la queja presentada en su día por un representante de CC.OO. respecto de la cláusula incluida en los contratos del personal interino que cubre las vacantes en las escuelas infantiles dependientes del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, según la cual "(...) el contrato quedará suspendido durante el período de cierre de la escuela, quedando exoneradas las partes de las obligaciones recíprocas de trabajar y remunerar el trabajo durante el período de cierre (..)". Ya subrayamos, en el escrito de conclusión, que ésta no era una cuestión pacífica desde el punto de vista jurisdiccional dados los pronunciamientos por parte del propio Tribunal Supremo e incluso del TJUE en sentidos distintos, incluso opuestos.

Sin embargo, el TSJG falló en enero de 2023 a favor de la CIG en su conflicto colectivo con el Consorcio al declarar que esta práctica "no se ajusta a derecho". La cláusula incorporada en todos los contratos de interinidad por sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto, declaran los magistrados, es "nula por oponerse a normas de derecho necesario". Por tanto, concluyen, los afectados tienen "derecho a mantener activas sus relaciones laborales durante los períodos de cierre por vacaciones y fiestas escolares de las escuelas infantiles". Por lo tanto, deben sopesarse los efectos que tendrá esta sentencia y los posibles recursos.

## 4. DERECHOS LABORALES

Analizaremos a continuación un grupo de quejas que tienen que ver con los derechos laborales de las personas: desacuerdos con la gestión de las retribuciones, períodos vacacionales, la carrera profesional, la jubilación forzosa o la protección de los datos personales han sido algunas de las cuestiones suscitadas.

### A. Derechos sindicales

Como en ejercicios anteriores han sido varias las quejas presentadas por organizaciones o representantes sindicales respecto de las condiciones laborales de distintos grupos de trabajadores y trabajadoras. La Consellería de Sanidad ha sido objeto de varias quejas relacionadas con la situación de la Atención Primaria y de distintos servicios sanitarios, como psiquiatría o pediatría. El sindicato SATSE presentó una queja respecto de la gestión de los períodos de descanso y gestión del personal de enfermería del Complejo Residencial de Atención a Personas Dependientes de Vigo, objeto de una valoración por parte de esta institución. Se han desarrollado también distintas quejas reclamando reuniones o negociaciones con responsables de personal de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades, en relación a la enseñanza concertada o con las condiciones laborales del personal de limpieza de la Ciudad de la Cultura.

También fueron presentadas quejas por distintos grupos profesionales como los especialistas en Hematología en relación al concurso de traslados, personal auxiliar de enfermería del Hospital Provincial de Pontevedra respecto de las condiciones de trabajo, grupos de celadores/as respecto al hecho de no haber recibido la misma puntuación que otras categorías profesionales por su trabajo en la pandemia, o personal de enfermería del Hospital materno-infantil Teresa Herrera reclamando el reconocimiento de la especificidad de su tarea en las unidades obstétricas. También se presentó reclamación en relación a los certificados de profesionalidad por parte del colectivo de higienistas dentales.

Se han emitido sendas resoluciones dirigidas a la Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad y al ayuntamiento de Carballo en el sentido, en el primer caso, de atender a las peticiones de información registradas por los representantes sindicales, atendiendo al derecho que les ampara. Por su parte, el Ayuntamiento de Carballo ha rechazado la inclusión del sindicato "A Alternativa" en la Mesa general de negociación, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 36 del EBEP y 7 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

### B. Permiso por nacimiento y cuidado de menor

El Ayuntamiento de Ourense aceptó el sentido de nuestra resolución emitida por la queja de un funcionario que ha interpuesto contencioso-administrativo frente a la desestimación por silencio de su recurso contra el decreto de la Concejalía de Recursos Humanos que desestimó el pago de los complementos de nocturnidad y festividad a lo largo del permiso por nacimiento de su primera hija. La Justicia certificó el derecho del interesado al cobro de dichos complementos. Sin embargo, a resultas del nacimiento del segundo hijo se reiteró la misma situación. Desde esta institución se recomendó al ayuntamiento efectuar el abono pendiente.

Entre otras, se señalaba en la resolución que, según había resuelto el Tribunal Supremo, no pueden considerarse los pluses de nocturnidad y festividad como gratificaciones de

servicios extraordinarios cuando la nocturnidad y la festividad formen parte de la jornada habitual de un determinado puesto de trabajo, tal y como se trataba en este caso. Resulta oportuno añadir que, según el artículo 44 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, "los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral se reconocerán a los trabajadores y las trabajadoras de manera que fomenten la asunción equilibrada de las responsabilidades familiares, evitando toda discriminación basada en su ejercicio". En este sentido, la sentencia del Tribunal Supremo (Social) de 23/09/2020 (Rec. 70/2019) consideró que, si en el cálculo de una retribución variable se declara el descanso por paternidad para reducir su cuantía, se trataría de un cálculo que provoca una discriminación por razón de sexo al desincentivar el reparto equilibrado de cargas familiares.

### C. Prolongación de la vida laboral

Más controvertida fue la recomendación remitida a la Universidad de Santiago de Compostela y que no fue aceptada, en el sentido de atender la reclamación de una trabajadora de la misma y permitir la prolongación de la vida laboral. La Universidad alegaba razones organizativas apoyadas en los acuerdos con los representantes sindicales, así como en la definición de los objetivos plurianuales aprobados por el Consejo Social de la USC a propuesta del Consejo de Gobierno. Entre estos objetivos se encuentra la "renovación generacional" del personal administrativo de la USC dado que la propia Universidad tiene diagnosticada la edad promedio de este personal como "un problema económico" para la misma por los costes.

Desde sus inicios, el Tribunal Constitucional ha entendido como contrario al principio de no discriminación, la posibilidad de establecer como condición única para la extinción de un contrato de trabajo, el hecho de alcanzar una edad determinada. En todo caso, en base a la doctrina constitucional, se entiende que el criterio del ahorro económico para la empresa de posibles costes futuros no podrá ser un criterio legítimo suficiente de selección de trabajadores y la mera racionalidad económica no podrá contraponerse a la legítima expectativa de mantener el empleo.

La Ley 21/2021, de 28 de diciembre, de Garantía del Poder Adquisitivo de las pensiones y de otras medidas de refuerzo de la sostenibilidad financiera y social del sistema público de pensiones, ha venido a modificar de nuevo el Estatuto de los Trabajadores en relación a la jubilación forzosa. En primer lugar, refuerza la posibilidad de negociar vía convenio colectivo cláusulas que posibiliten la extinción del contrato de trabajo por el cumplimiento de una edad igual o superior a 68 años, ampliando el marco que anteriormente se situaba en la edad ordinaria de jubilación. A mayores, en términos de profesionalidad, conocimientos, experiencia y organización de la empresa, la expulsión de personas trabajadoras veteranas supone una auténtica descapitalización de la misma y una paradoja que se esté favoreciendo la expulsión de estas personas trabajadoras del mercado laboral.

### D. Incompatibilidad

Tampoco aceptó la consellería de Hacienda y Administración Pública la sugerencia que le fue remitida en el sentido de posibilitar la compatibilidad de una persona docente de enseñanza secundaria con la docencia en una universidad privada a distancia. Se sugería que en el caso de que la persona interesada no percibiese cantidad alguna recogida en la RPT como "factor de incompatibilidad" y, atendiendo a la realidad social, se facilite la reducción del complemento específico y se autorice la compatibilidad de las dos actividades docentes.

Tanto el marco legislativo como la jurisprudencia y la opinión pública han cambiado mucho en relación a la situación que provocó la necesidad de la Ley 53/1984, del 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, alegada por la administración en su informe, una norma imprescindible en su día para poner freno a las situaciones, realmente poco edificantes, que se producían en el ámbito de la función pública y que se corresponden con otro tiempo y otro modelo de administración, muy superado hoy. En todo caso, como se dijo, la sugerencia fue rechazada.

### E. Derecho a la huelga y derechos de las personas usuarias de los servicios

La huelga, convocada por la CNT, en los servicios dependientes del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar y la situación derivada de la misma y de los servicios mínimos decretados por la consellería de Política Social fue objeto de varias quejas presentadas en esta institución. Traemos a este informe uno de los expedientes de mayor relevancia por la aceptación, por parte de la consellería, de la sugerencia realizada en el expediente de una queja presentada por la hija de un usuario de un centro de día. Exponía la interesada que la modificación en el horario de apertura y cierre a resultas de la huelga le dificultaba la conciliación dado que el centro se abría más tarde de lo que necesitaba la familia. Respondía la administración que el centro estaba abierto ocho horas, máximo tiempo regulado en los PIAs para la estancia de la persona usuaria. Sin embargo, la amplitud horaria facilita la elección del tramo que mejor se adapte a las necesidades de la persona y de su entorno familiar.

La utilización de este servicio pasa por la existencia de esa amplitud horaria para facilitar la conciliación a las personas cuidadoras de la persona usuaria, de tal manera que puedan desarrollar sus tareas profesionales mientras esta está atendida en un centro por un equipo multidisciplinar, pueda mantenerse en relación con otras personas mayores y/o dependientes y llevar a cabo actividades conforme a su capacidad y necesidad. Así, se ha sugerido a la consellería tomar en consideración una reducción proporcional en el coste repercutido a las personas usuarias de los servicios del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar afectados por una huelga lícita, cuando la franja horaria recogida en la Orden de servicios mínimos sea en parte incompatible con la utilización de los mismos en las condiciones habituales.

En su respuesta, la Administración aceptaba la sugerencia señalando que "Esta reducción proporcional se hará efectiva, previa solicitud de la persona afectada, a través de la compensación de su importe en los recibos correspondientes a los meses sucesivos de prestación del servicio, una vez sea determinado el importe de reducción correspondiente, atendiendo a las circunstancias que concurran en cada caso (..)".

### F. Conciliación

El derecho a la conciliación fue invocado en una serie de quejas que se resolvieron en el pasado ejercicio, en la mayor parte de los casos de manera positiva al haber aceptado la Administración la resolución remitida por esta institución o al informar, como fue en el caso de la ATRIGA, que ya tenían resuelto de forma positiva para la persona interesada la solicitud de flexibilidad horaria solicitada. Precisamente la posibilidad de acogerse dicha flexibilidad por el personal de la administración con menores a cargo en virtud de las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021, del 2 de febrero, de Impulso Demográfico de Galicia llevó a varias personas a presentar solicitud para acogerse a lo regulado en los casos en que sus hijos y/o hijas eran menores de edad pero mayores de 12 años. En el caso de la Consellería de Sanidad desestimó la solicitud presentada por la persona interesada, alegando que no se ha realizado el desarrollo reglamentario de la Ley y que, por tanto, no existía una de las condiciones exigidas por la norma.

Se ha recordado a la consellería, en la resolución emitida por esta institución, tanto la reforma legal promovida como la aprobación por parte de la Xunta del Plan Gallego de Conciliación y Corresponsabilidad así como del I Plan de Igualdad del Servicio Gallego de Salud y, en concreto, de las demandas de servicios de conciliación expresados en diagnosis de dicho Plan. Señaló, a mayores, lo recogido en las Directivas europeas y en el propio informe de la Dirección General de Función Pública al respecto de la flexibilidad horaria, coherente con los pronunciamientos judiciales en la línea de que dicha flexibilidad *"(..) establece un derecho que, según se deduce de los términos de la jurisprudencia constitucional, debe ser interpretado y aplicado buscando la efectividad desde la perspectiva del derecho constitucional a la igualdad y a la protección de los intereses familiares (..)*". Se recomendó, finalmente, que en tanto no se haya producido el desarrollo reglamentario previsto y, salvaguardando las necesidades del servicio, se ampliara la posibilidad de acogerse a la flexibilidad horaria a todo el personal que se encuentra dentro de las situaciones contempladas en el artículo 52 de la Ley 5/2021, de 2 de febrero, de Impulso Demográfico de Galicia y en el apartado 4) del artículo 106 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, del Empleo Público de Galicia.

En las mismas fechas informó la consellería de Hacienda y Administración Pública que el día 22 de abril de 2022 había comenzado la tramitación del "Anteproyecto de Decreto por el que se regula la flexibilidad horaria por conciliación familiar en el ámbito del sector público de Galicia". El día 30 de mayo había finalizado el plazo de presentación de sugerencias al mismo, estando pendiente de aprobación definitiva. Sin embargo, el hecho de que este Decreto esté aún pendiente de aprobación dificulta el acceso a dicha

flexibilidad horaria, como ha puesto en conocimiento de esta institución la interesada en la queja objeto de estudio. Se solicitó nuevo informe a la consellería de Hacienda y Administración pública, en relación a los plazos en los que se pensaba aprobar dicho Decreto pero no se ha recibido el mismo.

Fue aceptada por la administración la recomendación remitida a la consellería del Mar en el sentido de atender a la petición de un trabajador que había solicitado el permiso de lactancia acumulado y se le había denegado con el argumento de que "(..) sólo uno de los progenitores podrá disfrutar de la totalidad del permiso, sin que sea posible su disfrute simultáneo o compartido". La resolución emitida recordaba que en materia de permisos de nacimiento, adopción, del progenitor diferente de la madre biológica y lactancia, el personal laboral al servicio de las Administraciones públicas se regirá por lo previsto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y que el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, introdujo varias modificaciones en dicho Estatuto regulándose el permiso por lactancia en el artículo 48. En la redacción del mismo no se contempla ninguna excepción al principio de individualización de derechos en caso de ejercicio simultáneo del derecho al permiso de lactancia por dos trabajadores de la misma empresa, no haciendo uso de la habilitación introducida por la Directiva 2029/1158 (que sí está presente en la regulación del mismo permiso por parte del Estatuto de los Trabajadores).

### G. Utilización de redes sociales para grupos de trabajo

Finalmente, en este grupo de derechos laborales, traemos la resolución remitida a la consellería de Sanidad a resultas de la queja presentada por una persona que mostraba su desacuerdo por el hecho de que fuera comunicado su cese a las personas de un grupo de *WhatsApp* en el que había sido incluida sin haber dado consentimiento. La persona interesada había mostrado también su desacuerdo por el cese, aunque éste se debió a la finalización de las circunstancias extraordinarias que dieron lugar al nombramiento, sin hallarse ninguna actuación irregular.

En lo relativo a los grupos de *WhatsApp,* la Administración no se pronunció pero explicaba en su informe que se trata de un canal de comunicación que emplean las personas trabajadoras de manera informal; ajena, por tanto, al Servicio Gallego de Salud. Se recomendó a la consellería que debería trasladar a su personal la necesidad de obtener el consentimiento expreso de cualquier persona antes de incluirla en un grupo de *WhatsApp* y habilitar modelos de autorización que le permitan demostrar que se atendió esta obligación, con el objetivo de dar cumplimiento al art. 7.1 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos.

## 5. BULLYING

Tal y como se indicaba en el pasado Informe, la Constitución española reconoce como derechos fundamentales de los ciudadanos la dignidad de la persona, la integridad física y moral sin que puedan ser sometidas a torturas ni tratos inhumanos o degradantes, y el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen. Un ejercicio más traemos al Informe anual un resumen de las quejas presentadas por personas que denunciaron situaciones compatibles con acoso laboral. Son, en esta ocasión, siete quejas -más del doble de las informadas el año pasado-, dirigidas a las consellerías de Justicia, Educación, Sanidad y Presidencia. Seis de ellas fueron presentadas por las personas interesadas en el expediente y una por un representante sindical de la CIG que mostraba su desacuerdo por la lentitud y la opacidad con la que se estaban tramitando los expedientes de denuncias de acoso por parte de la administración. Todas las resoluciones pueden consultarse en el apartado correspondiente a la final del informe de esta área.

El acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación es un riesgo psicosocial que atenta contra la dignidad, la integridad moral y la salud de la persona acosada, genera sufrimiento en las personas de su entorno y reduce el rendimiento de la organización. Además, tiene un carácter emergente y está determinado, en gran medida, por el rol social del género.

Los beneficios de la implantación de un protocolo de acoso son incuestionables, ya que permiten establecer en los centros de trabajo el conjunto de normas que regulan la resolución de este tipo de problemas y así evitar la aparición -o reiteración- de actos indebidos que pueden ser perjudiciales para la salud psicosocial en el trabajo. Los protocolos se basan en la filosofía de dar una solución rápida y eficaz a dichas situaciones, y pretenden evitar daños de difícil reparación para todas las personas afectadas.

Desde esta institución hemos insistido en varias ocasiones en la necesidad de actuar con celeridad ante las denuncias de situaciones compatibles con acoso laboral. El hecho de demorar durante meses -o años- los procedimientos no sólo afecta a las personas directamente implicadas sino que contribuye a la degradación del medio ambiente laboral y, en muchas ocasiones, deriva en situaciones imposible de revertir. La ampliación del plazo de resolución, de tres a seis meses, debería dar un margen suficientemente amplio para resolver todas las investigaciones y no mantener, en el tiempo, una problemática que afecta a la salud y seguridad de las personas así como a la convivencia en un centro de trabajo.

Sin embargo, las quejas presentadas ante esta institución relatan tramitaciones muy demoradas en el tiempo, falta de información a la persona denunciante y señala que en algunos casos no se han hecho las averiguaciones solicitadas. Si el acoso laboral se prolonga por largos períodos de tiempo, la víctima puede presentar síntomas como inseguridad, pérdida de autoestima o dificultad para enfrentar cualquier situación, que se convierten en el camino a la depresión y al estrés postraumático crónico. Además, hace que la persona llegue a tener problemas a nivel familiar, social y laboral incluso en el caso de nuevas oportunidades de trabajo o de cambios en los puestos.

A mayores la situación no afecta sólo a la persona que denuncia, sino a la señalada como posible responsable del acoso y a todo el conjunto de personal del centro de trabajo generando un medio ambiente poco favorable para la convivencia laboral. Por lo tanto, poner remedio cuanto antes a esas problemáticas no sólo es una obligación de la Administración sino una necesidad para un correcto funcionamiento de la organización. En varias ocasiones hicimos llegar a la administración autonómica la necesidad de contar con figuras que atiendan de manera temprana las denuncias o sirvan como *asesor/a confidencial*, reconocida por el conjunto del personal, actuando desde la confidencialidad y con la celeridad precisa, fortaleciendo la prevención secundaria, figura ya presente en el "Procedimiento informal de solución" en los casos de acoso sexual.

En ese sentido debemos subrayar que la Consellería de Sanidad, que había aceptado parcialmente la resolución, remitió nuevo escrito a esta institución en el que se reflejaba que "(..) en el seno de la Comisión de Igualdad del SERGAS se acordó la revisión del procedimiento P-PRL19 incluyendo la medida 5.2 en el eje 5 "Atención a situaciones de especial protección" del I Plan de Igualdad del SERGAS (2021-2024) publicado en el DOG el 20 de octubre de 2021 (..)". Señalaba también que "(..) se está trabajando en este documento analizándose la incorporación de la figura de asesor/a confidencial (perfil, competencias...) así como el establecimiento de una tramitación centralizada que dote de mayor confidencialidad el procedimiento (..)" con lo que se dio por aceptada totalmente la recomendación.

Por el contrario, no se ha aceptado por la misma consellería la sugerencia emitida en lo relativo a incluir entre los requisitos que deben cumplir los centros sanitarios para la contratación de servicios con la administración pública gallega, la asunción del Procedimiento de Actuación Frente a Situaciones de Acoso Laboral y Otras Discriminaciones en el Trabajo (P-PRL-19), a resultas de la queja presentada por una persona que había sufrido una situación laboral compatible con acoso, resuelta judicialmente, en un centro sanitario privado que desarrolla servicios concertados.

## 6. EMPLEO DE PERSONAS ESPECIALMENTE VULNERABLES

Una de las cuestiones que suscitan mayor preocupación en esta institución es la defensa de los derechos de las personas más vulnerables; en este caso, el apoyo al derecho al empleo de personas que muestran especiales dificultades para su inserción en el mercado laboral. En ese sentido se tramitó una queja presentada por una persona con dificultades para acceder al empleo que estaba preparando las pruebas para el certificado de profesionalidad a través del servicio público de empleo y no pudiera participar en la prueba de evaluación final de uno de los módulos por estar en aislamiento a consecuencia de la COVID-19. La consellería le ofrecía repetir el módulo. Se remitió una sugerencia en el sentido de habilitar una fórmula o fecha alternativa que no pase por la repetición del módulo en cuestión atendiendo a las circunstancias sanitarias que exigían en su caso un

completo aislamiento y que la Orden que regula la obtención de los certificados de profesionalidad así permite. Se encuentra pendiente de respuesta.

No fue preciso emitir resolución en otro caso que se presentó ante esta institución por una persona afectada por síndrome de Asperger, con formación de TCAE e inscrita en la lista de selección de personal estatutario temporal en las instituciones sanitarias del Sistema público de salud de Galicia, en la categoría de celador/a. Dicha persona había trabajado durante un mes en el año 2021 en el CHUAC y fue llamada en 2022 para sustitución de una IT, pero previamente se remitió al *pool* y menos de 24 horas después de comenzar su tarea y pasar por varias plantas fue enviado a la UPRL donde le declararon "no apto". El interesado presentó alegaciones que fueron rechazadas y posteriormente un recurso.

Desde esta institución se han realizado gestiones ante la consellería en el sentido de que cuenta la Administración con amplio y diverso amparo normativo a la hora de desarrollar aquellas acciones positivas que considere precisas para eliminar las trabas que limiten la integración social y laboral de las personas con discapacidad. Pero la Administración tiene también la obligación, por mandato constitucional, de impulsar dichas acciones y garantizar la igualdad de trato evitando cualquier discriminación bien por acción, por omisión o por desconocimiento. La Administración pública está directamente concernida a la hora de garantizar los derechos de todas las personas y, de una manera específica, los derechos al trabajo de las personas con discapacidad. Finalmente, la Consellería de Sanidad admitió el recurso presentado y reintegró a esta persona al listado de llamamientos.

## 7. TITULACIONES. BAREMOS. REQUISITOS

No hay duda que la tecnología aplicada a la gestión pública imprime celeridad a las tramitaciones, facilita la remisión y recepción de documentación y ahorra recursos tanto a la administración como a las personas administradas. Con todo, la Administración debe evitar que la utilización de los sistemas telemáticos altere la tramitación prevista y debe garantizar que en todos los procedimientos la información aportada es clara y útil y se cuenta con sistemas de recuperación en caso de error en esa tramitación telemática. Fueron varias las personas que solicitaron amparo ante situaciones debidas a errores en los sistemas informáticos o en las plataformas de pago. Cuando estos errores impiden la inscripción en una prueba o la incorporación de una serie de méritos o de documentación precisa al perjuicio multiplica su importancia. En ese sentido se emitió una recomendación que fue aceptada por la Consellería de Hacienda y Administración Pública a resultas de la queja de una persona que no fuera admitido por un fallo en el sistema informático, a pesar de acreditar el pago de las tasas. La administración aceptó la resolución aunque el proceso en cuestión ya había terminado. Persiste la presentación de quejas relacionadas, nuevamente, con fallos en los sistemas telemáticos por lo que conviene reiterar la necesidad de habilitar procedimientos alternativos caso de detectarse dichos fallos.

Un grupo de personas que obtuvieron la titulación de enfermería en Portugal presentaron quejas ante la dilación en el reconocimiento del título acreditativo y el perjuicio que dicho

aplazamiento les causaba dado que no podían formar parte de los listados de llamamientos. Dado que el reconocimiento dependía del Ministerio se remitieron *al Defensor del Pueblo* aunque también se solicitó a la consellería que comunicó que se había resuelto el problema poco tiempo después.

Finalizamos el análisis de la actividad de este área por medio de las resoluciones emitidas con una recomendación aceptada por la consellería de Presidencia como consecuencia de una queja presentada por un grupo de personas que subrayaban las dificultades que encuentran las mujeres en Galicia para acceder a los cuerpos de policías locales, específicamente en las pruebas físicas de velocidad, tanto en los procesos convocados por la AGASP como en aquellos convocados directamente por los ayuntamientos. A mayores, la queja indicaba que no existe en las pruebas físicas que se celebran en Galicia adaptación respecto de la edad, como sí existe en otras CC.AA.

En su informe, la consellería señalaba que la mayoría de las mujeres superaban las pruebas físicas de velocidad y que no existía adaptación de pruebas por la edad porque el hecho de eliminar el requisito de la edad máxima se relacionó con la superación de las pruebas físicas. Con todo, una vez evaluados los porcentajes de aprobados femeninos en las pruebas de velocidad, estas se han mostrado como una dificultad añadida para la incorporación de mujeres a los cuerpos de policías locales de Galicia. A mayores se comprobó que en otras CC.AA. los tiempos exigidos eran más accesibles. La diferencia de aprobados en las pruebas físicas, específicamente en las de velocidad entre hombres y mujeres, es de 20 puntos porcentuales, de lo que se deduce que la norma, a pesar de intentar no ser discriminatoria e incluir baremos distintos para hombres y mujeres, al no ser corregidos, acaba produciendo un impacto que limita la presencia de las mujeres en los cuerpos de policía local de Galicia.

Se recomendó, pues, que en el contexto del nuevo reglamento pendiente de redactar, se evalúe la incorporación de un nuevo baremo de pruebas físicas, atendiendo a los criterios de género y edad y, de alguna manera, dando continuidad al trabajo realizado en su día cuando se avanzó la propuesta de rebajar los requisitos en relación con la altura de las mujeres a la hora de acceder a la policía local. De manera similar a lo sucedido en aquel momento, esta recomendación fue aceptada por la consellería.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|---|
| Q/7777/21 | Sugerencia a la Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo en el sentido de avanzar en la adaptación del Protocolo para la prevención, el detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral | Xunta - Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo 05/01/2022 | Aceptada | Q/7777/21 |
| Q/9344/21 | Recordatorio de deberes Legales a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad en el sentido de facilitar las copias de su examen a las personas que así lo solicite y sugerencia de grabar las pruebas prácticas | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad 11/01/2022 | Pendiente | Q/9344/21 |
| Q/9482/21 | Sugerencia de proceder con la mayor celeridad posible a la ejecución de los procesos selectivos pendientes, en particular del concurso de provisión de plazas vacantes de la Administración General de la Comunidad Autónoma convocado por la Resolución de 25 de noviembre de 2019 | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 19/01/2022 | Aceptada | Q/9482/21 |
| Q/9299/21 | Recomendación al ayuntamiento de Ourense de proceder al pago de las cantidades pendientes de los pluses de nocturnidad y festividad correspondientes a las primeras cuatro semanas ininterrumpidos del permiso de paternidad de su segundo hijo | Ayuntamiento de Ourense 25/01/2022 | Aceptada | Q/9299/21 |
| Q/9029/21 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Educación en el sentido de que en la tramitación de expedientes debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos y debe dictar una resolución expresa en todos los procedimientos administrativos, informando de los plazos previstos para dicha resolución | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad 04/02/2022 | Parcialmente aceptada | Q/9029/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/163 /22 Y 186 MÁS | Sugerencia a la Consellería de Política Social y Juventud de evaluar, dentro de su autonomía organizativa, el diseño de un nuevo modelo de coberturas temporales, de acuerdo con la representación del personal, atendiendo a las singularidades de los centros socio-sanitarios y también a las características de los puestos de trabajo así como a la feminización del sector. | Xunta-Consejería de Política Social 15/02/2022 | No aceptada | Q/163 /22 Y 186 MÁS |
| Q/10614/21 | Sugerencia al ayuntamiento de Ferrol de, a fin de certificar que la selección se lleva a cabo con la máxima transparencia, y sin perjuicio del levantamiento de la correspondiente acta, se proceda a documentar (a través de videos, audios...) la realización de las pruebas de carácter práctico o las entrevistas que tengan como finalidad la evaluación de las competencias y destrezas profesionales de las personas aspirantes | Ayuntamiento de Ferrol 17/02/2022 | Aceptada | Q/10614/21 |
| Q/63/22 | Sugerencias a Expourense y a la Consellería de Economía, Empresa e Industria para que en los futuros procesos selectivos cuyas bases prevean una entrevista personal o exposición de memoria, se hagan en acto público y que se procure documentar las pruebas prácticas a fin de garantizar que la selección se lleva a cabo con la mayor transparencia | EXPOURENSE 18/02/2022 | Aceptada | Q/63/22 |
| Q/63/22 | Sugerencias a Expourense y a la Consellería de Economía, Empresa e Industria para que en los futuros procesos selectivos cuyas bases prevean una entrevista personal o exposición de memoria, se hagan en acto público y que se procure documentar las pruebas prácticas a fin de garantizar que la selección se lleva a cabo con la mayor transparencia | Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 18/02/2022 | Aceptada | Q/63/22 |
| Q/444/22 | Sugerencia a la Consellería de Cultura, Educación y Universidad en el sentido de informar eficazmente al personal adscrito a la Consellería de los permisos para cuidado de los hijos e hijas menores convalecentes o confinados por COVID-19 y de los mecanismos habilitados a efecto de tramitarlos | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad 22/02/2022 | Parcialmente aceptada | Q/444/22 |
| Q/140/22 | Sugerencia a la Consellería de Sanidad para incluir, en los requisitos que deben cumplir los centros sanitarios para la contratación de servicios con la administración, la asunción del Procedimiento de Actuación Frente a Situaciones de Acoso Laboral y Otras Discriminaciones en el Trabajo (P-PRL-19) o herramienta semejante y que las condenas judiciales por acoso laboral sean incluidas como causa de incumplimiento de contrato | Xunta-Consellería de Sanidade 23/02/2022 | No aceptada | Q/140/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/577/22 | Sugerencia a la Consellería de Política Social y Juventud de evaluar, dentro de su autonomía organizativa, el diseño de un nuevo modelo de coberturas temporales, de acuerdo con la representación del personal, atendiendo a las singularidades de los centros socio-sanitarios y también a las características de los puestos de trabajo así como a la feminización del sector. | Xunta-Consejería de Política Social 01/03/2022 | No aceptada | Q/577/22 |
| Q/316/22 | Recomendación a la Consellería de Sanidad de ampliar la posibilidad de acogerse a la flexibilidad horaria al personal con menores a cargo. | Xunta-Consellería de Sanidade 03/03/2022 | Aceptada | Q/316/22 |
| Q/10573/21 | Recomendación a la Consellería del Mar de cumplir la normativa referida a los permisos por lactancia y recordatorio de deberes legales de responder a las personas interesadas en las dos solicitudes | Xunta-Consellería do Mar 07/03/2022 | Aceptada | Q/10573/21 |
| Q/372/22 | Sugerencias a la Diputación de Pontevedra de limitar las entrevistas a la fase de méritos de los procesos selectivos y procurar la documentación de las pruebas prácticas y entrevistas | Diputación Provincial de Pontevedra 08/03/2022 | Aceptada | Q/372/22 |
| Q/9324/21 | Sugerencia a la Consellería de Hacienda y Administración Pública para, caso de que el interesado (personal de enseñanza público) no cubre "factor de incompatibilidad" posibilitarle la reducción del complemento específico | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 21/03/2022 | No aceptada | Q/9324/21 |
| Q/1257/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Carballo de seguir lo regulado en la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público | Concello de Carballo 07/04/2022 | No aceptada | Q/1257/22 |
| Q/10532/21 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Educación en el sentido de que la Administración debe resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 20/04/2022 | Aceptada | Q/10532/21 |
| Q/92/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Educación en el sentido de que la Administración debe resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad 20/04/2022 | Aceptada | Q/92/22 |
| Q/7058/21 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Mondariz Balneario que las resoluciones del ayuntamiento expresarán además, los recursos que contra estas procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos | Concello de Mondariz-Balneario 21/04/2022 | Aceptada | Q/7058/21 |
| Q/7453/21 | Sugerencias al Ayuntamiento de Mondariz Balneario en el sentido de informar del desglose de las puntuaciones de todas las personas participantes, para incrementar la transparencia de los mismos y evaluar en la publicación de las actas y documentos de los procesos selectivos identificar a las personas participantes | Concello de Mondariz-Balneario 21/04/2022 | Aceptada | Q/7453/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/646/22 | Sugerencia a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo de documentar (a través de videos, audios...) la realización de las pruebas de carácter práctico relacionadas con las tareas a desempeñar en el puesto de trabajo que tengan como finalidad la evaluación de las competencias y destrezas profesionales de los aspirantes a hora de su adecuación los puestos de trabajo | Xunta - Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo 02/05/2022 | Parcialmente aceptada | Q/646/22 |
| Q/625/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Sada de aprobar e implementar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales así como el Protocolo de Prevención de Acoso, introduciendo la figura de mediación confidencial, promoviendo su elección por parte del personal e implementando la formación necesaria | Concello de Sada 03/05/2022 | Aceptada | Q/625/22 |
| Q/9643/21 | Sugerencia a la Consellería de Educación de responder a la solicitud presentada por la interesada notificándole los recursos que puede presentar y los plazos de los mismos | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad 04/05/2022 | No aceptada | Q/9643/21 |
| Q/9784/21 Y 10 MÁS | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de en los procesos selectivos y en la gestión de los recursos humanos la Administración debe dar cumplimiento a los principios de agilidad, objetividad y eficacia en la planificación recogidos en la normativa citada anteriormente | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 05/05/2022 | Aceptada | Q/9784/21 Y 10 MÁS |
| Q/1459/22 | Sugerencia a la Consellería de Hacienda y Administración pública de agilizar en lo posible la convocatoria de la Mesa General para alcanzar un nuevo marco de desarrollo de la carrera profesional | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 25/05/2022 | Aceptada | Q/1459/22 |
| Q/1748 /22 Y 45 MÁS | Recomendación a la Consellería de Presidencia de introducir nuevos baremos adaptando a género y edad las pruebas físicas para los cuerpos de policía locales de Galicia | Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 30/05/2022 | Aceptada | Q/1748 /22 Y 45 MÁS |
| Q/675/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Vimianzo de garantizar que la información que se publica por medios electrónicos o tradicionales sea legible y comprensible para las personas interesadas en la misma. Al respecto de las respuestas objeto de esta queja, publicarlas de nuevo garantizando que sean legibles. | Concello de Vimianzo 31/05/2022 | Aceptada | Q/675/22 |
| Q/1743/22 | Sugerencia a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de proceder con la mayor celeridad posible a la ejecución de los procesos selectivos pendientes | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 01/06/2022 | Aceptada | Q/1743/22 |
| Q/3313/22 | Sugerencia a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de proceder con la mayor celeridad posible a la ejecución de los procesos selectivos pendientes de la Administración de la Comunidad Autónoma convocado por la Resolución de 25 de noviembre de 2019 | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 01/06/2022 | Aceptada | Q/3313/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1805/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de responder expresamente a los escritos y resolver según lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 03/06/2022 | Aceptada | Q/1805/22 |
| Q/1850/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Promoción de Empleo e Igualdad de responder expresamente a los escritos y resolver según lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española | Xunta-Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad 06/06/2022 | Aceptada | Q/1850/22 |
| Q/1259/22 | Recordatorios de deberes legales a la Consellería de Sanidad en el sentido que en la convocatoria de comisiones de servicios se sigan los principios de publicidad en la convocatoria, mérito y capacidad en la evaluación de las personas candidatas, motivación razonada de la resolución y transparencia e información; que en la tramitación de los expedientes deberá actuar con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución y recomendación de remitir cumplida información de lo solicitado por el interesado | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 10/06/2022 | Aceptada | Q/1259/22 |
| Q/3863/20 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Sanidad de que debe responder expresamente a los escritos presentados en el sentido que estime oportuno y en los plazos legalmente establecidos | Xunta-Consellería de Sanidade 16/06/2022 | Aceptada | Q/3863/20 |
| Q/9533/21 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Salceda en el sentido de respetar los términos de las Bases de convocatorias y que debe responder expresamente a los escritos presentados en el sentido que estime oportuno y en los plazos legalmente establecidos | Concello de Salceda de Caselas 16/06/2022 | Aceptada | Q/9533/21 |
| Q/3536/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad en el sentido de atender las peticiones de información hechas por la representación del personal y recomendación de aportar la información solicitada por la persona interesada | Xunta-Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad 04/07/2022 | Aceptada | Q/3536/22 |
| Q/9789/21 | Sugerencia al ayuntamiento de Vigo de, aún velando por la confidencialidad en las pruebas selectivas, evaluar la adopción medidas para evitar retrasos y situaciones semejantes a las descritas en esta queja. | Concello de Vigo 08/07/2022 | Aceptada | Q/9789/21 |
| Q/10506/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Vigo de adoptar medidas para evitar retrasos en las pruebas selectivas y situaciones semejantes a las descritas en esta queja. | Concello de Vigo 08/07/2022 | Aceptada | Q/10506/21 |
| Q/10575/21 | Sugerencia al ayuntamiento de Vigo de, aún velando por la confidencialidad en las pruebas selectivas, evaluar la adopción medidas para evitar retrasos y situaciones semejantes a las descritas en esta queja. | Concello de Vigo 08/07/2022 | Aceptada | Q/10575/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3319/22 | Recomendación a la Consellería de Presidencia de cumplir los plazos del Protocolo de prevención de acoso laboral, mantener informadas a las personas interesadas y valorar la creación del/la asesor/a confidencial a fin de prevenir la cronificación de las situaciones | Xunta - Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación 28/07/2022 | Parcialmente aceptada | Q/3319/22 |
| Q/3484/22 | Recomendaciones al Ayuntamiento de Cerdido de limitar la temporalidad artículo 26 de la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia y documentar la realización de las pruebas prácticas en los procesos selectivos | Concello de Cerdido 07/09/2022 | Aceptada | Q/3484/22 |
| Q/548/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Ferrol de resolver los expedientes en los plazos legalmente establecidos y recomendación de finalizar con urgencia la tramitación de la beca de trabajo de las distintas categorías | Concello de Ferrol 14/09/2022 | Pendente | Q/548/22 |
| Q/548/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Ferrol para que finalice con urgencia la tramitación de la beca de trabajo de las distintas categorías, específicamente la beca de juristas. | Concello de Ferrol 14/09/2022 | Pendente | Q/548/22 |
| Q/9366/21 | Recomendaciones a la Consellería de Hacienda y Administración Pública en el sentido de poner marcha medidas para evitar que los sistemas telemáticos alteren la tramitación prevista y controlar la calidad de la información que se traslada por teléfono garantizado que ésta sea clara y accesible, habilitando un sistema de ayuda eficaz | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 19/09/2022 | Aceptada | Q/9366/21 |
| Q/3955/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de que en la tramitación de los distintos procedimientos la Administración debe cumplir los plazos recogidos en las normas legales, evitando dilaciones y actuando con diligencia, transparencia y seguridad jurídica. | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 19/09/2022 | Aceptada | Q/3955/22 |
| Q/3319/22 | Recomendación a la Consellería de Presidencia de cumplir los plazos del Protocolo de prevención de acoso laboral, mantener informadas a las personas interesadas y valorar la creación del/la asesor/a confidencial a fin de prevenir la cronificación de las situaciones | Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 20/09/2022 | Parcialmente aceptada | Q/3319/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/10491/21 | Recomendaciones a la consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades de adaptar el Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia a las características de la Consellería a fin de contar con un Protocolo específico; valorar la puesta en marcha de figuras de prevención secundaria, como la de asesoramiento confidencial; llevar a cabo programas de formación continuada de prevención de acoso laboral, entre todo el personal y, de una manera específica, entre las personas que tienen responsabilidades directivas y en este expediente en concreto solicitar al Comité de Intervención la agilización de la tramitación de la denuncia | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 21/09/2022 | No aceptada | Q/10491/21 |
| Q/3536/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad en el sentido de atender las peticiones de información hechas por la representación del personal y recomendación de aportar la información solicitada por la persona interesada | Xunta-Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad 04/07/2022 | Aceptada | Q/3536/22 |
| Q/4087/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Hacienda y Administración Pública en el sentido de tramitar los expedientes con celeridad y cumplir los plazos previstos en los procesos selectivos | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 22/09/2022 | Pendente | Q/4087/22 |
| Q/5185/20 | Recordatorio de deberes legales de tramitar los expedientes según lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española y en los procesos selectivos ajustarse a las normas legales y recomendaciones de documentar las pruebas prácticas y facilitar copias de los ejercicios o publicando los mismos | Concello de Outes 26/09/2022 | Pendente | Q/5185/20 |
| Q/1853/22 | Recomendaciones a la Consellería de Sanidad de valorar la posibilidad de incorporar en los protocolos para la prevención, detección y resolución de situaciones de acoso en el ámbito laboral del personal del Servicio Gallego de Salud la figura de un asesor confidencial e incorporar a la formación continua módulos de prevención, detección y atención a situaciones de acoso laboral | Xunta-Consellería de Sanidade 13/10/2022 | Aceptada | Q/1853/22 |
| Q/4309/22 | Recomendaciones a la Consellería de Presidencia de, en la tramitación de expedientes por posibles situaciones de acoso, cumplir los plazos previstos en el Protocolo, mantener informadas a las personas interesadas y evaluar la posibilidad de incorporar la figura de asesor/a confidencial | Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 24/10/2022 | Aceptada | Q/4309/22 |
| Q/7525/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Hacienda y Administración Pública en el sentido de tramitar los expedientes con celeridad y cumplir los plazos previstos en los procesos selectivos | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 26/10/2022 | Aceptado | Q/7525/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3691/22 | Recomendación a la Consellería de Educación de que se mantengan las reuniones negociadoras y se prosigan las mejoras retributivas del profesorado de la enseñanza concertada | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 31/10/2022 | Aceptada parcialmente | Q/3691/22 |
| Q/7347/22 | Sugerencia a la consellería de Justicia de evaluar, en este expediente, la conveniencia de computar el curso de preparación para la obtención de la certificación gallega de competencias digitales en ofimática como curso de formación en materia de informática | Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación 16/11/2022 | No aceptada | Q/7347/22 |
| Q/907/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Educación de responder a los escritos, tramitar los expedientes según lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución Española, dictar resolución expresa y notificarla y aportar al interesado en esta queja la información solicitada | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 22/11/2022 | Aceptada | Q/907/22 |
| Q/9232/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Chantada en el sentido de que debe regirse por los principios de buena fe, confianza legítima y lealtad institucional y, en caso de apartarse de las expectativas generadas en un proceso selectivo en virtud de su discrecionalidad, debe motivarlo debidamente a las personas interesadas | Concello de Chantada 22/11/2022 | Pendente | Q/9232/22 |
| Q/3874/22 | Sugerencia a la Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad de habilitar una fórmula o fecha alternativa para las personas que no puedan realizar las pruebas de los módulos por estar contagiadas de Covid-19 | Xunta-Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad 29/11/2022 | Pendente | Q/3874/22 |
| Q/9324/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Justicia de que debe hacer conocedoras a las personas interesadas de los motivos por los que les otorgó una determinada puntuación en el momento en que publique los listados provisionales, respetar el orden atendiendo a los criterios del baremo sin utilizar redondeo no incluido en las Bases y no puede corregir las puntuaciones en una corrección de errores según lo dispuesto en la Ley 39/2015 de 1 de octubre. | Xunta - Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes 09/12/2022 | Parcialmente aceptada | Q/9324/22 |
| Q/3824/22 | Recordatorio de deberes legales a la Conselleria de Sanidad recomendando que la administración tiene la obligación de evitar que los datos que trate se empleen para finalidades distintas a aquellas que motivaron su recogida y recomendación de hacer conocer.dor a su personal de la necesidad de obtener el consentimiento expreso de cualquier persona antes de incluirla en un grupo de *WhatsApp* y habilitar modelos de autorización que le permitan demostrar que se ha atendido esta obligación | Xunta-Consellería de Sanidade 13/12/2022 | Pendente | Q/3824/22 |
| Q/9466/22 | Sugerencia a la consellería de Política Social de evaluar la reducción proporcional en el coste repercutido a las personas usuarias de los servicios del Consorcio de Igualdad y Bienestar afectados por una huelga lícita, cuando la franja horaria recogida en la Orden de servicios mínimos sea en parte incompatible con la utilización de los mismos en las condiciones habituales | Xunta-Consejería de Política Social e Xuventude 16/12/2022 | Pendente | Q/9466/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1266/22 | Sugerencia a la Consellería de Medio Rural de avanzar en la consecución de medios técnicos y habilitación de procedimientos administrativos que permitan el seguimiento y actualización continuada de las plazas con cobertura temporal | Xunta-Consellería do Medio Rural 26/12/2022 | Pendente | Q/1266/22 |
| Q/3885/22 | Recomendación a la Universidad de Santiago de Compostela de llevar a cabo una nueva evaluación del presente expediente atendiendo a la prolongación de la vida laboral solicitada | Universidad de Santiago de Compostela 29/08/2022 | No aceptada | Q/3885/22 |

# MEDIO AMBIENTE

# I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del año 2022 la institución realizó una serie de actuaciones de fomento y promoción de los derechos humanos basados en los principios que la Valedora do Pobo presentara ante el Parlamento de Galicia según el punto 10º del Decálogo que inspira los mismos.

"10º. Dentro de esta categoría de derechos humanos de tercera generación, el derecho al medio ambiente debe ser traído al primer plano, tanto en su concepción general, como en aspectos concretos, de plena actualidad, como el problema de la contaminación acústica. Toda actividad que sea incompatible con el principio de sostenibilidad ambiental, no tiene futuro."

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y medioambiental. Así es, que en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible aparecen referencias a cuestiones medioambientales. Y en cinco, las referencias se deducen de la denominación del objetivo:

Objetivo 11: ciudades y comunidades sostenibles.
Objetivo 12: producción y consumo responsables.
Objetivo 13: acción por el clima
Objetivo 14: vida submarina
Objetivo 15: vida de ecosistemas terrestres

Atendiendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Valedora do Pobo viene realizando desde el último cuatrimestre de 2019 numerosas actuaciones de oficio dirigidas a verificar el cumplimiento de la legislación medioambiental y de garantizar el derecho humano al medio ambiente. Exponente del trabajo desarrollado lo constituyen las diecisiete actuaciones de oficio incoadas en el año 2022 y muchas de ellas ya concluidas a cierre del ejercicio, de las que se dará cuenta de forma sintética en el apartado correspondiente a la actividad de supervisión; y también en el apartado correspondiente a datos cuantitativos, toda vez que la ciudadanía presentó casi cien quejas más este año con respecto al 2019.

En lo que respecta a la contaminación acústica**,** quien acude a la Valedora do Pobo pone de manifiesto que sufren en sus domicilios, de manera continua y diaria, ruidos y vibraciones procedentes de focos muy diversos. Las situaciones más frecuentes que dieron lugar a actuaciones son similares a los de los años precedentes.

Cuando reclamamos una intervención eficaz de los ayuntamientos para preservar a la ciudadanía de las inmisiones de ruidos en sus domicilios recordamos que se trata de preservar derechos fundamentales, los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1) y a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), y otros derechos constitucionales, como

la protección de la salud (art. 43.1) y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2).

Los locales de hostelería, por el uso de música amplificada no amparada por la licencia o por el ruido y las molestias generadas por las terrazas o también por los sistemas de extracción de humos, son el motivo más habitual de queja. Las visitas de inspección a estos locales se suelen demorar y a menudo es preciso recordar a los ayuntamientos que deben agilizar la resolución de los procedimientos incoados, la adopción de medidas correctoras y, en su caso, la imposición de sanciones. El control desde el ayuntamiento debe ser real y efectivo.

Con todo, es frecuente que las personas promotoras de las quejas muestren su impotencia por la persistencia de las molestias por ruido, a pesar de denunciarlas ante el órgano competente, y que soliciten una actuación más eficaz de la Administración. En los locales de ocio nocturno se suele detectar que el aislamiento o insonorización es insuficiente o que se están utilizando equipos de música con un volumen de emisión superior al autorizado e incluso, en algún caso, con los sonómetros instalados pero desconectados.

Estas quejas, se resuelven generalmente, instando a la Administración local a inspeccionar la actividad y a realizar mediciones en el local y en las viviendas afectadas. En ocasiones, es preciso sugerir a los ayuntamientos que estas mediciones se llevan a cabo en el período más desfavorable o en días de mayor afluencia de público.

Fueron varias las quejas presentadas este año en relación a la problemática de contaminación acústica y seguridad en la zona de Orzán en la ciudad de A Coruña que motivaron que se hubieran dictado varias resoluciones y recordatorios de deberes legales, recordando al ayuntamiento que tiene que cumplir con el deber legal de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones formuladas por la ciudadanía, conforme a lo dispuesto en las leyes y normativa de aplicación.

El ruido de las máquinas de aire acondicionado es otra causa frecuente de quejas. En estos supuestos, se comprueba si la Administración local realiza análisis sonométricos, adopta medidas correctoras si los niveles de ruido son superiores a los permitidos e inicia, si fuera preciso, los procedimientos para el restablecimiento de la legalidad ambiental y urbanística.

En los supermercados y establecimientos comerciales, la carga y descarga fuera del horario autorizado y los sistemas de climatización transmiten ruido y vibraciones a las viviendas superiores. Es preciso sugerir a los ayuntamientos que realicen las inspecciones y mediciones oportunas en los momentos en los que la ciudadanía indica que se producen estas operaciones, así como que se adopten medidas correctoras que en algunos supuestos pueden conllevar la sustitución completa de la maquinaria por aparatos más modernos y menos contaminantes.

Por lo que respecta a ruidos generados por el funcionamiento de infraestructuras viarias, el responsable de corregir el ruido y financiar, por consiguiente, las medidas correctoras es el titular de la infraestructura.

Ya en otro ámbito y en el contexto de la nueva legislación estatal, introducida por la *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, y* toda vez que la disposición adicional decimocuarta establece el plazo de un año para que los ayuntamientos elaboren un censo de instalaciones y emplazamientos con amianto y un calendario para su retirada, cuyo plazo concluye el 10 de abril de 2023, iniciamos a finales del 2022, una investigación dirigida a las cuatro diputaciones provinciales gallegas con el fin de conocer si aprobaron ayudas para facilitar a los municipios el cumplimiento de sus obligaciones y poner en común las buenas prácticas que hubiera desarrollado cada uno de los entes provinciales a este respecto.

La lectura de la disposición adicional decimocuarta de la citada Ley 7/2022 pudiera ser que precisaran concreciones para su aplicación. Ya sea, en lo referido a la determinación del grado de peligro o de exposición al amianto, o sobre la definición de que debe entenderse por poblado más vulnerable o por instalaciones públicas con mayor riesgo. Pero las dudas interpretativas no debieran justificar la pasividad administrativa ni la inacción. El Estado dicta la legislación básica en materia de residuos, la cual, como norma medioambiental, tiene carácter de mínimos. Se pueden acordar criterios comunes de interpretación, pero no es en absoluto una condición necesaria para que las Comunidades Autónomas, de considerarlo oportuno, aprueben, en su caso, normas de desarrollo de la legislación básica en atención a sus particularidades o, en todo caso, planifiquen las actuaciones y adopten las medidas precisas para cumplirla, en aplicación de sus competencias de gestión ambiental (artículo 149.1.23.ª de la Constitución).

El censo y el calendario tienen carácter público y deben ser remitidos a las autoridades sanitarias, ambientales y laborales competentes de las comunidades autónomas, las cuales deberán inspeccionar y verificar, respectivamente, que los materiales se retiraron y enviaron a un gestor autorizado. En el calendario de retirada deben priorizar las instalaciones y emplazamientos según el grado de peligro y exposición de la población más vulnerable. En todo caso, las instalaciones y emplazamientos de carácter público con mayor riesgo deberán estar gestionados antes de 2028.

Al cierre de este ejercicio las cuatro actuaciones de oficio continúan abiertas para completar los datos que permitan una evaluación global en su conjunto.

Todas las cuestiones generales relativas al cuidado de las zonas verdes ubicadas en nuestras ciudades, pueblos y villas, son de especial interés, puesto que tal cuidado se refleja directamente en la calidad ambiental de nuestros municipios, en la seguridad y en la prevención de eventuales accidentes por caídas de ramas o podas, en consecuencia, incide en la salud y en la vida de la vecindad. Por consiguiente, el arbolado urbano constituye un

elemento fundamental y su gestión y vigilancia es preciso abordada de forma específica y profesional.

El cuidado del arbolado, la planificación y desarrollo que se realiza por las administraciones responsables de los trabajos de poda y de tala a ejecutar, tiene efectos en la salud general del mismo y en la eventual pérdida de ejemplares. La salud vegetal de los árboles, estaría vinculada pues a la planificación y ejecución de planes de gestión y mantenimiento.

Los espacios arbolados de las villas, constituyen como sabemos, un punto de encuentro de la vecindad, tanto de la infancia que acude a jugar, como de los mayores que allí se reúnen, pasean, hablan o realizan múltiples actividades de ocio y relación ciudadana.

Fue precisamente en ese contexto que incoamos cinco quejas de oficio sobre caídas de árboles sobre las que se informará en el epígrafe III, apartado 6 de esta área.

En cuanto a residuos y vertidos urbanos vimos observando en el desarrollo de nuestras funciones, tanto por las quejas que solicitan la intervención de la Valedora do Pobo como por las actuaciones iniciadas de oficio, un crecimiento exponencial de la conciencia y reivindicación de la ciudadanía en relación con la necesidad de afrontar la disminución de los efectos contaminantes derivados de todo tipo de actividades humanas y esta reivindicación se suele dirigir a los ayuntamientos como Administración más cercana, reclamando la adopción de todo tipo de medidas que puedan contribuir a construir, entre toda la comunidad, una forma de vida más saludable y una entorno más sostenible.

El primer objetivo de cualquier política en materia de residuos debe ser reducir al mínimo los efectos negativos de la generación y gestión de los residuos en la salud humana y en el medio ambiente. Así mismo y en consonancia con los principios que rigen la economía circular, dicha política debe tener también por objeto hacer un uso eficiente de los recursos, con una apuesta estratégica decidida del conjunto de las Administraciones públicas, así como la implicación y compromiso de los agentes económicos y sociales.

Desde hace años las normas europeas vienen marcando unos objetivos en cuanto a la reducción de los residuos que generamos, priorizando su puesta en valor e impulsando las operaciones de recogida selectiva, separación, reciclaje y reutilización. La Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre, denominada Directiva marco de Residuos (en adelante DMR), *y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos y Suelos Contaminados*, que incorporó sus determinaciones a nuestro ordenamiento jurídico, fijaron determinados objetivos en relación con la prevención y generación de residuos que se plasmaron en planes y programas de gestión.

La nueva *Ley 7/2022, de 8 de abril, de Residuos y Suelos Contaminados para una economía circular* vuelve a insistir en estos conceptos y fija calendarios de cumplimiento obligatorio para establecer recogidas separadas de nuevos flujos de residuos como textiles, domésticos peligrosos, aceites de cocina usados y biorresiduos, lo que sin duda impactará

en la organización de este servicio municipal y en toda la ciudadanía por la necesidad de atender a los nuevos sistemas que se implanten y por la mayor presencia de dispositivos de recogida en las calles.

La sociedad actual genera una gran cantidad de residuos debido fundamentalmente al modelo de producción y consumo de bienes y servicios. La Unión Europea, que siempre se ha mostrado muy sensible en relación con la gestión de residuos urbanos, viene marcando desde hace años unos objetivos ambiciosos de reducción, priorizando la minimización y valorización de los mismos mediante un impulso eficaz de las operaciones de recogida selectiva, separación, reciclado y reutilización de los residuos como recurso.

En materia de bienestar animal, se han incoado dos actuaciones de oficio de las que daremos cuenta de forma resumida en el apartado correspondiente. Es de subrayar así mismo, que en el ejercicio que ahora informamos, se ha incrementado de forma importante el número de quejas de asociaciones de protección y defensa de los animales de compañía, relativas a situaciones de maltrato animal y también de particulares concernidos por el bienestar animal que solicitaron la intervención de la Valedora do Pobo luego de efectuar, en alguno de los casos denuncia ante el ente local y no obtener resultados satisfactorios.

Como señala la Ley 4/2017, de 3 de octubre, de protección y bienestar de los animales de compañía en Galicia, es "constatable la persistencia de maltrato a los animales, por lo que desde los poderes públicos es obligado responder con contundencia frente a estas conductas reprobables".

Es necesario dar un papel significativo en esta materia a la labor educativa y de sensibilización a la ciudadanía de que maltratar no significa sólo violencia extrema, sino que abarca actuaciones más habituales de lo deseable, tales como someter a los animales a condiciones higiénicas y sanitarias muy cuestionables y su empleo en espectáculos prohibidos o en otros en los que no se compren unas mínimas condiciones de bienestar.

A pesar de la importante labor que están realizando los cada vez más presentes colectivos y asociaciones protectoras de animales, la problemática del maltrato persiste por lo que resulta preciso combinar la disuasión que supone la imposición de fuertes sanciones administrativas con el ejercicio proactivo de la sensibilización y concienciación, a través del impulso y de la cooperación en las campañas de sensibilización que organicen dichos colectivos y asociaciones.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en el área de medio ambiente durante el año 2022 fue de 241. Se han formulado en esta área 97 quejas más que en el año 2021.

A fecha de cierre de este ejercicio se continúan practicando actuaciones en 134 expedientes. Se han resuelto también 52 expedientes de años previos, especialmente del año 2021 relativas a quejas cuya tramitación se ha iniciado en los últimos meses de ese año y dos del año 2020.

Se han inadmitido solamente 9 quejas, el 3,7 %. Se han reducido por tanto las inadmisiones con respecto al año 2021 en 4,3 puntos porcentuales.

En 5 de ellas no había actuación administrativa previa que haya legitimado la intervención de la Valedora do Pobo. En otra la Administración competente en la materia aún no había visto el plazo legal establecido para responder la petición formulada por el promotor de la queja, razón ésta por la que no pudo pronunciarse y, en consecuencia, no existía aún actuación administrativa que pudiera lesionar sus intereses por lo que sería prematuro actuar.

En otro expediente el promotor se había dirigido al órgano, el órgano respondiera y dicha respuesta fue aportada en el momento de interposición de la queja, por lo que al valorar que la actuación administrativa había sido correcta se inadmitió.

En un expediente, se exponía una problemática general y sin concretar por lo que se orientó al promotor de la queja en la línea de que se había dirigido al órgano y en su caso que haya transcurrido el plazo sin recibir respuesta que nos lo comunicara para valorar la práctica de cuantas actuaciones correspondieran.

Finalmente, otro expediente no era de la competencia de esta institución.

No se remitió al *Defensor del Pueblo* ningún expediente de queja.

Se incoaron asimismo en esta área de Medio Ambiente durante el año 2022, 17 investigaciones de oficio, 11 más que en el año 2021: 5 quejas se incoaron por caídas de árboles; 4 sobre sustitución de tuberías de fibrocemento en las redes de abastecimiento de agua que se dirigieron a las 4 Diputaciones Provinciales; 2 sobre vertidos y calidad de las aguas; 2 sobre presencia de roedores en calles de las ciudades de Lugo y Vigo; 2 sobre protección y bienestar animal; 1 sobre un vertedero irregular en Mollabao en la ciudad de Pontevedra; y 1 sobre una compactadora de residuos ubicada en la Travesa de Fonseca del Casco Histórico de Santiago de Compostela.

Todas estas intervenciones se resumirán en el apartado III apartado 6 donde se indicará su estado de tramitación y en su caso en la tabla de resoluciones en el apartado IV.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 2242 | | 241 | |
| Admitidas | 2233 | 99,6 % | 232 | 96,3% |
| No admitidas | 9 | 0,4 % | 9 | 3,7 % |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 0 | 0 % | 0 | 0 % |

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 193 | 8,3 % | 98 | 42,5 % |
| En trámite | 2040 | 91,7 % | 134 | 57,5 % |

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 3 | 0 | 3 | 2 | 1 |
| 2021 | 98 | 0 | 98 | 50 | 48 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FRENTE A LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y ODORÍFERA

En diciembre de 2021 se inició un expediente como consecuencia de un escrito en el que la promotora se quejaba referente a ruidos por el grupo electrógeno y música de las instalaciones de una pista de hielo durante las fiestas de Navidad en una plaza de la ciudad de A Coruña.

Se concluyó positivamente poco tiempo después de iniciada la investigación, toda vez que según consta en el informe remitido por el ente local, fue retirado el generador de inmediato ya que no constaba en el proyecto técnico, más a causa de dificultades con el punto de suministro de la conexión eléctrica se estaba utilizando.

En otro expediente, una vecina de Santiago de Compostela acudía a la Valedora do Pobo por molestias producidas por local de ocio en el Ayuntamiento de Santiago y carencia de licencia de actividad. El café-bar le estaba provocando una importante problemática, que incluso afectaba a su salud según documentaba.

Después de los requerimientos efectuados al ente local y cuantas actuaciones de supervisión y control hubieron de ser realizadas desde esta institución en el tiempo de tramitación del expediente, se logró incorporar un informe del ayuntamiento en el que consta que apenas unos días después de iniciada la investigación, por Decreto se resolvió incoar un procedimiento de reposición de la legalidad urbanística ordenando que en el plazo de tres días se suspendiera la actividad de cafetería que se desarrollaba en ese local. Finalmente se ejecutó el precinto de la actividad del local.

Una vecina de Camariñas llevaba mucho tiempo efectuando llamadas a la Policía Local y presentando numerosos escritos en el municipio referente a los perjuicios causados por los ruidos y música en la calle de un local de hostelería a carón de su

En diciembre de 2021 se formulará una recomendación al Ayuntamiento de Camariñas:

"*Que practique cuantas actuaciones de control de competencia municipal sean precisas para dar cumplimiento a la normativa de protección frente a los ruidos; se revise con urgencia el funcionamiento del local tanto en lo relativo a horarios como como a los ruidos que genera con las actuaciones musicales y que, respetando su autonomía local, valore la conveniencia de aprobar una ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica".*

En febrero de 2022 se recibió la respuesta del ayuntamiento, en la que se hace constar esencialmente:

*"... Le aseguro que seguiremos intentando resolver la situación por el único medio real que sí tenemos a nuestro alcance, el diálogo y en el futuro trataremos de tramitar la Ordenanza contra la contaminación acústica y se conseguiremos más medios, poderla aplicar con todas las garantías posibles..."*

Toda vez que posteriormente a la recepción de ese informe, se presentó en el mes de mayo otra queja por la misma problemática, que está en curso de tramitación y en la que a fecha de cierre del ejercicio aún no se ha incorporado el preceptivo informe a pesar de haberlo requerido sucesivamente; continuamos vigilantes supervisando las actuaciones de la administración local de ese ayuntamiento a fin de controlar que se dé cumplimiento a la normativa de protección frente a contaminación acústica.

La promotora de otro expediente exponía una queja referente a la denuncia por una salida de gases en el Ayuntamiento de Narón, de la que no obtuviera respuesta. En corto período de tiempo se incorporó al expediente el informe que le trasladamos, en el que el ente local hace constar que en la fecha de su emisión se efectuó notificación a la promotora de la queja dando respuesta al escrito que había presentado.

En un expediente relativo al Ayuntamiento de Cambre, varios firmantes se quejaban sobre la instalación de locales de hostelería en el Ayuntamiento de Cambre y molestias derivadas de la actividad.

Recibido el informe del ente local, concluimos de forma positiva una vez conocimos que se había iniciado procedimiento sancionador a la razón social del establecimiento para determinar su responsabilidad y en su caso la sanción correspondiente como consecuencia de la vulneración expresa del requerimiento efectuado por el concejal delegado del área de Urbanismo y Obras para la corrección de las deficiencias observadas en el local denominado pub XXX, sito en la XXX, El Temple, que ordenaba reubicar el micrófono del

sonómetro del local; reponer los elementos desgastados en las patas del mobiliario del local; aportar informe de datos sonoros y Registro de incidencias del sonómetro; y disponer de una copia de la comunicación previa de actividad en el local, estando calificados tales hechos como infracción grave por el artículo 77.2.22 de la Ordenanza municipal reguladora de la protección del medio ambiente contra la emisión y recepción de ruidos y vibraciones.

En otro expediente con motivo de una queja relativa a ruidos ocasionados por vecindad en una comunidad de propietarios se formuló una sugerencia al Ayuntamiento de Lugo, que no fue aceptada y cuyo contenido puede consultarse en el enlace correspondiente a la tabla de resoluciones del apartado IV de esta área.

Se formuló una sugerencia al Ayuntamiento de Pontevedra luego de que la promotora de un expediente se quejará de los ruidos y uso de amplificadores en actuaciones musicales en los espacios públicos de las calles de esa ciudad. Se puede consultar en su integridad la misma en la tabla que figura en el apartado antedicho. Es preciso señalar que fue aceptada lo que le fue comunicado a la promotora.

La promotora de otro expediente se quejaba de falta de respuesta del Ayuntamiento de Barro a las reclamaciones vecinales por los vertidos y olores de una fábrica en A Cancela.

Se han solicitado informes a distintos órganos de distintos niveles: Ayuntamiento de Barro, Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda y Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia).

Una vez incorporados al expediente y practicadas cuantas actuaciones se correspondieron se logró que:

Se creara, en el Servicio de Intervención Ambiental de la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental, la inspección núm. 56292 a la empresa XXX.

- Si girara visita de inspección a la empresa por los inspectores del Servicio de Intervención Ambiental de la Consellería de Medio Ambiente, levantándose acta de inspección ambiental.

Solicitada información sobre el resultado de la inspección de comprobación efectuada a la citada empresa y en su caso, las actuaciones practicadas o previstas a fin de mitigar la problemática conocemos que:

-Si incoara expediente sancionador por parte de la Jefatura Territorial de Medio Ambiente de Pontevedra a la empresa XXX por irregularidades en la gestión de residuos al amparo de lo dispuesto en la Ley 22/2011 de 28 de julio de Residuos y Suelos Contaminados, y de que se haya dado traslado del acta de Inspección al organismo autónomo Augas de Galicia para la valoración de los cambios efectuados por la empresa en la línea de depuración de las aguas residuales.

-Augas de Galicia efectuara inspecciones periódicas que indican que los límites de vertido no se estaban alcanzando, de forma que esa entidad incoó diferentes procedimientos sancionadores por incumplimiento de la autorización de vertido.

-En el expediente por infracción del art. 85 b) de la Ley 9/2010, en fecha 15 de junio de 2021 se dictó propuesta de resolución con sanción de 7.500 € que devino ejecutiva y firme, al no ser impugnada en vía administrativa.

-Por lo que respecta a las aguas residuales depuradas, la razón social comunicó a Augas de Galicia que en fecha 24.08.21 puso en marcha el decantador lamelar. En función del resultado de los autocontroles que remita el interesado en relación con la eficacia del nuevo tratamiento, Augas de Galicia procederá, en su caso, a la modificación de la autorización de vertido.

Una queja que siendo del año 2021, continúa en curso de tramitación al cierre del ejercicio tiene que ver con una empresa de corte de piedra que ocasiona ruidos a la vecindad y contaminación por polvo de sílice ubicada en Vigo. El ayuntamiento ha remitido ya varios informes y practicó actuaciones e inspecciones, más a cierre de ejercicio falta recibir la información complementaria solicitada. Las viviendas fueron construidas estando ya allí esas instalaciones empresariales y cuentan con licencia de primera ocupación otorgada por el ente local.

Varias fueron las quejas que vecindario y asociaciones de A Coruña expusieron en relación a diferentes cuestiones problemáticas de la zona de Orzán. Después de recibir los diferentes informes se formuló una recomendación conjunta al ente local y también un recordatorio de deberes legales. Recibimos la respuesta del ayuntamiento con respecto a alguna de las quejas y conocemos que practicaron alguna actuación en la línea de las resoluciones formuladas, pero toda vez que aún permanecemos vigilantes sobre la efectividad de las actuaciones practicadas al recibir posteriormente nuevas quejas sobre el asunto, en la tabla que incluimos en este informe donde se pueden consultar las resoluciones dictadas figura por ese motivo como pendiente.

Una vecina de la calle San Martín de Ribadavia se quejaba como afectada referente a la denuncia por ruidos ocasionados por un local sito en el bajo de donde vivía.

Se formuló una sugerencia a la Diputación Provincial de Ourense y un recordatorio de deberes leales al Ayuntamiento de Ribadavia. Ambas resoluciones fueron aceptadas y los dos órganos se coordinarán y colaborarán a fin de dar solución a la problemática de contaminación acústica. Se pueden consultar ambas en el apartado IV en el enlace correspondiente.

## 2. LA DEFENSA DE LA TRANSPARENCIA O INFORMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL

La promotora de un expediente se quejaba referente al posible incumplimiento de la exposición pública de proyectos eólicos en el Ayuntamiento de O Irixo. Se admitió a trámite el 13 de mayo y el 15 de junio se incorporó al expediente el informe del ente local que trasladamos en el que manifiesta la posibilidad de facilitarle a la promotora un soporte con la documentación a fin de que si lo desea, pueda proceder a la impresión de lo que ella considerara.

En otro expediente, el promotor refería falta de respuesta de la de aquella, Vicepresidencia segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación sobre solicitud de personación en un expediente relativo al parque eólico de Vilartojo por considerarse afectado. El 21 de abril, admitida a trámite la queja se inició la investigación solicitando el preceptivo informe al órgano autonómico competente. El 13 de mayo se incorporó al expediente el informe que le trasladamos al promotor, en el que se da cuenta de las actuaciones ya practicadas y de la notificación efectuada por el órgano autonómico, que de la solución al problema por el que había solicitado la intervención de la Valedora do Pobo.

Se tramitó también y se concluyó positivamente una queja referente a falta de respuesta del Ayuntamiento de As Somozas ante reclamaciones de un propietario por daños medioambientales y analíticas de terrenos contaminados. El 25 de octubre acudía a esta institución. El 4 de noviembre se admitió a trámite la queja, iniciando investigación en esa misma fecha y solicitando informe al Ayuntamiento de As Somozas. Ya el 7 de noviembre el ayuntamiento le notificó la respuesta al escrito que había presentado el promotor de la queja lo que fue puesto inmediatamente en conocimiento de la Valedora do Pobo.

Continuamos practicando actuaciones a cierre del ejercicio en una queja presentada junto con 1900 firmas mostrando la disconformidad sobre la ubicación de la depuradora en el lugar de A Ponte – Queiruga – Porto do Son, cerca de las casas de la Ponte y verter las aguas de la misma al Río Mayor / "Dedia del Dique" según manifestaban. Se están efectuando actuaciones de supervisión y control sobre Administraciones de dos niveles, local y autonómico.

Significar, finalmente que en el informe de la anualidad 2021, (y en la tabla de resoluciones se incluía el enlace para consultarla), se daba cuenta de una sugerencia efectuada a la Consellería de Sanidad para que publicara en el portal web de Transparencia y Gobierno abierto de la Xunta de Galicia, el informe final que dé respuesta razonada a la totalidad de las proposiciones o sugerencias formuladas por las entidades en el trámite de audiencia e información pública del Decreto 28/2021, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas sobre el suministro directo de caza mayor silvestre abatida en la Comunidad Autónoma de Galicia y para que en lo sucesivo valore la conveniencia de dar publicidad en el Portal de Transparencia y Gobierno abierto al informe final común previsto en el artículo 42.2 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración

general y el sector público autonómico de Galicia. Dicha resolución fue aceptada por la Consellería de Sanidad en el mes de marzo del año del que se informa.

## 3. LA CONTAMINACIÓN DE LA ATMÓSFERA, SUELO Y AGUA

En un expediente el promotor documentaba a la denuncia contra Aguas de Galicia, y la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda por la construcción de un depósito de agua en servidumbre de cauce fluvial.

Iniciamos investigación solicitando los preceptivos informes a los dos órganos autonómicos afectados por la problemática. Recibido el Informe de Aguas de Galicia, (Consellería de Infraestruturas e Mobilidade) en él consta que al día siguiente de la denuncia efectuada por el promotor de la queja se realizó visita por la guardería fluvial.

Ese organismo le notificó a usted la incoación de un expediente sancionador contra el Ayuntamiento de Moeche por tala de vegetación de ribera y abandono de restos en zona de servidumbre del riego de San Jurxo.

Por su parte, la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, previas actuaciones practicadas por el Servicio Territorial de la Zona Norte de Aguas de Galicia, le contestó al promotor de la queja dando respuesta al escrito que presentara, tan sólo un día después de iniciada la investigación desde esta institución.

En otra queja que resolvimos formulando dos sugerencias, una al Ayuntamiento de Moaña y otra la AXI, aún está pendiente de respuesta. Se trataba de que un colectivo ecologista refería falta de respuesta del Ayuntamiento de Moaña a la denuncia por vertidos incontrolados de restos y basura en un lugar de ese municipio. En el enlace de la tabla de resoluciones se puede acceder a los informes proporcionados por ambos órganos y la sugerencia formulada que está pendiente a fin del 2022.

Se inició expediente de queja como consecuencia de un escrito referente a la canalización de aguas depuradas de una finca en Agolada. Carecían de suministro de agua y de red de sumideros. Solicitaran a Aguas de Galicia autorización de vertidos de aguas residuales, que había sido concedida. Abonaran tasas a Aguas de Galicia y las de la licencia municipal, más la problemática no se daba solucionado.

En mayo del 2020 Aguas de Galicia autorizara la modificación del sistema de depuración, más el Ayuntamiento de Agolada, a pesar de la licencia municipal otorgada, mostraba disconformidad con la autorización concedida por ese ente.

Se logró concluir positivamente luego de diferentes solicitudes de informes al ente local, sucesivos requerimientos y cuantas actuaciones de mediación se efectuaron con el Ayuntamiento de Agolada durante el tiempo en que se extendió la tramitación de este expediente a fin de procurar un acercamiento de las diferentes partes en conflicto, y finalmente se logró incorporar el informe que le transcribimos al promotor de la queja.

Fruto de esas actuaciones, fue convocado a una reunión en el municipio a fin de aproximar posturas en la búsqueda de una solución.

Finalmente, el Ayuntamiento de Agolada procedió a enviar una Memoria Técnica de "estudio de fosa séptica de vivienda n°6 de XXX hasta XXX" al órgano autonómico correspondiente a fin de obtener los informes sectoriales necesarios que permitan acometer las obras con lo que la problemática que por la que había acudido a la Valedora do Pobo quedaría resuelta.

## 4. PARQUES EÓLICOS

La presidenta de la Asociación Viento Libre formuló queja relativa a los parques eólicos de Vilartoxo, Troitomil y Barrosino.

Como conclusión de la misma se formuló una sugerencia que dirigimos al órgano sustantivo: a la Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación:

"*Que valore la conveniencia de que, sin comprometer la necesaria transición energética, se exploren eventuales vías para que, de forma alguna, se compense a las personas propietarias de terrenos no expropiadas más con afecciones por el trazado de la poligonal, por la depreciación a que se exponen sus derechos patrimoniales, contribuyendo a la socialización de los beneficios derivados de la implantación de los parques eólicos en Galicia*."

No fue aceptada y se puede consultar la resolución formulada en su integridad en el apartado correspondiente a resoluciones.

## 5. BIENESTAR ANIMAL

Un representante de un colectivo de defensa de los animales documentaba haberse dirigido al ente local y refería falta de respuesta del Ayuntamiento de Cervantes sobre campañas informativas de las obligaciones de los dueños de animales domésticos. Con fecha 21 de septiembre, se inició la investigación y el 5 de octubre el Ayuntamiento de Cervantes remite informe a la Valedora do Pobo dando cuenta de que ya había publicado una campaña informativa sobre el asunto en la web municipal, así como que había remitido al promotor de la queja una respuesta sobre el escrito que había presentado, por lo que concluyó la tramitación.

Ese mismo colectivo también se quejaba de falta de respuesta a un escrito que había presentado en el Ayuntamiento de Monforte. En este caso formulamos un recordatorio de deberes legales a ese ayuntamiento que fue aceptado y que se incluye en la tabla de resoluciones, en el último apartado de este informe.

Se formuló un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Castroverde referente a la falta de respuesta sobre campañas informativas de las obligaciones de los dueños de animales domésticos que había formulado una asociación, que fue aceptado, así como también otro efectuado al Ayuntamiento de Carballedo también aceptado. Ambos se pueden consultar en el enlace de la tabla del último apartado del informe de esta área.

Figuran no obstante pendientes, sobre la misma problemática los recordatorios de deberes legales efectuados a los Ayuntamientos de Burela y Sober realizados en los meses de noviembre y diciembre respectivamente.

En otro expediente, la promotora de una queja solicitaba la intervención de la Valedora do Pobo referente la falta de control de las colonias felinas en el Ayuntamiento de Cariño y ausencia de respuesta al escrito que había presentado unos meses antes. Formulamos una sugerencia en el sentido de que "*de la manera que considere oportuno y conveniente, en uso de sus competencias, valore la posibilidad de crear colonias felinas y previo acuerdo de colaboración con las asociaciones de protección y defensa de estos animales, autorice y acredite para el cuidado diario, captura, esterilización o suelta, y que, en su caso, solicite la colaboración de la Diputación Provincial*".

Y también formulamos un recordatorio de deberes legales para cumplir con el deber de contestar expresamente y por escrito a las peticiones y solicitudes que le sean formuladas por la ciudadanía. Aunque ambas resoluciones fueron formuladas en el mes de julio, a cierre del ejercicio aún en lo recibimos respuesta por lo que formulamos requerimiento.

## 6. QUEJAS DE OFICIO

Se incoaron cinco quejas de oficio sobre caídas de árboles: dos en Santiago de Compostela y otras en Vilagarcía de Arousa, Ourense y A Coruña. En todos los casos, tuvimos conocimiento de los hechos a través de la información publicada en los medios de comunicación.

En relación con la caída de un árbol en la Avenida de Castelao de la ciudad de Santiago de Compostela que alcanzó a un autobús urbano, así como a un vehículo que circulaba por la citada avenida, el ente local remitió un amplio informe, en el que se determina como causas de lo acontecido la combinación de una podredumbre de avance rápido junto a fuertes rachas de viento, toda vez que el árbol no mostraba evidencia o signo de problemática previa según consta en dicho informe. Como causa remota se significa que en el año 2010 se efectuaron obras en las aceras por lo que se cortaron las raíces del árbol muy cerca del tronco por el que entró la descomposición.

En el informe se incluye amplio reportaje fotográfico antes de las obras ejecutadas en el 2010 y después y un cuadro de evaluación de riesgo.

Luego de lo acontecido y de la incoación de esta investigación el Ayuntamiento de Santiago efectuó una revisión exhaustiva del arbolado de la Avenida de Castelao y programó

actuaciones necesarias en función del nivel de riesgo según los cálculos de cada caso, para vehículos, peatones, propiedades etc.

También se ha incoado otra investigación de oficio por la caída de un árbol en la Carballeira de San Lourenzo, que se encuentra en curso de valoración a cierre del ejercicio.

La caída de un árbol el 1 de junio de 2022 en el parque de A Concha, en el Paseo Marítimo de Vilagarcía de Arousa motivó el inicio de otra investigación de oficio.

El arbolado ubicado en los entornos urbanos, atiende esencialmente a una utilidad social y su plantación se establece con el fin de aumentar el bienestar de las personas residentes en la población. Entre sus beneficios se encuentran los de brindar sombra, refrescar el aire circundante mejorando ostensiblemente la calidad ambiental en su entorno, producir oxígeno, regular la humedad ambiente, disminuir ruidos, atenuar vientos, retener partículas sólidas y los gérmenes ambientales, embellecer las vías de tránsito, o retener el agua de la lluvia y moderar sus efectos indeseables. Por ello, los planes de gestión municipales han de abordar tres aspectos básicos:

- Inventario (evaluación de los árboles existentes para poder planificar las tareas de mantenimiento y conservación)
- Protocolo de actuación para conservación y mantenimiento (planes de poda)
- Planes de gestión de riesgos y peligros a efectuar sobre la base del inventario del arbolado elaborado

En lo que respecta, a la evaluación del arbolado existente, la elaboración de un inventario general de los ejemplares del arbolado existente, sirve no sólo para conocer su estado, sino que también contribuye a la planificación de las tareas a ejecutar para su mantenimiento y conservación para la diagnosis preceptiva antes de realizar nuevas plantaciones y ayuda asimismo a establecer los programas o planes de renovación y de seguridad.

Así pues, la elaboración de un inventario de estas características es una tarea ardua y progresiva, pero básica y esencial para efectuar una gestión moderna del arbolado. Las principales labores a efectuar para la adecuada conservación y mantenimiento de los elementos del arbolado urbano pasan por la elaboración de directrices que atiendan principalmente a las labores de riego, poda, actuaciones en el entorno del arbolado, y trasplante, entre otras.

Con posterioridad a la incoación de esta investigación de oficio el 14 de julio tuvimos conocimiento que dos árboles más, habían caído en Vilagarcía de Arousa. Uno de ellos aplastó un vehículo en la calle Moreira Casal y la otra cayó en la zona de A Coca.

Según consta en el informe remitido por el ente local, el ayuntamiento efectúa seguimientos ordinarios a fin de detectar anomalías y en noviembre del 2021 los servicios municipales realizaron actuaciones extraordinarias en tres de las alamedas más antiguas de la villa. También en abril del año en curso técnicos de la Estación Fitopatológica del Areeiro habían visitado el Paseo Marítimo en las inmediaciones del Parque de la Concha donde el 1 de junio cayó el árbol que motivó el inicio de esta investigación de oficio.

La intervención de los servicios municipales ha de ser diferenciada y adecuada a la particular situación del arbolado en lo relativo al mantenimiento y plan de riegos, toda vez que los planes de conservación deben contemplar los principales problemas de conservación planteando las iniciativas y actividades que se antojan más oportunas con una adecuada programación en el tiempo.

Para finalizar, formulamos una recomendación

"*Que considere la posibilidad de elaborar un inventario municipal en el que se evalúen la totalidad de los árboles urbanos existentes en la villa, se planifiquen las correspondientes tareas de mantenimiento y conservación, agilizando la elaboración de un plan de gestión del arbolado, valorando la inclusión de las propuestas expuestas y determinando con presteza las zonas de riesgo y las medidas a adoptar, todo ello, garantizando la seguridad del entorno, los derechos de la ciudadanía a la vida, a la salud y a un medio ambiente adecuado*".

Dicha resolución fue aceptada totalmente por el ente local, y el contenido íntegro se puede consultar en el enlace del apartado IV. Resoluciones del informe de esta área.

La caída de un árbol, el 22 de junio en la ciudad de Ourense, hiriendo a una mujer que fue trasladada al CHOU, motivó el inicio de otra investigación de oficio, concluida positivamente.

El ayuntamiento ha remitido un informe en el que consta que el control de estabilidad estructural de los 4.300 árboles de la ciudad de Ourense se efectúa por el personal propio de ayuntamiento y también por personal de las empresas adjudicatarias del contrato de "Mantenimiento y mejora de las zonas verdes públicas del Ayuntamiento de Ourense", observando los ejemplares y efectuando inspecciones visuales o estudios más pormenorizados en función de la problemática existente.

En el supuesto de que sea detectado un ejemplar en riesgo de caída el ente local impulsa las medidas que sean precisas para minimizar el riesgo de fallo estructural, incluso contemplando el apeo, en su caso que las posibles medidas a adoptar no permitan garantizar la seguridad de personas y bienes.

El Ayuntamiento de Ourense cuenta con Plan de arboricultura y las incidencias de avisos recibidas son evaluadas por personal técnico del ayuntamiento, proponiendo las posibles medidas que se puedan adoptar para minimizar el riesgo de fallo estructural o se externalizan a empresas especializadas basándose en la singularidad de la problemática existente.

El ejemplar que ocasionó las heridas a la mujer fue objeto de labores de mantenimiento durante todo el año por parte de una empresa Adjudicataria del servicio de "Mantenimiento y mejora de las zonas verdes públicas" destacando las podas de seguridad según dispone el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los árboles que presenten elevadas inclinaciones, notables descompensaciones de copa, grandes daños o se encuentren en un estado fitosanitario que comprometa su supervivencia o su estabilidad estructural, son retirados y tratados en la planta de

tratamiento de restos vegetales de propiedad municipal, siempre y cuando no sea viable el trasplante.

El Plan de valoración del riesgo del arbolado urbano consta de distintas fases. A pesar de que los alcorques viarios son revisados periódicamente tanto por personal del ayuntamiento como por parte de la empresa contratada para el mantenimiento, en este caso se ha producido el accidente.

En base a las inspecciones visuales, a la valoración del riesgo y otras actuaciones realizadas con posterioridad al accidente se ha procedido a retirar varios ejemplares problemáticos, y se estudia las medidas más adecuadas para los ejemplares que presentan síntomas/signos que potencialmente pudieran aumentar el riesgo de derrumbe o fallar estructuralmente en alguna de sus partes.

El Ayuntamiento de Ourense hace constar en el informe remitido a esta institución que trabaja en la mejora y mantenimiento de las zonas verdes incrementando los recursos económicos dedicados cada año al mantenimiento y conservación del arbolado y los elementos que las integran.

La última investigación de oficio en este ámbito material, se dirigió al Ayuntamiento de A Coruña por la caída de un árbol, en la incorporación de la Avenida Alfonso Molina a la Ronda de Outeiro que habría alcanzado a un taxi en circulación.

La intervención de efectivos del cuerpo de Bomberos permitió liberar dicho vehículo y reanudar el tráfico que hubo de permanecer interrumpido.

Asimismo, el pasado día 31 de mayo la Policía Local hubo de intervenir tras la caída de otro árbol en la calle Orillamar en las proximidades del Cementerio de San Amaro. El ayuntamiento ya remitió el preceptivo informe que estamos valorando a fin de determinar las actuaciones a practicar.

Mencionar finalmente que este año 2022 fue aceptada totalmente una recomendación efectuada en el año 2021 al Ayuntamiento de Mondariz-Balneario por la muerte de una mujer a causa de la caída de un árbol. En el informe anual 2021, en la página 357 se puede consultar dicha recomendación. ( https://www.valedordopobo.gal/informes-anuais/ )

La *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular* que recientemente entró en vigor, dispone en su: "Disposición adicional decimocuarta. *Instalaciones y emplazamientos con amianto.*

*En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la ley, los ayuntamientos elaborarán un censo de instalaciones y emplazamientos con amianto incluyendo un calendario que planifique su retirada. Tanto el censo como el calendario, que tendrán carácter público, serán remitidos a las autoridades sanitarias, medioambientales y laborales competentes de las comunidades autónomas, las cuales deberán inspeccionar para verificar, respectivamente, que se han retirado y enviado a un gestor autorizado. Esa retirada priorizará las instalaciones y emplazamientos atendiendo a su grado de peligrosidad y exposición a la población más vulnerable. En todo caso las instalaciones o emplazamientos de carácter público con mayor riesgo deberán estar gestionadas antes de 2028*.".

Fue precisamente en ese contexto que se incoaron cuatro investigaciones de oficio dirigidas a las Diputaciones Provinciales, en relación con la sustitución de las tuberías de fibrocemento de las redes de abastecimiento de aguas. Al cierre del ejercicio no se habían recibido la totalidad de los informes. Una vez incorporados, se efectuará una valoración global.

Se incoaron también dos investigaciones de oficio ya concluidas ambas, una sobre lo que publicaba un medio de comunicación al respecto de que *"residentes de varias zonas de la ciudad alertan de que el agua del grifo sabe y huele a gasóleo. Los vecinos han expresado sus quejas desde varios puntos de A Coruña y O Burgo. Se han registrado episodios de mal sabor y olor del agua en el centro y en la Ronda de Nelle entre otros puntos.*

*La empresa municipal de agua (Emalcsa) confirmó que esta semana se produjo un vertido de gasóleo en el río Mero, entre la planta potabilizadora de A Telva y el embalse de Cecebre*".

Recibido el informe de Emalcsa que remitió el Ayuntamiento de A Coruña, tomamos conocimiento de su contenido y de la documentación que aportaba, y concluimos recordando que permaneceremos vigilantes ante nuevas problemáticas que pudieran producir y especialmente sobre las campañas de seguimiento que contribuyan a minimizar la incidencia y garantizar no sólo la calidad del agua de consumo y su salubridad según los correspondientes parámetros que la legislación exige, sino a mitigar los efectos medioambientales que los vertidos de hidrocarburos conllevan para las aguas del río y el ecosistema.

La aparición de vertidos incontrolados en el río Martagona en las proximidades de la estación de recogida de agua para la red municipal de abastecimiento del Ayuntamiento de Melide de la que dieron cuenta los medios de comunicación, motivó que también iniciáramos una investigación que dirigimos a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia) y al Ayuntamiento de Melide.

Recibidos los correspondientes informes y valoradas las explicaciones y cuantos datos se aportaban, concluimos valorando en el sentido de que, se deduce que luego de la incoación de esta queja de oficio por parte de Aguas de Galicia se efectuó visita de inspección con el resultado de que no se encontraron restos de vertido, y también se procedió a inspeccionar y observar la zona de bombeo de extracción de aguas en el río Furelos.

Por parte del ente local, también se había efectuado en su momento, visita de comprobación e inspección por parte de la Policía Local del Ayuntamiento de Melide, una vez fueron alertados por el 112, sin que se encontraran los supuestos plásticos ni otro material análogo que pudiera estar contaminando el lecho fluvial.

En lo relativo a la salubridad también se incoaron dos investigaciones de oficio sobre presencia de roedores en unas calles de las ciudades de Lugo y Vigo. Ambas investigaciones quedaron ya concluidas antes del cierre del ejercicio.

En el primer caso de Lugo, tomamos conocimiento del informe remitido por el ente local, en lo que respecta a que cuentan con un Servicio permanente para el Control de Plagas (Servicio de Desinfección, Desinsectación y Desratización, DDD), en distintas zonas de actuación del término municipal, como son la red de saneamiento público, contenedores enterrados, red semafórica, red de alumbrado público, solares, punto limpio y espacios abiertos de titularidad municipal, dependencias y locales de titularidad municipal, y todos aquellos lugares en los que sea necesario a demanda de los Servicios Técnicos del Ayuntamiento, así como también de las distintas actuaciones, programadas y no programadas sino por avisos de la vecindad, que vienen practicando en esa ciudad de Lugo.

Toda vez que en los correspondientes partes e informes quedan reflejadas las fechas y observaciones realizadas durante la atención del preaviso y se hagan constar las posibles deficiencias estructurales o de conducta observadas que puedan favorecer la proliferación de roedores: tapas de sumideros rotas o defectuosas, alimentación descontrolada de animales (gatos, palomas), bolsas de basura depositadas fuera de contenedores, contenedores rotos, solares con maleza, inmuebles abandonados, etc. y que se ponen dichos hechos en conocimiento del responsable del Servicio correspondiente, para proceder a su enmienda; desde esta Institución concluimos, comunicando al ente local que permaneceremos atentos y vigilantes y, en caso, que conozcamos de eventuales problemáticas que pudieran afectar a la salubridad, que precisaran desratizar e inspeccionar alguna zona en concreto de esa ciudad de Lugo, revisando y reponiendo raticida en los puntos de control, nos pondríamos nuevamente en contacto con ese ente local, dando cuenta de las circunstancias del acontecido que conozcamos.

En el caso de Vigo, también iniciada de oficio tras tener conocimiento de lo que publicaba un medio de comunicación relativo a la presencia de roedores en la calle Purificación Saavedra de esa ciudad, formulamos una recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vigo para que a través de la Gerencia Municipal de Urbanismo o de cuantos departamentos municipales considere, practicaran cuantas actuaciones correspondan a fin de garantizar y proteger la salubridad en la antigua fábrica de pinturas de la calle Purificación Saavedra 11-13, (TEIS), de forma que se revierta la problemática que la presencia de roedores estaba ocasionando a la vecindad de la zona. Fue aceptada por el ente local y se puede consultar íntegramente la misma en el enlace insertado en la tabla de resoluciones.

En materia de bienestar animal también se han incoado dos actuaciones de oficio, ambas ya concluidas sin precisar formulación de resolución. Una incoada en noviembre de 2022, fue sobre el estado de abandono y maltrato de perros en el Ayuntamiento de Cabanas, especialmente sobre el estado de tramitación de una denuncia remitida por ese ayuntamiento a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, en marzo del 2021, siguiendo la resolución que formulara la Valedora do Pobo en su momento y de la que la asociación denunciante INDICAN a pesar del tiempo transcurrido no había recibido notificación alguna.

Recibido el informe, supimos que pocas fechas después, el órgano autonómico competente había remitido oficio, dirigido a la Sección de Biodiversidad del Servicio del Patrimonio Natural de A Coruña, para que ordenara al personal facultativo medioambiental una inspección en el lugar de los hechos, según lo relatado en la denuncia que se había presentado en el Ayuntamiento de Cabanas, así como también que se había requerido a INDICAN para que aportaran el poder de representación de la persona que presentaba la denuncia.

Otra intervención en este ámbito material, ha sido en relación con las problemáticas que conocemos por las quejas y consultas formuladas por diferentes asociaciones y colectivos de protección y defensa de los animales de compañía, relativas a las situaciones de maltrato animal.

Como señala la Ley 4/2017, de 3 de octubre, de protección y bienestar de los animales de compañía en Galicia, es "*constatable la persistencia de maltrato a los animales, por lo que desde los poderes públicos y obligado responder con contundencia frente a estas conductas reprobables".*

Es necesario dar un papel significativo en esta materia a la labor educativa y de sensibilización a la ciudadanía de que maltratar no significa sólo violencia extrema, sino que abarca actuaciones más habituales de lo deseable, tales como someter a los animales a condiciones higiénicas y sanitarias muy cuestionables y su empleo en espectáculos prohibidos o en otros en los que no se compren unas mínimas condiciones de bienestar.

A pesar de la importante labor que están realizando los cada vez más presentes colectivos y asociaciones protectoras de animales, la problemática del maltrato persiste por lo que resulta preciso combinar la disuasión que supone la imposición de fuertes sanciones administrativas con el ejercicio proactivo de la sensibilización y concienciación, a través del impulso y de la cooperación en las campañas de sensibilización que organicen dichos colectivos y asociaciones.

El artículo 32 de dicha ley prevé en lo que respecta a la divulgación, educación y formación lo siguiente:

"*1. La Administración autonómica está obligada a la divulgación de los contenidos de esta ley. A tal efecto, promoverá especialmente campañas periódicas de sensibilización y de promoción sobre la tenencia responsable, campañas divulgativas sobre la obligación de identificación animal y la adopción de medidas para evitar la reproducción incontrolada y el abandono de los animales domésticos, así como campañas de fomento de las adopciones en los centros de recogida autorizados.*

*2. La Administración General de la Comunidad Autónoma divulgará el contenido de esta Ley entre el alumnado escolar y la ciudadanía y velará por la inclusión de contenidos relacionados con la protección animal en los programas educativos que se desarrollen en su ámbito territorial.*

*Asimismo, promoverá la realización de campañas de formación destinadas a las personas propietarias y poseedoras de animales, a fin de garantizar una tenencia acorde con sus necesidades etológicas y fisiológicas y de obtener una óptima inserción y convivencia de los animales en el medio.*

*3. Las asociaciones de protección y defensa de los animales, especialmente las declaradas entidades colaboradoras, cooperarán con las administraciones públicas de Galicia en la observancia y difusión de lo establecido en la presente ley*."

Y el artículo 33. Asesoramiento y colaboración con la Administración local, dice:

"*La Administración General de la Comunidad Autónoma prestará asesoramiento y colaboración técnica para la adecuada ejecución por las Administraciones locales de las actuaciones de divulgación y formación en materia de protección de los animales."*

Fue en ese contexto que incardinamos esa investigación de oficio promovida para lograr conocer qué actuaciones se están practicando o que actuaciones pudieran estar previstas o planificadas a fin de dar efectividad a lo preceptuado por la Ley 4/2017, del 3 de octubre, de protección y bienestar de los animales de compañía en Galicia en el aspecto señalado.

Al recibir el informe del órgano y conocer que se practicaron diferentes actuaciones divulgativas, campañas, jornadas y programas, así como que se concedieron diferentes ayudas al amparo de distintas órdenes que se fueron convocando con líneas de actuación diversas previa entrada en vigor de la Ley 4/2017, de 3 de octubre, de protección y bienestar de los animales de compañía en Galicia, todas ellas dirigidas tanto a alumnado como a asociaciones protectoras de animales y ciudadanía en general y que tienen previsto realizar otras hacia el año 2023, concluimos la investigación valorando que se antojaba apropiado continuar practicando dichas actuaciones, y en su caso reforzar o intensificar aquellas que pudieran contribuir en mayor medida a dar cumplimiento al espíritu de dicha norma; en especial con el objetivo de garantizar que las personas propietarias y poseedoras de animales, desarrollen una tenencia acorde con las necesidades etológicas y fisiológicas de los animales y que éstos alcanzarían una óptima inserción y convivencia en el medio y sobre todo, que se conozca el contenido de dicha ley según establece su artículo 32.2.

Otra investigación de oficio ya concluida y que culminó con la formulación de una sugerencia y un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Santiago de Compostela, ambos ya aceptados se incoó al tener conocimiento a través de diferentes medios de comunicación de que vecindario del casco histórico de esa ciudad se quejaban sobre la instalación de un máquina de compostaje de residuos ubicada en el casco histórico en la Travesa de Fonseca.

La Asociación Vecinal Fonseca refería, que en su momento la colocación de la compactadora en ese emplazamiento lo había sido con carácter provisional, a fin de dar servicio a los establecimientos de hostelería de la zona de la Calle del Franco; más en la actualidad, a pesar del tiempo transcurrido, continuaba allí ubicada.

El Ayuntamiento de Santiago de Compostela remitió el preceptivo informe que puede consultarse en su literalidad en el enlace correspondiente de la tabla que sigue a este apartado.

En dicho informe, a pesar de que consta la "gran cantidad" de residuos generados por los numerosos locales de restauración y hostelería de la calle del Franco, y que como es conocido, en la época estival la problemática se incrementa tanto por la mayor afluencia de usuarios de los locales como por las temperaturas registradas habitualmente y de forma excepcional por la ola de calor que estábamos padeciendo en el mes de julio cuando iniciábamos la investigación; no se concreta el plazo en que será retirada la máquina de compostaje ubicado en el casco histórico ni que se haya dado respuesta al escrito que haya presentado la asociación por lo que formulamos un recordatorio de deberes legales, toda vez que esta institución, se encuentra especialmente vinculada por lo dispuesto en el artículo 20, último párrafo, de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Defensor del Pueblo, según el cual en cualquier caso velará porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le fueran formulados.

Sobre la base de las argumentaciones expuestas, se resolvió formular al Ayuntamiento de Santiago de Compostela la siguiente sugerencia:

"*Primera: Que proceda con la presteza que la problemática expuesta requiere, por el impacto visual, patrimonial y medioambiental que comporta y después de las actuaciones administrativas que correspondan, a retirar la compactadora de residuos ubicada en la calle Travesa de Fonseca do Casco histórico de la ciudad de Santiago de Compostela.*

*Segunda: Que en el marco previsto por la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, valore la conveniencia de abordar el establecimiento de medidas para favorecer la reducción de los residuos alimentarios, en colaboración con los establecimientos de restauración y distribución de alimentos de la ciudad.*"

Y el siguiente recordatorio de deberes legales

"*Cumplir con el deber legal de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, en los términos que estime oportunos en los tiempos establecidos, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación y en especial en el caso de esta investigación de oficio, contestar al escrito presentado por la Asociación Vecinal Fonseca, en el supuesto de que no lo hubiera hecho a fecha de recepción de esta resolución*."

La respuesta del ente local a esta resolución fue manifestando la aceptación total de la misma y dando efectividad a lo en ella indicado, de forma que la compactadora fue retirada y se implantó un nuevo modelo de recogida selectiva de residuos en esa zona.

Finalmente, otra investigación también concluida ya y de manera positiva fue la dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra con motivo de un vertedero irregular en Mollabao.

Según pudimos saber por la información publicada en un medio de comunicación, en ese emplazamiento se acumularían de forma irregular, desde hace cierto tiempo, y en importantes cantidades: basura, residuos de diferente tipología e incluso vehículos y colchones.

En la parcela, que en su tiempo había sido depósito municipal de vehículos, se estarían acumulando progresivamente basura y ajuar doméstico de distinta tipología y en grandes cantidades.

Ante eso requerimos información al ente local. El Ayuntamiento de Pontevedra remitió el preceptivo informe. Tras la investigación realizada, en la que se evaluó el contenido de lo expuesto en el informe de ese Ayuntamiento de Pontevedra, se deduce que la intervención de la Valedora do Pobo en esta investigación incoada de oficio propició que se practicaran desde el ente local las actuaciones correspondientes a fin de revertir la problemática del vertedero, especialmente se inspeccionó la parcela, se dio traslado al departamento municipal de Urbanismo, toda vez que verificó que se trataba de una parcela de titularidad privada y se dio trámite de audiencia previo a la orden de ejecución para proceder a la limpieza y retirada de residuos de la finca denunciada, constando ya la notificación de tal acto administrativo a la propiedad, por lo que quedó concluida de forma positiva esta actuación.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/10543/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Lugo para que respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil que resuelva la problemática de la vecindad, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Lugo<br><br>08/03/2022 | No aceptada | Q/10543/21 |
| Q/135/22 | Recordatorio de deberes legales de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/135/22 |
| Q/135/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que valore la conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre el sector de la hostelería, vecindad, juventud y demás personas usuarias de los establecimientos de ocio nocturno de la zona del Orzán a fin de concienciar sobre la importancia de compatibilizar el descanso nocturno con las actividades empresariales que se desarrollan en las calles Sol y Socorro y que en la próxima "*Junta Local de Seguridad*" que se convoque, los representantes municipales expongan la problemática de contaminación acústica y seguridad pública del Orzán, con el objetivo de reforzar el desarrollo de cuantas actuaciones de prevención vigilancia y control propias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puedan contribuir a mitigar la situación denunciada por la vecindad y que se efectúe un seguimiento de los acuerdos adoptados a tal fin por dicho órgano. | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/135/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/384/22 y 12 más | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que valore la conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre el sector de la hostelería, vecindad, juventud y demás personas usuarias de los establecimientos de ocio nocturno de la zona del Orzán a fin de concienciar sobre la importancia de compatibilizar el descanso nocturno con las actividades empresariales que se desarrollan en las calles Sol y Socorro y que en la próxima "*Junta Local de Seguridad*" que se convoque, los representantes municipales expongan la problemática de contaminación acústica y seguridad pública del Orzán, con el objetivo de reforzar el desarrollo de cuántas actuaciones de prevención, vigilancia y control propias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puedan contribuir a mitigar la situación denunciada por la vecindad y que se efectúe un seguimiento de los acuerdos adoptados a tal fin por dicho órgano. | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/384/22 E 12 MAIS |
| Q/384/22 y 12 más | Recordatorio de deberes legales de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/384/22 E 12 MAIS |
| Q/740/22 | Recomendación al Ayuntamiento de A Coruña para que valore la conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre el sector de la hostelería, vecindad, juventud y demás personas usuarias de los establecimientos de ocio nocturno de la zona del Orzán a fin de concienciar sobre la importancia de compatibilizar el descanso nocturno con las actividades empresariales que se desarrollan en las calles Sol y Socorro y que en la próxima *"Junta Local de Seguridad"* que se convoque, los representantes municipales expongan la problemática de contaminación acústica y seguridad pública del Orzán, con el objetivo de reforzar el desarrollo de cuantas actuaciones de prevención, vigilancia y control propias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puedan contribuir a mitigar la situación denunciada por la vecindad y que se efectúe un seguimiento de los acuerdos adoptados a tal fin por dicho órgano. | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/740/22 |
| Q/740/22 | Recordatorio de deberes legales de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/740/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1280/22 hasta Q/1284/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que valore la conveniencia de efectuar campañas de sensibilización entre el sector de la hostelería, vecindad, juventud y demás personas usuarias de los establecimientos de ocio nocturno de la zona del Orzán a fin de concienciar sobre la importancia de compatibilizar el descanso nocturno con las actividades empresariales que se desarrollan en las calles Sol y Socorro y que en la próxima *"Junta Local de Seguridad"* que se convoque, los representantes municipales expongan la problemática de contaminación acústica y seguridad pública del Orzán, con el objetivo de reforzar el desarrollo de cuantas actuaciones de prevención, vigilancia y control propias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puedan contribuir a mitigar la situación denunciada por la vecindad y que se efectúe un seguimiento de los acuerdos adoptados a tal fin por dicho órgano. | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/1280/22 hasta Q/1284/22 |
| Q/1280/22 hasta Q/1284/22 | Recordatorio de deberes legales de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación | Ayuntamiento de A Coruña<br><br>13/04/2022 | Pendiente | Q/1280/22 hasta Q/1284/22 |
| Q/597/22 | Sugerencia dirigida a la Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación, para que valore la conveniencia de que, sin comprometer el necesario proceso de transición energética, se exploren eventuales vías para que de algún modo, se compense a las personas propietarias de terrenos no expropiados pero con afecciones por el trazado de la poligonal, por la depreciación a la que se exponen sus derechos patrimoniales, contribuyendo a la socialización de los beneficios derivados de la implantación de los parques eólicos | Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación<br><br>15/07/2022 | No aceptada | Q/597/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3905/22 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que proceda con la presteza que la problemática requiere, por el impacto visual, patrimonial y medioambiental que conlleva y luego de las actuaciones administrativas que correspondan, a retirar la compactadora de residuos ubicada en la calle Travesa de Fonseca del Casco Histórico de la ciudad y que en el marco previsto por la *Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular*, valore la conveniencia de abordar el establecimiento de medidas para favorecer la reducción de los residuos alimentarios, en colaboración con los establecimientos de restauración y distribución de alimentos de la ciudad | Ayuntamiento de Santiago de Compostela<br><br>18/07/2022 | Aceptada | Q/3905/22 |
| Q/3905/22 | Recordatorio de deberes legales para que cumpla con el deber legal de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, en los términos que estime oportunos en los tiempos establecidos, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación y especialmente en el caso de esta investigación de oficio, contestar al escrito presentado por la Asociación Vecinal Fonseca, en el supuesto de que no lo hubiera hecho la fecha de recepción de esta resolución | Ayuntamiento de Santiago de Compostela<br><br>18/07/2022 | Aceptada | Q/3905/22 |
| Q/1902/22 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Cariño para que de la manera que considere oportuno y conveniente en uso de sus competencias, valore la posibilidad de crear colonias felinas y previo acuerdo de colaboración con las asociaciones de protección y defensa de estos animales, autorice y acredite para el cuidado diario, captura, esterilización o suelta, y que en su caso solicite la colaboración de la Diputación Provincial | Ayuntamiento de Cariño<br><br>20/07/2022 | Pendiente | Q/1902/22 |
| Q/1902/22 | Recordatorio de deberes legales para que cumpla con el deber legal de contestar expresamente y por escrito las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, en los términos que estime oportunos en los tiempos establecidos, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o en la normativa de aplicación, y que en especial en el caso de esta queja conteste al escrito presentado por la promotora de este expediente, en el supuesto de que no lo tuviera hecho la fecha de recepción de esta resolución | Ayuntamiento de Cariño<br><br>20/07/2022 | Pendiente | Q/1902/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3744/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa, para que respetando la autonomía local considere la posibilidad de elaborar un inventario municipal en el que se evalúen la totalidad de los árboles urbanos, se planifiquen las correspondientes tareas de mantenimiento y conservación, agilizando la elaboración de un plan de gestión del arbolado, valorando la inclusión de las propuestas expuestas y determinando las zonas de riesgo y las medidas para adoptar, todo ello, garantizando la seguridad del entorno, los derechos de la ciudadanía a la vida, a la salud y a un medio ambiente adecuado | Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa<br><br>09/08/2022 | Aceptada | Q/3744/22 |
| Q/10543/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Lugo para que respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil que resuelva la problemática de la vecindad, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Lugo<br><br>19/10/2022 | No Aceptada | Q/10543/21 |
| Q/7383/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Monforte para que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública conteste expresamente sobre el escrito presentado por el promotor de este expediente de queja y en general, en su caso, sobre los escritos presentados por la ciudadanía | Ayuntamiento de Monforte de Lemos<br><br>17/11/2022 | Aceptada | Q/7383/22 |
| C/7092/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra para que respetando la autonomía municipal y para facilitar la convivencia entre las expresiones artísticas y los derechos de la vecindad, dé efectividad a la sugerencia aceptada en el año 2021 y se contemple la posible regulación de las actividades musicales-artísticas en la vía pública promovidas por particulares | Ayuntamiento de Pontevedra<br><br>22/11/2022 | Aceptada | Q/7092/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/7314/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Moaña para que respetando su autonomía municipal, valore la conveniencia, de que previas cuantas actuaciones considere y con el fin de solucionar el conflicto expuesto, colabore con la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (AXI), a fin de que se determine la titularidad del terreno afectado por las vertidos y por tanto quien es la administración competente de su limpieza, con el objetivo de que se minore la problemática que afecta al medio ambiente y se eviten en el futuro conflictos de esta naturaleza | Ayuntamiento de Moaña<br><br>22/11/2022 | Pendiente | Q/7314/21 |
| Q/7314/21 | Sugerencia a la Consellería de Infraestructuras e Mobilidade para que respetando su autonomía, valore la conveniencia, de que previas cuantas actuaciones considere y con el fin de solucionar el conflicto expuesto, colabore con el Ayuntamiento de Moaña a fin de que se determine la titularidad del terreno afectado por los vertidos y por tanto quien es la administración competente de su limpieza, con el objetivo de que se minore la problemática que afecta al medio ambiente y se eviten en el futuro conflictos de esta naturaleza | Xunta-Consellería de Infraestruturas e Mobilidade 22/11/2022 | Pendiente | Q/7314/21 |
| Q/7483/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Burela a fin de que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, el Ayuntamiento de Burela conteste expresamente sobre el escrito presentado por el promotor de este expediente de queja y en general, en su caso, sobre los escritos presentados por la ciudadanía | Ayuntamiento de Burela<br><br>22/11/2022 | Pendiente | Q/7483/22 |
| Q/3711/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Ribadavia para que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, el Ayuntamiento conteste expresamente sobre los escritos presentados por la promotora de este expediente de queja en tiempo y forma y en general, en su caso, sobre los escritos presentados por la ciudadanía | Ayuntamiento de Ribadavia<br><br>29/11/2022 | Aceptada | Q/3711/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3711/22 | Sugerencia a la Diputación Provincial de Ourense para que respetando la autonomía provincial, valore la conveniencia, de que previas cuantas actuaciones considere y con el fin de solucionar el conflicto expuesto, colabore con el Ayuntamiento de Ribadavia, a fin de que se proporcionen los medios necesarios, con la finalidad de mitigar la problemática relativa la emisión de ruidos ocasionados en el local "XXX" sito en la calle San Martin de Ribadavia y se eviten en el futuro conflictos de esta naturaleza | Diputación Provincial Ourense<br><br>29/11/2022 | Aceptada | Q/3711/22 |
| Q/3711/22 | Recordatorio de deberes legales a la Diputación Provincia de Ourense para que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, a la Diputación Provincial de Ourense debe contestar expresamente sobre los escritos presentados por la promotora desde expediente de queja en tiempo y forma y en general en su caso, sobre los escritos presentados por la ciudadanía | Diputación Provincial Ourense<br><br>29/11/2022 | Aceptada | Q/3711/22 |
| Q/3711/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Ribadavia para que respetando la autonomía provincial, valore la conveniencia, de que previas cuantas actuaciones considere y con el fin de solucionar el conflicto expuesto, colabore con la Diputación Provincial de Ourense, a fin de que se proporcionen los medios necesarios, con la finalidad de mitigar la problemática relativa a la emisión de ruidos ocasionados en el local "XXX" sito en la calle San Martin de Ribadavia y se eviten en el futuro conflictos de esta naturaleza | Ayuntamiento de Ribadavia<br><br>29/11/2022 | Aceptada | Q/3711/2 2 |
| C/7372/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Carballedo para que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, el Ayuntamiento de Carballedo debe contestar expresamente sobre el escrito presentado por el promotor de este expediente de queja y en general, en su caso, sobre los escritos presentados por la ciudadanía | Ayuntamiento de Carballedo<br><br>29/11/2022 | Aceptada | C/7372/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/700/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de A Rúa para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, conteste expresamente a los escritos presentados por el promotor de este expediente de queja y en general, en su caso, sobre los escritos presentados por la ciudadanía | Ayuntamiento de A Rúa<br>30/11/2022 | Aceptado | Q/700/22 |
| C/3970/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vigo para que a través de la Gerencia Municipal de Urbanismo o de cuantos departamentos municipales considere, se practiquen cuantas actuaciones correspondan a fin de garantizar y proteger la salubridad en la antigua fábrica de pinturas de la calle XXX, (TEIS), de forma que se revierta la problemática que la presencia de roedores está ocasionando a la vecindad de la zona | Concello de Vigo<br>30/11/2022 | Aceptada | Q/3970/22 |
| Q/3724/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que respetando la autonomía municipal y para facilitar la conveniencia entre el descanso nocturno y las actividades empresariales que se desarrollan en la calle XXX, se refuerce el desarrollo de cuantas actuaciones de prevención, vigilancia y control propias de la Policía Local puedan contribuir a mitigar la situación reiteradamente denunciada por la vecindad afectada; se valore la posibilidad de realizar una medición acústica y en el caso de que ésta supere los niveles de decibelios permitidos en la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica de A Coruña, se proceda a practicar cuantas actuaciones correspondan a fin de poner fin a esta situación; que considere la posibilidad de intensificar las campañas de sensibilización sobre un ocio nocturno cívico, dirigida tanto al sector de los establecimientos de ocio como al público asistente a los mismos, especialmente ante las próximas fiestas de Navidad | Concello de A Coruña<br>02/12/2022 | Aceptada | Q/3724/22 |
| Q/7435/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Castroverde recordándole que de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, debe contestar expresamente sobre el escrito presentado por el promotor de este expediente de queja y en general, los escritos presentados por la ciudadanía | Concello de Castroverde<br>19/12/2022 | Aceptada | Q/7435/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/7374/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Sober recordándole que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de régimen local, de procedimiento administrativo y de transparencia y acceso a la información pública, debe contestar expresamente los escritos presentados por la ciudadanía | Concello de Sober 20/12/2022 | Pendiente | Q/7374/22 |

# URBANISMO

# I. INTRODUCCIÓN

Como es habitual, la denominada Ley de acompañamiento de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma para 2022, Ley 18/2021, de 27 de diciembre (DOG nº 251, del 31 de diciembre), de medidas fiscales y administrativas, introduce una serie de novedades en la normativa urbanística.

Así, con el fin de garantizar la seguridad jurídica en la aplicación de la normativa urbanística vigente, se modifica la Ley 2/2016, de 10 de febrero, del suelo de Galicia, aclarando las dudas que se están surgiendo en la práctica, en relación con la implantación en suelo rústico, de campamentos de turismo y zonas de especial acogida para caravanas y auto-caravanas en tránsito, añadiendo este uso expresamente entre los admisibles en dicho suelo. La Ley establece que las referencias en la Ley del Suelo a campamentos de turismo, deben entenderse referidas a todas las instalaciones, obras y servicios que se recogen en la normativa vigente en materia de turismo, al amparo de licencia municipal.

Se habilita un procedimiento que permite simplificar el cambio de uso, no sólo de los equipamientos públicos, sino de cualquier dotación pública u otro uso dotacional público distinto, y se clarifica que el carácter público no tiene que derivar necesariamente de tal calificación en el planeamiento urbanístico, sino que el hecho de ser de titularidad pública, ya avalaría dicho cambio.

Por otro lado, se pretende facilitar la implantación de usos industriales o terciarios en los pequeños ayuntamientos que no cuenten con planeamiento urbanístico general o plan básico autonómico, sin limitar a que tales actuaciones hayan de ser necesariamente de carácter público y en las que se exige, en todo caso, el cumplimiento de los límites de sostenibilidad y de las reservas previstas en la normativa urbanística vigente para tales ámbitos.

La Ley trata además de dar respuesta a las diferentes interpretaciones que se están adoptando en los diferentes ayuntamientos en lo que se refiere a la exigencia de proyecto básico o de ejecución para el otorgamiento de la licencia urbanística municipal. Establece expresamente que es suficiente con aportar el proyecto básico, de acuerdo con el artículo 61.3 del Código Técnico de Edificación, que define proyecto completo como básico y de ejecución, siendo suficiente para solicitar la licencia municipal, el proyecto básico.

En materia de infraestructuras y movilidad, el Capítulo V de la Ley, contiene una serie de preceptos para dar cobertura a la ejecución de determinadas infraestructuras de fomento de la movilidad sostenible (sendas peatonales y/o ciclistas, aparcamientos disuasorios, plataformas reservadas para el transporte público, paradas y estaciones de transporte público...), que actualmente carecen de una legislación específica que las regule.

La ejecución de ese tipo de actuaciones, requiere su acomodación al planeamiento urbanístico municipal, lo que, habitualmente exige su modificación previa o bien la tramitación de algún tipo de instrumento de ordenación del territorio que se imponga sobre aquél, y que dé cobertura a la actuación propuesta, por lo que es necesario que su ejecución pueda tramitarse por procedimientos más ágiles que los previstos con carácter general en la legislación sobre ordenación del territorio.

Se recogen también una serie de modificaciones de la Ley 8/2013, del 28 de junio, de carreteras de Galicia, regulando el régimen general de autorización sujeto a declaración responsable de las obras e instalaciones o de la realización de cualquier actividad en la zona de dominio público viario y en sus zonas de protección, cuya competencia corresponde a la administración titular de la carretera en todo lo referente a los accesos a la carretera o a los elementos funcionales que afectan directamente a la calzada, correspondiendo la autorización, incluso a los que se realicen en los tramos urbanos, a la administración titular de la carretera.

En relación con las parcelaciones y segregaciones de parcelas que linden con las carreteras, incluso en sus tramos urbanos, se establece que también quedan sujetas a la autorización de la administración titular de la carretera, con la finalidad de prevenir la proliferación de nuevos accesos en los tramos no urbanizados de las carreteras, en aplicación del principio de limitación de accesos establecido en el actual artículo 52 de la Ley 8/2013, de 28 de junio, de carreteras de Galicia y para controlar que las nuevas fincas generadas, incluso en los tramos ya urbanizados, cumplan las condiciones para disponer posteriormente, de acceso a las carreteras en el caso de que lo necesitan, evitando de esa forma situaciones indeseables en las que se realicen parcelaciones urbanísticas que pudieran llevar a la pérdida de la condición de solar de alguna de las nuevas parcelas generadas, al no cumplir las condiciones para que se pueda otorgar la necesaria autorización de acceso.

Se modifica asimismo la Ley 8/2009, de 22 de diciembre, por la que se regula el aprovechamiento eólico en Galicia y se crea el canon eólico y el Fondo de Compensación Ambiental, añadiéndose una nueva disposición adicional que regula distancias respecto de los núcleos de población de las instalaciones eólicas, como medio para asegurar la compatibilidad del desarrollo de dicho aprovechamiento con la ordenación del territorio y el urbanismo.

Por otro lado, en el año 2022, entró en vigor el Decreto 36/2022, de 10 de marzo, por el que se crea y regula la Junta Consultiva en Materia de Ordenación del Territorio y Urbanismo (DOG nº 57, del 23 de marzo), adscrito formalmente a la consellería competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo, como órgano de asesoramiento e interpretación de la normativa vigente relativa a la ordenación del territorio y urbanismo y como instrumento para la elaboración de proyectos de disposiciones legales y adopción de las medidas necesarias para la adecuada coordinación y normalización de los distintos instrumentos de ordenación del territorio y urbanísticos de Galicia. Este órgano, asumirá además las funciones de la Comisión Superior de Urbanismo de Galicia.

En su composición, atribuciones y funcionamiento, prima su carácter representativo, así como la calificación profesional de sus miembros.

La Junta Consultiva tiene como objetivo, contribuir a la agilización de los procedimientos administrativos de obtención de permisos, autorizaciones o licencias necesarios para las actividades productivas, en la medida en que prestará colaboración ante las dudas y cuestiones que pudieran suscitarse en su tramitación, en el marco del principio de colaboración con las distintas entidades y administraciones que así lo precisen, a través del asesoramiento en aquellos aspectos en los que sean requeridos.

La Junta Consultiva tendrá como competencia la de emitir informes preceptivos en la tramitación de las disposiciones legales y reglamentarias cuya iniciativa corresponde al centro directivo competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo, con el fin de contribuir a asegurar que la normativa y su interpretación sea coherente con el resto del ordenamiento jurídico, creando un marco normativo estable que facilite su conocimiento y comprensión.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

Figuran a continuación el número total de quejas presentadas en el año 2022 en materia de urbanismo, con indicación de las que fueron admitidas, inadmitidas y las remitidas *al Defensor del Pueblo*, por tratarse de materias de su competencia.

Se da cuenta de la situación de las quejas admitidas a trámite, con indicación de las que a 31 de diciembre de 2022 están concluidas y las que se encuentran en trámite, así como la situación en la que se encuentran las quejas presentadas en años anteriores y que estaban pendientes de resolución en el año 2022.

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, el desglose se realiza teniendo en cuenta por una banda el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 177 | | 177 | |
| Admitidas | 172 | 97.17% | 172 | 97.17% |
| No admitidas | 5 | 2.83% | 5 | 2.83% |
| Remitidas ao *Defensor del Pueblo* | 0 | | 0 | |

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Completado | 75 | 43.60% | 75 | 43.60% |
| En trámite | 97 | 56.40% | 97 | 56.40% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resoltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2017 | 1 | | 1 | 1 | 0 |
| 2018 | 3 | | 3 | 2 | 1 |
| 2019 | 1 | | 1 | 1 | 0 |
| 2020 | 15 | 4 | 19 | 10 | 9 |
| 2021 | 66 | | 66 | 50 | 16 |

## III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

En el área de urbanismo, las materias sobre las que la ciudadanía presentó escritos de queja durante el año 2022, pueden clasificarse en las siguientes materias:

1) Expedientes de tramitación de licencias
2) Disciplina Urbanística.
3) Mantenimiento de las edificaciones en condiciones adecuadas de salubridad, seguridad y ornato.
4) Bienes de dominio público
5) Acceso a la información en materia urbanística.

### 1. EXPEDIENTES DE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS

Para los actos de edificación y uso del suelo y del subsuelo es necesaria la presentación de una comunicación previa ante el ayuntamiento, o la obtención de una licencia urbanística.

La Administración debe comprobar que la actuación proyectada se ajusta a la ordenación urbanística, previa comprobación de que reúnen las condiciones exigibles de seguridad, salubridad, habitabilidad y accesibilidad. Como acto administrativo de autorización o declarativo de derechos, de naturaleza reglada, la Administración realiza un control preventivo sobre la actividad de los administrados y en el que se exigirá la obtención de las autorizaciones sectoriales que procedan (en materia de carreteras, costas etc..).

La normativa establece que están sujetos a licencia municipal, sin perjuicio de las autorizaciones que hayan sido procedentes de acuerdo con la legislación sectorial aplicable, los actos que conforme a la normativa general de ordenación de la edificación, precisen proyecto de obras de edificación, quedando sujetos al régimen de intervención municipal de comunicación previa los demás actos de edificación y uso del suelo y subsuelo y los que así se establezcan en las leyes.

Se debe tener siempre en cuenta que las licencias se otorgarán, tras la emisión de los informes jurídicos y técnicos que correspondan, de acuerdo con la normativa y el planeamiento urbanístico que le sea de aplicación, debiendo ser su denegación, en su caso, motivada y con explícita referencia a las normas o determinaciones del planeamiento urbanístico que se incumplan en el proyecto para el que se solicita.

En el caso de que un tercero cuestione la legalidad de una licencia, deberá alegar y probar la ilegalidad de la misma apelando a las normas urbanísticas vigentes en el momento de su concesión.

De los expedientes de quejas tramitados en el año 2022 en el área de urbanismo, pueden encuadrarse en esta materia 27 expedientes.

Ante el Ayuntamiento de Teo, se solicitó licencia para la construcción de una vivienda tras la segregación de una finca, para la que el ayuntamiento ha exigido como condición previa, la cesión de los terrenos correspondientes a viarios, la formalización de la cesión en escritura pública e inscripción en el registro de la propiedad libre de cargas, a favor del ayuntamiento.

La interesada se puso en contacto con la secretaría del Ayuntamiento para solicitar que la cesión se pudiese formalizar en acta administrativa en vez de en escritura pública, dado que así lo permite la Ley Hipotecaria, y supone una menor carga económica para la solicitante, que únicamente cuenta con ingresos procedentes de una reducida pensión. Ante la falta de contestación por parte del ayuntamiento, y tras varias comunicaciones con la concejala encargada del departamento de Urbanismo, se le contestó que el hecho de que fuera más justo o injusto, no significaba que no fuera legal, y que es la Secretaria del ayuntamiento a que marca la documentación exigida para hacer el informe favorable, para lo que considera necesaria la escritura pública de cesión, que se viene solicitando desde el año 2015, al igual que en el resto de los ayuntamientos, por lo que la interesada presentó escrito de queja ante esta Institución.

La interesada se puso en contacto con varios Ayuntamientos limítrofes, en los que le informaron que las cesiones se formalizaban mediante acta administrativa y que en el caso de que por la carga de trabajo la persona encargada tardase en hacer el acta administrativa, se da la opción al cedente de elegir si prefiere esperar o si prefiere hacerla a través de un notario, pero nunca se le exige la escritura pública como condición previa.

La interesada comunicó que en la solicitud licencia, firmó un acuerdo con el ayuntamiento en el que se comprometía a formalizar la cesión en escritura pública, pero que en ningún momento se le ofreció la alternativa de formalizar la cesión en acta administrativa, por lo que considera que la actuación del ayuntamiento no fue transparente, al darle únicamente la posibilidad de formalizar la cesión en escritura pública, y considera que debería haber sidao informada de las alternativas para formalizar la cesión, dándole la opción de elegir la que le supusiese un menor coste, al tener todas los mismos efectos jurídicos, opción que cobra especial importancia en los casos en los que se dispone de escasos recursos.

Solicitado informe al ayuntamiento, este manifiesta que entre las funciones de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, en concreto las correspondientes a la secretaría, están la de actuar como fedatario en la formalización de todos los contratos, convenios y documentos análogos en que intervenga la Entidad Local y que de acuerdo con la normativa Hipotecaria sobre Inscripción en el Registro de la Propiedad de actos de naturaleza urbanística, la inscripción de las cesiones obligatorias pueden efectuarse mediante acta administrativa o mediante escritura pública.

La Ley 2/2016, de 10 de febrero, del suelo de Galicia establece la obligación de realizar cesiones gratuitas cuando se realicen parcelaciones, construcción de nuevas edificaciones, sustitución o rehabilitación integra de las construcciones existentes. La concesión de la licencia a la solicitante, se condicionó a la formalización de la cesión de los terrenos en favor del Ayuntamiento, en escritura pública y a su inscripción en el Registro de la Propiedad libre de cargas.

En la tramitación del expediente de queja se valoró que la interesada manifestó que en ningún momento se le ofreció la alternativa de formalizar la cesión en acta administrativa, hecho éste que no ha sido negado por el ayuntamiento y que se confirma en el informe emitido por esta Administración, que hace constar que efectivamente existen las dos alternativas, ambas igualmente válidas de acuerdo con la normativa hipotecaria y con idénticos efectos jurídicos.

Las Administraciones públicas deben servir con objetividad los intereses generales, y su actuación debe estar guiada por la búsqueda y prosecución del interés público con la utilización de las medidas menos gravosas de entre las existentes para la ciudadanía, debiendo utilizar la medida más moderada para la consecución del fin perseguido (juicio de necesidad), y de la que no se deriven de ella más beneficios o ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto. En este caso, la Ley contempla dos formas de formalización de la cesión, como reconoce tanto el ayuntamiento como la interesada, y con las mismas garantías y efectos jurídicos para ambas partes, sin

que por la Administración local se haya hecho referencia a que la formalización en acta administrativa provoque inconviviente o perjuicio alguno al interés público, que sí provoca un perjuicio económico innecesario a una persona con recursos económicos limitados.

Por tanto, aunque el procedimiento de otorgamiento de la licencia se ajustó a Derecho, se ha de dar a la solicitante de licencia la posibilidad de hacer la formalización de la cesión por el método de su elección, bien en escritura pública con el coste que ello conlleva, o bien en acta administrativa, actuación que se considera conviviente que se extienda a todos los expedientes de licencias o autorizaciones en los que la normativa que le sea de aplicación, así lo permita. De acuerdo con lo anterior, se remitió al Ayuntamiento de Teo una recomendación en el sentido de que valorara, dada la falta de ofrecimiento de la posibilidad formalización de la cesión en acta administrativa con el menor coste que supone para una persona con recursos limitados, la modificación de la resolución por la que se impone a la interesada la formalización de la cesión en escritura pública, dando la posibilidad de formalizarla en acta administrativa y que en todos los expedientes municipales que se tramiten y en los que existan trámites que puedan realizarse de forma menos gravosa para el ciudadano con los mismos efectos jurídicos, se opte por éstos o, en todo caso, y se oferten las posibilidades existentes a los ciudadanos para que puedan optar a lo que mejor les convenga.

El ayuntamiento respondió a estas recomendaciones, señalando que la materialización de las cesiones urbanísticas obligatorias en escritura pública, es una actuación ajustada a derecho y se aplica a la totalidad de los expediente urbanísticos tramitados, sin distinción alguna, por lo que, considera que excepcionalo para un caso concreto, supondría una clara discriminación, sin ajuste alguno al ordenamiento jurídico.

Considera el ayuntamiento que la posibilidad de hacer la formalización de la cesión por el método de la elección de la interesada, en la medida en que no se hace con ningún administrado, daría lugar a una actuación arbitraria dificilmente compatible con principio constitucional de igualdad, y claramente discriminatorio con los interesados de los expedientes urbanísticos que vienen dando cumplimiento a la necesidad de escritura pública para documentar las cesiones urbanísticas, por lo que considera evidente la imposibilidad de dar cumplimiento a lo solicitado por la Valedora en relación a la modificación de la resolución por la que se impone a la interesada la formalización de la cesión en escritura pública.

Esta institución no comparte los argumentos del ayuntamiento para rechazar la recomendación por cuanto, como reconoce el propio ayuntamiento, la normativa aplicable contempla dos formas de formalización de la cesión, con las mismas garantías y consecuencias jurídicas para el ayuntamiento y para la interesada, y que la elegida unilateralmente por el ayuntamiento, provoca un perjuicio económico innecesario a una persona con recursos económicos limitados.

No se comparte la afirmación del ayuntamiento de que hacer la formalización de la cesión por el método de la elección de la interesada, daría lugar a una actuación arbitraria no

compatible con el principio de igualdad, ya que las dos vías de formalización son las que establece la normativa, y debería darse a todos los administrados la posibilidad de elegir entre las posibilidades legales existentes, a los efectos de que pudieran optar por el que que mejor les convenga, opción que en ningún caso vulneraría el principio de igualdad.

No se comparte tampoco la afirmación hecha por el ayuntamiento de que modificar la resolución sea un acto no susceptible de ser revisado sin atentar contra el ordenamiento jurídico, ya que el artículo 109 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la posibilidad de revocación de actos de gravamen o desfavorables, siempre que tal revocación no constituya dispensa o exención no permitida por las leyes, ni sea contraria al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico, requisitos que se considera que se cumplen en el presente caso.

Por estos motivos, se ha considerado que no se obtuvo una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con la recomendación indicada, en la que era posible una solución positiva para la interesada y ésta no se ha dado por parte del ayuntamiento, imponiendo una carga económica que podría haberse evitado, a una ciudadana con escasos recursos e imponiendo una carga económica a los ciudadanos de ese ayuntamiento, sin darle la alternativa sin cargas económicas y permitida por la Ley, que produce exactamente los mismos efectos jurídicos.

En otro expediente, ante la falta de resolución de una solicitud de obtención de licencia presentada en el Ayuntamiento de Oza-Cesuras por no obtenerse la firma de un vecino en un acta de cesión de terrenos para viales, acudió una ciudadana ante la institución de la Valedora do Pobo.

La interesada presentó su solicitud de licencia de obra para la construcción de una vivienda unifamiliar a la que acompañó la documentación necesaria para su concesión. Tras la solicitud, recibió dos requerimientos a los que dio respuesta y posteriormente, la técnica-arquitecta del ayuntamiento se puso en contacto telefónico con ella para comunicarle que toda la tramitación estaba terminada, a falta de firmar el acta de cesión de terrenos para viales. Indicó que debía ser la solicitante la que debía poner en contacto con los vecinos que debían firmar esa acta de cesión debido a que existe una servidumbre de paso en el predio en el que se solicita la licencia de obra. La interesada, tras intentar ponerse en contacto con la vecina titular de la servidumbre, lo único que obtuvo fue una negativa por respuesta.

Intentó en varias ocasiones que desde el ayuntamiento se le diese otra solución sin obtenerla, causándole el retraso en la concesión de esta licencia, perjuicios tanto a nivel económico, en lo referente a la firma de la hipoteca y en su vida familiar.

Solicitado informe al ayuntamiento por esta institución, la Administración municipal remitió informe en el que hace constar que para el otorgamiento de la licencia es necesaria la cesión obligatoria de una superficie de 54,25 m², sobre la que consta registralmente un

derecho de servidumbre de paso en favor de una finca dominante inscrita en el Registro de la Propiedad.

Indica el ayuntamiento que la cesión debe ser libre de cargas, y formalizarse en acta administrativa para su inscripción en el registro y que la firma del acta de cesión únicamente por los propietarios del predio sirviente no extinguiría la servidumbre manteniendo el predio las cargas y gravámenes existentes, con lo que no se daría cumplimiento a la normativa de aplicación, ni podría ser objeto de inscripción en el Registro de la Propiedad, y por tanto, no puede concederse la licencia municipal por no ajustarse a la normativa legalmente aplicable.

Indica el ayuntamiento que intentó mediar en varias ocasiones entre las dos propiedades, sin conseguir ningún resultado.

En la conclusión del expediente de queja, se razonó que la cesión de la porción de terreno sobre el que existe un derecho de servidumbre de paso que el predio dominante tiene sobre el sirviente, no sufriría modificación alguna por el hecho de la cesión, ya que el contenido del derecho, que es el paso a través del mismo, se conservaría exactamente igual, variando únicamente la titularidad de dicha parte de la parcela, que pasaría de titularidad privada la titularidad pública, y por tanto, de libre tránsito por parte de cualquier ciudadano. Por este motivo, no puede considerarse que exista sobre la porción de la cesión carga alguna sobre el terreno que debe ser objeto de cesión, ya que se convertiría en terreno en dominio público (destinado a viales), que podría ser utilizado como paso por cualquier persona, tenga o no constituido un derecho real de servidumbre sobre el mismo.

Se consideró que el hecho de que la propiedad de la finca dominante no quisiera llegar a un acuerdo voluntario para la extinción de la servidumbre de paso en la superficie objeto de cesión, no podía ser causa de la denegación de la licencia para la construcción de la vivienda, por lo que debía continuarse con la tramitación del expediente de concesión de la licencia, formalizándose el acta de cesión de terreno para vial, haciendo constar en la misma, que existe una servidumbre de paso, que no constituye una carga para el futuro vial, ya que el contenido del derecho de paso sería exactamente igual para la propiedad del predio dominante que para cualquier otro ciudadano.

Se formuló de acuerdo con lo anterior una sugerencia al ayuntamiento, para que se procediera a la firma del acta de cesión, haciendo constar que sobre parte de los terrenos objeto de la misma, existe una servidumbre de paso que no constituye una carga para la futura ejecución de los viaís públicos, al no suponer para la propiedad del predio dominante, un derecho de paso distinto o superior al que disfrutaría el resto de la ciudadanía.

Si bien el ayuntamiento no aceptó la sugerencia formulada, por considerar que de acuerdo con la normativa urbanística, la servidumbre sobre la porción del terreno supone una carga, motivo por el que no puede ser aceptada la cesión, al existir la normativa que exige que solo puede aceptarse libre de cargas, en el mes de noviembre de 2022, comunicó que

finalmente se procedió a la firma del acta de cesión de terrenos destinados a viales por todos los afectados (titulares del derecho de servidumbre y propietarios del terreno) y en sesión del pleno municipal de 21 de noviembre de 2022, se concedió la licencia de obra solicitada.

En otro expediente de concesión de licencia, en el Ayuntamiento de Cedeira, solicitado en el mes de abril de 2019, la tramitación estaba paralizada por la existencia de varios condicionantes, entre los que se encontraba la necesidad de que por parte de la propiedad, se retirara previamente a la cesión del terreno al Ayuntamiento, un poste de telefonía situado el borde de la pista, al considerarse el mismo una carga para dicha cesión. El interesado, dado que sobre dicho poste, nadie le habia pedido permiso para instalarlo en su propiedad, desconocía como debía actuar, ya que su retirada, perjudicaría a a los colindantes al tener que volar el hilo o cable por encima de sus propiedades y si por el contrario, se llevaba por la línea que se establezca para la cesión, habria que poner cuatro postes en lugar de uno.

Presentó varios escritos en el ayuntamiento para intentar que le dieran una solución, sin obtener respuesta, por lo que solicito la apertura de un expediente de queja ante esta Institución a fin de que se pudeise impulsar su expediente de concesión de licencia.

Solicitado informe al ayuntamiento, éste lo remite y hace constar en él que tras la subsanación de distintos aspectos del expediente, únicamente queda pendiente la emisión de un informe jurídico sobre la cesión, y que no es posible su emisión por estar el técnico que debe elaborarlo, en situación de incapacidad temporal.

Se emitió desde esta Institución un recordatorio de deberes legales para que por parte del Ayuntamiento se realizasen las actuaciones administrativas correspondeintes a la mayor celeridad posible, para la emisión del informe jurídico pendiente, y resolución sobre la situación del poste que se encuentra en la finca objeto de cesión , con el fin de resolver sobre la licencia solicitada.

El ayuntamiento remitió oficio en el que acepta expresamente el recordatorio de deberes legales formulado y comunica que con fecha 10 de febrero de 2022, se aprobó el listado definitivo de admitidos/as y excluidos/as en el proceso selectivo para formar una lista para el nombramiento de personal funcionario interino como Técnico/a de Administración General, para solventar la situación de retraso en la tramitación de éste y de otros expedientes de concesión de licencia urbanística.

Posteriormente, tras la incorporación del técnico, el ayuntamiento remitió oficio al que acompaña un informe jurídico en relación con la existencia del poste de telefonía en la zona de cesión, que establece que a los efectos de la obligación impuesta por la Ley del Suelo de Galicia y en la normativa en materia de telecomunicaciones, los operadores de telefonía tienen derecho a la ocupación de la propiedad privada cuando resulte estrictamente necesario para la instalación, despliegue y explotación de la red, e igualmente tienen derecho a ocupar el dominio público que sea preciso, por lo que el despliegue de redes de

telecomunicaciones, en la que se puede incardinar un poste telefónico, parte del amparo normativo que el legislador estatal ofrece en la normativa específica, de forma que puede entenderse que dicho poste no tiene la consideración de carga (ya que puede ocupar tanto propiedad privada como dominio público) y en consecuencia, se podría firmar la acta de cesión de viales.

Aclarado este extremo con la emisión del informe, el ayuntamiento continuó con la tramitación del expediente para la concesión de la licencia solicitada.

En otros expedientes de solicitudes de licencia que estaban paralizados, se han reactivado tras la presentación de queja y la solicitud de informe por esta Institución, como el caso de solicitud de concesión de licencia de primera ocupación en el Ayuntamiento de Camariñas, que de acuerdo con el informe del ayuntamiento, había sufrido retrasos por su complejidad, por la llegada de la pandemia de la COVID-19 y por el cambio del puesto de Secretaría Municipal; el expediente de concesión de licencia en el Ayuntamiento de Ames para vivienda unifamiliar, que estaba pendiente de la emisión de informen jurídico y se reactivó; el expediente por falta de devolución por el Ayuntamiento de Ferrol del importe correspondiente a los recibos de IBI por cobro indebido; el expediente por falta de contestación por el Ayuntamiento de Culleredo a la solicitud de obtención de licencia urbanística o el expediente abierto como consecuencia de los retrasos injustificados en la tramitación del permiso por parte de la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU) para instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo en una vivienda unifamiliar situada en el Ayuntamiento de Amoeiro (Ourense).

## 2. DISCIPLINA URBANÍSTICA

Las Administraciones públicas deben garantizar que el diseño, planificación y gestión del espacio urbano y rural sea habitable, seguro, sostenible y equitativo para sus habitantes. En los casos en los que se esté haciendo algún acto de uso del suelo o del subsuelo sin título habilitante exigible o sin ajustarse a las condiciones señaladas en el mismo, las Administraciones públicas competentes en materia de urbanismo (administración autonómica y local), deben ejercer las competencias que la normativa les atribuye, adoptando las medidas necesarias para impedir esos usos, bien instando a su legalización en los casos en los que sea posible, bien realizando las actuaciones administrativas necesarias para que se lleve a cabo la restitución de las cosas al estado anterior a los usos contrarios al título obtenido (comunicación previa o licencia) o a la normativa que le es de aplicación.

La ciudadanía cuenta con un instrumento de gran utilidad cuando la Administración no detecta, o no actúa ante un uso del suelo contrario a la normativa, que es la acción pública en materia de urbanismo. Cualquier ciudadana, sin necesidad de tener que acreditar su condición de perjudicado, puede ejercitar la acción pública en materia de urbanismo, denunciando las irregularidades urbanísticas de las que tenga conocimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.f) del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.

La Administración ante una denuncia en esta materia, debe realizar las investigaciones necesarias para la determinar las circunstancias del caso y decidir motivadamente sobre la conveniencia de iniciar el procedimiento de reposición de la legalidad urbanística, a fin de determinar las personas presuntamente responsables, los hechos que puedan ser contrarios a la legalidad urbanística y coordinar su actuación con otras Administraciones competentes cuando proceda. En el caso de que proceda iniciar expediente de reposición de la legalidad urbanística, la Administración actuante podrá disponer la suspensión inmediata de los actos de uso del suelo o del subsuelo realizados sin contar con el título habilitante exigible o sin ajustarse a las condiciones señaladas en el mismo y de ser necesario, puede adoptar las medidas cautelares necesarias para garantizar la total interrupción de la actividad y de los usos que se estén dando al suelo, pudiendo proceder al precintado de las obras, a la retirada de materiales y maquinaria, a la suspensión de suministros o cualquier otra medida que sea necesaria para garantizar la efectividad da suspensión.

El ejercicio de esta potestad es complementario de las obligaciones de la Administración urbanística de realizar las inspecciones necesarias para comprobar que las edificaciones y los usos del suelo se ajustan al ordenamiento urbanístico, debiendo actuar frente a todas las anomalías que se observen, mediante la adopción de las medidas cautelares, correctivas y sancionadoras que procedan.

De los expedientes tramitados de quejas en el año 2022 en el área de urbanismo, pueden encuadrarse en esta materia 68 expedientes.

Entre los más relevantes, se puede destacar el de un ciudadano que se dirigió a la Institución por lo que consideró falta de actuación del Ayuntamiento de Pobra de Trives ante sus denuncias por las obras realizadas en una edificación medianera por el aire nordés de su vivienda, que consideraba que constituían irregularidades urbanísticas y le estaban causando daños en su propiedad.

El interesado presentó más de quince denuncias desde el año 2013, sin tener ningún tipo de información ni comunicación, y sin que le constase actuación alguna por parte del ayuntamiento en relación con dicha situación.

El ayuntamiento informó que, como consecuencia de las solicitudes de informe por la Valedora do Pobo, se solicitó al arquitecto asesor municipal la emisión de un informe sobre el objeto de la queja. En el informe emitido, se hace constar que, iniciadas las obras en el edificio colindante, el denunciante presentó escrito instando a garantizar las normas de seguridad, dado el riesgo que a su entender presentaban, con el que aportó fotos del estado de su vivienda en colindancia con la edificación en demolición.

Como consecuencia de lo anterior, por parte del ayuntamiento se incoó expediente en el que se emitieron reiterados informes técnicos, casi todos sobre cuestiones referentes a la seguridad de las obras durante su desarrollo y los presuntos daños producidos en la vivienda del denunciante, y en el que se instó por el ayuntamiento al titular y responsables

de las obras a adoptar diversas medidas para evitar daños por filtraciones en la vivienda del reclamante. Asimismo, se constató la necesidad de que se tramitara por la propiedad, la correspondiente modificación de la licencia para recoger los cambios introducidos en el proyecto con respecto a la licencia inicial, al existir una modificación sustancial por cambio la terraza de una superficie proyectada de cubierta inclinada del edificio.

En este punto, el retraso en la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística se produjo por la discrepancia técnica entre el actual arquitecto municipal, los informes emitidos por los servicios técnicos municipales y la secretaría del ayuntamiento, en el sentido de que por el primero, se considera que los cambios introducidos en el proyecto son irrelevantes en el desarrollo de la obra, por lo que considera innecesaria la tramitación de expediente de modificación de la licencia, mientras que los servicios técnicos y la Secretaría municipal consideran que la modificación es relevante y debe solicitarse informe a la Dirección General de Patrimonio en la tramitación de la modificación del expediente de licencia.

Desde esta Institución se remitió al ayuntamiento un recordatorio de deberes legales en el sentido de que debía procederse a la mayor brevedad posible, a realizar las actuaciones administrativas para la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística, otorgando, si procede la licencia del modificado de proyecto presentado, o adoptando en caso contrario, las medidas que correspondan. El recordatorio fue aceptado expresamente por el ayuntamiento, que comunicó la concesión de la licencia de primera ocupación para la referida vivienda, acordando asimismo el archivo del expediente de reposición de la legalidad.

En los expedientes de reposición de la legalidad urbanística es importante que, ante una denuncia de un particular, la Administración actúe con diligencia, evitando que en aquellos casos en los que se haya cometido una infracción, pueda prescribir y no sea posible actuar contra ella. Por ese motivo, en un expediente de queja por la falta de actuación del Ayuntamiento de Vilaboa ante denuncias presentadas por una vecina por unas obras que consideraba ilegales, se solicitó informe al ayuntamiento. La Administración Municipal indicó que el expediente estaba en trámite, sin especificar en que fase se encontraba, que la persona denunciada había fallecido y los bienes aún estaban sin adjudicar.

A fin de que la presunta infracción prescribiese, se emitió un recordatorio de deberes legales con el objetivo de que el ayuntamiento, en base a las competencias que le atribuye el artículo 371 del Decreto 143/2016, de 22 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 2/2016, de 10 de febrero, del Suelo de Galicia, realizara la oportuna inspección para comprobar el cumplimiento de la legalidad urbanística y tramitase, en caso de que procediese, el correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que pudiera producirse la caducidad del mismo, y en el caso de haberse producido ésta, previa declaración de caducidad, que se procediese a la incoación de un nuevo expediente.

El ayuntamiento aceptó el recordatorio de deberes legales que se le hizo llegar y remitió informe en el que comunicó que se realizó la correspondiente inspección urbanística y se emitió informe técnico en el que se constata la existencia de obras terminadas, consistentes en cierre de postes y malla en la finca denunciada, que son actuaciones no amparadas en título habilitante municipal de naturaleza urbanística, por lo que se procedió a la incoación de expediente de reposición de la legalidad urbanística, dando traslado al Registro de la Propiedad para la correspondiente anotación preventiva.

En los expedientes de urbanismo, a veces concurren competencias de dos Administraciones que pueden provocar que la inactividad o retraso en las actuaciones de una de ellas impida a la otra el ejercicio de sus competencias. Así sucedió en un expediente de queja en el que un ciudadano consideró que el Ayuntamiento de Meaño y la Diputación Provincial de Pontevedra no le estaban dando el adecuado trámite a un expediente de reposición de la legalidad urbanística en una finca perfectamente identificada en el que, una vez incoado por el ayuntamiento, se requirió por éste a la Diputación Provincial para que emitiera informe sobre las obras denunciadas y realizadas en la carretera propiedad de la Diputación por un colindante.

Solicitado informe a ambas Administraciones, el Ayuntamiento informó que el expediente estaba en tramitación, pendiente de la emisión de informe por la Diputación Provincial de Pontevedra. La Diputación Provincial informó que el expediente estaba en ese momento en fase de propuesta de resolución, y había sufrido retrasos por no ser posible practicar notificaciones al ser estas rechazadas, y tener que hacerse la notificación del acuerdo de incoación mediante publicaciones en el Tablón Edital Único del BOE, después de dos intentos de notificación en el domicilio de la interesada.

Para evitar la posible caducidad del expediente y la prescripción de la infracción, se remitió a la Diputación un recordatorio de sus deberes legales de impulsar de oficio las actuaciones administrativas necesarias para la tramitación del expediente hasta su finalización y ejecución, recordatorio que fue aceptado por el organismo provincial.

El Ayuntamiento de Ponte Candelas inició en el año 2018, un expediente de reposición de la legalidad urbanística como consecuencia de una denuncia presentada por obras de reconstrucción de un muro sin guardar retranqueo establecido en la normativa a un camino público, sin que en la tramitación del mismo se avanzase. Solicitado informe al ayuntamiento, este reactivó la tramitación del expediente, dictando decreto por el que se incoó nuevo expediente de reposición de la legalidad, al comprobarse tras visita de inspección, que se llevaron a cabo obras de demolición de un muro de cierre de piedra existente y construcción de unas columnas de piedra sin ajustarse a la comunicación previa otorgada, incumpliendo además el retranqueo exigido al eje del vial municipal.

En otro supuesto, se abrió expediente de queja por la falta de actuación tras la denuncia presentada ante el Ayuntamiento de Coristanco en el año 2021, reiterada en varias ocasiones, para que investigara la legalidad de una construcción, no sólo por su estado inacabado, sino por considerarla totalmente incompatible con el ordenamiento urbanístico

y por su estado ruinoso. Como consecuencia de la solicitud de informe por esta Institución al ayuntamiento, se emitió el informe técnico que estaba pendiente, y se remitió por el ayuntamiento el expediente completo a la Agencia Gallega de la Protección de la Legalidad Urbanística (APLU), por ser la competente para su tramitación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 2/2016 del suelo de Galicia.

## 3. MANTENIMIENTO DE LAS EDIFICACIONES EN CONDICIONES ADECUADAS DE SALUBRIDAD, SEGURIDAD Y ORNATO

Los propietarios de los terrenos, construcciones y edificaciones, tienen la obligación de realizar las actuaciones necesarias para mantenerlos en las condiciones legales de seguridad, salubridad, ornato y las demás que pueda exigir la legislación que le sea de aplicación para el uso al que están destinados, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 135 y siguientes de la Ley 2/2016, de 10 de febrero, del suelo de Galicia y artículo 4 de la Ley 1/2019, de 22 de abril, de rehabilitación y de regeneración y renovación urbanas de Galicia.

Los ayuntamientos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 2. de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, tienen atribuidas y por tanto deben ejercer como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras, las de control de la conservación de la edificación en las adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

Según establece el artículo 136 de la citada Ley del Suelo de Galicia, los ayuntamientos pueden dictar órdenes de ejecución que obliguen a los propietarios de bienes inmuebles a realizar las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a dichos deberes, debiendo en caso de incumplimiento, proceder a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas reiterables y acudiendo de ser preciso, a la ejecución subsidiaria.

De los expedientes tramitados de quejas en el año 2022 en el área de urbanismo, pueden encuadrarse en esta materia 21 expedientes.

Por la falta de actuación del Ayuntamiento de Forcarei ante la situación de ruina en la que se encuontraba una casa en la que se producía caída de escombro al tejado, escaleras y terraza de la vivienda colindante, se inició expediente de queja en el que se solicitó de la Administración Municipal la remisión de informe sobre la situación.

El ayuntamiento informó que se procedió a revisar el expediente en el que se habían ordenado la adopción de determinadas medidas de seguridad, y se habían autorizado las obras necesarias tras la declaración de ruina parcial en el año 2019 (licencia urbanística para consolidación de dicha edificación). Girada visita de inspección, se comprobó que las obras autorizadas no fueron realizadas ni se adoptaron las medidas de seguridad, por lo

que procedía la iniciación de nuevo expediente, con la comunicación pertinente los propietarios.

Como consecuencia de lo anterior, se remitió al ayuntamiento un recordatorio de sus deberes de realizar las actuaciones administrativas necesarias para que la construcción reúna las necesarias condiciones de seguridad, salubridad y ornato legalmente exigible. El recordatorio fue aceptado por el Ayuntamiento, que informó que había iniciado los trámites a fin de solucionar el problema en cuestión sobre la ruina, con la correspondiente imposición de multas coercitivas a los responsables.

Ante la falta de contestación por el Ayuntamiento de O Porriño a las denuncias presentadas por una colindante, referentes a determinadas construcciones consistentes en jaulas y cubiertas pegadas al muro lindante con su propiedad y utilizando el propio como parte de la edificación, que consideraba que carecían de licencia o que no se habían ejecutado conforme a la misma, se abrió expediente de queja.

Ante la solicitud de emisión de informe por esta institución, se giró visita por el arquitecto municipal que emitió informe en el que se constataron varias infracciones urbanísticas. El arquitecto comprobó que en la parcela, situada dentro de un área clasificada por el Plan General de Ordenación Municipal de O Porriño como suelo de Núcleo Rural-Grado 2, existía una construcción rectangular formada por fábrica de bloque de hormigón imitación piedra y con cubierta de panel metálico imitación teja, ocupando unos 12 m² aproximadamente, conteniendo un aseo y un recinto cerrado con rejas metálicas en el que se encontraban ocho perros. El titular exhibió resolución de la Consellería de Medio Ambiente, de inscripción a su nombre de un núcleo zoológico para la tenencia de más de cinco perros. Mostró que tenía instalado un sistema antiladridos por aspersión de agua, manifestando que lo había activado por las noches. La construcción está adosada, sin mantener distancia algunacon la parcela vecina por el oeste, no constando licencia o comunicación previa para su ejecución y, siendo un corral para animales, no se le puede dar la consideración de edificación auxiliar según lo previsto en el Plan General de Ordenación Municipal para el suelo de núcleo rural, por no tratarse de un alpendre, coberticio o bodega. El Plan General establece que para las construcciones en los núcleos rurales de grado 2, deben guardarse una distancia de 3 metros a los linderos, incumpliendo el edificado esta condición, por lo que la ejecución de las obras constituiría una infracción grave, siendo incompatible con el ordenamiento urbanístico y, por tanto, tendría la consideración de no legalizable.

En otra de las parcelas del mismo propietario se constata la existencia de una construcción rectangular formada por listones de madera, rejas y malla metálica y con cubierta de chapa metálica, de aproximadamente 10 m², conteniendo gallinas y otros animales pequeños, también en área de Núcleo Rural-Grado 2, manteniendo una distancia de entre 1,40 y 2,00 metros con la parcela vecina, no constando licencia o comunicación previa para su ejecución. Como en el caso anterior, no pudiendo considerarse la edificación como auxiliar, debe guardar una distancia de 3 metros a los linderos, incumpliendo lo construido esta condición, así como el hecho de que se están utilizando materiales no acordes con el medio ambiente o paisaje de los núcleos rurales. La parcela, cuya superficie es de 286 m², no tiene

la condición de edificable al carecer de la superficie mínima exigible (600 m²) por lo que la ejecución de las obras constituye una infracción grave y no legalizable, al no ser compatible con el ordenamiento urbanístico.

En otra parcela del mismo propietario se constata la existencia de un cobertizo rectangular con estructura apoyada en dos construcciones laterales y cubierta de panel metálico imitando teja, de aproximadamente 26 m², utilizado para la guarda de un automóvil, acaronada con la parcela vecina por el noroeste, no constando licencia o comunicación previa para su ejecución, sin que pueda tener la consideración de edificación auxiliar, por no existir vivienda alguna edificada sobre esta parcela catastral, que no tiene la condición de edificable por no alcanzar la superficie mínima exigible de 600 m² y no cumplir el recuado de 3 metros a los linderos, por lo que constituiría una infracción grave, siendo incompatible dicha construcción con el ordenamiento urbanístico y, por tanto, no legalizable.

En otra parcela de la misma propiedad se constata la existencia de una obra de reconstrucción y rehabilitación de una edificación tradicional, de piedra y con cubierta a dos aguas, ocupando unos 35 m² aproximadamente, no constando licencia o comunicación previa para su ejecución. Se estima que las obras podrían resultar compatibles con el ordenamiento urbanístico y por tanto ser legalizables, pero por haber sido ejecutadas sin título habilitante, constituirían una infracción leve.

En todos estos casos, la intervención de esta institución, requiriendo información sobre los hechos, originó que la administración afectada había revisado la situación, comprobara el problema que motivó la queja y había adoptado las medidas adecuadas para resolverlo, iniciando los correspondientes expedientes de reposición de la legalidad urbanística y expedientes sancionadores.

## 4. BIENES DE DOMINIO PÚBLICO

Los entes públicos, del mismo modo que las personas privadas, son titulares de un conjunto de bienes muebles o inmuebles y de derechos reales o personales. Estos bienes y derechos, cualquiera que sea su naturaleza y el título de su adquisición o aquél en virtud del cual les hayan sido atribuidos, como cualquier otro medio de que dispongan, están orientados a la satisfacción de los fines públicos que la Administración tiene asignados.

El dominio público es título jurídico de intervención, un soporte jurídico de potestades que permite a la Administración titular, disciplinar las conductas de quienes utilice los bienes calificadas como públicos, ordenándolas con arreglo a las exigencias generales.

La demanialidad de los bienes implica una vinculación con una finalidad de interés general, por tanto al margen del tráfico jurídico privado y con su disfrute y disposición ordenados por el Derecho administrativo. En consecuencia, se predica de estos bienes la inalienabilidad, que supone la prohibición absoluta de enajenar los bienes de dominio público.

Pero ello no significa la imposibilidad de transmisión del bien, ya que, si la inalienabilidad es consecuencia de la afectación, cabe tal transmisión a otra entidad administrativa, siempre que el bien siga afectado al mismo o a distinto uso o servicio público; de la misma manera, si se produce la desafectación, el bien dejará de estar integrado en el dominio público y será posible su transmisión.

La inalienabilidad implica que, en cuanto mantengan tal carácter, los bienes de dominio público no son susceptibles de prescripción adquisitiva. También como consecuencia de la inalienabilidad se produce la inembargabilidad de estos bienes, en el sentido de que no pueden ser objeto de embargos, gravámenes hipotecarios o similares.

Las Administraciones municipales, de acuerdo con la normativa de régimen local, tienen obligación de ejercer las acciones necesarias para la defensa de sus bienes y derechos, por lo que la defensa de los bienes de dominio público no es sólo un derecho, sino un deber de inequsable cumplimiento, previa la tramitación de los expedientes que procedan para su recuperación.

Como establece la jurisprudencia de nuestros tribunales, la reivindicación municipal sobre si bien, como la vía pública está destinado al uso público, no puede sujetarse a plazo de prescripción para el ejercicio de tal derecho, disponiendo la Administración de potestades exorbitantes para la defensa del dominio público municipal, dado que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución Española, están llamados a servir con objetividad los intereses generales. La potestad de recuperación de oficio, habilita a la Administración para recuperar la posesión de sus bienes por sí mismo, y en cualquier tiempo.

De los expedientes tramitados de quejas en el año 2022 en el área de urbanismo, pueden encuadrarse en esta materia 12 expedientes.

Entre los más destacables en este ámbito, puede destacarse el de un vecino del Ayuntamiento de Cambre, que solicitó la apertura de un expediente de queja por acometerse la red principal de sumideros del ayuntamiento, dejando sin facilitar la conexión a su urbanización, compuesta por cuatro viviendas, a las que informó el ayuntamiento que, para conectarse a la red, debían hacer el enganche a más de 100 metros y con un tramo importante por la carretera pública. La posibilidad de disminuir la distancia, y por tanto su coste, sería posible mediante el inicio de un expediente para determinar la titularidad de un camino, para después llevar la conexión de la red de sumideros hasta la entrada de su propiedad, asfaltando posteriormente.

El ayuntamiento informó durante la tramitación de la queja que la conexión a la red de sumideros está pendiente del informe del departamento de Patrimonio y Urbanismo, y que las obras estaban incluidas en el proyecto de un colector con dos tramos, y en el que el tramo que le daría servicio al interesado discurre por el camino municipal, debiéndose conectar al pozo más cercano que, de no existir, debera ser ejecutado por el solicitante.

Constatado que el ayuntamiento tenía pendiente de emitir un informe sobre la titularidad del camino, se emitió un recordatorio de sus deberes legales para que impulsase de oficio a la emisión del informe sobre la titularidad del camino, mediante las actuaciones administrativas procedentes, informando al interesado sobre las posibilidades de conexión de su vivienda a la red de sumideros municipal.

El ayuntamiento aceptó el recordatorio remitido, informando que, tras consultar al Inventario de Bienes Municipales, el camino al que se hace referencia en ningún momento aparece como público, por lo que debe entenderse que su carácter es privado y se informó al interesado de las posibilidades de conexión a la red pública existente, y de las responsabilidades de su mantenimiento y conservación.

Se abrió un expediente de queja ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Curtis a una solicitud de obtención de copia del informe emitido por los servicios técnicos municipales firmado en el mes de marzo de 2021, en el que se recoge que no figura en una determinada zona, un camino público en el Inventario de Bienes Municipales, ni grafiado como tal en el Plan General de Ordenación Municipal, por lo que no concurren las condiciones para la apertura de un expediente de investigación, sin que se haya dado acceso alñ interesado a copia del mismo.

El ayuntamiento informó que la solicitud parecía poner de manifiesto una presunta usurpación de camino público, aportando imágenes de *Google Maps y* unos planos y que, de acuerdo con el informe emitido por los servicios técnicos municipales, el camino indicado no figura como camino público en el Inventario de Bienes Municipal, ni grafiado como tal en la Plan General de Ordenación Municipal, por lo que no concurrirían las condiciones para la apertura de un expediente de investigación. Se volvió a solicitar por la interesada el inicio de expediente de investigación y copia del informe técnico antes referenciado.

El ayuntamiento considera que en el escrito que se le remitió al interesado en el mes de febrero de 2021, ya se le manifestó que no cabría la apertura del expediente pretendido de investigación, por lo que únicamente quedaría darle traslado del informe íntegro, ya que la conclusión del mismo se le había trasladado en ese mismo escrito.

En la tramitación de la queja se ha considerado que tras la comunicación al ayuntamiento por parte de la interesada sobre la posible usurpación de un camino público, por el personal técnico del Ayuntamiento se emitió informe en el que se hace constar que el camino no tiene tal carácter, y no concurren las condiciones para la apertura de un expediente de investigación, por lo que se emitió al ayuntamiento, recordatorio de su obligación de remitir a la solicitante la copia del informe técnico emitido en el que se hace constar esta circunstancia, recordatorio que fue aceptado por el ayuntamiento, que hizo entrega del imismo al solicitante.

Un ciudadano solicitó al Ayuntamiento de Melide la iniciación de expediente de recuperación de un camino público vecinal existente y próximo al núcleo histórico de una

parroquia en pleno Camino de Santiago, y sobre lo que considera que, tal como figura en diferentes documentos administrativos (antiguo Catastro del Reino de Galicia, vuelo americano o diferente ortografía de diferentes bases de datos de acceso gratuito), existió un camino público de uso vecinal que desde el propio Camino de Santiago conducía a la iglesia y al cementerio parroquial, y que en fechas recientes el camino ha sido anulado, incorporándose su uso a una parcela privada, eliminándose el camino ancestral, sin que haya sido objeto de ninguna alteración catastral.

El ayuntamiento informó que no consta prueba de la existencia de dicho camino público en el Catastro actual y en los planos de la Dirección General del Catastro del año 2000; que la parcela citada por la interesada linda con otra parcela sin que medie camino alguno, por lo que el terreno al que se refiere la denunciante y que ha sido objeto de cierre forma parte de una de las parcelas. Sobre la misma, se presentó comunicación previa y memoria valorada para construcción de cierre de parcela y autorización sectorial para la ejecución de las obras de cierre de la Dirección General de Patrimonio Cultural, así como acuerdo formalizado ante notario con el lindero para proceder al cierre frontal conjunto de las parcelas.

Dado que no consta prueba de la existencia de camino público, constando en el Catastro que entre las parcelas linderas no media camino alguno, y que sobre el terreno que fue objeto de cierre consta comunicación previa, memoria valorada para construcción, pago de impuesto, autorización sectorial y acuerdo formalizado ante notario para proceder al cierre frontal conjunto de las parcelas, no habiendo indicios de la existencia de camino público, y si la acreditación del carácter privado de los terrenos sobre los que se pretende la existencia de un camino público, se concluyó el expediente al haberse comprobado que el ayuntamiento realizó las investigaciones oportunas, y constató que el camino no era público.

## 5. ACCESO A LA INFORMACIÓN EN MATERIA URBANÍSTICA

El urbanismo ha sido una de las materias pioneras en las que se reconoció el acceso por parte de los ciudadanos a la información en poder de las Administraciones, vinculado al derecho de ejercitar la acción pública para hacer respetar la normativa territorial y urbanística, incluidas las decisiones resultantes de los procedimientos de evaluación ambiental de los instrumentos que las contienen y de los proyectos para su ejecución.

El vigente artículo 5 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, reconoce a todo ciudadano el derecho a acceder a la información sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como de obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos adoptados en los términos dispuestos por su legislación reguladora y a ser informados por la Administración competente de forma completa, por escrito y en plazo razonable, del régimen y condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, en los términos dispuestos por su legislación reguladora.

Asimismo, se reconoce a cualquier ciudadano su derecho de participar efectivamente en los procedimientos de elaboración y aprobación de cualquier instrumento de ordenación del territorio o de ordenación y ejecución urbanísticas, formulando no solo alegaciones, sino cualquier observación o propuesta que pueda ser incorporada al instrumento urbanístico.

Desde esa perspectiva, el derecho de acceso a la información es fundamental tanto para poder denunciar incumplimientos de la legalidad urbanística, como para el conocimiento por parte de los ciudadanos de los instrumentos de planeamiento urbanístico y los usos que los propietarios de los inmuebles pueden darles.

El derecho de acceso a la información urbanística se refuerza con la normativa estatal básica en materia de transparencia, Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, y en la Ley gallega de desarrollo, la Ley 1/2016, de 18 de enero, de Transparencia y Buen Gobierno, que configuran el derecho de acceso como un derecho de gran amplitud, en el que la norma general debe ser la concesión del acceso a la información, y la excepción, de forma justificada y motivada, sería un acceso limitado a la misma o su denegación.

De los expedientes tramitados de quejas en el año 2022 en el área de urbanismo, pueden encuadrarse en esta materia 24 expedientes.

Un ciudadano solicitó en el mes de junio de 2022 al Ayuntamiento de Baiona, la obtención de certificación o copia autenticada del documento de un convenio entre propietarios lindantes para la alteración de la rasante natural colindante que consta en un expediente de reposición de la legalidad tramitado por el referido ayuntamiento, y del que al no obtener contestación, presentó escrito de queja ante esta institución.

En el informe remitido por el ayuntamiento se hace constar que la documentación que solicita el interesado forma parte de un expediente administrativo municipal, al que ya tuvo acceso a través de una solicitud de acceso a la información amparada por la normativa de transparencia por el que, ante la solicitud del mes de junio de 2022, se dictó por la alcaldía resolución de inadmisión.

En la tramitación de la queja se consideró que, si bien la documentación solicitada formaba parte del mismo expediente al que tuviera acceso con anterioridad, en este caso el interesado solicitó una certificación o copia autenticada de un convenio, y con anterioridad el que se le proporcionó fue la copia de una licencia de obras de ejecución de los muros de cierre de la parcela.

Como estableció la reciente sentencia del Tribunal Supremo 670/2022, del 2 de junio, la inadmisión por habera sido ya concedido el acceso a una información pública, requiere identidad en la información que se solicita, identidad que no existe en este caso por cuanto al interesado se le tenía proporcionado acceso a una copia de una licencia, y la solicitud no contestada se refiere a la certificación de un convenio, que aunque formen parte del mismo expediente, son documentos distintos, por lo que deben proporcionarse al solicitante.

Se emitió en consecuencia un recordatorio del deber legal del ayuntamiento de proporcionar al interesado la certificación o copia del convenio solicitado, recordatorio que fue aceptado.

Ante el Ayuntamiento de Vilaboa se presentó una solicitud de obtención de informe urbanístico de la situación de una parcela, para conocer si existía alguna construcción o uso contrario a la normativa urbanística o expediente de reposición de la legalidad en tramitación, sin obtener contestación. El ayuntamiento informó en la tramitación del expediente de queja que el que le constaba era la solicitud de un informe urbanístico de la parcela, es decir, de las condiciones de edificabilidad, necesidad de autorizaciones sectoriales etc, sin que constara que se hubiera solicitado información sobre si existía abierto algún expediente de infracción urbanística. Indicó el ayuntamiento que la respuesta a la solicitud estaba pendiente de resolución, para lo que se remitió a un técnico externo para que emitiera informe.

En base a la obligación establecida en la normativa de régimen local de proporcionar a los ciudadanos la información urbanística dentro de los plazos legalmente establecidos, necesaria en este caso para que los ciudadanos puedan tomar decisiones sobre aspectos de gran importancia en su vida, como puede ser la decisión de iniciar la construcción de una vivienda, se ha emitido un recordatorio de deberes legales en el sentido de la necesidad de dar una respuesta expresa a la solicitud. El ayuntamiento aceptó expresamente el recordatorio remitido, informando a la institución de la remisión de la información a la solicitante.

Ante la falta de contestación a una solicitud de información sobre la existencia de una nueva solicitud de licencia para un local destinado a tanatorio sobre el que anuló una licencia anterior en el Ayuntamiento de O Carballiño para el mismo uso, se solicitó la emisión de informe por la Administración local. El ayuntamiento informó que, en esa fecha, no se estaba realizando actividad alguna en el local, acompañando los informes de visitas de inspección realizados, sin que constara que dicha información se remitiera al solicitante.

En base al derecho reconocido a la ciudadanía en la normativa de régimen local y de transparencia de ser informados de los expedientes que se estén tramitando, se ha emitido un recordatorio de deberes legales en el sentido de que por el ayuntamiento debía darse contestación expresa a la solicitud presentada. El ayuntamiento aceptó el recordatorio emitido e informó de la remisión de la información al solicitante, por lo que se procedió a la conclusión del expediente de queja.

Ante el Ayuntamiento de Bueu se solicitó por un ciudadano información sobre si un camino, que identifica perfectamente, estaba incluido en el Inventario de Bienes Municipales, así como sus dimensiones. El ayuntamiento informó que en el expediente de solicitud, no figuraba justificante de pago de la preceptiva tasa de conformidad con su ordenanza fiscal que se requirió al interesado por la prestación de los servicios técnicos y administrativos generados por la concesión o denegación de las licencias, la realización de las actividades administrativas de control, o la prestación de cualquier otro servicio urbanístico. En la

tramitación de la queja, se valoró que el interesado no solicitó un certificado o informe urbanístico sobre el camino, sino que solicitó información sobre sí estaba incluido o no en el Inventario de Bienes Municipales, por lo que no se puede considerar que solicitó la prestación de un servicio técnico o administrativo y por tanto no existe el hecho imponible que genere una tasa por prestación de dichos servicios técnicos o administrativos.

Las corporaciones locales están obligadas a formar inventario de todos sus bienes y derechos, cualquiera que sea su naturaleza o forma de adquisición, y los bienes inmuebles de las Administraciones que sean de su propiedad o sobre los que ejerzan algún derecho real deben ser publicados, de acuerdo con la normativa de transparencia, siendo el acceso a la información pública gratuito, pudiendo dar lugar al cobro de tasas únicamente en los casos en los que se solicite expedición de copias o sea necesaria la transposición de la información a un formato diferente del original, que no ha sido el caso.

Por tanto, se emitió un recordatorio de deberes legales en el sentido de que debía proporcionarse a información pública al solicitante, sin que le sea exigible el abono de tasa por prestación de servicios urbanísticos ni acreditación de la representación que figura en la solicitud. El ayuntamiento aceptó el recordatorio remitido, facilitándole al efecto el informe que consta en el expediente, e informando que el ayuntamiento no dispone de Inventario de caminos de titularidad municipal de la parroquia donde se encuentra el camino, si bien y cierto que se está trabajando en su elaboración.

En otros expedientes destacables, como la queja iniciada por falta de resolución de una solicitud de acceso a la información ante la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística (APLU) a copia de un expediente de nuevas obras en una parcela en el Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa; el acceso a la licencia de la terraza de un mesón que causa molestias a viviendas en una comunidad de propietarios en el Ayuntamiento de Sanxenxo; el acceso a un informe jurídico que figura en un expediente de licencia del Ayuntamiento de Ourense sobre un supuesto incumplimiento de los usos domésticos del agua; o el acceso a la información urbanística y sobre la licencia de actividad de un local comercial presentada ante el Ayuntamiento de A Coruña, fueron concluidos positivamente al resolver expresamente las Administraciones las solicitudes pendientes, una vez que recibieron la solicitud de informe sobre el problema, remitidas por esta institución.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9758/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cedeira para que realice las actuaciones administrativas que correspondan a la mayor celeridad posible, emitiendo el informe jurídico que está pendiente, y resolviendo sobre la situación del poste que se encuentra en la finca objeto de cesión y sobre la concesión de la licencia con proyecto de parcelación solicitada. | Ayuntamiento de Cedeira 17/01/2022 | Aceptada | Q/9758/21 |
| Q/4532/20 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Portas para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para impulsar los expedientes de reposición de la legalidad urbanística y sancionador hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad de los mismos. | Ayuntamiento de Portas 21/01/2022 | Aceptada | Q/4532/20 |
| Q/4634/20 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Nigrán para que realice las actuaciones administrativas que correspondan respecto de los proyectos reformados presentados, y en su caso, las medidas provisionales o los expedientes de reposición de la legalidad que correspondan, a fin de que las obras se ajusten a las licencias y autorizaciones concedidas y al ordenamiento urbanístico que se sea de aplicación | Ayuntamiento de Nigrán 21/01/2022 | Aceptada | Q/4634/20 |
| Q/6945/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Sanxenxo para que resuelva sobre la solicitud de acceso del interesado al expediente de reposición de la legalidad urbanística | Ayuntamiento de Sanxenxo 21/01/2022 | Aceptada | Q/6945/21 |
| C/9060/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Teo para que se valore la modificación de la resolución por la que se impone a la interesada la formalización de la cesión en escritura pública, dando la posibilidad de formalizarla en acta administrativa y que en todos los expedientes municipales que se tramiten y en los que exista a trámites que puedan realizarse de forma menos gravosa para el ciudadano con los mismos efectos jurídicos, si opte por éstos o en todo caso, se oferten las posibilidades existentes a los ciudadanos para que puedan optar a lo que mejor les convenga | Ayuntamiento de Teo 15/02/2022 | Non Aceptada | Q/9060/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/10612/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la APLU para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución del recurso de reposición presentado contra la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística. | Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda 18/02/2022 | Aceptada | Q/10612/21 |
| Q/41/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Tui para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad del mismo | Ayuntamiento de Tui 22/03/2022 | Aceptada | Q/41/22 |
| C/1350/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de O Carballiño para que remita a los interesados contestación expresa sobre su solicitud de información sobre materias competencia del Ayuntamiento. | Ayuntamiento de O Carballiño 25/04/2022 | Aceptada | C/1350/22 |
| C/1326/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Dodro para que impulse un expediente de resolución de la comunicación previa para la construcción de piscina y cierre, toda vez que los plazos para su resolución se han cumplido ampliamente, y el informe del servicio competente de la Diputación Provincial se emitió hace más de seis meses. | Ayuntamiento de Dodro 02/05/2022 | Aceptada | C/1326/22 |
| Q/1432/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de O Carballiño para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad del mismo, y en el caso de haberse producido la caducidad, previa declaración, iniciando si procede nuevo expediente de reposición. | Ayuntamiento de O Carballiño 03/05/2022 | Non Aceptada | Q/1432/22 |
| C/517/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Meaño para que impulse de oficio las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad del mismo. y en el caso de haberse producido la caducidad, previa declaración, iniciando si procede en el expediente de reposición. | Ayuntamiento de Meaño 18/05/2022 | Pendiente | Q/517/22 |
| C/517/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Diputación de Pontevedra para que impulse de oficio las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad del mismo. y en el caso de haberse producido la caducidad, previa declaración, iniciando si procede en el expediente de reposición. | Diputación Provincial Pontevedra 18/05/2022 | Aceptada | Q/517/22 |
| Q/1554/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Medio Ambiente Territorio y Vivienda (APLU) para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución del recurso de reposición presentado contra la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística. | Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda 19/05/2022 | Aceptada | Q/1554/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1667/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Negreira para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa de Transparencia citada, debe resolverse en el sentido indicado, sobre la solicitud de acceso de la interesado al expediente de reposición de la legalidad urbanística. | Ayuntamiento de Negreira 10/06/2022 | Aceptada | Q/1667/22 |
| C/3511/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Vilaboa para que remita a la interesada, contestación expresa sobre su solicitud de información urbanística presentada. | Ayuntamiento de Vilaboa 10/06/2022 | Aceptada | Q/3511/22 |
| Q/1432/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de O Carballiño para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad del mismo, y en el caso de haberse producido la caducidad, previa declaración, iniciando si procede nuevo expediente de reposición. | Ayuntamiento de O Carballiño 04/07/2022 | Non Aceptada | Q/1432/22 |
| C/902/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ferrol para que adopte, a la mayor brevedad posible, las medidas necesarias para que la circulación por una vía de la ciudad no provoque daños en los inmuebles e iniciar el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial para el abono, si procede, de los daños causados en la vivienda, informando y asesorando a la interesada de los trámites y documentación precisa para la tramitación del mismo | Ayuntamiento de Ferrol 08/07/2022 | Pendiente | Q/902/22 |
| Q/3720/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Culleredo para que de conformidad con la normativa, el Ayuntamiento realice las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución expresa de un expediente de solicitud de licencia y notificarlo al interesado | Ayuntamiento de Culleredo 27/07/2022 | Pendiente | Q/3720/22 |
| Q/3680/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Puertas para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa, se tramiten con la debida diligencia los expedientes de reposición de la legalidad urbanística y de recuperación de los bienes de dominio público, de forma que no se produzca la caducidad del primero, y que cesen los perjuicios que esta situación ésta a causar en la interesada y en la ciudadanía en general. | Ayuntamiento de Portas 13/09/2022 | Aceptada | Q/3680/22 |
| Q/3818/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Abegondo para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa en materia urbanística y en la normativa en materia de Administración local, se remita al interesado una respuesta motivada sobre la situación actual y las actuaciones que va a realizar el Ayuntamiento respecto del camino incluido en el inventario municipal | Ayuntamiento de Abegondo 13/09/2022 | Aceptada | Q/3818/22 |
| Q/4245/20 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cabanas para que remita a la interesada, contestación expresa sobre su solicitud de información referente a la comunicación de las obras de demolición al Registro de la Propiedad | Ayuntamiento de Cabanas 14/09/2022 | Pendiente | Q/4245/20 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/150/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Órdenes para que por parte del Ayuntamiento de Órdenes realicen las actuaciones necesarias para determinar cuál es la causa de la reconducción de las aguas pluviales a la parcela del interesado, adoptando las medidas necesarias para que dicha reconducción deje de producirse y también se dé acceso al solicitante, a la información en poder del Ayuntamiento sobre la licencia o comunicación previa de las obras de sustitución de un portal con ejecución de una nueva cimentación de hormigón armado en la finca de referencia | Ayuntamiento de Ordes 15/09/2022 | Pendiente | Q/150/22 |
| C/1431/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Vilaboa para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa, el Ayuntamiento impulsar de oficio las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad del mismo, y en el caso de haberse producido la caducidad, previa declaración, debe iniciarse, si procede, nuevo expediente de reposición | Ayuntamiento de Vilaboa 16/09/2022 | Aceptada | C/1431/22 |
| Q/3879/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Mondoñedo para que incoe expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización, resolviendo lo que proceda sobre el muro y evitando que se produzca la caducidad del mismo. Asimismo, debe iniciar diligencias de investigación para la determinación de sí el muro ha invadido un camino público, y en su caso, proceder a su recuperación | Ayuntamiento de Mondoñedo 16/09/2022 | Pendiente | Q/3879/22 |
| Q/3880/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Mondoñedo para que incoe expediente de reposición de la legalidad urbanística, requiriendo se procede a la propiedad para que en el plazo de tres meses presente la solicitud de la oportuna licencia, y se dé información a la Asociación denunciante de las actuaciones y diligencias emprendidas y sobre el estado de tramitación de la denuncia. | Ayuntamiento de Mondoñedo 16/09/2022 | Pendiente | Q/3880/22 |
| Q/3719/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Culleredo para que de conformidad con la normativa, el Ayuntamiento realice las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución expresa del expediente de solicitud de licencia y lo notificará al interesado | Ayuntamiento de Culleredo 19/09/2022 | Aceptada | Q/3719/22 |
| Q/3811/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cambre para que se dé impulso a la emisión del informe sobre la titularidad del camino, mediante las actuaciones administrativas que procedan, y se informe al interesado sobre las posibilidades de conexión de su vivienda a la red de sumideros municipal. | Ayuntamiento de Cambre 21/09/2022 | Aceptada | Q/3811/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3854/22 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Oza-Cesuras para que se proceda a la firma del acta de cesión, en la que se haga constar que sobre parte de los terrenos objeto de cesión, existe una servidumbre de paso que no constituye una carga para la futura ejecución de los viaís públicos, al no suponer para la propiedad del predio dominante, un derecho de paso distinto o superior al que habían disfrutado el resto de la ciudadanía. | Ayuntamiento de Oza-Cesuras 04/10/2022 | No aceptada | Q/3854/22 |
| Q/9459/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Vilaboa para que se remita al interesado la informe solicitado sobre la parcela, y se proceda a la incoación de expediente para la determinación del carácter publico de un camino | Ayuntamiento de Vilaboa 06/10/2022 | Aceptada | Q/9459/21 |
| Q/4402/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Culleredo para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución expresa del expediente de solicitud de licencia y lo notificarlo a la interesada. | Ayuntamiento de Culleredo 06/10/2022 | Aceptada | Q/4402/22 |
| Q/5346/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Arzúa para que impulse de oficio las actuaciones administrativas que correspondan para determinar si procede la incoación de expediente de reposición de la legalidad urbanística, procediendo a su incoación, en su caso | Concello de Arzúa 06/10/2022 | Aceptada | Q/5346/22 |
| C/9327/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cabanas para que remita a la interesada, contestación expresa sobre su solicitud de información referente a los motivos por los que no inscribe en el Registro de la Propiedad la nueva estructura de la 1ª fase del edificio para modificar la actual división de la propiedad horizontal a la comunicación de las obras de demolición al Registro de la Propiedad. | Concello de Cabanas 14/10/2022 | Pendente | C/9327/21 |
| Q/313/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al ayuntamiento de Fene para que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley del Suelo de Galicia y 71 de la Ley 39/2015, el Ayuntamiento impulse de oficio las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación de los expedientes de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución, evitando que se produzca la caducidad de los mismos, y de lo que se tiene producido, previa su declaración, debe iniciarse, si procede, nuevo expediente de reposición. | Concello de Fene 14/10/2022 | Aceptada | Q/313/22 |
| Q/3655/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Riós para que de conformidad con la normativa, el Ayuntamiento dé contestación expresa a la denuncia presentada por la propiedad colindante de la parcela en la que se ésta a rehabilitar la edificación para uso de albergue turístico del Camino de Santiago | Concello de Riós 20/10/2022 | Aceptada | Q/3655/22 |
| Q/5334/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Baiona para que de acuerdo con la normativa de transparencia, debe proporcionarse al interesado la certificación o copia de un convenio solicitado, y en el caso de no constar éste en el expediente, informar al interesado de esta circunstancia | Concello de Baiona 24/10/2022 | Aceptada | Q/5334/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9239/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Boiro para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución expresa del expediente de solicitud de licencia a la mayor celeridad posible y lo notificarlo al interesado. | Concello de Boiro 24/10/2022 | Pendente | Q/9239/22 |
| Q/9306/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Amoeiro para que tramite con la debida diligencia los expedientes de reposición de la legalidad urbanística, de forma que no se produzca la caducidad del mismo, y como consecuencia, la prescripción de la infracción. | Concello de Amoeiro 16/11/2022 | Pendente | Q/9306/22 |
| C/9640/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que se realice la correspondiente inspección y emitirse informe por el departamento competente sobre los perjuicios y molestias que la existencia de un gallinero puede estar a provocar en la finca colídante. | Concello de Santiago de Compostela 25/11/2022 | Aceptada | C/9640/22 |
| Q/9409/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Laracha para que realice las actuaciones administrativas que correspondan para la comprobación de sí la actividad realizada en un local, ésta a provocar olores, vibraciones y calor en el suelo de la vivienda de la interesada, adoptando en función de las comprobaciones que se realicen, las medidas que procedan. | Concello de A Laracha 15/12/2022 | Pendente | Q/9409/21 |
| Q/9555/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Nigrán para que realice a la mayor brevedad posible las actuaciones administrativas que correspondan para la resolución y notificación de una licencia solicitada | Concello de Nigrán 15/12/2022 | Pendente | Q/9555/21 |
| Q/7351/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda para que de conformidad con la normativa, por la Agencia se impulse las actuaciones administrativas que correspondan para la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística hasta su finalización y ejecución. | Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda 16/12/2022 | Aceptada | Q/7351/22 |
| Q/9251/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ares para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa urbanística y de procedimiento administrativo citada, informe a la interesada sobre el estado de tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística que está tramitando el Ayuntamiento | Concello de Ares 16/12/2022 | Pendente | Q/9251/22 |
| Q/9515/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Poio para que de acuerdo con la normativa resuelva sobre la solicitud de iniciación de expediente de comprobación de la legalidad urbanística sobre unos cierres presentada por el interesado. | Concello de Poio 16/12/2022 | Pendente | Q/9515/22 |
| Q/9515/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Diputación de Pontevedra para que dé respuesta al escrito presentado por el interesado informando sobre el incumplimiento de las condiciones de unos cierres. | Diputación Provincial de Pontevedra 16/12/2022 | Pendente | Q/9515/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/7488/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cuntis para que de conformidad con lo dispuesto en la normativa citada, se proporcione a los interesados la documentación completa solicitada, o si procede se le justifique de forma expresa y detallada, los motivos para la denegación de parte de la información solicitada. | Concello de Cuntis 22/12/2022 | Pendente | Q/7488/22 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queixa | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/4990/20 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Ponte Caldelas | Admisión-conclusión con actuación positiva | 14/07/2022 |
| Q/10585/21 | Reclamación ante el Ayuntamiento de O Grove de la revisión de una licencia municipal concedida para agrupación y segregación de parcelas | Admisión-conclusión con actuación positiva | 02/03/2022 |
| Q/10620/21 | Retraso en la resolución por el Ayuntamiento de Ames de una solicitud de licencia de obra para vivienda unifamiliar | Admisión-conclusión con actuación positiva | 02/03/2022 |
| Q/10632/21 | Inactividad de la Gerencia municipal de Urbanismo de Vigo ante una denuncia urbanística | Admisión-conclusión con actuación positiva | 02/03/2022 |
| Q/10697/21 | Denuncia por irregularidades urbanísticas en el lugar de Barral en Santiago de Compostela | Admisión-conclusión con actuación positiva | 17/02/2022 |
| Q/602/22 | Retraso en un informe urbanístico y de edificabilidad en una parcela del Ayuntamiento de Brión | Admisión-conclusión con actuación positiva | 20/04/2022 |
| Q/3539/22 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Ourense a un informe jurídico | Admisión-conclusión con actuación positiva | 19/09/2022 |
| Q/3700/22 | Solicitud de licencia urbanística en el Ayuntamiento de Culleredo. | Admisión-conclusión con actuación positiva | 19/09/2022 |
| Q/3749/22 | Molestias por ruidos de construcciones lindantes con su vivienda en el Ayuntamiento de O Porriño | Admisión-conclusión con actuación positiva | 15/11/2022 |
| Q/9298/22 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Ares a la solicitud de certificación urbanística para deslinde de propiedades. | Admisión-conclusión con actuación positiva | 15/12/2022 |

# VIVIENDA Y DESAHUCIOS

# I. INTRODUCCIÓN

Tal y como expusimos en precedentes informes anuales, el acceso a una vivienda digna continúa siendo un motivo de preocupación que la ciudadanía gallega traslada a la Valedora do Pobo solicitándole su intervención, bien a través de sus escritos de queja como de las consultas formuladas.

Las dificultades para acceder a una vivienda de protección pública, así como las controversias entre las personas arrendatarias o propietarias con la administración arrendadora o promotora sobre deficiencias que dificultan y a veces comprometen la habitabilidad, con frecuencia motivan la interposición de quejas.

Concibiendo el derecho a la vivienda como un derecho de la ciudadanía a disfrutar de una vivienda digna y adecuada y el correlativo deber de la Administración de promover las condiciones necesarias y las normas pertinentes para hacer efectivo ese derecho, ante la dificultad para acceder a una vivienda de las personas vulnerables, la administración autonómica y las administraciones locales han de proveer de una vivienda o alternativa habitacional que cumpla las condiciones para garantizar el libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de los derechos vinculados a la vivienda.

La administración autonómica cuenta con dos procedimientos de adjudicación diferentes y paralelos: un procedimiento ordinario para facilitar el acceso al uso y disfrute de una vivienda a personas cuyos recursos económicos no son suficientes para obtenerlas en el mercado y un procedimiento extraordinario destinado a situaciones de emergencia social habitacional de adjudicación directa.

En algunos de los casos de desahucios de los que supimos a lo largo de este ejercicio, los servicios sociales municipales han propuesto, en los informes de vulnerabilidad o riesgo de exclusión emitidos, una adjudicación directa de vivienda pública, más en ninguno de ellos se ha obtenido dicho resultado, lo que semejaría que el parque público de vivienda no cuenta con las suficientes para las situaciones de urgencia social.

El establecimiento de un mecanismo de satisfacción de este derecho a la vivienda, consistente en el reconocimiento de una ayuda económica al alquiler mensual para aquellos casos de vulnerabilidad social, como es el Bono de Alquiler Social, están mitigando en algunos casos la problemática inherente a los desahucios; a pesar de que a veces algunas familias que fueron desahuciadas de su residencia habitual, trasladan a esta institución dificultades para encontrar vivienda en arrendamiento e incluso los y las propietarios/as de las viviendas, retrasos en los pagos de la mensualidad.

Los problemas de acceso a la vivienda se evidencian a través de los datos que reflejan la manera en que afectan especialmente a las personas jóvenes, a mujeres y a quienes tienen menos recursos. La problemática surge tanto por los precios de adquisición de la vivienda como por el sobre esfuerzo de afrontarlo en términos económicos o de encontrar vivienda en alquiler y poder satisfacer con regularidad la renta mensual.

Al tiempo de redacción de este informe constan 16.000 inscripciones en el Registro Único de Demandantes de Vivienda de Galicia, de las cuales 11.895 corresponden a las 7 ciudades, con el siguiente desglose:

En Vigo, 6.182, en Pontevedra 1.019, en A Coruña 1.742; en la ciudad de Santiago de Compostela 801, en Ferrol 397; en Lugo 1.353 solicitantes y en Ourense 401.

Se desprende pues de esos datos, la alta demanda de vivienda pública existente en Galicia, especialmente en los entornos urbanos, puesto que de la totalidad de las inscripciones en ese registro, el 74 % corresponde a las ciudades.

Según la información proporcionada por el Registro Único de Demandantes, mayoritariamente se demandan viviendas protegidas públicas en régimen de arrendamiento.

Los precios de venta, a pesar de no alcanzar los máximos del año 2007, son elevados y han experimentado un incremento en los últimos años. También en el caso de las viviendas en alquiler sucedió el mismo.

Así, y toda vez que de las quejas que conocemos la principal preocupación en el supuesto de desahucio es encontrar una vivienda en arrendamiento, expondremos unos datos proporcionados por el Observatorio de la Vivienda de Galicia, con esa finalidad que indicamos.

Según este Observatorio los precios medios de los alquileres en las 7 principales ciudades de Galicia, se incrementaron a lo largo del 2022.

-Si en febrero del 2022 un alquiler en la ciudad de A Coruña, por término medio se situaba en 552 € un año después, cuando se está redactando este informe se elevó hasta los 582 € lo que supone un incremento del 5,4 %.

-En la ciudad de Santiago de Compostela en ese periodo se pasó de 473 € en el 2022 a 530 €. Incremento del 12 %.

-En Ferrol también se pasó de 385 € en el 2022 a 417 € en febrero 2023. Incremento del 8,3% %.

-En Lugo el incremento del precio medio del alquiler fue del 10,2 % pasando de 389 € a 429 €.

-En la ciudad de Ourense de 427 € a 435 €, un 1,87 % de incremento.

-En la ciudad de Pontevedra se incrementó un 4,2 % pasando de 514 € en febrero 22 a 536 € en febrero 23.

-Y finalmente en Vigo se pasó de 532 € a 561 €, por tanto se elevó un 5,4 %

Por consiguiente, la subida promedio en ese periodo fue de un 6,7 % en las siete ciudades de Galicia.

Santiago de Compostela, Lugo y Ferrol fueron las ciudades de Galicia donde más se incrementaron los precios del alquiler en el último año.

En este contexto de subida y altos precios de los arrendamientos unidos a la escasez de inmuebles en el mercado libre referida por las personas que promueven los expedientes de quejas se antoja conveniente que facilitar el acceso a la vivienda debiera ser una prioridad si se quiere hacer realidad el mandato que el artículo 47 de la Constitución dirige a los poderes públicos de promover las condiciones necesarias y las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada.

Toda vez que las personas que acuden a esta institución, relatan las dificultades y obstáculos para acceder a una vivienda y que diferentes estadísticas y datos de los observatorios de vivienda, tanto del ámbito estatal como autonómico, reflejan que ésta es una de las principales preocupaciones de la ciudadanía, incrementar el parque público residencial deviene una necesidad y una prioridad.

Las personas que acuden a la institución relatan las dificultades de acceder a una vivienda en el mercado libre, debido como acabamos de exponer a los altos precios tanto de alquiler como de venta y se quejan de la larga espera y la prolongación en el tiempo que implican los procedimientos de adjudicación de vivienda pública protegida.

En resumen, que las listas de espera son prolongadas en el tiempo a causa de la escasez e insuficiencia del número de viviendas públicas de protección respecto a las personas que compren los requisitos para ser adjudicatarias y la consecuencia de ello es que pueden pasar años hasta acceder a una vivienda de protección pública, en caso de que finalmente se logre.

En este contexto, se hace preciso esperar el desarrollo en la práctica y la efectividad del Pacto de Vivienda 2021-2025, firmado el 20 de enero de 2021 en el seno del Observatorio de la Vivienda de Galicia, que, entre las medidas previstas en su eje 1. Acceso a la vivienda, prevé las siguientes actuaciones relacionadas con el censo de viviendas vacías:

*Acción 4.- Alquiler con opción de compra para menores de 35 años*

*"Asimismo, el IGVS impulsará la utilización en este programa de los inmuebles inscritos en el Censo de viviendas vacías de la Comunidad Autónoma de Galicia, creado por el decreto 17/2016, de 18 de febrero, lo que favorecerá su ocupación. A tal fin, la persona propietaria podrá ofertar las viviendas vacías inscritas (propiedad de las entidades de crédito, y de sus filiales inmobiliarias y de las entidades de gestión de activos, incluidos los procedentes de*

*la reestructuración bancaria) al IGVS para su adjudicación a través del Registro Único de Demandantes de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Galicia, también en alquiler con opción de compra en las condiciones antes señaladas."*

*Acción 5.- Movilización de viviendas vacías*

*"Asimismo, el IGVS impulsará que los inmuebles inscritos en el Censo de viviendas vacíos de la Comunidad Autónoma de Galicia, creado por el decreto 17/2016, de 18 de febrero, puedan utilizarse en este programa, lo que favorecerá su ocupación."*

Por lo que respecta a la colaboración de las entidades bancarias en las problemáticas de vivienda de las que conocimos durante el año 2022, decir que fue buena en términos generales. Las personas afectadas continúan acudiendo a la institución solicitando nuestra intervención en la asistencia a la negociación, en la designación de una persona responsable de la entidad bancaria para los casos concretos que formulan queja o consulta etc.

En definitiva, que la crisis sanitaria y económica derivada del SARS-CoV-2, agravó la problemática de vivienda que se viene padeciendo estos últimos años. El alza de los precios de los arrendamientos, especialmente en las siete ciudades de Galicia como expusimos y ayuntamientos de las áreas de influencia, la pérdida del poder adquisitivo de los salarios medios y la escasez de viviendas en alquiler sigue motivando que muchos hogares con bajos ingresos no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada si no es con ayuda pública, ya sea vivienda social, ayudas directas u otros instrumentos.

Dejando al margen las cifras y los datos, y centrándonos en las personas, es preciso señalar que en los desahucios, la ciudadanía acude a la institución con verdadera necesidad de exponer y ser escuchados sobre la desesperación que viven al tener conocimiento de que en fecha próxima serán desalojados junto a sus unidades familiares de sus viviendas habituales sin disponer de otro alojamiento o alternativa habitacional lo que continúa motivando un año más la tramitación prioritaria y urgente de este tipo de problemáticas.

De la mera formulación de la queja se desprenden indicios de urgencia habitacional y premura en la búsqueda de una solución, por lo que el objetivo del trabajo que desarrollamos desde la institución es dar una respuesta inmediata y adecuada para cada caso concreto, poniendo en marcha cuantas medidas ágiles de coordinación y cooperación sean precisas a fin de prevenir y evitar situaciones de exclusión residencial.

A veces son las propias personas afectadas las que solicitan la intervención de la Valedora do Pobo, en otros casos las quejas se presentan a través de plataformas o asociaciones vecinales.

Es habitual que las personas afectadas presenten la queja en fecha tan próxima a la del lanzamiento judicial, que no da ni tiempo material a que puedan recibir el escrito de esta institución con carácter previo. Por ello, además de la prioridad que la institución le

confiere en su tramitación, son atendidas telefónicamente tan pronto como se registra su entrada. Primeramente, se orienta de los órganos autonómicos y locales a los que han de acudir y en caso que ya dirigieran las solicitudes a las Administraciones competentes, iniciamos rápidamente las actuaciones y se comprueba de diferentes modos la intervención de los servicios sociales municipales y los órganos autonómicos en la búsqueda de una solución habitacional rápida.

El desahucio de las personas vulnerables constituye una situación de emergencia social y lo que conocemos desde esta institución es que las necesidades actuales de vivienda de la ciudadanía, superan las posibilidades de la Administración. Dicho esto, queremos destacar la buena colaboración de los servicios sociales municipales que con la prontitud que la problemática exige, emiten los preceptivos informes, en los casos de vulnerabilidad social y eventual riesgo de exclusión, tanto para trasladarlos al órgano judicial como a esta institución estatutaria.

Resulta una circunstancia especialmente preocupante cuando existen desalojos de unidades familiares con menores de edad. En los casos en que actuamos durante el año sobre el que informamos, priorizamos sobre cualquier otra queja la resolución de la problemática que afectaba a estas familias.

Las problemáticas de desahucios sobre las que trabajamos a lo largo de este año afectaron mayoritariamente a mujeres de unidades familiares monomarentales y personas mayores. Ambos colectivos consideramos debieran ser de atención preferente en las políticas públicas de desarrollo de vivienda pública y protegida que se implementen.

En términos generales, las administraciones locales y la administración autonómica que actúan en este ámbito de vivienda han cumplido de forma aceptable su deber de colaborar con la institución de la Valedora do Pobo, en tiempos razonables, aunque en algunos casos con más lentitud que en la anualidad precedente, lo que conllevó que en casos determinados se hubieran de efectuar recordatorios de deberes legales a la Administración a fin de incorporar los preceptivos informes.

En esta área, en algún caso, la tardanza en las remisiones de las contestaciones o la escasa información recibida motivaron que la tramitación de los expedientes se prolongaran más ello no ocurrió nunca en quejas sobre desahucios. Es por ello, que conviene insistir una vez más en que la falta de respuesta en tiempo o el envío de una respuesta insuficiente suponen un importante obstáculo al normal desarrollo de las funciones legalmente atribuidas a esta institución y menoscaban los derechos de las personas que acuden a la Valedora do Pobo.

Una problemática que conocemos este año a través de quejas que se han presentado y que se encuentran en curso de tramitación en este momento, ha de ver con las situaciones expuestas por parte de propietarios/as de viviendas arrendadas en las que se suspendió el

lanzamiento de las personas arrendatarias con base a lo establecido en el artículo segundo del Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, que modifica el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, alegando encontrarse en situación de vulnerabilidad social y económica extrema y posteriormente alegando el Real Decreto-Ley 2/2022, de 22 de febrero, por el que se adoptan medidas urgentes para la protección de los trabajadores autónomos, para la transición hacia los mecanismos estructurales de defensa del empleo, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, alegando encontrarse en situación de vulnerabilidad social y económica extrema y las sucesivas prórrogas que permiten que las personas arrendatarias a pesar del procedimiento judicial incoado por la propiedad continúen residiendo en las viviendas.

Se amplió hasta el 30 de junio de 2023 la suspensión de los procedimientos judiciales y lanzamientos de personas en situación de vulnerabilidad en determinados supuestos, así como la posibilidad, hasta el 31 de julio de 2023, de solicitar una compensación por parte de la persona arrendadora o propietaria.

Personas propietarias y arrendadoras acudieron a la Valedora do Pobo para exponer su discrepancia con la suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos para personas vulnerables, los límites al incremento de la renta de los arrendamientos y las prórrogas de los contratos de alquiler.

En alguna de las quejas se refieren incidencias concretas en los procedimientos de concesión de la compensación a la parte arrendadora o propietaria, y estamos practicando actuaciones a cierre de este ejercicio.

Finalmente señalar que en el mes de octubre de 2022 se renovaba el acuerdo de colaboración rubricado con el IGVS (Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda) para intercambiar con agilidad información en relación a las personas afectadas por procedimientos de ejecuciones hipotecarias, así como también por problemáticas de desahucios por falta de pago de las rentas de alquiler cuando concurran circunstancias de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

A continuación, se inserta la ligazón al acuerdo de colaboración firmado entre la institución de la Valedora do Pobo y el IGVS que se puede consultar en la página web:

https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2020/11/Acordo-coa-Valedora-2020.pdf

## II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas recibidas en materia de vivienda y desahucios durante el año 2022, se acercó a la cifra de 77 expedientes.

Se concluyeron un 46 % de las quejas cuya tramitación se inició en ese año.

De las quejas admitidas este año, continúan en tramitación a cierre de ejercicio 36 expedientes, correspondientes mayoritariamente a quejas en las que no se ha logrado incorporar el informe solicitado al órgano por lo que hubo que efectuar sucesivos requerimientos, se continúan practicando actuaciones cuando se redacta este informe o se encuentran en curso de valoración.

Se inadmitieron 10 quejas y no se remitió ninguna al *Defensor del Pueblo*.

Las causas de inadmisión obedecieron como viene siendo habitual en esta área a que se trataban de asuntos de naturaleza privada (5 quejas); otras eran de competencia judicial (3 quejas ), otra queja no era competencia de la Valedora do Pobo y finalmente una queja sobre una cuestión genérica sin concretar.

Las quejas relativas a otros años que se han resuelto durante el año 2022 suponen un total de 19.

Así mismo se incoaron 12 actuaciones de oficio en esta área de vivienda y desahucios a lo largo del año, que se encuentran mayoritariamente ya concluidas a la fecha de redacción de este informe y en aquellas concluidas con la formulación de una resolución, en la mayor parte de los casos, ya fue aceptada por la Administración a quien se dirigió.

Profundizando en la línea iniciada en el 2020 sobre la problemática del abordaje de las personas con "Síndrome de Diógenes" y "Síndrome de Noé", se investigaron dos casos concretos en las ciudades de Vigo, que afectaba a una mujer y que culminó con la formulación de una resolución que ya fue aceptada por el ente local y otro que también afectaba a una mujer en la ciudad de Ferrol y que quedó concluida en el mes de enero del 2023, cuando se redacta este informe.

También se han incoado quejas de oficio sobre el abordaje de conflictos de convivencia entre la vecindad de edificios. En Lugo y Pontevedra se han tramitado quejas l instancia de parte, por casos concretos en los que las personas afectadas solicitaron la intervención de la Valedora do Pobo y en los que se formularon sendas sugerencias a los entes locales de las que se informará en el apartado relativo a resoluciones; y en Ourense, Santiago de Compostela, Ferrol, A Coruña y Vigo de oficio, que concluyeron con la formulación de una resolución y de las que se dará cuenta en el apartado 5 del apartado de supervisión.

También se incoaron actuaciones de oficio con la SAREB, sobre diferentes problemáticas de vivienda en las ciudades de A Coruña y Vigo, así como en Narón relativas a cierto número de contratos de arrendamientos de vivienda.

Otra investigación se inició de oficio al conocer la problemática de un posible desahucio a una mujer de Lugo por un fondo extranjero y finalmente otra queja de oficio se ha centrado

en la problemática de las viviendas públicas del barrio ferrolano de Recimil, actualmente en curso de tramitación y sobre la que se valorará la formulación de una resolución.

Considerando que en esta área durante el año 2022 no se han promovido expedientes por colectivos o pluralidad de reclamantes que por su identidad hubieran sido objeto de acumulación, los resultados estadísticos se reflejan así:

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 77 | | 77 | |
| Admitidas | 67 | 87 % | 67 | 87 % |
| No admitidas | 10 | 13 % | 10 | 13 % |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 0 | 0 % | 0 | 0 % |

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 31 | 46 % | 31 | 46 % |
| En trámite | 36 | 54 % | 36 | 54 % |

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2018 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 2020 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 |
| 2021 | 25 | 0 | 25 | 15 | 10 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. DESAHUCIOS EN VIVIENDA HABITUAL

### A. Mediación con entidades bancarias

En un expediente de queja presentado por una plataforma, se relataban las dificultades para el pago de la cuota hipotecaria de una familia de Ribeira, con ingresos únicamente procedentes de la pensión de jubilación de aproximadamente 1.100 euros, con hipoteca formalizada en su momento con una entidad bancaria y por la que venían satisfaciendo mensualmente unos 700 euros.

Iniciamos mediación con la entidad a fin de propiciar una solución negociada que pudiera ser adecuada a las circunstancias económicas actuales concurrentes en este caso.

Luego de procurar una solución negociada viable y practicando cuantas actuaciones fueron precisas en el tiempo de su tramitación, se propició que ambas partes aproximaran posturas de forma que luego de la tramitación correspondiente se firmó la operación bancaria que permita que las cuotas hipotecarias sean asumibles y acordes a las circunstancias económicas.

En otro expediente, una plataforma anti-desahucios, presentó queja ante la Valedora do Pobo en nombre de una mujer relatando la problemática de vivienda que le afectaba a ella y su hija de 18 años de edad, toda vez que iban a ser desahuciadas de su residencia habitual en próximas fechas. El lanzamiento estaba señalado para el 4 de noviembre.

Unos días antes de esa fecha, se logró incorporar informe remitido por la entidad solicitando la suspensión temporal del lanzamiento de la vivienda habitual al juzgado e indicando que estaba valorándose un alquiler social una vez se documentaran cuantos extremos correspondieran por las circunstancias que concurrían en el caso, por lo que quedó concluido dicho expediente de forma positiva.

### B. Mediación con otras entidades

En un expediente, la plataforma que representaba a los afectados formulaba queja como consecuencia de un nuevo señalamiento para desahucio de la vivienda que afectaba a dos personas mayores en el Ayuntamiento de Ribeira.

En el año 2020 se tramitó ya otro expediente de queja, en el que se logró suspender el lanzamiento de la vivienda señalado para el 26 de noviembre de ese año.

El origen de la problemática se derivaba de la ejecución hipotecaria 70/2013 seguida en el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 1 de Ribeira contra el hijo de los afectados y más su nuera.

Este expediente se inicia luego de haber recibido comunicación electrónica del portavoz de la Plataforma "Stop Desahucios" Barbanza.

En el mismo se daba cuenta de la Diligencia de Ordenación del Juzgado de 1º Instancia e Instrucción de Ribeira, dimanante del procedimiento de ejecución hipotecaria 70/2013, por la que se decretaba la toma de posesión de la finca para el día 13 de septiembre de 2022.

Se exponía que en dicha vivienda residían dos personas mayores, de más de ochenta años y con graves enfermedades crónicas; así como que la entidad bancaria había vendido la propiedad a un grupo inmobiliario y que éste no tenía intención de mantener los acuerdos en el sentido de permitir la residencia del matrimonio en la vivienda hasta la fecha de su fallecimiento.

El Ayuntamiento de Ribeira emite, a solicitud de esta institución, un informe de los Servicios Sociales municipales.

Hubieron de establecerse diferentes canales de comunicación e interlocución a fin de alcanzar la suspensión de desahucio en tanto no se hallara alternativa habitacional para las personas afectadas.

Así mismo se inició interlocución telefónica y posteriormente electrónica con el responsable de Política social de vivienda, de la entidad gestora del activo a fin de explorar la viabilidad de un alquiler social.

Finalmente se dio traslado a la esta institución de la Diligencia de Ordenación dictada por el juzgado de primera instancia e instrucción nº 1 de Ribeira, de 1 de septiembre de 2022, por la que se acordaba la suspensión de la toma de posesión señalada para el día 13 de septiembre.

### C. Actuaciones ante SAREB

En un expediente de queja, el promotor acudía a la institución con motivo de la problemática referente al desahucio de la residencia habitual de su madre, en Bertamiráns, (Ayuntamiento de Ames), como consecuencia del procedimiento que se seguía en el Juzgado de Primera Instancia número 5 de Santiago de Compostela, promovido por la SAREB.

La mujer afectada estaba viuda, había 74 años de edad y con una discapacidad reconocida del 33 % y era usuaria de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Ames. El hijo indicaba que desde marzo del año 2021 la preocupación y la incertidumbre que el procedimiento judicial conllevaba, le estaba afectando seriamente la salud de su madre.

Así pues, se inició mediación con la sociedad actora en los autos seguidos en el Juzgado, a fin de explorar vías de solución a la problemática expuesta, dos días después del inicio de las actuaciones por esta institución, se recibió comunicación escrita de la SAREB en la que se hace constar que el alquiler social había sido aprobado y que mostraban compromiso a fin de que la solución al caso fuera la mejor de las posibles.

También iniciamos de oficio varias actuaciones con la SAREB. Una de ellas al tener conocimiento por la información publicada en un medio de comunicación de la problemática de vivienda que afectaba a unas 7 familias residentes en el municipio coruñés de Narón, otra sobre la problemática relativa a cierto número de unidades familiares arrendatarias de viviendas en el barrio vigués del Calvario, de la que tuvimos conocimiento también por los medios de comunicación y que aún se encuentra en curso de tramitación y otra a fin de conocer los activos inmobiliarios que SAREB tiene en la ciudad de A Coruña, susceptibles de uso como viviendas sociales y disponibles para una eventual cesión al ayuntamiento, de acordarlo así ambas partes.

De todas estas actuaciones de oficio se informará en el apartado 6 de este apartado.

## 2. DEFICIENCIAS EN VIVIENDA DE TITULARIDAD PÚBLICA

La promotora de un expediente se quejaba sobre deficiencias en vivienda de protección oficial de obra nueva. Indicaba que desde marzo eran arrendatarios de una vivienda de protección oficial de obra nueva, ubicada en Vigo. Ya se habían quejado de que en la habitación principal había humedad. Referían que al abrir el circuito de la calefacción había empezado a salir agua por la pared cerca del radiador de la habitación. No encontraban solución ni respuesta a la problemática.

Una vez remitió la documentación precisa para valorar la admisión a trámite de la queja, el 5 de agosto fue admitida a trámite y se inició la investigación solicitando el preceptivo informe al IGVS. Una vez requerido el informe, finalmente en noviembre se logró incorporar y en el mismo se da cuenta de las actuaciones practicadas para mitigar la problemática de humedades y de otros tipos. Se efectuaron diferentes visitas de inspección a la vivienda y se practicaron diferentes pruebas encaminadas a mitigar la problemática especialmente en el dormitorio principal, por lo que se concluyó de forma positiva.

## 3. DENUNCIA ANTE EL IGVS POR VIVIENDA DE USO TURÍSTICO EN UN EDIFICIO DE VPO

El promotor de un expediente de queja, solicitaba la intervención de la Valedora do Pobo, en este caso porque en el año 2005 compraron un piso en Ponteareas, de VPO, y en el

inmueble de la planta superior, en el 4ª D, sostenían que nunca había residido nadie hasta el año 2018, que les parecía que estaba siendo utilizado como vivienda de uso turístico.

A consecuencia de la denuncia presentada y previa tramitación de la queja, ante una posible infracción administrativa en materia de vivienda, el órgano competente abrió actuaciones informativas, se presentaron alegaciones y el IGVS comunicó que estaban dando la oportuna tramitación administrativa al procedimiento sancionador, que, en su caso, impondrá la sanción correspondiente.

## 4. RETRASOS EN LA TRAMITACIÓN DE AYUDAS DEL PLAN ESTATAL 2022-2025

El Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, aprobado por Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, posibilitó la transferencia de fondos a las Comunidades Autónomas y la convocatoria de ayudas vinculadas a trece programas.

El 30 de junio, el DOG publicó la convocatoria y a cierre de ejercicio continúan abiertas varias quejas que fueron presentadas en esta institución en el último trimestre del 2022. Las personas promotoras de los expedientes se quejan de retrasos en su tramitación y algunas irregularidades por lo que fueron admitidas a trámite iniciándose la oportuna investigación en cada caso.

## 5. CONFLICTOS DE CONVIVENCIA ENTRE VECINDARIO

En un expediente de queja la problemática por la que se solicitaba la intervención de la Valedora do Pobo se basaba en la perturbación de la convivencia intervecinal por la generación de conflictos que habían deteriorado las relaciones, mermando la calidad de vida de las personas implicadas, y por extensión de la propia comunidad.

En los informes de las diferentes unidades de la Policía Local remitidos en el curso de la tramitación de la queja, constaba:

*“Que desde hace varios meses sufren una situación conflictiva con los vecinos del piso 3º”*

*“Que se procede a informar por parte de los Agentes a la requirente que estos conflictos privados entre particulares debe solventarlos por vía judicial, y exponer dicho comportamiento incívico a la Comunidad de Propietarios”*

"*Que son informados que no es viable una solución policial para el problema de convivencia...*"

*“que suele causar bastante malestar entre los vecinos debido a los ruidos que produce a diferentes horas, especialmente a la vecina del 2º, así como a la suciedad que genera el perro en las escaleras y portal”*

"*los ruidos que se escuchan en el 3º suelen ser golpes contra la pared, volumen elevado de música, carreras de los niños, portazos, ladridos de perro, así como las provocaciones al subir por las escalaras y pasar por delante de su puerta*"

"*Que es informada de la facultad que le asiste para presentar denuncia por la vía Civil por los problemas de ruidos en la comunidad de vecinos, así como de las gestiones que podría practicar con la administradora de fincas, manifestando que ya se han informado con un abogado de los pasos a seguir.*"

Ante este tipo de situaciones y comportamientos, consideramos adecuado enfocar su abordaje de forma pacífica y pedagógico, brindando apoyo a las partes implicadas, facilitando la comunicación a fin de definir el problema, suavizar posturas, concretar soluciones y restaurar de algún modo un nivel de convivencia social aceptable.

Hay que partir de la consideración de que la convivencia en la comunidad implica la aceptación y el cumplimiento de las normas sociales que hagan posible el ejercicio de los derechos individuales de las personas al tiempo que se han compatibles con el ejercicio de los derechos de los demás. La propiedad no puede llegar más allá de lo que el respeto a la vecindad.

Por ello y con la finalidad de superar las situaciones de conflicto surgido entre la vecindad de esta comunidad, un instrumento que podría incardinar orientación y apoyo, auxiliando a las partes a fin de gestionar tanto el aspecto relacional como el asunto objeto de la denuncia sería la creación de una oficina de convivencia ciudadana o bien un recurso público o instrumento de cualquier tipo que sea viable a este fin.

La finalidad de un instrumento de esta naturaleza, cuya razón de ser inicial es la de convertirse en un recurso al servicio de los Agentes de la Autoridad, facilitaría la comunicación entre las personas interesadas y constituiría una fórmula rápida, sencilla y eficaz donde se ofrecería a las partes un tiempo y un espacio para encontrar alguna solución que resuelva la problemática de forma que no se perpetúe en el tiempo con eventuales consecuencias impredecibles.

Según el tipo de asuntos, así como por la proximidad de las personas afectadas, la mediación que podría proponerse desde esa oficina procuraría reducir al mínimo la burocracia y los trámites que acompañan a este tipo de procesos. Esta línea de intervención tendría el propósito de conseguir con agilidad y eficiencia no sólo una solución al problema sino la consecución de uno de los pilares u objetivos fundamentales como es el de educar en la convivencia.

A "Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local" en su artículo 25 dice:*"El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo."*

Es preciso invocar asimismo *el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, especialm*ente los artículos 1, 4 y 5.

La Ley 5/1997, de 22 de julio de la Administración Local de Galicia, en su artículo 80 prevé: "El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, podrá promover toda clase de actividades y prestar a los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad de vecinos."

Toda vez que los entes locales para regular determinadas conductas de la ciudadanía o para organizar sus propios servicios pueden dictar disposiciones de carácter general, como serían las ordenanzas y dicha potestad normativa local es una manifestación de su autonomía local, se ha formulado una resolución con el objetivo de que problemáticas como la expuesta en esta queja y otras similares de las que tenemos conocimiento en esta institución por las quejas o consultas que se formulan, encuentren una vía de solución, que evite la judicialización del conflicto.

Así, se formuló al Ayuntamiento de Pontevedra una sugerencia, que fue aceptada.

*"Que respetando la autonomía local y la capacidad organizativa de ese ente, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye y oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil y eficaz que resuelva la problemática de la vecindad de la comunidad afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias al tiempo que se alcanza una sociedad menos litigiosa."*

En otro expediente de queja también por problemática similar, un vecino de Pontevedra solicitaba la intervención de la Valedora do Pobo. Documentaba haber dirigido escrito al ayuntamiento, más no había recibido respuesta, según manifestaba.

El ente local remitió con prontitud el preceptivo informe que se le había solicitado, señalando que "... *a la vista de la queja remitida se dieron instrucciones de aquélla al jefe de la Policía local para que se profundizara en la información a los implicados en el conflicto objeto de este expediente, sobre cuáles son las instituciones a las que debían dirigirse por tener la capacidad de actuación y resolución de las controversias suscitadas. En este sentido, y como fruto de las gestiones realizadas, las partes en conflicto han solicitado la intervención del Servicio de Mediación de la Policía Local, por lo que aguardamos que pueda resolverse la problemática existente en esa comunidad."*

Así pues, se concluyó de manera positiva, toda vez que la administración afectada revisó la situación, comprobó el problema que motivaba la queja y adoptó las medidas adecuadas para resolverlo, especialmente proporcionándole respuesta al escrito que había presentado y aceptando la sugerencia que se formulara.

En otra queja, la promotora acudía la institución por los ruidos derivados de la conversión de unos trasteros en vivienda, sin las obras de aislamiento acústico en un edificio ubicado en Santa Comba.

Documentaba haberse dirigido al ayuntamiento por los ruidos que llevaba soportando "a todas horas e incluso a altas horas de la noche" que provenían del 6ºB del edificio situado en la Calle Carmen Santiso.

Del relato de los hechos y de los escritos que en el curso de la tramitación de este expediente la promotora ha sido remitiendo, se deducía la existencia de un problema de convivencia entre la vecindad. La perturbación de la convivencia intervecinal por la generación de conflictos, en este caso ruidos, deteriorando las relaciones y mermaba de forma considerable la calidad de vida de las personas implicadas.

En el informe remitido por el ente local, entre otras consideraciones se manifiesta: "*Respecto del pequeño ruido que la interesada dice escuchar procedente de dicha vivienda, entendemos que el Ayuntamiento de Santa Comba no tiene competencia alguna para intervenir entre las relaciones de buena vecindad existentes dentro de una comunidad de propietarios*."

Por ello y con la finalidad de superar las situaciones de conflicto surgido entre la vecina de esta comunidad, un instrumento que podría incardinar orientación y apoyo, auxiliando a las partes a fin de gestionar tanto el aspecto relacional como el asunto objeto de la denuncia sería la creación de una oficina de convivencia ciudadana.

En este orden de cosas, se formuló una sugerencia al ayuntamiento, del siguiente tenor, que fue aceptada.

*"Que respetando la autonomía local y la capacidad organizativa de ese ente, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye y oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil y eficaz que resuelva la problemática de la vecindad de la comunidad afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias al tiempo que se alcanza una sociedad menos litigiosa.*

*Que teniendo en cuenta el manifestado en el informe remitido por ese ayuntamiento, informe a las personas residentes en la vivienda afectadas por la problemática, de los trámites y posibles derivaciones de las quejas a las instituciones que tengan capacidad de actuación".*

## 6. QUEJAS DE OFICIO

En el mes de marzo, después de recibir diferentes quejas sobre **problemáticas de convivencia entre vecindario de edificios**, concretamente en las ciudades de Pontevedra y Lugo, esta institución incoó actuaciones de oficio en las restantes ciudades: Ourense, Santiago de Compostela, A Coruña, Ferrol y Vigo.

Recibidos los informes que los entes locales remitieron, formulamos una sugerencia, en el sentido de que : "*respetando la autonomía local y la capacidad organizativa de ese ente local, se valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye y oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil y eficaz que resuelva la problemática de la vecindad de la comunidad afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias al tiempo que se alcanza una sociedad menos litigiosa.*"

El Ayuntamiento de Ourense comunicó la no aceptación de la resolución. El Ayuntamiento de Santiago de Compostela, comunicó la aceptación de la sugerencia haciendo constar que: "evaluarán la posibilidad de implantar un recurso público destinado a cooperar con la vecindad en la resolución amigable de los conflictos de convivencia "Que puedan surgir" y el Ayuntamiento de Ferrol también la aceptó y manifestó que el ayuntamiento estaba iniciando el estudio para la elaboración de una ordenanza que contribuya a fomentar y garantizar el civismo, el respeto y la convivencia ciudadana.

Iniciamos de oficio una **actuación con la SAREB** al tener conocimiento por la información publicada en un medio de comunicación de la problemática de vivienda que afectaba a unas 7 familias residentes en el municipio coruñés de Narón, que según se informaba, habían sido notificadas que en apenas 5 días deberían abandonar las viviendas o aceptar el incremento de las rentas de alquiler que se les propusiera y que las personas afectadas consideraban fuera de los precios de mercado de un municipio gallego como Narón.

Fruto de cuantas actuaciones para aproximar posturas entre las partes en conflicto se han desarrollado desde la institución, recibimos comunicación de la SAREB indicando que habían ampliado el plazo de respuesta a la propuesta del incremento de la renta al 31 de enero de 2023; que abrieron una vía de comunicación con cada una de las personas afectadas a fin de alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas partes y que la Dirección de Vivienda Social de esa sociedad ya había contactado a ese fin con los servicios sociales del ayuntamiento por el que se concluyó positivamente esta actuación de oficio.

Otra actuación incoada de oficio con la SAREB fue la relativa al estudio sobre **viviendas disponibles en A Coruña para cesión como viviendas sociales.**

Esta institución conoce por las quejas presentadas y en curso de tramitación, tanto por distintos colectivos o plataformas, como por las propias personas afectadas, que el parque público de vivienda es insuficiente para satisfacer las necesidades de quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Es por ello, que el papel activo en la cesión de vivienda social a las Administraciones Públicas asumido por SAREB, se configura como iniciativa clave a fin de cooperar en la puesta a disposición progresiva de alternativas habitacionales tanto en cesión temporal como en venta a la Administración local, como el entorno más próximo a las necesidades de vivienda de la vecindad.

Por otro lado, SAREB como compañía con elevado compromiso cívico e involucrada en el desempeño de su actividad por el impacto positivo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) expuestos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, teniendo en cuenta que contribuye a alcanzar ocho de los objetivos: entre los que destacaríamos en el 10: Reducción de las desigualdades, el "10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición."; y dentro del 11: Ciudades y comunidades sostenibles el "11.1. De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y alcanzables y mejorar los barrios marginales."

En este contexto, el Real Decreto-ley 1/2022, de 18 de enero, por el que se modifican la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito; la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión; y el Real Decreto 1559/2012, de 15 de noviembre, por el que se establece el régimen jurídico de las sociedades de gestión de activos, en relación con el régimen jurídico de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria; ha venido a reforzar el marco de la estrategia de responsabilidad social corporativa, que ya venían realizando en los últimos años por medio de distintas acciones en materia de vivienda social como es la firma de convenios con las Administraciones.

De esta forma, se incorpora, la posibilidad de enajenación de activos en base al principio general de sostenibilidad y SAREB podrá ceder, como parte de su política de sostenibilidad, la propiedad o uso de activos a otros organismos que desarrollen políticas de vivienda social u otras políticas con alto valor social, maximizando de este modo el impacto positivo en la sociedad con seguridad jurídica e incorporando la utilidad social dentro del objetivo de optimización del valor.

Así pues, a tenor de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 1/2022, a los efectos del cumplimiento de sus funciones, SAREB actuará con adecuación a los objetivos establecidos y de acuerdo con los principios generales, entre otros de utilidad social. Es por ello que se prevé que, en cumplimiento del principio de sostenibilidad, pueda elaborar estrategias de

cesión de inmuebles a entidades públicas o a entidades no lucrativas, en las que ponderará la utilidad social de estos inmuebles.

Es precisamente en ese enfoque, que esta institución de la Valedora do Pobo, conocedora del compromiso cívico, de las actuaciones derivadas del desarrollo de la Política de Responsabilidad Social y de la promoción de los estándares éticos de SAREB; de lo previsto en el Real Decreto-ley 1/2022 y de los principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas; incardinó esta investigación de oficio, a fin de conocer datos e información relevante, relativa a los activos inmobiliarios susceptibles de cesión como viviendas sociales a la administración local en la ciudad de A Coruña.

De modo que en su caso, estos puedan ser gestionados por el ente local para la gestión de los respectivos alquileres o posteriormente adquirirlos.

Según la información facilitada, inicialmente habría 5 viviendas, una de ellas ocupada, que a falta de cocina estarían en condiciones de ser habitadas, por lo que estarían valorando trasladar al Ayuntamiento de A Coruña la disponibilidad de esas viviendas para cesión en usufructo.

Otra problemática que conocemos a través de los medios de comunicación, fue la relativa a unos **arrendamientos de vecindad del barrio vigués del Calvario y la SAREB.**

Esta institución tuvo conocimiento a través de información publicada en un medio de comunicación, que cierto número de arrendatarios de viviendas del conjunto edificatorio sito en la calle San Roque nº 105-107 con calle Privada Moderna números 2, 3, 6 y 7 del barrio de O Calvario en la ciudad de Vigo, referían problemática en relación con la ejecución, por parte de esa entidad, de las obras urgentes de seguridad o estructurales que correspondería acometer.

Para la totalidad de las personas afectadas, algunas de avanzada edad y también menores, dichas viviendas constituyen su residencia habitual, por lo que la situación generaba un problema de importancia, que venían padeciendo ya desde hace años, con las consecuencias que ello conlleva en diferentes ámbitos de la vida diaria.

Según lo que consta en el informe remitido, SAREB estaba en coordinación con la Administración Pública (Ayuntamiento de Vigo) para proceder a la posible ubicación de la vecindad afectada en otras viviendas.

Ya habían alcanzado un acuerdo con once de las dieciocho familias que se encontraban en el edificio y actualmente su equipo de mediación estaba contactando específicamente con las otras siete familias restantes para analizar caso por caso cada situación y encontrar una solución.

Por consiguiente, se dispuso el archivo provisional, comunicándoles al mismo tiempo que permanecemos atentos al resultado final de las actuaciones que continúan practicándose cuando se redacta este informe.

Otra actuación de oficio se inició en el mes de octubre al conocer por la información publicada en los medios de comunicación que, en el barrio de Ribadavia del Ayuntamiento de Vigo, varios canes y gatos convivían encerrados en jaulas, en malas condiciones y rodeados de basura, en la vivienda de una mujer nonagenaria con **aparente síndrome de Diógenes**.

Luego de que se incorporaran los dos informes remitidos por el Ayuntamiento de Vigo, se resolvió formular una **sugerencia**, del siguiente tenor, que fue aceptada:

"Que una vez valorada por los servicios sociales municipales la problemática que afecta a a esta vecina de avanzada edad de esa ciudad de Vigo, se practiquen cuantas actuaciones correspondan a fin de prestar la debida protección y asistencia, facilitando/movilizando cuantos recursos públicos sean precisos, efectuando el debido seguimiento y evolución del caso hasta la recuperación".

Por otro caso de posible síndrome de Diógenes que afectaba a una mujer de Ferrol, también conocido por la información publicada, incoamos una investigación de oficio en el mes de diciembre, que se encuentra en curso de tramitación en el momento de redacción de este informe.

Otra queja de oficio que se abrió en el mes de noviembre tras tener conocimiento a través de un medio de comunicación, de que una **mujer de Lugo de 65 años de** edad, con una discapacidad reconocida del 45 % y vecina de esa ciudad, podría ser **desahuciada de la vivienda** que constituye su residencia habitual en venideras fechas.

Puestos en contacto desde esta institución con la afectada por la problemática, se inició una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los hechos.

La entidad bancaria proporcionó información sobre datos de la persona designada para establecer interlocución con la afectada y procurar solventar el conflicto, así como también datos del acreedor hipotecario, para que se explorara, en su caso, la aplicación del Código de Buenas Prácticas según prevé el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo.

Otra actuación en el ámbito de la vivienda, fue la que iniciamos en el mes de diciembre, tras tener conocimiento a través de la información publicada en un medio de comunicación que vecindario del barrio de **Recimil**, se quejaban de la **problemática** que afectaría a las viviendas en las que residen derivadas de la ausencia de aislamiento, humedades, fisuras, grietas y ausencia de calefacción.

Según lo que conocemos, las viviendas municipales de Recimil superarían las mil, y en cierto número de ellas residirían personas mayores o en situación de desempleo, concurriendo además en ocasiones, diversos factores de vulnerabilidad.

Algunas viviendas permanecerían varias, otras fueron o están siendo ocupadas de forma ilegal o irregular y muchas ya han sido tapiadas y cerradas por ese ente local.

Así mismo en esta institución se han tramitado y se tramitan actualmente quejas sobre esta problemática y sobre los conflictos de convivencia que surgen entre el vecindario. En algunos casos, las personas afectadas suelen efectuar consultas sobre el problema que les afecta en el día a día, especialmente en la temporada del año de más frío y mayores adversos meteorológicos, como estaba ocurriendo cuando se incoó la investigación.

El ayuntamiento ha remitido un informe de la Policía Local que está siendo valorado en este momento en que se redacta este informe anual.

Es preciso finalmente señalar sobre el estado en que se encuentran las resoluciones formuladas con respecto a las investigaciones de oficio iniciadas en el año 2021 sobre el abordaje de las problemáticas de síndrome de Diógenes en los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de Galicia, que se encontraban en curso de tramitación cuando se redactó el informe anual precedente así, señalaremos que finalmente Vilagarcía de Arousa y Redondela aceptaron la resolución formulada:

"Primera: Para los ayuntamientos que a fecha de recepción de esta sugerencia no cuenten con protocolo de actuación o plan material de intervención, que valoren la conveniencia de aprobar formalmente un protocolo o disponer de un plan material de intervención municipal del abordaje de las problemáticas de las personas afectadas por el "Síndrome de Diógenes" y el "Síndrome de Noé", en el que se recoja la metodología para la prevención y detección precoz de los casos, se determinen las áreas municipales responsables y las entidades o Administraciones públicas implicadas así como los recursos públicos previstos.

Segunda: Que, a efectos de alcanzar un efectivo análisis de la casuística, consideren la conveniencia de configurar un registro o base de datos, en el que se incluyan los casos diagnosticados, las intervenciones realizadas y eventualmente efectúen un seguimiento de los resultados alcanzados a través de los recursos públicos proporcionados."

El balance de esta investigación a fecha de redacción de este informe es que de 16 ayuntamientos sobre los que se actuó, 15 aceptaron la resolución formulada por la Valedora do Pobo y 1 ayuntamiento aún no respondió: O Porriño.

Asimismo, significar que fue aceptada una recomendación formulada al Ayuntamiento de Lugo, también relativa a un caso de síndrome de Diógenes, del siguiente tenor:

"Que efectúe un seguimiento de las intervenciones que realice ante problemáticas de Síndrome de Diógenes y/o Síndrome de Noé, a fin de corregir en cuanto sea posible el riesgo que conlleva para las personas afectadas, el hecho de que se cronifiquen los trastornos de acumulación que padecen, considerando, en especial en este caso, que carece de red de apoyo social."

También fue concluida positivamente este año una actuación de oficio, iniciada tras tener conocimiento a través de la información publicada en un medio de comunicación de la problemática que estaba a padecer **una mujer de 76 años, arrendataria de una vivienda** ubicada en un edificio de una calle de la ciudad de A Coruña **y su hija discapacitada.**

Luego de mantener comunicación telefónica con la propia afectada y telefónica y electrónica con su letrada y con el Departamento Legal de la propiedad en su sede central en Madrid, solicitó la colaboración informativa del Ayuntamiento de A Coruña más de la Delegación del Gobierno en Galicia.

Según supimos, en numerosas ocasiones, las afectadas se habían visto obligadas a contactar con la Policía Local, e incluso los bomberos tuvieran que intervenir por un incendio. Según refería la afectada, aunque luego de las llamadas, la Policía Local acudía, el problema persistía y la inseguridad que le afectaba tanto a ella como su hija por las peleas, discusiones, gritos, y olores de orines y drogas, lejos de solventarse persistían en el tiempo y se incrementaban.

Los ruidos y desordenes eran constantes tanto durante el día como por la noche lo que les estaba ocasionando importantes perturbaciones y les impedía el descanso. Es preciso significar que era la única arrendataria que residía en ese inmueble más en el mismo habría una vivienda ocupada ilegalmente.

Vecindario del entorno de ese edificio, también estaría siendo afectada por la problemática de la situación expuesta, toda vez que los desórdenes se producían no solo en el indicado edificio, sino también en sus inmediaciones, hecho que ya habían denunciado en reiteradas ocasiones.

A la vista de lo que se manifiesta en el informe remitido por el Ayuntamiento de A Coruña y luego de lograr incorporar cuanta información y datos fueron precisos, es necesario hacer las siguientes consideraciones:

Primera: la familia afectada era usuaria de los servicios sociales municipales desde el año 2019. Había solicitado ya el servicio de comida a domicilio en marzo de 2020. El reparto de menús a domicilio lo hacía un repartidor 3 días a la semana, supervisando que no hubiera incidencias en los domicilios en relación al desarrollo del mismo quien traslada a la coordinadora de la empresa gestora cualquier información considerada relevante.

La coordinadora gira visita al domicilio cuando el servicio cursa alta, y trimestralmente hace seguimiento de los casos considerados de alta vulnerabilidad, emitiendo informe a los servicios sociales si fuera necesario.

Segunda: Ya en el mes de diciembre del 2020, el informe social emite una diagnosis de vulnerabilidad. Desde el 2018 se conocía la necesidad de desalojo.

Tercera: La Policía Local del Ayuntamiento de A Coruña hizo diferentes intervenciones ya desde el año 2020, luego de tener conocimiento de las denuncias que se fueron sucediendo en el tiempo. Los bomberos también habían actuado.

Cuarta: No fue hasta que por la publicación en prensa denunciando la problemática expuesta y la necesidad inminente de cambio de vivienda de las afectadas coincidiendo con la incoación de esta investigación de oficio, que el Ayuntamiento de A Coruña requiere a la empresa prestadora del servicio visita a domicilio e informe de situación; por lo que se deduce que era necesario reforzar la vigilancia y seguimiento de la prestación del servicio de comida a domicilio a fin de que ante situaciones de vulnerabilidad de esta naturaleza se actúe en su debido momento con el objetivo de que la coordinación entre las diferentes áreas municipales afectadas (Policía local, servicios sociales, bomberos, etc. ) evite en el futuro, eventuales problemáticas como en la que se basa esta investigación de oficio.

Quinta: Escasas fechas después de la iniciación de esta investigación, el 7 de octubre la familia afectada, después de firmar el contrato de arrendamiento se mudase a una vivienda en buenas condiciones de habitabilidad de dos habitaciones, destinadas a dormitorios; cocina que cuenta con los electrodomésticos básicos (horno, vitrocerámica, nieve, lavadora; dos habitaciones de baño y el salón de la vivienda. Los gastos de la mudanza corrieron a cargo de la propiedad del inmueble.

Tras la investigación realizada, en la que se evaluó la problemática que afectaba a estas dos mujeres, lo expuesto en el informe remitido por el Ayuntamiento de A Coruña y la práctica de cuantas actuaciones se han desarrollado desde esta institución en el tiempo de su tramitación, especialmente con el Departamento legal de la propiedad; se deduce que la intervención de esta institución, requiriendo información sobre los hechos, propició la revisión de la situación, la comprobación del problema de fondo que motivó la incoación de esta queja de oficio y sobre todo logró la efectividad, apenas días después del inicio de su tramitación, del traslado de las personas afectadas a otra vivienda acorde con las circunstancias concurrentes de vulnerabilidad, previa firma del correspondiente contrato de arrendamiento.

Por todo lo anterior, se resolvió dar por concluido el expediente.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/583/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Pontevedra para que respetando su autonomía local y la capacidad organizativa se valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución eficaz que resuelva la problemática de la vecindad de la comunidad afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias al tiempo que se alcanza una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Pontevedra<br>23/03/2022 | Aceptada | Q/583/22 |
| Q/9067/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Comba para que, respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico, oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil que resuelva la problemática, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa; informando a las personas afectadas por la problemática, de los trámites y derivaciones de las quejas a las instituciones que tengan capacidad de actuación | Ayuntamiento de Santa Comba<br>31/03/2022 | Aceptada | Q/9067/21 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/1420/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Ourense para que respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución eficaz que resuelva la problemática de la vecindad de la Comunidad Afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Ourense<br><br>23/05/2022 | No Aceptada | Q/1420/22 |
| Q/1421/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución eficaz que resuelva la problemática de la vecindad de la Comunidad Afectada, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, en su caso, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Santiago de Compostela<br><br>23/05/2022 | Aceptada | Q/1421/22 |
| C/1450/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Ferrol para que respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico oriente a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución eficaz que resuelva la problemática de la vecindad, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Ferrol<br><br>23/05/2022 | Aceptada | Q/1450/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| C/10609/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Ferrol para que respetando la autonomía local valore la conveniencia, de elaborar un protocolo de actuación relativo a la problemática que afecta a personas con "Síndrome de Diógenes", especialmente en lo relativo a la prevención y detección precoz; así como valorar la conveniencia de implementar un registro en el que se incluyan casos valorados y diagnosticados, para efectuar un seguimiento de los resultados conseguidos; y que finalmente se realicen las verificaciones y comprobaciones necesarias a fin de proporcionar la protección a la integridad de la persona afectada | Ayuntamiento de Ferrol<br>11/07/2022 | Aceptada | Q/10609/21 |
| Q/9556/22 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Vigo para que una vez valorada por los servicios sociales municipales la problemática que afecta a esta vecina de avanzada edad, se practiquen cuantas actuaciones correspondan a fin de prestar la debida protección y asistencia, facilitando/movilizando cuantos recursos públicos sean precisos, efectuando el debido seguimiento y evolución del caso hasta la recuperación | Ayuntamiento de Vigo<br>29/11/2022 | Aceptada | Q/9556/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/10543/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Lugo para que respetando la autonomía local, valore la conveniencia de implementar un instrumento de mediación y convivencia ciudadana, que con un enfoque pedagógico y pacífico apoye a las partes en conflicto con el fin de procurar una solución ágil que resuelva la problemática de la vecindad, minimizando el deterioro de la calidad de vida de las personas implicadas, que se perpetúen dichas conductas en el tiempo y que se reduzcan sus consecuencias evitando, recurrir a otras instancias a la vez que se consigue una sociedad menos litigiosa | Ayuntamiento de Lugo<br><br>19/10/2022 | No aceptada | Q/10543/21 |

# CORPORACIONES LOCALES Y SERVICIOS MUNICIPALES

# I. INTRODUCCIÓN

Esta área tiene como objetivo supervisar el funcionamiento de las entidades locales cuando da lugar a quejas de los ciudadanos; el cumplimiento de las obligaciones de los gobiernos municipales en lo relativo a las convocatorias y celebración de los plenos municipales y la garantía de los derechos de los concejales; la responsabilidad patrimonial de la administración pública local así como las obras públicas municipales.

Se ocupa también de supervisar la correcta prestación de los servicios municipales, tanto los de prestación obligatoria como no obligatoria: el alumbrado público, el suministro y depuración del agua y otros servicios esenciales para el desarrollo de una vida digna que se prestan tanto por las Administraciones públicas como por empresas privadas en régimen de concesión. En esta área se tramitan las quejas sobre el estado de los bienes públicos tales como caminos vecinales, calles y plazas.

# II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, el desglose debe realizarse teniendo en cuenta por una parte el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 517 | | 446 | |
| Admitidas | 514 | 99.42% | 514 | 99.42% |
| No admitidas | 2 | 0.39% | 2 | 0.39% |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 1 | 0.19% | 1 | 0.19% |

El total de quejas presentadas en el área de Corporaciones Locales y Servicios Municipales en el año 2022 fue de 517 de las cuales una fue remitida al Defensor del Pueblo y dos no fueron admitidas, siendo las causas de no admisión la inexistencia de actuación

administrativa previa o que la Administración competente en la materia aún no haya visto terminado el plazo legal establecido para responder a la petición del solicitante.

De los datos anteriores se mantiene la tendencia al alza que vimos apreciando desde años atrás. Así, en el año 2020 fueron 377 las quejas presentadas en esta área. En el año 2021, el total de las quejas presentadas fue de 428, lo que supuso un 13% más que en el año anterior. En el 2022, como ya quedó expuesto, las quejas presentadas fueron 517, lo que supone un 20,8% más que en el año 2021.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 119 | 23.15% | 119 | 26.68% |
| En trámite | 395 | 76.85% | 324 | 73.32% |

Así, de las 514 quejas admitidas, 395 están pendientes de trámite y 119 fueron concluidas, teniendo en cuenta que en algunos casos la intervención de esta institución, requiriendo información sobre los hechos, originó que la administración afectada revisara la situación, comprobara el problema que motivó la queja y adoptara las medidas adecuadas para resolverlo de forma positiva.

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2018 | 3 | | 3 | 2 | 1 |
| 2019 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| 2020 | 11 | 16 | 27 | 25 | 2 |
| 2021 | 226 | | 226 | 171 | 55 |

En este tercer cuadro, en el que se recoge la situación en la que se encuentran las quejas presentadas con anterioridad al año 2022 y tramitadas en el 2022, podemos ver que figuran

quejas de los años 2018, 2019, 2020 y 2021. Ello obedece a que la demora que se produce en los ayuntamientos, en relación a los trámites administrativos, implica un paralelo retraso en la correspondiente tramitación de la queja en esta institución, provocando constantes y habituales reaperturas de expedientes ya concluidos, con la consiguiente dilación en el tiempo.

## III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

La actividad de supervisión en esta área que estamos a analizar si estructura sobre el siguiente esquema:

1. Régimen jurídico de las corporaciones locales:
   - Participación ciudadana.
   - Organización y funcionamiento.
   - Responsabilidad patrimonial.
   - Obras públicas locales.
   - Actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19.

2. Bienes y servicios municipales:
   - Bienes de las entidades locales.
   - Servicios municipales.
   - Actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19.

### 1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES

En este apartado del informe, esencialmente, se analizan quejas promovidas sobre la participación ciudadana, organización y funcionamiento de las entidades locales, responsabilidad patrimonial derivada del funcionamiento de los servicios municipales, obras públicas locales así como actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19

#### A. Participación ciudadana

Como viene sucediendo habitualmente, son muchos los casos que, con independencia del fondo del asunto, tienen como denominador común la falta de respuesta por parte de las

Entidades locales a las solicitudes formuladas por la ciudadanía. Como en años anteriores, también este año tuvimos que recordar a algunos ayuntamientos la obligación de dar una respuesta a las solicitudes, sugerencias o quejas presentadas por la ciudadanía de forma individual o colectiva, obligación de orden formal que no necesariamente implica el deber de acoger en todo caso las peticiones que contienen.

También como en años anteriores, coincide en multitud de ocasiones la respuesta recibida por parte de esas entidades sobre la escasez de medios técnicos y humanos con la que se encuentran que, en la mayoría de los casos, no es suficiente para dar una respuesta en plazo a todas las solicitudes, reclamaciones y peticiones formuladas por los ciudadanos o por los miembros de la corporación local. En todo caso, y a pesar de las dificultades expuestas, la mayoría de las entidades locales y particularmente los ayuntamientos, por ser estos los destinatarios de una gran parte de las quejas presentadas en esta área, han respondido a nuestras solicitudes de información, intentando además, dentro de las dificultades expuestas, dar una solución a los problemas suscitados.

Han sido varias las resoluciones formuladas a diversos ayuntamientos en relación a la falta de respuesta a solicitudes de información presentadas por la ciudadanía, dilación en la respuesta o falta de respuesta a solicitudes de carácter general, debiendo recordar a los correspondientes ayuntamientos que en la tramitación de los expedientes deberán actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto, en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Debemos relacionar este asunto con el artículo 23.1 de la Constitución, que reconoce a los ciudadanos el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal. El derecho a la información de los concejales se encuadra en este precepto, por lo que debe interpretarse en sentido amplio (STS de 25 de abril de 2000).

Así, la información municipal y el acceso a la documentación municipal por parte de los concejales es un medio que les permite realizar correcta y eficazmente la función que tienen encomendada, siendo además un instrumento muy útil para controlar la acción del gobierno local, sobre todo por parte de aquellos concejales que no forman parte del mismo.

Durante este año, han sido varias las resoluciones formuladas a diversos ayuntamientos por solicitudes de información presentadas por representantes de grupos municipales pendientes de respuesta por el alcalde .

Entre dichos recordatorios de deberes legales formulados a ayuntamientos, cabe destacar que todos los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente, o de la Comisión de Gobierno, cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. La solicitud de ejercicio de este derecho habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquel en que se hubiera presentado.

Pero también fueron formuladas resoluciones por falta de entrega de documentación requerida al ayuntamiento así como dificultades para acceder a la información municipal, lo que lleva a distinguir entre la petición de acceso a la información y la formalización del acceso, es decir, la puesta a disposición de la información solicitada. Esta distinción fue puesta de manifiesto en varias resoluciones formuladas a lo largo de este año, teniendo en cuenta las siguientes argumentaciones.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y el Real Decreto 2568/86 de 28 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales sólo contemplan y regulan la petición o solicitud de información pero no su puesta a disposición, siendo la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en la Disposición Adicional 1º donde se establece que se regirán por su normativa específica, y por esta ley con carácter supletorio, aquellas materias que no tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información.

Dado que la Ley de Bases de Régimen Local no regula la puesta a disposición de la información solicitada por los concejales de una corporación local sino sólo la solicitud de la correspondiente información, es preciso entender que procede la aplicación supletoria de la Ley 19/2013, que establece en el artículo 22 que cuando no pueda darse el acceso en el momento de la notificación de la resolución deberá otorgarse, en cualquier caso, en un plazo no superior a diez días. Ello supone que, estimada la solicitud de información, esta deberá ser facilitada al solicitante, en la medida en que sea posible, en el momento de la notificación de la resolución de la solicitud o, sí no fuera factible, en un plazo no superior a diez días.

El reconocimiento de este derecho de acceder a la información no puede implicar que se autorice un acceso automático a toda la información, prescindiendo de la necesidad de obtener la autorización precisa para examinarla.

Como regla general, el acceso al expediente debe solicitarse formalmente, por escrito, para que pueda ser autorizado, si bien excepcionalmente se reconoce el derecho de acceso directo en los casos mencionados en el artículo 12.2 de la Ley 7/2018 (de forma coincidente con los supuestos contemplados en el artículo 15 del ROF) y, en el caso de nuestra comunidad autónoma, los supuestos contemplados en el artículo 226. 2 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia. Al amparo de estos preceptos, los servicios administrativos están obligados a facilitar la información, sin necesidad de que el miembro de la entidad local esté autorizado, cuando se den los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate del acceso de los miembros que ostenten delegaciones o responsabilidades de gestión, a la información propia de las mismas.

b) Cuando se trate del acceso de cualquier miembro a la información y documentación correspondiente a los asuntos que hayan de ser tratados por los órganos colegiados de que formen parte, así como a las resoluciones o acuerdos adoptados por cualquier órgano local. Sí un asunto es incluido en el orden del día de un órgano colegiado por declaración de urgencia, deberá distribuirse, como mínimo, la información o documentación indispensable para informar de los aspectos esenciales de la cuestión sometida a debate.

c) Cuando se trate del acceso de los miembros a la documentación de entidad local que sea de libre acceso para los ciudadanos.

Por último, dado que en la actualidad casi todos los expedientes están digitalizados, debemos referirnos también a estos supuestos.

El hecho de que un expediente esté digitalizado no quiere decir que el acceso directo se conceda de forma general a todos los expedientes y documentos que sean gestionados a través de una aplicación informática, ni es posible exigir al ayuntamiento que facilite de forma general y automatizada a todos los concejales la visualización de todos los expedientes que se encuentren en formato electrónico sin ninguna limitación o ponderación. Así, para que puedan hacer efectiva la consulta en los supuestos en los que la propia ley les reconoce un derecho de acceso directo, será preciso instrumentar la forma en la que puedan visualizarlos sin necesidad de previa petición y sin necesidad de que la Alcaldía autorice su visualización. En estos supuestos, ese acceso directo puede concederse habilitando los permisos que puedan ser configurados a través del sistema de gestión electrónica utilizado por el ayuntamiento.

Teniendo en cuenta lo expuesto se ha formulado desde esta institución la recomendación de que por parte del ayuntamiento se lleven a cabo las actuaciones necesarias a fin de habilitar un programa de gestión informática de expedientes que reconozca el acceso de los concejales a los expedientes digitalizados para los casos en los que se encuentre legalmente reconocido el derecho de acceso directo a la documentación, disponiendo los medios precisos para su efectividad.

### B. Organización y funcionamiento

La defensa de los derechos de participación política de los representantes locales ha estado presente en varias reclamaciones, a la mayoría de las cuales hacen referencia a la restricción de derechos que forman parte del núcleo de la función representativa que ejercen.

Así, en una de las quejas presentadas el concejal ponía de manifiesto que durante la celebración de un pleno, el alcalde no respondió a preguntas formuladas en el mismo, impidiéndole así el ejercicio de uno de los derechos reconocidos a los concejales.

Tras la investigación de la queja, esta institución formuló un recordatorio de deberes legales en el sentido de que una pregunta es cualquier cuestión planteada a los órganos de gobierno en el seno del Pleno. Pueden plantear preguntas todos los miembros de la Corporación, o los grupos municipales a través de sus portavoces. Las preguntas planteadas oralmente en el transcurso de una sesión serán generalmente contestadas por su destinatario en la siguiente sesión, sin perjuicio de que el preguntado quiera darle respuesta inmediata. Las preguntas formuladas por escrito serán contestadas por su destinatario en la sesión siguiente, sin perjuicio de que el preguntado quiera darle respuesta inmediata. Las preguntas formuladas por escrito con 24 horas de antelación, serán contestadas ordinariamente en la sesión o, por causas debidamente motivadas, en la siguiente.

Otra de las resoluciones formuladas fue un recordatorio de deberes legales por mor de una queja en la que el reclamante, que tenía la condición de concejal, ponía de manifiesto la vulneración grave y sistemática de sus derechos como miembro de la Corporación, reconocidos en la legislación sectorial vigente en materia de régimen local y, en concreto, en el artículo 94 del Reglamento de Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales.

Entre los motivos expuestos, el concejal manifestaba que en una sesión extraordinaria y urgente del pleno municipal solicitó la palabra para proceder al segundo turno, siendo interrumpido por el alcalde; en una sesión ordinaria del Pleno municipal, y una vez finalizada el primer turno de intervenciones, el reclamante solicitó la palabra para proceder al segundo turno, siéndole denegada; y en otra sesión ordinaria del Pleno municipal solicitó la palabra para proceder a un segundo turno, que también le fue denegada.

Por su parte, el ayuntamiento informó de que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 del Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales, durante el transcurso de la sesión el Presidente podrá acordar interrupciones a su prudente arbitrio para permitir las deliberaciones de los grupos por separado sobre la cuestión debatida, o para descanso en los debates, recordando también al concejal que, conforme a lo dispuesto en el artículo 94.2 del citado Reglamento, los miembros de la Corporación podrán en cualquier momento del debate pedir la palabra para exponer una cuestión de orden, invocando al efecto la norma cuya aplicación reclama.

Sin perjuicio de lo expuesto en el informe remitido por el ayuntamiento, esta institución entiende que el artículo 94.1 e) tiene carácter obligatorio, pues establece que si lo hubiera solicitado algún grupo, se procederá a una segunda turno (...), del que se desprende que a pesar de que pueden ser de aplicación los artículos 87 y 94.2 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, resultan compatibles con la aplicación del artículo 94.1 e).

Por este motivo se formuló el recordatorio de deberes legales en el sentido de que el artículo 94.1.e) del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, establece que si lo hubiera solicitado algún grupo, se procederá a un segundo turno.

La denegación por el pleno del debate y votación de una moción presentada fue también objeto de queja, formulándose en este caso un recordatorio de deberes legales en el que se pone de manifiesto que el debate y votación de las mociones presentadas ante el pleno del ayuntamiento deben ser realizados en los términos previstos en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales, así como en el Reglamento orgánico y de funcionamiento del ayuntamiento.

En esa misma queja también se señalaba el uso inadecuado de la radio municipal del ayuntamiento por parte del alcalde y del equipo de gobierno. En este caso, y con independencia de que se ajuste o no a la realidad, lo que se pone de manifiesto es un problema de prueba y de valoración de la misma que es difícil de dilucidar, suscitándose un debate en torno al uso de los medios de comunicación públicos.

Tras la tramitación del expediente, se ha formulado al ayuntamiento la recomendación de que, dentro del ámbito de la autonomía local, se valore la procedencia del desarrollo de un proceso de diálogo y consenso entre los grupos con representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garantice los principios que informan la legislación de los servicios públicos de comunicación audiovisual o radiofónica local, teniendo como objetivo principal difundir informaciones veraces y de servicio público desde el rigor y la neutralidad política, evitando recurrir a la crítica partidista y a la exaltación de los logros de gestión o de los objetivos alcanzados por las autoridades.

Relacionado con lo anterior pero en este caso referido a la utilización partidista y la censura en las redes sociales municipales y en la pagina web del ayuntamiento, recibimos una queja respecto de la que el ayuntamiento informó, entre otros aspectos, que consideraba que estaba relacionada con determinados sucesos acaecidos concretamente en relación con la Policía Local, que retiró determinadas intervenciones del grupo municipal al que pertenece el reclamante, considerando que excedían de la mera actividad municipal, llegando a ser groseras e insultantes.

A este respecto debemos tener en cuenta que las redes sociales han sido creadas como plataformas que permiten compartir información, conocimientos y opiniones mediante comunidades de personas que se unen a través de internet con intereses comunes. Se trata de aplicaciones web que hacen posible crear y transmitir fácilmente contenidos de diversa índole.

Teniendo en cuenta que la razón de ser de un ayuntamiento es la prestación de un servicio público de calidad, a favor de este objetivo, las redes sociales se configuran como un nuevo canal de comunicación bidireccional, siendo un medio para interactuar e informar al vecindario que permite tener una relación próxima e inmediata, complementando a otros canales de comunicación de la institución (atención telefónica, presencial) . El uso de las redes sociales por la Administración local es un potente instrumento de relación entre la administración y la ciudadanía, siendo un medio de comunicación gratuito, un sistema de escucha y una forma más de hacer partícipe al vecindario de la vida del ayuntamiento, un sistema de información y una forma de fomentar la creatividad del servicio. A diferencia de los medios tradicionales, donde los mensajes eran unidireccionales, las redes sociales se consolidan como fuente directo de información municipal para el ciudadano y los medios de comunicación social y, al mismo tiempo, instrumento de participación de la vecindad.

Como consecuencia del gran despliegue de la presencia institucional en las redes que se ha producido en los últimos años, son numerosas las entidades locales que vienen utilizando dichas redes sin la existencia de ninguna previsión que dé soporte a su uso. Dicha ausencia de regulación, así como la falta de profesionales que gestionen las redes en los ayuntamientos, pueden provocar disfunciones en su gestión y controversia en relación con el uso que el correspondiente equipo de gobierno hace de las mismas. A fin de evitar esas disfunciones y controversias sería necesario que los ayuntamientos adopten reglamentos que determinen las normas de gestión de las redes, garantizando que su uso tenga por objeto difundir información veraz de servicio público y no sea un instrumento partidista que pueda vulnerar los derechos de participación política de los miembros de la corporación.

Junto con lo anterior, el uso de las redes sociales como medio de difusión de ideas e información tendrá que tener en cuenta los pronunciamientos jurisprudenciales en relación con la protección del derecho a la información, a la libertad de expresión, el derecho al honor, intimidad e imagen, debiendo velar por un uso responsable de las redes y evitando comentarios injuriosos o que contengan datos personales o vulneren derechos de propiedad intelectual, en los términos previstos en las normas de uso de cada red social.

En cualquier caso, la utilización de las redes sociales por parte de la Administración local nunca puede tener como objeto destacar los logros de gestión o los objetivos alcanzados por el equipo de gobierno, por lo que los ayuntamientos deben ser extremadamente escrupulosos en las publicaciones que realizan en las redes sociales a través del perfil institucional, procurando que estas, en caso de referirse a actuaciones que se están llevando a cabo, sirvan a sus destinatarios legítimos, que son los ciudadanos, y no al grupo político que las promueve.

No cabe duda de que la existencia de redes sociales con cuentas especiales de la Administración pública y de sus gestores es una puerta abierta a todas las personas y debe permitir establecer nuevas vías de comunicación, pero esas vías de comunicación deberán ser de doble dirección, facilitando también dar voz a los mensajes de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, se formuló una recomendación en la que se indicaba que, dentro del ámbito de la autonomía local, se valore la procedencia de la aprobación por el Pleno de la Corporación de unas normas reguladoras del uso de los perfiles institucionales del ayuntamiento en las redes sociales que velen porque las publicaciones que se realicen tengan por objeto difundir informaciones veraces y de servicio público desde el rigor y la neutralidad política, evitando recurrir a la crítica partidista y a la exaltación de los logros de gestión o de los objetivos alcanzados por las autoridades, y que la gestión que se lleve a cabo de los perfiles institucionales que tiene el ayuntamiento en las distintas redes sociales se ajuste a las normas reguladoras que, en su caso, se aprueben por el Pleno de la Corporación.

Del mismo modo, que se valore la posibilidad de elaborar una "guía de usos y estilo" de las redes sociales del ayuntamiento, estableciendo unas pautas que permitan el uso correcto de las mismas, tanto por parte de la Administración como de la ciudadanía, permitiendo el ejercicio de la libertad de expresión en los términos legalmente establecidos.

### C. Responsabilidad patrimonial

La falta de tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración pública o el retraso en la tramitación de estos expedientes, son motivos por los que a los que los años recibimos quejas. En este año cabe destacar una reclamación presentada por retraso en la tramitación de un expediente de responsabilidad de la administración iniciado a través de un escrito de fecha 23 de septiembre de 2020. Desde esa fecha y a pesar de las múltiples llamadas por parte del reclamante, incluido algún escrito solicitando que se le diese la oportuna tramitación al expediente, nada le fue comunicado, no habiendo tampoco acceso a la consulta del expediente. El ayuntamiento

reconoce la existencia de una dilación excesiva en el procedimiento, pero informa que procederán a continuar con la tramitación del expediente hasta resolverlo y notificarlo al reclamante, sin perjuicio de que este pueda entenderlo desestimado por silencio administrativo e interponer los recursos pertinentes.

En la información remitida por el ayuntamiento se hace referencia a la desestimación de la reclamación presentada por el reclamante por silencio administrativo. El silencio administrativo es una figura que permite la estimación o desestimación tácita que la Ley aplica ante la ausencia de respuesta expresa por parte de la Administración respecto de la petición de un ciudadano, una vez transcurrido el plazo legalmente establecido.

El silencio administrativo se recoge en los artículos 24 y 25 de la Ley 39/2015 y debe entender como un mecanismo que pretende la protección de los ciudadanos ante los incumplimientos que se produzcan en la resolución de los procedimientos administrativos por parte de una Administración pública.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, las Administraciones públicas tienen la obligación de resolver de manera expresa cualquier procedimiento administrativo, independientemente de la forma en la que se haya iniciado dicho procedimiento. Sin embargo, pese a esta obligación, en muchas ocasiones la Administración deja transcurrir el plazo establecido sin resolver y notificar lo resuelto al interesado, produciéndose en ese mismo instante el silencio administrativo que podrá ser positivo o negativo, como es en el caso de los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.

Sin perjuicio de lo expuesto, en cualquier caso la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, incluso cuando finalizó el plazo establecido para dictarla y se hubiera producido el silencio administrativo. En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

Son muchos también los ayuntamientos que alegan dificultades técnicas y prácticas para la tramitación de estos expedientes. En cualquier caso, las dificultades técnicas y prácticas a las que pueda enfrentarse una administración local para hacer frente al ejercicio de sus competencias, no puede ser óbice para la inobservancia de las normas básicas que lo rigen, ni puede explicar que un expediente no se tramite en los plazos legalmente establecidos.

### D. Obras públicas locales

Se han presentado también a lo largo de este año reclamaciones que ponían de manifiesto las consecuencias derivadas de la realización de obras públicas. Entre estas, podemos destacar una reclamación en la que se denunciaba que las obras realizadas en una acera ocasionaron al reclamante problemas en la accesibilidad su vivienda, provocando también humedades en dicha vivienda. El reclamante manifestaba que el ayuntamiento no atendió

a sus reclamaciones presentadas por escrito ni a las preguntas sobre este asunto formuladas en el Pleno.

Solicitada información al ayuntamiento, este indicó, entre otros aspectos, que las aceras en el tramo en el que está situada la vivienda de la persona que promovió la queja, no eran de competencia municipal sino de la Xunta de Galicia, responsable de las obras de renovación de las aceras.

No obstante, en este expediente se ha formulado un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto, en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Otra de las quejas presentadas en este apartado fue por la ubicación de una marquesina de autobús delante de viviendas unifamiliares que contaban con ventaja autorizado por el ayuntamiento, señalando el reclamante que la creación de esta nueva parada de autobús implicaría la eliminación de la concesión del vado permanente legal de que disponen algunos propietarios de viviendas, dificultando la normal utilización del garaje que, además, está destinado a almacén del negocio familiar. En esa misma queja se pone también de manifiesto que la nueva ubicación de la parada de autobús implicaría la eliminación de 8 a 10 plazas de estacionamiento en la zona, que son utilizadas también para carga y descarga de los negocios y locales existentes en la zona (florería, panadería, pescadería, etc.), pudiendo ocasionar un grave perjuicio económicos en los citados establecimientos como consecuencia de la eliminación de dichas plazas de estacionamiento, puesto que muchos clientes de los mismos podrían dejar de serlo.

En alguna de las viviendas afectadas viven personas de avanzada edad, que están pendientes de la resolución de reconocimiento de dependencia, por lo que si, llegado el caso, estas personas tuvieran la necesidad de tener que instalar una rampa de acceso a la vivienda, con la instalación de la marquesina de la nueva parada de autobuses a escasos 1,80 m. de la puerta de acceso a sus viviendas, el acondicionamiento necesario para personas con movilidad reducida y/o dependientes sería imposible, ya que no habría espacio para instalar dicha rampa.

Según la queja, el ayuntamiento pretendía instalar la marquesina justamente delante de la entrada de su vivienda (siendo esta una casa unifamiliar de dos plantas, con ventanas a la calle y a la que se accede directamente desde la calle) lo que supone una vulneración del derecho a la intimidad, ya que desde la parada la gente podría ver el interior de la vivienda, porque la marquesina estará a 1,80 m de la puerta de acceso principal de la vivienda.

La localización de esta parada de autobús justamente delante de las viviendas afectadas, causarían gran perjuicio a los residentes de las mismas como consecuencia de los ruidos y molestias que puedan producir.

Por otra parte, la localización, en términos de seguridad vial y ciudadana, no es idónea ya que esta se ubica justamente después de una curva cerrada con visibilidad reducida y antes

de un ceda el paso de una rotonda, cuando antes la parada estaba localizada en una recta en la misma calle pero más arriba y detrás de un paso peatonal, donde no causa peligro alguno a peatones, ni a vehículos, señalando además que esta ubicación incumple el PGOM de 2016 de octubre, así como la Ordenanza general municipal nº 12 sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

Solicitado informe al ayuntamiento, esta señaló que con el fin de dar cumplimiento las necesidades expuestas, tomando en consideración los intereses en conflicto, se valoraron hasta tres alternativas, si bien, por motivos de seguridad y disponibilidad, sólo a la segunda resultaba viable. Así, se había realizado una propuesta con una nueva ubicación de la marquesina próxima a la solución adoptada en el proyecto, en el que la marquesina se desplaza el máximo posible al fondo del acera para mejorar la seguridad vial al ampliar la dimensión de las cuñas a 7,80 m. y en la que la marquesina finalmente se dispone mirando a la carretera y evitando así que las personas que hagan uso de la misma esperen mirando directamente a las viviendas y a una distancia de 2,71 metros de la fachada de la vivienda más cercana -el máximo que permite la acera- por lo que, según dicha información, no afecta al acceso a las viviendas.

Respecto de la contaminación acústica que se denuncia, el Ayuntamiento considera que carece de relevancia si se tiene en cuenta que las viviendas a las que se refiere la queja se encuentran junto a la carretera autonómica AC-550 que, por su propio tráfico, emite mayor ruido.

El ayuntamiento también informa que, en relación a las consideraciones de los vados y las plazas de aparcamiento, el ayuntamiento actúa en ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en sus apartados 2.d) y 2.g), sobre infraestructura viaria y otros equipos de su titularidad y sobre tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad, incluido el transporte colectivo urbano, sin hacerlo en ningún caso bajo un criterio discrecional sino sobre la base de las necesidades y motivos expuestos en el informe.

Dado que una de las cuestiones denunciadas por el reclamante era la falta de respuesta al escrito presentado en el ayuntamiento en fecha 29 de octubre de 2021, se formuló al ayuntamiento un recordatorio de deberes legales para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### E. Actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19

En este apartado destacamos una queja presentada por la necesidad de solicitar cita previa para presentar documentación en el ayuntamiento así como para presentar una queja en el mismo ayuntamiento y por ese motivo.

Teniendo en cuenta el contenido de la queja y el informe remitido por el ayuntamiento, es de destacar que el sistema de cita previa en la oficina de asistencia en materia de registro se implantó como medida preventiva frente a la COVID-19, con el fin de evitar aglomeraciones en determinadas horas en la planta baja del ayuntamiento, considerándolo como un sistema perfectamente razonable y proporcionado en atención a la finalidad buscada y al bien jurídico a proteger (salud pública),sin que haya implicado una merma de las posibilidades de la ciudadanía de relacionarse con la Administración pública. Según informa el ayuntamiento, el sistema de cita previa se limita a las labores de asistencia en materia de registro, si bien, además del sistema de cita previa en la oficina de asistencia en materia de registro, están permanentemente operativas los restantes canales de comunicación y registro, considerando el ayuntamiento que el sistema es satisfactorio y las citas se están dando para la oficina de asistencia en materia de registro con un horizonte temporal de dos o, como mucho, tres días hábiles.

En cualquier caso, no hay que olvidar que la regulación y ordenación de las relaciones de los administrados con la Administración es básica pues no existe Administración pública sin administrado ni este sin aquélla. Así, las relaciones entre ambos resultan de un binomio necesario y, por lo tanto, deben tener el objetivo y finalidad común a favor del interés general, por lo que en este supuesto se ha formulado al ayuntamiento la recomendación de que se considere la fecha de solicitud de la cita previa como fecha a tener en cuenta a efectos de los plazos establecidos para el reconocimiento de prestaciones y presentación de escritos de alegaciones y reclamaciones previas formuladas por los ciudadanos, valorando la posibilidad de emitir un resguardo en el que conste el día y la hora de la solicitud.

## 2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

En este apartado del informe, esencialmente, vamos a analizar quejas planteadas sobre bienes de las entidades locales, servicios municipales y actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19.

### A. Bienes de las entidades locales

En este apartado son muchas las quejas que tienen como motivo denunciar la falta o inadecuada defensa de las entidades locales respecto de los bienes de dominio público municipal, fundamentalmente caminos y calles que, en ocasiones, son obstaculizados, cortados u ocupados por particulares sin que la entidad propietaria reaccione ante dichas usurpaciones.

La existencia de muchos ayuntamientos en el ámbito rural y con poca población supone también una debilidad de los servicios administrativos en esos ayuntamientos, lo que favorece la consolidación de situaciones de ocupación del dominio público. Son muchas las intervenciones provocadas por la ocupación de caminos que permanecen cerrados con muros, alambre de espino o colocación de elementos por parte de particulares que

obstaculizan el paso por los mismos, ocasiones durante años y aunque existan denuncias ciudadanos, dando así una imagen de inactividad y pasividad de las administraciones locales en defensa del patrimonio público.

Son también frecuentes en este apartado las quejas relacionadas con los inventarios de caminos y vías públicas de los ayuntamientos, en unos casos por no estar actualizados y en otros por no acontecer a las alegaciones presentadas por los ciudadanos frente a los acuerdos de aprobación inicial de estos inventarios, recordándole en estos casos a los ayuntamientos la obligación que tienen de contestar expresamente y por escrito, en los términos que estimen oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, incluidas las alegaciones presentadas por los ciudadanos.

En alguna de las reclamaciones presentadas en las que se denunciaba el mal estado de una pista, el ayuntamiento informó que la pista objeto de investigación no es un nivel de titularidad municipal y, por lo tanto, corresponderá al titular de la misma proceder a la ejecución de las actuaciones oportunas para su mantenimiento.

En este supuesto, teniendo en cuenta la información remitida por el ayuntamiento, se formuló el recordatorio de deberes legales de que en el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento dictará, en los términos previstos en el artículo 136 de la citada Ley, las correspondientes órdenes de ejecución que obliguen a su cumplimiento, procediendo, en caso de incumplimiento, a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas o a la ejecución subsidiaria.

### B. Servicios municipales

Analizaremos en este apartado las quejas que tienen relación con los servicios públicos que prestan las entidades locales y que, esencialmente, hagan alusión al servicio municipal de limpieza, la localización de colectores de basura, el servicio de abastecimiento de agua y la situación de instalaciones deportivas municipales.

Respecto de las quejas presentadas por falta de limpieza de alguna calle en concreto, podemos referirnos a una que, junto con la falta de limpieza, hacía referencia también a la falta de mantenimiento de esa calle, exponiendo el reclamante la falta de ejercicio de las competencias del ayuntamiento en relación a la limpieza, mantenimiento y cuidado de la calle, añadiendo una situación grave de insalubridad por un conducto de aguas fecales a la vista (ratas, insectos, malos olores etc.), zonas inaccesibles, campo lleno de cascotes, escaleras estropeadas, etc.

Solicitada la preceptiva información, el ayuntamiento comunica que, con respecto a la limpieza, los operarios del servicio de limpieza municipal ya habían procedido a la limpieza de la calle en cuestión. Con respecto a las deficiencias estructurales de la calle, el ayuntamiento informa que ha solicitado de la Diputación Provincial, al amparo del programa ÁGORA, una subvención para la redacción de un proyecto de reurbanización de la citada calle. Sin embargo, con fecha posterior se recibe en esta institución un nuevo

escrito presentado por el reclamante, en el que pone de manifiesto que la situación sigue igual, lo que le está afectando a nivel emocional.

Teniendo en cuenta que el motivo de la queja era no sólo la falta de limpieza de la calle, que ya se había realizado, sino también su mantenimiento y cuidado, se formuló al ayuntamiento una sugerencia en el sentido de hacer un seguimiento periódico por parte de la administración local de la situación de limpieza de la calle a fin de garantizar unas condiciones de salubridad aceptables para el desarrollo de la vida cotidiana e informar al reclamante de la situación en la que se encontraba la tramitación de la subvención solicitada por el ayuntamiento a la Diputación Provincial para la redacción de un proyecto de reurbanización de la calle.

También relacionado con el servicio de limpieza, se promovió una queja en la que la persona reclamante solicitaba que se procediera a la limpieza de la maleza de un camino público colindante con su vivienda y de las fincas que dan a ese camino, ya que sus propietarios no las limpian. Según la información remitida por el ayuntamiento, respecto del camino de acceso a la vivienda propiedad de la persona reclamante, operarios del ayuntamiento procedieron a la limpieza del mismo. Respecto de la maleza de las parcelas lindantes con su propiedad y tratándose de inmuebles propiedad de terceros, el ayuntamiento no podía acceder a las parcelas y efectuar la limpieza, si bien podría iniciar un expediente para el cumplimiento de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal y retirada de especies arbóreas, expedientes que fueron iniciados, según información del ayuntamiento, con fecha 23 de septiembre de 2020 encontrándose en tramitación en la fecha de emisión del informe.

En este expediente se ha formulado al ayuntamiento un recordatorio de deberes legales en el que le recordamos que la tramitación de los expedientes administrativos está sometida al principio de celeridad por lo que deberá impulsar de oficio a los trámites del mismo. En este caso en concreto, deberá impulsar el procedimiento, dictando y ejecutando las resoluciones que sean procedentes para la resolución del expediente en los plazos previstos en la legislación vigente.

En el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento dictará, en los términos previstos en el artículo 136 de la citada Ley, las correspondientes órdenes de ejecución que obliguen a su cumplimiento, procediendo, en caso de incumplimiento, a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas o a la ejecución subsidiaria.

El contenido del párrafo 2 del recordatorio de deberes legales referido en el apartado anterior sirvió también de recordatorio a las numerosas quejas presentadas con motivo de la inactividad de los ayuntamientos ante la falta de limpieza de fincas de propiedad privada pues, si bien el deber de limpieza en esos casos corresponde a los propietarios, es cierto que si estos no realizan las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a ese deber, corresponde al ayuntamiento dictar las correspondientes órdenes de ejecución que obliguen a su cumplimiento, procediendo, en caso de incumplimiento, a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas o a la ejecución subsidiaria.

En relación también con el servicio de limpieza se promueven numerosas quejas por la ubicación de colectores de basura. La razón es que nadie quiere tener los colectores de basura a cargo de su vivienda o de sus negocios pero, en cualquier caso, dichos colectores deben localizarse algún lugar, tratando de buscar la situación que más beneficie y menos perjuicio cause a la vecindad. Un denominador común en todas las quejas presentadas por este motivo es que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, los municipios deberán prestar, en todo caso, el servicio de recogida de residuos, siendo una potestad discrecional del ayuntamiento decidir el lugar donde se ubican los colectores de residuos.

Precisamente por esa discrecionalidad, se trata de un acto que debe motivarse debidamente, y más en el caso de oposición por parte de los vecinos. Ello significa que no es suficiente con una afirmación genérica de que la localización es la más adecuada, sino que es preciso justificar ante el ciudadano el motivo de esa ubicación y esa respuesta ha de ser una resolución administrativa, con indicación de la competencia, y los recursos que procedan contra la misma, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación en materia de procedimiento administrativo, de forma que el ciudadano pueda oponerse por los cauces adecuados a la actuación municipal si considera que esta no es correcta, por lo que en estos expedientes es habitual formular la correspondiente resolución para que el ayuntamiento dicte y notifique a la persona reclamante una resolución expresa sobre la localización de los colectores con indicación expresa de los recursos que procedan contra esa resolución.

Como ya anticipamos, en este apartado destaca también el servicio de abastecimiento de agua potable y evacuación de aguas residuales que deben prestar los ayuntamientos, teniendo también que mencionar la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local que en su artículo 25 .2. c) establece que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, las siguientes materias: c) abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales. A tal efecto, el citado artículo 26 del mismo texto legal establece que los municipios deberán prestar en todo caso abastecimiento domiciliario de agua potable y sumideros.

En todos los servicios que hasta ahora venimos analizando y junto con la ley estatal, debemos tener en cuenta también la Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia, que en su artículo 80.2.I) establece que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de la Comunidad Autónoma en las siguientes materias: el suministro de agua, el alumbrado, los servicios de limpieza viaria, la recogida y el tratamiento de residuos, sumideros y tratamiento de aguas residuales. Resulta preciso destacar que, según se dispone en la citada Ley 5/1997, de 22 de julio, una preocupación especial es la prestación de servicios públicos a los vecinos, único contraste y la más autorizada prueba del examen a que pueden y deben ser sometidas las Administraciones públicas por los ciudadanos, que en el ven en ellas, y con razón, más que instrumentos destinados a mejorar la vida en colectividad. Desde una perspectiva organizativa se pretende, por tanto, mejorar la calidad de estos servicios, señalándose niveles homogéneos de prestación y alternativas que pueden darse cuando los municipios no presten estos servicios mínimos de acuerdo con la homogeneidad y los niveles mínimos

establecidos. La Ley se apoya en las provincias para garantizar, dentro de sus posibilidades, la prestación de los servicios mínimos por los municipios.

Como anticipábamos en este apartado, debemos referirnos a las quejas relativas a las molestias ocasionadas en instalaciones deportivas municipales. Las instalaciones deportivas en entornos residenciales, suscitan una problemática ambiental por el dilema entre la existencia de dotaciones públicas cerca de las viviendas y el derecho al descanso en el propio domicilio entendido como derecho a no sufrir unos niveles de ruido incompatibles con los actuales estándares de calidad de vida, lo que llevó a una consolidada jurisprudencia sobre el derecho a la intimidad y a la inviolabilidad del domicilio.

Algunas de las quejas presentadas en esta materia tenían como motivo dos cuestiones: la inactividad del ayuntamiento ante denuncias por molestias causadas por los usuarios de una cancha de baloncesto durante la noche; y la necesidad de que se cumplan las normas y ordenanzas del ayuntamiento en cuanto a ruidos, alborotos, botellones, y perros sin atar y sin bozal.

Respecto de la primera cuestión, es preciso tomar en consideración, a nivel estatal, la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, por la que se efectuó la transposición al Derecho interno español de la Directiva 2002/49/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de junio de 2002, sobre evaluación y gestión del ruido ambiental. Dicha ley fue desarrollada por dos reales decretos: el Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental; y el Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a la zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas. Junto con la citada normativa, a nivel estatal también es de aplicación la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

A nivel autonómico, se aplica el Decreto 106/2015, de 9 de julio, sobre contaminación acústica de Galicia, en lo que se regulan las medidas necesarias para prevenir, vigilar y corregir la contaminación acústica, para evitar y reducir los daños que de esta pueden derivar para la salud humana, los bienes o el medio ambiente, así como para regular las actuaciones específicas en materia de ruido y vibraciones en el ámbito territorial de nuestra Comunidad Autónoma.

Según el informe remitido por el ayuntamiento en esta queja, se considera recomendable la colocación de carteles que regulen el uso del equipamiento deportivo, cestas y porterías de fútbol sala, a fin de evitar usos molestos para los vecinos cuyos edificios estén próximos a las instalaciones, considerando desde esta institución que si bien la recomendación resulta positiva y oportuna, teniendo en cuenta la legislación mencionada no es suficiente, considerando adecuado realizar una evaluación acústica del impacto que tienen las actividades que se practican en esas instalaciones deportivas en unas condiciones habituales de uso.

Con resultados objetivos, se dispondrá de elementos sobre los que valorar la problemática suscitada por el reclamante y así poder decidir las medidas que hacen compatible el derecho a la actividad deportiva en esos espacios y el derecho al descanso de las personas

que residen en el entorno de las mismas, medidas que, a título ejemplificativo, podrían ser –además de lo recomendado en el informe técnico remitido por el ayuntamiento–,la colocación de elementos de contención del impacto acústico, dotar a las pistas de un cierre perimetral o, incluso, valorar la sustitución por otro uso.

Respecto de la segunda cuestión promovida en la queja, debemos tener en cuenta que, con fecha 21 de julio de 2014, el Pleno del ayuntamiento aprobó con carácter definitivo el texto de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica, ordenanza que tiene por objeto la prevención, control y corrección de la contaminación acústica en sus formas más significativas: ruidos y vibraciones, dentro del término municipal, ya sean de titularidad pública o privada, con la finalidad de proteger la salud de sus ciudadanos y contribuir a mejorar la calidad medioambiental de la ciudad. El ámbito de aplicación de la ordenanza comprende todas las actividades, instalaciones, establecimientos, edificaciones, equipos, maquinaria, obras, vehículos y, en general, cualquier otro foco o comportamiento individual o colectivo que en su funcionamiento, uso o ejercicio genere cualquier tipo de contaminación acústica dentro del término municipal, de conformidad con las competencias que tenga atribuidas por la legislación europea, estatal, autonómica o local.

Además de lo expuesto y respecto a la referencia hecha por el reclamante sobre perros sin atar y sin bozal, debemos tener en cuenta la Ley 4/2017, de 3 de octubre, de protección y bienestar de los animales de compañía en Galicia que, respecto de estas cuestiones, establece que, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en las correspondientes ordenanzas municipales, se prohíbe llevar sueltos en las vías públicas a los perros y demás animales domésticos, los cuales habrán de ir provistos de correa y collar u otro elemento de retención, excepto en aquellos lugares en los que se permita que transiten en libertad y, en todo caso, bajo el control y responsabilidad de los poseedores de aquéllos. No obstante lo anterior, en los senderos y caminos en el ámbito rural podrá llevarse libre al animal siempre que no se ocasionen daños, molestias ni riesgos a las personas, otros animales y cosas. Los perros potencialmente peligrosos tendrán que circular, en las vías públicas y en los lugares y espacios de uso público en general, atados con correa no extensible de menos de dos metros de longitud, provistos del correspondiente bozal homologado y adecuado para su raza.

Además, la ordenanza municipal para la protección y tenencia de animales del ayuntamiento establece que, con carácter general, en las vías públicas los perros circularán sujetos con correa o cadena con collar. No obstante, los perros podrán dejarse sueltos en los lugares y horas que con este fin designe el ayuntamiento, acompañados siempre por su propietario o poseedor.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha formulado al ayuntamiento la recomendación de que, sin perjuicio de llevar a cabo la recomendación contenida en el informe emitido por el Servicio Municipal de Deportes del ayuntamiento y en el ejercicio de las competencias propias (contaminación acústica y policía local) atribuidas por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, se lleven a cabo también las actuaciones concretas, específicas y necesarias, valorando la posibilidad de realizar una evaluación acústica del impacto que tienen las actividades que se practican en esas instalaciones deportivas en unas condiciones habituales de uso, a fin de comprobar las actuaciones

relativas a la contaminación acústica denunciadas por el reclamante y, en su caso, adoptar las medidas oportunas, así como reforzar los controles y vigilancia que, eventualmente, realiza la Policía local por la zona.

Igualmente, se recomendó adoptar las medidas oportunas, así como reforzar los controles y vigilancia que eventualmente realiza la Policía local por la zona, a fin de que los perros circulen sujetos con correa o cadena con collar y, en su caso, con bozal, salvo las excepciones reguladas en la normativa vigente.

### C. Actuaciones a partir de quejas relacionadas con la COVID-19.

En este apartado debemos destacar una queja presentada por el cobro de la cuota de la piscina municipal cerrada por la COVID-19.

En el escrito de queja, la reclamante ponía de manifiesto que el 1 de marzo del 2021 ella y su hijo eran socios de la piscina municipal de su ayuntamiento, gestionada por tal organismo. A raíz de la pandemia, las instalaciones estaban abriendo y cerrando con lo cual decidió darse de baja tanto ella como su hijo. Cuando volvió a acudir a la piscina después de permanecer cerrada, le dicen que las facturas ya habían sido pasadas y tenía que pagar ese mes. Como no le pareció justo, llamó por teléfono al ayuntamiento pero no solucionó nada y al final decidió hacer una queja o sugerencia. Al ver que no le respondían procedió a la devolución del recibo en el banco. En aquella ocasión, aparecía como que no había pagado ese mes y si algún día quería ir ella o su hijo tenían que abonarlo. Manifiesta la reclamante que no le parece justo aparecer como morosa cuando no utilizaron las instalaciones el mes de marzo y permanecieron cerradas en febrero.

Se plantean en esta queja dos cuestiones: por una parte, la baja de la reclamante como usuaria de la piscina municipal. Por otra parte, la falta de pago de un recibo que fue devuelto por la reclamante.

Respecto de la primera cuestión, debe tenerse en cuenta que, según la información remitida por el ayuntamiento, para darse de baja de la instalación debe ser tramitada y firmada por el titular del abono o los responsables legales del menor en la recepción de la piscina, indicando el motivo de la baja. Según expone la promotora de la queja, se dio de baja el día 1 de marzo (en febrero, la instalación estuvo cerrada ayer de la COVID-19). Siendo ello así, la promotora de la queja no pudo presentar la baja en la recepción de la piscina antes del 1 de marzo, por estar esta cerrada.

Por otra parte, la entrada en vigor del R.D. 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, ha supuesto la limitación de la circulación de las personas y la obligación de evitar aglomeraciones en sitios públicos, lo que ha supuesto que la piscina municipal no pudiera prestar el pertinente servicio, procediendo, durante la vigencia del estado de alarma, al cierre de las instalaciones. Así, la imposibilidad de darse de baja en febrero ha venido determinada por el cierre de las instalaciones (en las que, de acuerdo con la información remitida por el ayuntamiento, debe tramitarse) como consecuencia de la

COVID-19. Teniendo en cuenta lo anterior la reclamante se dio de baja el 1 de marzo por una causa totalmente ajena a la usuaria.

Respecto de la segunda cuestión (la falta de pago de un recibo que fue devuelto por la reclamante), es de tener en cuenta que las consecuencias derivadas de la entrada en vigor del R.D. 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y la imposibilidad, por causa de fuerza mayor, de acceder a las instalaciones y poder utilizar la piscina municipal por parte de la reclamante, parece justificación suficiente para que la usuaria no tuviera que pagar la mensualidad correspondiente al recibo devuelto, pues no pudo utilizar las instalaciones de la piscina por causas ajenas a su voluntad.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se ha formulado al ayuntamiento la sugerencia de que se valore la posibilidad de no considerar como no pagada la mensualidad correspondiente al recibo devuelto por la reclamante, pudiendo darse de alta nuevamente sin necesidad de abonar dicha mensualidad.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

También aquí se puede apreciar ese mantenimiento al alza de las resoluciones, pues de las 60 formuladas en 2021, pasamos a 99 en el año 2022.

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/4992/20 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Betanzos para que proceda a dictar y notificar al reclamante una resolución expresa con indicación de los recursos que procedan. | Ayuntamiento de Betanzos 04/01/2022 | Aceptada | Q/4992/20 |
| Q/7811/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Gondomar para que se considere la posibilidad de elaborar un inventario municipal en el que se evalúen los árboles urbanas existentes en la villa y se planifiquen las correspondientes tareas de mantenimiento y conservación y las medidas a adecuar, todo ello en garantía de los derechos de la ciudadanía a la vida, la salud y a un medio ambiente adecuado. | Ayuntamiento de Gondomar 17/01/2022 | Aceptada | Q/7811/21 |
| Q/9187/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Chantada para que en la tramitación de los expedientes, actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución | Ayuntamiento de Chantada 24/01/2022 | Aceptada | Q/9187/21 |
| Q/7335/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ponteareas para que en el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para | Ayuntamiento de Ponteareas 25/01/2022 | Aceptada | Q/7335/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento dicte las correspondientes órdenes de ejecución que obliguen a su cumplimiento, procediendo, en caso de incumplimiento, a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas o a la ejecución subsidiaria. | | | |
| Q/7788/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al ayuntamiento de Ferrol para que en el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento proceda, en los términos previstos en el artículo 136 de la citada Ley. | Ayuntamiento de Ferrol 25/01/2022 | Aceptada | Q/7788/21 |
| Q/9333/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Puerto del Son para que proceda a dictar y notificar una resolución expresa sobre la solicitud de cambio de ubicación de los colectores. | Ayuntamiento de Porto do Son 07/02/2022 | Aceptada | Q/9333/21 |
| Q/8932/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Xermade para que en la tramitación de los expedientes actúe con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución. | Ayuntamiento de Xermade 16/02/2022 | Aceptada | Q/8932/21 |
| Q/10613/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal para que actúe con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución. | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 17/02/2022 | Aceptada | Q/10613/21 |
| Q/7508/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Pantón para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, a las solicitudes, peticiones y alegaciones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas . | Ayuntamiento de Pantón 25/02/2022 | Aceptada | Q/7508/21 |
| Q/10604/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Pazos de Borbén para que en el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento actúe de acuerdo con lo previsto en el artículo 136 de la citada Ley. | Ayuntamiento de Pazos de Borbén 01/03/2022 | Aceptada | Q/10684/21 |
| Q/9733/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Ames para que se proceda a dictar y notificar una resolución expresa sobre la solicitud de documentación, información y datos relativos a procesos selectivos . | Ayuntamiento de Ames 02/03/2022 | Aceptada | Q/9733/21 |
| Q/7522/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que, respetando la autonomía y competencia municipal, se valore dejar sin efecto a los taxistas de Ames y de otros ayuntamientos distintos al de Santiago de Compostela, la obligación de comunicar telefónicamente o vía correo electrónico el día y la hora, la matrícula del vehículo y el motivo de la necesidad de acceder a la calle de San Pedro | Ayuntamiento de Santiago de Compostela 04/03/2022 | No aceptada | Q/7522/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/7537/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que, respetando la autonomía y competencia municipal, se valore dejar sin efecto a los taxistas de Ames y de otros ayuntamientos distintos al de Santiago de Compostela, la obligación de comunicar telefónicamente o vía correo electrónico el día y la hora, la matrícula del vehículo y el motivo de la necesidad de acceder a la calle de San Pedro | Ayuntamiento de Santiago de Compostela 04/03/2022 | No aceptada | Q/7537/21 |
| Q/7611/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que, respetando la autonomía y competencia municipal, se valore dejar sin efecto a los taxistas de Ames y de otros ayuntamientos distintos al de Santiago de Compostela, la obligación de comunicar telefónicamente o vía correo electrónico el día y la hora, la matrícula del vehículo y el motivo de la necesidad de acceder a la calle de San Pedro | Ayuntamiento de Santiago de Compostela 04/03/2022 | No aceptada | Q/7611/21 |
| Q/7756/21 | Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santiago de Compostela para que, respetando la autonomía y competencia municipal, se valore dejar sin efecto a los taxistas de Ames y de otros ayuntamientos distintos al de Santiago de Compostela, la obligación de comunicar telefónicamente o vía correo electrónico el día y la hora, la matrícula del vehículo y el motivo de la necesidad de acceder a la calle de San Pedro | Ayuntamiento de Santiago de Compostela 04/03/2022 | No aceptada | Q/7756/21 |
| Q/6681/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de A Baña para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas. | Ayuntamiento de A Baña 09/03/2022 | Aceptada | Q/6681/21 |
| Q/8873/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cambados para recordarle que los interesados en un procedimiento administrativo, tienen derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos. | Ayuntamiento de Cambados 10/03/2022 | Aceptada | Q/8873/21 |
| Q/534/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Vigo para que impulse el procedimiento, dictando y ejecutando las resoluciones que sean procedentes para la resolución de los expedientes, en los plazos previstos en la legislación vigente. | Ayuntamiento de Vigo 08/04/2022 | Aceptada parcialmente | Q/534/22 |
| Q/9670/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Chantada para que actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Chantada 11/04/2022 | Aceptada | Q/9670/21 |
| Q/531/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Pazos de Borbén para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. | Ayuntamiento de Pazos de Borbén 12/04/2022 | Aceptada | Q/531/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9627/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Forcarei para que si en el momento de la recepción en el registro del ayuntamiento, de una solicitud, escrito o comunicación, hubiera existido imposibilidad material o técnica para realizar el asiento, que la persona encargada del registro proceda de forma manual, haciendo constar esta circunstancia en el asiento que con posterioridad se practique. | Ayuntamiento de Forcarei 25/04/2022 | Aceptada | Q/9627/21 |
| Q/9628/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cambre para que se proceda a dictar y notificar resolución expresa sobre la solicitud de cambio de ubicación de los colectores, con indicación expresa de los recursos que procedan contra dicha resolución. | Ayuntamiento de Cambre 25/04/2022 | Aceptada | Q/9628/21 |
| Q/9716/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Poio para que las solicitudes y peticiones formuladas por los ciudadanos sean contestadas expresamente y por escrito, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta que si la petición contiene una solicitud de información, esa información deberá ser concreta, eficaz y ágil, lo que podríamos resumir como una información útil. | Ayuntamiento de Poio 25/04/2022 | Aceptada | Q/9716/21 |
| Q/10684/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Oza-Cesuras para que en el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento dicte, en los términos previstos en el artículo 136 de la citada Ley, las correspondientes órdenes de ejecución que obliguen a su cumplimiento, procediendo, en caso de incumplimiento, a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas o a la ejecución subsidiaria. | Ayuntamiento de Oza-Cesuras 25/04/2022 | Non Aceptada | Q/10684/21 |
| Q/9549/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arteixo para que se lleven a cabo las actuaciones que sean necesarias a fin de proceder a la acometida, al servicio municipal de abastecimiento de agua y de saneamiento. | Ayuntamiento de Arteixo 26/04/2022 | Aceptada | Q/9549/21 |
| Q/10687/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ponte Caldelas para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Ponte Caldelas 29/04/2022 | Aceptada | Q/10687/21 |
| Q/10730/21 | Recordatorio de deberes legales dirigida al Ayuntamiento de A Lama para que impulse de oficio a los trámites del procedimiento. | Ayuntamiento de A Lama 29/04/2022 | Aceptada | Q/10730/21 |
| Q/7814/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ares para que: Se valore la procedencia de la aprobación de unas normas reguladoras del uso de los perfiles institucionales del Ayuntamiento en las redes sociales que velen para que las publicaciones que se realicen por el Ayuntamiento tengan por objeto difundir informaciones veraces y de servicio público así como que la gestión que se lleve a cabo de los perfiles institucionales que tiene el Ayuntamiento en las distintas redes sociales se ajuste a las normas reguladoras que, en su caso, se aprueben por el Pleno de la Corporación. | Ayuntamiento de Ares 06/05/2022 | Aceptada | Q/7814/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Se valore la posibilidad de elaborar una "guía de usos y estilo" de las redes sociales del Ayuntamiento de Ares, estableciendo unas pautas que permitan el uso correcto de las mismas, tanto por parte de la Administración como de la ciudadanía. | | | |
| Q/10518/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Melide para que el Pleno vele porque la actividad de la emisora municipal, cumpla con los principios recogidos en el artículo 2 Ley 11/1991, de 8 de abril, regula la organización y control de las emisoras municipales de radiodifusión sonora.<br>2º.- Que dentro del ámbito de la autonomía local, se valore la procedencia de la aprobación por el Pleno de la Corporación de unas normas reguladoras del uso de los perfiles institucionales del Ayuntamiento en las redes sociales que velen para que las publicaciones que se realicen por el Ayuntamiento tengan por objeto difundir informaciones veraces y de servicio público desde el rigor y la neutralidad política, evitando recurrir a la crítica partidista y el ensalzamiento de los logros de gestión o de los objetivos alcanzados por las autoridades y que la gestión que se lleve a cabo de los perfiles institucionales que tiene el Ayuntamiento en las distintas redes sociales se ajuste a las normas reguladoras que, en su caso, se aprueben por el Pleno de la Corporación | Ayuntamiento de Melide<br>06/05/2022 | Pendiente | Q/10518/21 |
| Q/9374/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Vigo para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Vigo<br>11/05/2022 | Aceptada | Q/9374/21 |
| Q/6732/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Mazaricos para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, estando obligado a dictar resolución expresa en los plazos legalmente previstos | Ayuntamiento de Mazaricos<br>13/05/2022 | Aceptada | Q/6732/21 |
| Q/6752/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ourense para que en la tramitación de los expedientes actúe con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad, estando obligado a dictar resolución expresa en los plazos legalmente previstos | Ayuntamiento de Ourense<br>13/05/2022 | Aceptada | Q/6752/21 |
| Q/9159/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Mazaricos para que las solicitudes y peticiones formulada por los ciudadanos sean contestadas expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos y dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta que sí la petición contiene una solicitud de información, esa información deberá ser concreta, eficaz y ágil, lo que podríamos resumir como una información útil. | Ayuntamiento de Mazaricos<br>13/05/2022 | Aceptada | Q/9159/21 |
| Q/9858/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de O Valadouro para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad | Ayuntamiento de O Valadouro<br>20/05/2022 | Pendiente | Q/9858/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9876/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Ourense para que los miembros de la Corporación Local tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. | Ayuntamiento de Ourense 25/05/2022 | No aceptada | Q/9876/21 |
| Q/9876/21 | Recomendación para que por parte del ayuntamiento se lleven a cabo las actuaciones necesarias a fin de habilitar un programa de gestión informática de expedientes que reconozca el acceso de los concejales a los expedientes digitalizados para los casos en los que se encuentre legalmente reconocido el derecho de acceso directo a la documentación, disponiendo los medios precisos para su efectividad. | Ayuntamiento de Ourense 25/05/2022 | No aceptada | Q/9876/21 |
| Q/91/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Padrón para que en la tramitación de los expedientes actúe con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. | Ayuntamiento de Padrón 01/06/2022 | Aceptada | Q/91/22 |
| Q/130/22 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Mondoñedo para que adopte las medidas procedentes para evitar que el incremento de la pluviosidad ocasione daños en la vivienda de la reclamante. | Ayuntamiento de Mondoñedo 01/06/2022 | Pendiente | Q/130/22 |
| Q/448/22 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Carballo para que se impulsen las actuaciones necesarias para solucionar las deficiencias detectadas por el reclamante y expuestas en el escrito de queja | Ayuntamiento de Carballo 01/06/2022 | Aceptada | Q/448/22 |
| Q/9596/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Gondomar sobre que adolece miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función | Ayuntamiento de Gondomar 03/06/2022 | Pendiente | Q/9596/21 |
| Q/571/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vigo para que proceda a continuar con la tramitación del expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial de referencia (6260/243), dictando y notificando una resolución expresa al reclamante | Ayuntamiento de Vigo 03/06/2022 | Aceptada | Q/571/22 |
| Q/630/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que se lleven a cabo las actuaciones concretas, específicas y necesarias, a fin de comprobar las actuaciones relativas a la contaminación acústica denunciadas por el reclamante y, en su caso, adoptar las medidas oportunas, así como reforzar los controles y vigilancia que, eventualmente, realiza la Policía local por la zona así como adoptar también las medidas oportunas y reforzar los controles y vigilancia que, eventualmente, realiza la Policía local por la zona , a fin de | Ayuntamiento de A Coruña 07/06/2022 | Aceptada | Q/630/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | que los perros circulen sujetos con correa o cadena con colar y, en su caso con bozal, salvo las excepciones reguladas en la normativa vigente. | | | |
| Q/792/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña para que cuando se ejerza el derecho a recibir la información que se precisa de la Administración, esta sea clara, sencilla y transparente, y cumpla con la finalidad perseguida y, evidentemente, con la correspondiente eficacia y seguridad jurídica y que, en este caso, se proceda a dictar y haya notificado a la reclamante una resolución expresa sobre la solicitud de cambio de ubicación de los colectores, con indicación expresa de los recursos que procedan contra dicha resolución. | Ayuntamiento de A Coruña 07/06/2022 | Aceptada | Q/792/22 |
| Q/1916/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Pantón sobre que los miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. | Ayuntamiento de Pantón 08/06/2022 | Pendiente | Q/1916/22 |
| Q/795/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Mondoñedo para que proceda a la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración , dictando y notificando al reclamante una resolución expresa en los términos legalmente previstos, en la que consten los recursos que contra la misma procedan | Ayuntamiento de Mondoñedo 09/06/2022 | Pendiente | Q/795/22 |
| Q/9233/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Abegondo para que en el caso de que una persona distinta del interesado, presente en el registro del ayuntamiento un documento, escrito, declaración o solicitud de otra persona y ese documento que se presenta ya se encuentra firmado y debidamente cumplimentado por la propia persona interesada, no será necesaria la solicitud de acreditación de representación. | Ayuntamiento de Abegondo 15/06/2022 | No aceptada | Q/9233/21 |
| Q/9694/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arteixo para que se considere la fecha de solicitud de la cita previa como fecha a tener en cuentas a efectos de los plazos establecidos para el reconocimiento de prestaciones y presentación de escritos de alegaciones y reclamaciones previas formuladas por los ciudadanos , valorando la posibilidad de emitir un resguardo en el que conste el día y la hora de la solicitud. | Ayuntamiento de Arteixo 16/06/2022 | Aceptada | Q/9694/21 |
| Q/817/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oleiros para que se valore la procedencia del desarrollo de un proceso de diálogo y consenso entre los grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta los principios que informan la legislación de las servicios públicos de comunicación audiovisual o radiofónica local. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/817/22 |
| Q/818/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oleiros para que se valore la procedencia del desarrollo de un proceso de diálogo y consenso entre los grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta los principios que informan la legislación de las | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/818/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | servicios públicos de comunicación audiovisual o radiofónica local. | | | |
| Q/819/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oleiros para que se valore la procedencia del desarrollo de un proceso de diálogo y consenso entre los grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta los principios que informan la legislación de las servicios públicos de comunicación audiovisual o radiofónica local. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/819/22 |
| Q/820/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oleiros para que se valore la procedencia del desarrollo de un proceso de diálogo y consenso entre los grupos de representación municipal, a fin de establecer un modelo de regulación que garanta los principios que informan la legislación de las servicios públicos de comunicación audiovisual o radiofónica local. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/820/22 |
| Q/817/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Oleiros para que el debate y votación de las mociones presentadas ante el Pleno del Ayuntamiento sean realizados en los términos previstos en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre así como en el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Ayuntamiento de Oleiros. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/817/22 |
| Q/818/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Oleiros para que el debate y votación de las mociones presentadas ante el Pleno del Ayuntamiento sean realizados en los términos previstos en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre así como en el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Ayuntamiento de Oleiros. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/818/22 |
| Q/819/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Oleiros para que el debate y votación de las mociones presentadas ante el Pleno del Ayuntamiento sean realizados en los términos previstos en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre así como en el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Ayuntamiento de Oleiros. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/819/22 |
| Q/820/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Oleiros para que el debate y votación de las mociones presentadas ante el Pleno del Ayuntamiento sean realizados en los términos previstos en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre así como en el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento del Ayuntamiento de Oleiros. | Ayuntamiento de Oleiros 20/06/2022 | Aceptada | Q/820/22 |
| Q/696/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Ponteceso para que en la tramitación de los expedientes actúe con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas | Ayuntamiento de Ponteceso 22/06/2022 | Aceptada | Q/696/22 |
| Q/761/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Oia para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que | Ayuntamiento de Oia 22/06/2022 | Pendiente | Q/761/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. | | | |
| Q/1858/22 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Foz para que proceda dicha resolución y notificar al reclamante una resolución expresa sobre la solicitud de cambio de ubicación de los colectores, con indicación expresa de los recursos que procedan contra dicha resolución. | Ayuntamiento de Foz 23/06/2022 | Aceptada | Q/1858/22 |
| Q/570/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños 07/07/2022 | Aceptada | Q/570/22 |
| Q/3493/22 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de A Coruña para que en el ejercicio de las competencias propias, se lleven a cabo las actuaciones concretas, específicas y necesarias a fin de comprobar las actuaciones relativas a la contaminación acústica denunciadas por el reclamante y, en su caso, adoptar las medidas oportunas, así como reforzar los controles y vigilancia que eventualmente realiza la Policía local por la zona. | Ayuntamiento de A Coruña 07/07/2022 | Pendiente | Q/3493/22 |
| Q/9696/21 | Recomendación y recordatorio de deberes legales dirigidos al Ayuntamiento de Silleda para que proceda a la realización de los trámites necesarios a fin de iniciar, en su caso, el procedimiento de concesión de licencia de legalización, cambio de uso y comunicación de actividad de local comercial de un supermercado, recordándole que en la tramitación de los expedientes deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad | Ayuntamiento de Silleda 08/07/2022 | Aceptada | Q/9696/21 |
| Q/7887/21 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Negreira para que, dentro del ámbito de la autonomía local, se valore la procedencia de ejercitar la potestad de investigación, mediante la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, en relación al espacio en el que se ubica un piorno en estado de ruina. | Ayuntamiento de Negreira 03/08/2022 | Aceptada | Q/7887/21 |
| Q/3297/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Redondela para que en el caso de que los propietarios de bienes inmuebles no realicen las actuaciones necesarias para dar debido cumplimiento a los deberes señalados en el artículo 135 de la Ley del suelo de Galicia, el ayuntamiento dicte, en los términos previstos en el artículo 136 de la citada Ley, las correspondientes órdenes de ejecución que obliguen a su cumplimiento, procediendo, en caso de incumplimiento, a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas o a la ejecución subsidiaria | Ayuntamiento de Redondela 15/09/2022 | Aceptada | Q/3297/22 |
| Q/8838/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Forcarei de que todos los miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. | Ayuntamiento de Forcarei 21/09/2022 | Aceptada | Q/8838/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9698/21 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Noia para que se valore la posibilidad de no considerar como impagada la mensualidad correspondiente al recibo devuelto por la reclamante, pudiendo darse de alta nuevamente sin necesidad de abonar dicha mensualidad | Ayuntamiento de Noia 03/10/2022 | Aceptada | Q/9698/21 |
| Q/51/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Chandrexa de Queja para que a los miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. | Ayuntamiento de Chandrexa de Queixa 06/10/2022 | Aceptada | Q/51/22 |
| Q/1382/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Manzaneda para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Manzaneda 06/10/2022 | Pendiente | Q/1382/22 |
| Q/1158/21 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Valdoviño para que en los casos de quemas controladas, y en este caso en concreto, el ayuntamiento proceda a la comprobación de la realidad y efectividad de la licencia de la que se disponga, facilitando, en su caso, una información concreta, eficaz y ágil, lo que podríamos resumir como una información útil | Ayuntamiento de Valdoviño 14/10/2022 | Pendiente | Q/1158/21 |
| Q/10515/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Órdenes para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Ordes 27/10/2022 | Pendiente | Q/10515/21 |
| Q/3479/20 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Vigo para que, respetando la competencia municipal en su tramitación, se impulse el expediente para el cambio de la denominación de calles iniciado por el Departamento de Estadística y se valoren las posibilidades de abrir vías tomando en consideración el ofrecimiento de cesión de terrenos. | Ayuntamiento de Vigo 28/10/2022 | Pendiente | Q/3479/20 |
| Q/591/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Vilar de Barrio para que en la tramitación de los expedientes, y en este caso en concreto, actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Vilar de Barrio 31/10/2022 | Aceptada | Q/591/22 |
| Q/9025/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Vilar de Barrio para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad | Ayuntamiento de Vilar de Barrio 09/11/2022 | Aceptada | Q/9025/21 |
| Q/10699/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Mondariz para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. | Ayuntamiento de Mondariz 16/11/2022 | Pendiente | Q/10699/21 |
| Q/9601/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Chantada para que de acuerdo con el artículo 94.1.e) del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen | Ayuntamiento de Chantada 17/11/2022 | No aceptada | Q/9601/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Jurídico de las Entidades Locales, si lo solicitara algún grupo, se proceda a una segunda | | | |
| Q/3736/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Cambados para que las solicitudes y peticiones formuladas por los ciudadanos sean contestadas expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos y dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas | Ayuntamiento de Cambados 17/11/2022 | Pendiente | Q/3736/22 |
| Q/4489/20 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de Avión para que se valore la posibilidad de reducir el importe exigido al reclamante referente al pago de las facturas de agua correspondientes al primer y según trimestre de 2019 y, en su caso, a las de los tercero y cuarto trimestre del 2019, por el consumo producido como consecuencia de la fuga producida. | Ayuntamiento de Avión 18/11/2022 | Pendiente | Q/4489/20 |
| Q/9796/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Puerto del Son para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de Porto do Son 22/11/2022 | Aceptada | Q/9796/21 |
| Q/10496/21 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de A Coruña para que se valore la posibilidad de reducir el importe exigido a la reclamante referente al pago de la factura de agua por el consumo producido como consecuencia de una fuga | Ayuntamiento de A Coruña 22/11/2022 | Aceptada | Q/10496/21 |
| Q/9756/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Puertas relativo a que pregunta es cualquier cuestión planteada a los órganos de gobierno en el seno del Pleno, pudiendo plantear preguntas a los miembros de la Corporación, o los grupos municipales a través de sus portavoces. | Ayuntamiento de Portas 23/11/2022 | Aceptada | Q/9756/21 |
| Q/9455/21 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Campo Lameiro para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias a fin de habilitar un horario en el que los miembros de la corporación puedan tener acceso a la información precisa para el desarrollo de las funciones como concejales | Ayuntamiento de Campo Lameiro 25/11/2022 | Aceptada | Q/9455/21 |
| Q/9249/21 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Cambre para que interprete el derecho a la información en sentido amplio, facilitando la información que soliciten los concejales para el ejercicio de sus funciones, con las únicas limitaciones que fija la ordenación jurídico. | Ayuntamiento de Cambre 13/12/2022 | Pendiente | Q/9249/21 |
| Q/3787/22 | Sugerencia dirigida el Ayuntamiento de A Guarda para que haga un seguimiento periódico de la situación de limpieza de la calle Malteses a fin de garantizar unas condiciones de salubridad aceptables para el desarrollo de la vida cotidiana. | Ayuntamiento de A Guarda 15/12/2022 | Pendiente | Q/3787/22 |
| Q/9491/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de A Guarda para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | Ayuntamiento de A Guarda 16/12/2022 | Pendiente | Q/9491/21 |
| Q/9493/21 e 13 más | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de A Guarda para que en la tramitación de los expedientes actúe | Ayuntamiento de A Guarda 16/12/2022 | Pendiente | Q/9493/21 y 13 más |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad. | | | |
| Q/7699/21 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Vigo para que las solicitudes y peticiones formuladas por los ciudadanos sean contestadas expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos y dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta que sí la petición contiene una solicitud de información, esa información deberá ser concreta, eficaz y ágil, lo que podríamos resumir como una información útil. | Ayuntamiento de Vigo 20/12/2022 | Pendiente | Q/7699/21 |
| Q/7700/21 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Vigo para que las solicitudes y peticiones formuladas por los ciudadanos sean contestadas expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos y dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta que sí la petición contiene una solicitud de información, esa información deberá ser concreta, eficaz y ágil, lo que podríamos resumir como una información útil. | Ayuntamiento de Vigo 20/12/2022 | Pendiente | Q/7700/21 |
| Q/7823/21 | Recomendación dirigida el Ayuntamiento de Vigo para que las solicitudes y peticiones formuladas por los ciudadanos sean contestadas expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos y dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta que sí la petición contiene una solicitud de información, esa información deberá ser concreta, eficaz y ágil, lo que podríamos resumir como una información útil. | Ayuntamiento de Vigo 20/12/2022 | Pendiente | Q/7823/21 |
| Q/9087/21 | Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidas al Ayuntamiento de Arteixo para que en la tramitación de los expedientes deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, recomendándole que se lleven a cabo las actuaciones necesarias a fin de comprobar si en el polígono XX parcela XX se llevó a cabo un relleno de tierras y si se procedió a preparar una estructura metálica para construir un muro en un camino público. | Ayuntamiento de Arteixo 21/12/2022 | Aceptada | Q/9087/21 |
| Q/9190/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Baiona para que en la tramitación de los expedientes deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad | Ayuntamiento de Baiona 22/12/2022 | Pendiente | Q/9190/21 |
| Q/10518/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Melide para que el Pleno vele porque la actividad de la emisora municipal, cumpla con los principios recogidos en el artículo 2 Ley 11/1991, de 8 de abril, regula la organización y control de las emisoras municipales de radiodifusión sonora. | Ayuntamiento de Melide 22/12/2022 | Pendiente | Q/10518/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Que dentro del ámbito de la autonomía local, se valore la procedencia de la aprobación por el Pleno de la Corporación de unas normas reguladoras del uso de los perfiles institucionales del Ayuntamiento en las redes sociales que velen para que las publicaciones que se realicen por el Ayuntamiento tengan por objeto difundir informaciones veraces y de servicio público desde el rigor y la neutralidad política, evitando recurrir a la crítica partidista y el ensalzamiento de los logros de gestión o de los objetivos alcanzados por las autoridades y que la gestión que se lleve a cabo de los perfiles institucionales que tiene el Ayuntamiento en las distintas redes sociales se ajuste a las normas reguladoras que, en su caso, se aprueben por el Pleno de la Corporación | | | |
| Q/7853/21 | Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos el Ayuntamiento de Pobra de Trives para que en la tramitación de los expedientes actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad se informe a la reclamante, se tomen las medidas necesarias para corregir los perjuicios que se le están ocasionando o, en su caso dar cumplimiento de la obligación de limpieza de fincas. | Ayuntamiento de A Pobra de Trives 27/12/2022 | Pendiente | Q/7853/21 |
| Q/9441/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido el Ayuntamiento de Pontedeume para que en la tramitación de los expedientes impulse de oficio a los sus trámites actuando de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad . | Ayuntamiento de Pontedeume 27/12/2022 | Aceptada | Q/9441/21 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queja | Asunto | Estado | Data |
|---|---|---|---|
| Q/6977/21 | Falta de resolución de un expediente de abono de gastos en el Ayuntamiento de Vilar de Barrio | Admisión-conclusión con actuación positiva | 07/11/2022 |
| Q/9037/21 | Inactividad del Ayuntamiento de A Coruña ante la ocupación ilegal de vía pública por los veladores de un local | Admisión-conclusión con actuación positiva | 14/01/2022 |
| Q/9370/21 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Santiago de Compostela a una solicitud | Admisión-conclusión con actuación positiva | 25/05/2022 |
| Q/9646/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9647/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9648/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9649/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9650/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9651/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9652/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9653/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/9654/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q/9655/21 | Falta de actuación del Ayuntamiento de Gondomar ante la falta de limpieza de una finca urbana a cargo de un edificio residencial | Admisión-conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/10542/21 | Falta de respuesta a una solicitud ante la Diputación de A Coruña | Admisión-conclusión con actuación positiva | 25/02/2022 |
| Q/10628/21 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Bueu a una solicitud de numerosos vecinos para evitar el derrumbe de la casa de una persona ilustre | Admisión-conclusión con actuación positiva | 29/04/2022 |
| Q/1465/22 | Trato recibido por parte de determinados miembros del Ayuntamiento de Pantón | Admisión-conclusión con actuación positiva | 21/12/2022 |

# TRANSPARENCIA

# I. INTRODUCCIÓN

La transparencia, o el acceso a la información en poder de las administraciones elaborada o adquirida en el ejercicio de sus funciones, se relaciona directamente con el derecho fundamental a recibir libremente información (artículo 20.1.d de la Constitución).

El régimen jurídico de la transparencia se establece en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, básica casi en su totalidad, y la Ley gallega 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno.

El objetivo de la transparencia es someter a escrutinio la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones públicas, como se manejan los fondos públicos, y bajo qué criterios actúan las instituciones públicas.

Dada la relevancia democrática de la transparencia, la Valedora do Pobo, como Institución de garantía de los derechos, dedica una de sus áreas a la supervisión de las administraciones gallegas a la hora de aplicar las citadas leyes.

En el área conocemos las quejas relativas a la falta de publicidad activa o de oficio y las denegaciones, expresas o presuntas, de las solicitudes de información pública. También evaluamos aspectos relacionados con la transparencia, como la aplicación del principio de neutralidad institucional.

En el Capítulo IV del informe analizamos las actuaciones de la Comisionada de la Transparencia, que es la propia Valedora do Pobo, y de la Comisión de la Transparencia de Galicia, un órgano colegiado adscrito a la Valedora do Pobo. En ese capítulo también analizamos la transparencia de la propia institución y damos cuenta del cumplimiento del deber de la Xunta de Galicia de proporcionar su informe sobre transparencia.

# II. DATOS CUANTITATIVOS

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 446 | | 446 | |
| Admitidas | 443 | 99.34% | 443 | 99.34% |
| No admitidas | 1 | 0.22% | 1 | 0.22% |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 2 | 0.44% | 2 | 0.44% |

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 118 | 26.64% | 118 | 26.64% |
| En trámite | 325 | 73.36% | 325 | 73.36% |

La mayor parte de las quejas en trámite se refieren a asuntos presentados a finales de año que no pudieron concluirse.

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2021 | 28 | 1 | 29 | 27 | 2 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. LA PUBLICIDAD ACTIVA

La publicad activa o de oficio es la que deben proporcionar de oficio los sujetos obligados, principalmente las administraciones públicas, sin necesidad de previa solicitud.

Las quejas por este motivo señalan que la información debería encontrarse a disposición en los portales de transparencia (webs o sedes electrónicas).

Las carencias apreciadas fueron corregidas en la mayor parte de los casos. En algún caso, como en una queja relativa al Ayuntamiento de Lugo, fue preciso requerir información complementaria porque no se aclaraba que los contenidos hubieran sido los adecuados; en la actualidad se conoce otra queja también por carencias en su publicidad activa.

En otras ocasiones las carencias reclamadas se refieren a contratos menores, que deben ser actualizados como mínimo cada tres meses. El Ayuntamiento de Cambados confirmó el retraso de la publicidad activa trimestral de los contratos menores, pero se comprometió a llevar a cabo su publicidad en el plazo señalado.

En todas las quejas por falta de publicidad de oficio indicamos a los reclamantes que si aprecian que vuelve a darse cualquier carencia pueden ponerlo de nuevo en conocimiento para que se inste la subsanación.

## 2. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El derecho de acceso a la información pública tiene un planteamiento legal amplio, según lo establecido por la jurisprudencia del Tribunal Supremo. En su Sentencia 3530/2017 señala que en la Ley 19/2013 queda reconocido el derecho de acceso a la información pública como un auténtico derecho público subjetivo, al establecer que "todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley" (artículo 12); que la Exposición de Motivos de la Ley configura de forma amplia ese derecho de acceso a la información pública, del que son titulares todas las personas, y que podrá ejercerse sin necesidad de motivar la solicitud; y que este derecho solo se verá limitado en aquellos casos en que así sea necesario por la propia naturaleza de la información -derivado de lo dispuesto en la Constitución Española- o por su entrada en conflicto con otros intereses protegidos.

Eso obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, tanto las limitaciones a ese derecho que se contemplan en el artículo 14.1 de la Ley 19/2013 como las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.

El objetivo de la normativa en materia de transparencia es someter a escrutinio la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones públicas, conocer cómo se manejan los fondos públicos y conocer bajo qué criterios actúan las instituciones públicas.

El Preámbulo de la Ley 19/2013 señala: “La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Solo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones, podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos”.

El derecho de los ciudadanos de solicitar a los sujetos incluidos dentro del ámbito de aplicación de la ley de transparencia implica poder solicitar cualquier tipo de información y el derecho a recibir una respuesta documentada, completa y satisfactoria, dado que eso supone una herramienta indispensable para poder ejercer el control de la actuación pública.

Además, el concepto de información pública recogido en la normativa es amplio, puesto que no se limita a los documentos, sino que también se refiere a contenidos de todo tipo. Así, el artículo 13 de la LTAIPBG prevé que “se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquier que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hubieran sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.”

A consecuencia de las quejas tuvimos que evaluar la aplicación de los límites de acceso y de las causas de inadmisión y en algún caso formulamos recomendaciones o sugerencias, aunque en la mayor parte de las quejas no fue preciso porque los informes daban cuenta de una respuesta, aunque fuera con retraso, y de la correcta aplicación de los criterios legales.

A continuación citamos los supuestos que dieron lugar a resoluciones, en las que exponemos el criterio respecto de la aplicación de los límites de acceso y de las causas de inadmisión.

### A. Integración del personal de una empresa pública en Augas de Galicia

En una solicitud de información relativa a la integración del personal de la anterior empresa pública de obras y servicios hidráulicos, EPOSH, en la nueva Entidad Pública Empresarial Augas de Galicia (altos cargos, efectos salariales, proceso selectivo, salarios de los cargos antes y después de la integración, e informes de la Asesoría Jurídica, de la Dirección General de Función Pública y de la Intervención), la Consellería de Hacienda y Administración Pública alegaba dos causas de inadmisión (información en curso de elaboración o de publicación general, y necesidad de acción previa de reelaboración).

Sin embargo, determinados puntos de la solicitud no se encontraban en fase de elaboración o publicación (informes de la Asesoría Jurídica, de la Dirección General de Función Pública y de la Intervención…); y a la información no le resulta aplicable la causa de inadmisión relativa a la reelaboración, puesto que si se entiende como la mera agregación o la suma de datos, o como mínimo tratamiento de los mismos, el derecho de acceso se convertiría en derecho al dato o la documentación, lo que no se corresponde con un amplio derecho a la información. Además, la reelaboración debe basarse en elementos objetivables e identificados en la resolución, lo que no había sucedido.

La motivación también aludía a la aplicación de los límites relativos a la protección de datos; pero los relativos a personal y altos cargos son datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano, y en esos casos deben proporcionarse con carácter general, salvo que prevalezca el derecho a la protección de datos, lo que debería hacerse constar (motivación), y no se hizo.

Sí resultaría si afectaba a la esfera de interés de terceras personas, por lo que debía concederse un plazo de quince días para que pudieran realizar alegaciones, con suspensión del plazo para dictar resolución.

A consecuencia de eso recomendamos a la Consellería de Hacienda y Administración Pública que aportara al solicitante la parte de la información disponible y no aportada, puesto que se trata de información pública y en una interpretación estricta de las causas de posible inadmisión legalmente previstas éstas no parecen aplicables. La consellería aceptó la recomendación.

## B. Comité de expertos para el nuevo modelo de centros

En otra ocasión la solicitud se refería al comité de expertos que asesoraba en el nuevo modelo de centros asistenciales de Galicia (miembros, méritos, actas, documentos, propuestas, remuneraciones, selección, publicidad y subcomisiones).

La consellería competente no negó que la información fuera pública y de su informe parecía desprenderse que gran parte de la información no se encontraba afectada por causas de inadmisión, fundamentalmente información en curso de elaboración o de publicación e información con carácter auxiliar o de apoyo. No se trataba de información pendiente de publicación (prevista normativamente) ni de información adjetiva (auxiliar o de apoyo), y con su acceso no se perjudicaba la confidencialidad o el secreto de los procesos de toma de decisión.

En cuanto al acceso a las actas y a los documentos y propuestas, en el caso de existir (el comité no es un órgano o unidad administrativo) resultaría de aplicación el límite (confidencialidad o el secreto de los procesos de toma de decisión) para los procesos deliberativos, en el caso de constar, pero no para el resultado, es decir, los acuerdos, documentos y propuestas.

Así, los posibles acuerdos, documentos y propuestas no se ven afectados por límites de acceso, y para el caso de que no se hubieran dado la respuesta adecuada podría ser, como en el caso anterior, hacer constar la inexistencia de los acuerdos, documentos y propuestas del comité.

Conocer los detalles de las deliberaciones podría perjudicar la confidencialidad precisa en la toma de decisiones futuras en ese o en otros comités similares. Por tanto, si en los actas constaban esos detalles no sería preciso que se aportaran, justificando la concurrencia de un límite (art. 14.2 de la Ley 19/2013).

Si no se hubieran levantado actas de las sesiones la respuesta debería consistir en hacerlo constar.

La consellería también argumentaba que los aspectos personales y profesionales de los miembros del comité asesor (identificación, salarios, selección…) no se contemplan en el art. 10 de la Ley 1/2016, de transparencia y buen gobierno, que regula los deberes específicos de información en materia de personal. Sin embargo, la referencia que hace el informe es a la publicidad activa o de oficio, es decir, a que necesariamente debe proporcionarse a través de los portales de transparencia sin necesidad de previa petición de acceso. Y en este caso se reclamaba el acceso, con un ámbito material más amplio que sobrepasar la información que debe estar a disposición (publicidad activa).

Sí se afectaba a los datos personales y en general a la esfera de interés de terceras personas, por lo que debía concederse un plazo para realizar alegaciones.

Por lo anterior formulamos una recomendación a la Consellería de Política Social y Juventud para que resolviera sobre la solicitud, puesto que la resolución se encontraba pendiente después de que hubiera transcurrido el plazo; que el expediente se tramitara de la forma legalmente prevista, en especial teniendo en cuenta que resulta aplicable el artículo 19.3 de la Ley 19/2013 (alegaciones de terceros); que se aportara la parte de la información indicada, puesto que se trataba de información pública y los límites y causas de inadmisión aportados no parecían aplicables, salvo que de las alegaciones de terceros se deduzcan nuevos elementos de juicio.

La consellería respondió indicando que ya había respondido a la solicitud. También señaló que al comité no le son de aplicación los requisitos de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, de lo que parecía desprenderse que no se levantaron actas; sobre los resultados de los trabajos señaló que por el interés público y por tratarse de una materia compleja la presentación pública de los trabajos debe ser expuesta ante la sociedad gallega en su conjunto a través de las instituciones, por lo que el 25/2/22 trasladó al Parlamento de Galicia el informe en el que se analizaron los trabajos desarrollados por el comité; en lo que se refiere a la identificación y circunstancias de los miembros respondió que no existe un acto de nombramiento, que su contribución fue gratuita, y que los miembros representaban de una manera transversal y plural todos los ámbitos profesionales implicados en las residencias, para después señalar nombres de personas integrantes; y en lo que se refiere al procedimiento de selección señaló nuevamente que no se dio un acto de nombramiento.

### C. Número de contenciosos fallados en contra y costes por decisiones del servicio de edificación y disciplina urbanística del Ayuntamiento de A Coruña

La solicitud se refiere a información pública y se ajusta a la finalidad de la transparencia.

La sentencia del Tribunal Supremo 306/2020 señala que la causa de inadmisión por reelaboración impide el acceso cuando se trata de volver a elaborar a partir de una información pública dispersa y diseminada, mediante una labor consistente en solicitar, primero; ordenar y separar, después, lo que es información clasificada o no; sistematizar, y luego, al final, divulgar tal información procedente de distintas fuentes.

En este supuesto el ente local aludía a fuentes propias, por lo que no tenía que solicitar nada; las bases de datos propias debían permitir el uso adecuado para el acceso y posterior envío. Aunque la respuesta debía elaborarse, no lo sería haciendo uso de diversas fuentes de información, dispersas y diseminadas, de tal forma que requieran solicitud, según la STS 306/2020, y el órgano no carecía de los medios técnicos necesarios para extraer y explotar la información, por lo que resultaba plausible proporcionarla, aunque hubiera requerido una tarea específica o esfuerzo, algo adecuado al fin público amparado por la normativa de transparencia.

El hecho de que sean necesarios determinados esfuerzos para dar respuesta a las solicitudes de información pública no es causa suficiente de denegación, puesto que tal cosa sería tanto como negar la aplicación de la normativa de transparencia.

El ayuntamiento alegó que el número de años a los que se refiere la solicitud era excesivo. Pero en la aplicación de los límites legales y las causas de inadmisión debe resultar determinante la ponderación del interés público en la transmisión de la información (la transparencia), en relación con los límites y causas de inadmisión. Y la ponderación no puede realizarse de forma rígida, en este caso en razón de un número de años a los que se refiera a la solicitud. Si fuera así la aplicación de los criterios sería fácil y casi automática, lo que no sucede, puesto que en realidad se trata de la aplicación a cada caso de conceptos jurídicos indeterminados.

En este sentido, el período al que se refiere la petición no era el determinante en la aplicación de la causa de inadmisión alegada, sino el contenido de lo solicitado. Y en este sentido lo que se reclamaba no era desproporcionado, puesto que no eran multitud de documentos que hubieran requerido labores intensivas, como el reexamen, el desglose y la anonimización. Por el contrario, lo que se reclamaba eran datos concretos, que, como es lógico, requieren un esfuerzo, pero proporcionado con el fin público reconocido como derecho en la normativa de transparencia. Se trata de datos limitados, como son la relación de los contenciosos promovidos por particulares contra los actos del servicio de edificación y disciplina urbanística en los últimos 10 años, y su coste, este último entendido como indemnizaciones, no como costas procesales.

Por tanto, no se trataba de aportar los pronunciamientos judiciales, sino una relación de ellos y de sus consecuencias para el erario municipal.

Algunos datos podían figurar como no definitivos, tal y como alega el ayuntamiento, puesto que en ocasiones restarían operaciones que podían hacer variar las cuantías (intereses…). Sin embargo, se podían aportar los datos obrantes e indicar las circunstancias pendientes, como las liquidaciones finales de intereses.

Resultaría una labor lógica de los servicios municipales -en este caso los dedicados a la gestión urbanística- tener conocimiento de las consecuencias de los actos en el ámbito que tratamos, como algo derivado de la evaluación continuada de los mismos.

Por lo anterior recomendamos al Ayuntamiento de A Coruña que facilitara el acceso a la información pública solicitada, lo que aceptó.

### D. Solicitud de información sobre el impacto de la implantación de aerogeneradores en el Ayuntamiento de Muras

En contra de lo que señalaba el informe, el plazo para dar respuesta a este tipo de solicitudes es de un mes (artículo 20.1 de la Ley 19/2013). No era relevante a los efectos de

la resolución que la información fuera anterior a la fecha de entrada en vigor de la Ley 19/2013.

Por lo anterior recomendamos al Ayuntamiento de Muras que resolviera expresamente sobre la solicitud de información pública objeto de la queja. Al cierre del informe se encuentra pendiente la respuesta que indique la aceptación y, en su caso, el cumplimiento de lo recomendado.

### E. Copias sobre contratación para la determinación de los locales vacíos en el Ayuntamiento de A Coruña

El ayuntamiento alegaba que puso a disposición de la entidad reclamante la información publicada en la web o portal de transparencia. Sin embargo, el hecho de que los contratos del sector público se vean afectados por determinadas disposiciones que obligan a la publicidad de oficio de ciertos datos no significa que esos datos agoten la información sobre el expediente. Existen otros contenidos que no son objeto de publicidad activa, en este caso todo el expediente, precisamente lo que se reclamaba.

Por lo anterior recomendamos al Ayuntamiento de A Coruña que facilitara el acceso a la información pública solicitada, lo que aceptó.

### F. Acceso a la identificación de la persona denunciante

El colegio oficial contra el que se dirigía la queja alegaba que la persona denunciante no era interesada. Eso resultaba en principio correcto, aunque podía serlo en determinados supuestos, los llamados cualificados. Así, no tenía derecho al acceso previsto en la normativa de procedimiento administrativo para las personas interesadas.

Pero la reclamante no era la denunciante, sino la denunciada, que sí tiene la condición de interesada. Y para eso no precisaba ni previa solicitud ni reconocimiento expreso.

Para las personas interesadas la Ley 39/2015, artículo 53, prevé que tienen derecho, entre otras cosas, “a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos”.

Lo anterior no impide que las personas interesadas restrinjan el acceso a determinada información, por ejemplo, la que contenga datos protegidos de terceros, como es el caso de la identidad de la persona denunciante. Únicamente puede ser de otra forma si la persona denunciada e inculpada justifica razonablemente que el desconocimiento de la persona denunciante puede ocasionarle indefensión, aunque en principio su legítima defensa ha de ir referida a los hechos denunciados, sin que con carácter general tenga relevancia la identidad del denunciante.

Sin embargo, la reclamación tenía por objeto la falta de respuesta o resolución del Colegio Oficial de Psicología de Galicia a su solicitud de acceso. Y el informe no daba cuenta de que

se produjera dicha respuesta, que es obligada (artículo 21 de la Ley 39/2015; "deber de resolver; la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación").

Por lo anterior recomendamos al Colegio Oficial de Psicología de Galicia que diera cumplimiento al deber de respuesta expresa a la solicitud de acceso objeto de la presente queja, que aceptó lo que le recomendamos.

### G. Acceso a expedientes del Ayuntamiento de Forcarei

El objeto de la queja son dos informaciones públicas. El ayuntamiento indicaba que al primer procedimiento (ampliación de las instalaciones industriales de Teccarsa) le es de aplicación un límite, la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios, por una denuncia "por los mismos hechos". El acceso "puede suponer un riesgo de grave perjuicio para la investigación de los posibles ilícitos urbanísticos, respecto de las funciones administrativas de inspección".

Sin embargo, la solicitud era previa a la denuncia, por lo que debería haberse resuelto de forma expresa antes de la denuncia que ahora se alega como límite. Posiblemente la solicitud se presentó para conocer determinados aspectos que pudieran considerarse en una eventual denuncia. Y esta pudo promoverse a la vista de la falta de la información solicitada. En cualquier caso, para formularla no se contó con el expediente.

La solicitud de información era de acceso a un expediente urbanístico, y la normativa en este sector garantiza, ya antes de las leyes de transparencia, la amplia participación de las personas en el ejercicio de las funciones públicas urbanísticas, al margen de su consideración como interesadas. De esa manera se garantizó el acceso de cualquier persona a la información urbanística, y eso como medio para el ejercicio de la llamada acción pública.

Por tanto, lo que procedería en su momento -pero no se hizo- es la consideración de la información como pública y, posteriormente, la ponderación de los intereses y derechos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.3 LTAIPBG. En este sentido, la acción pública en materia de urbanismo debe considerarse un elemento determinante para realizar dicha ponderación, siempre en favor del acceso o del interés en el mismo.

Las limitaciones -como la alegada- no se aplican por el hecho de que concurra alguno de los ámbitos materiales señalados en el artículo 14.1, sino por el perjuicio de ese ámbito (o bien jurídico protegido). Así lo establece ese artículo cuando señala que "el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para… la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios", en lo que se refiere al límite alegado.

Eso supone un juicio preciso para determinar la presencia del concreto perjuicio -no puede ser hipotético-, que debe hacerse a través del *test del daño* ("…cuando acceder a la

información suponga un perjuicio para…"). "La aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá las circunstancias del caso concreto" (art. 14.2). E incluso puede suceder que exista un interés superior, público o privado, que se superponga al perjuicio que se había comprobado (art. 14.2 *in fine*), lo que se valorará de acuerdo con el *test del interés*, que debe añadirse al anterior *test del daño*.

El informe no aclaraba la razón concreta por la que dar acceso a un expediente al que ya se debería haber dado acceso perjudicaría de forma concreta, no hipotética, la investigación y sanción de un eventual ilícito administrativo. Toda la información contenida en el expediente es pública. Ni tan siquiera se concretó la existencia de una investigación previa o de un procedimiento sancionador; solo se señalaba la presentación de una denuncia, pero no se concretaba la actuación posterior de la APLU. Esta podría aclarar la existencia de un procedimiento sancionador y también considerar que el acceso a los documentos previos puede perjudicar el procedimiento que en su caso se hubiera dado, pero tal cosa no se conocía.

La aplicación de los límites debe ser justificada y referida al caso concreto, no alegada de forma genérica.

Diferentes serían las consideraciones ante una eventual solicitud de acceso al expediente sancionador, lo que no es el caso. Entonces correspondería resolver a la entidad competente, la APLU, y no al ayuntamiento.

El informe tampoco aclaraba que se hubiera respondido expresamente a la solicitud de información pública, por lo que dicha respuesta aún estaría pendiente, sin perjuicio de la resolución presunta, de efectos negativos. Pero la resolución presunta no exime a la administración de responder de forma expresa.

Era preciso que el ayuntamiento resolviera de forma expresa la solicitud de información pública y que lo hiciera realizando la ponderación indicada, toda vez que la información que tratamos era publica y que no se había concretado que resultara aplicable el límite previsto en el artículo 14.1.y) de la Ley 19/2013.

Por lo que se refiere a la segunda solicitud de información pública (copia de los expedientes de contratación de personal laboral…), el ente local señaló que era genérica y que ya había remitido una información al respecto. Sin embargo, la solicitud era más amplia. Y recordamos que las remisiones genéricas a los portales de transparencia o a cualquier otra forma de publicidad activa o de oficio no eran adecuadas, puesto que las respuestas a las solicitudes de información pública deben proporcionar los enlaces o las rutas que deriven la concreta información solicitada, sin necesidad de tener que realizar búsquedas.

Por lo anterior se recomendó al Ayuntamiento de Forcarei que con urgencia respondiera expresamente a la solicitud de información urbanística, puesto que no constaba respuesta motivada, a pesar de ser un deber legal, y que se realizara la ponderación, teniendo en cuenta que la información era pública y que no había concretado que resulte aplicable un

límite de acceso; y que en la solicitud de los expedientes de contratación se respondiera a los aspectos pendientes, se evaluara la posible presencia de límites, se realizara la correspondiente ponderación, y en su caso se facilitara la información pública con las disociaciones precisas.

### H. Acceso a la documentación de un tribunal en un proceso selectivo para poder presentar un recurso

El reclamante había solicitado el acceso a la documentación relativa a un proceso selectivo, en concreto a las actas de los tribunales, calificaciones de los aspirantes y programaciones didácticas presentadas por cada aspirante.

Los tribunales de selección de empleados públicos son órganos administrativos de carácter técnico al servicio de la administración, por lo que la información en su poder es información pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 19/2013.

El carácter técnico de estos órganos no altera su naturaleza administrativa ni los excluye de formar parte de la administración pública. El tribunal de selección, como órgano administrativo, está sometido en su funcionamiento a la normativa de los órganos colegiados. Y en su funcionamiento debe garantizarse la independencia para el correcto ejercicio de la discrecionalidad técnica, lo que implica tener capacidad para adoptar decisiones libres de mandatos jerárquicos y sólo basadas en sus conocimientos y competencias técnicas.

Pero el funcionamiento según criterios de discrecionalidad técnica refuerza la necesidad de someter su actividad y sus decisiones al escrutinio público, pues para el necesario control de esa discrecionalidad y para acreditar su ejercicio objetivo y ponderado, resulta especialmente exigible el acceso a la información que manejan esos órganos para la toma de las decisiones. Lo anterior resulta necesario para objetivar las decisiones.

El acceso a esa información es obligado en coherencia con los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad, transparencia y objetividad que se recogen en la legislación vigente para los procesos de acceso al empleo público.

A este respecto el Tribunal Supremo declaró reiteradamente que la transparencia y la publicidad son condiciones necesarias para la efectividad de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público (SS.T.S. de 18 de enero de 2012 y de 20 octubre de 2014, entre otras).

En el presente caso, de la respuesta aportada por la consellería podía apreciarse que el acceso se autorizaba solo parcialmente, en lo que se refiere “a su expediente”, cuando el reclamante también solicitaba, por ejemplo, conocer las calificaciones de los aspirantes en la segunda prueba. La consellería no aportó motivación para esa denegación parcial y únicamente señalaba que desestimó la solicitud en esa parte.

Eso sucedió a pesar de que, como ya dijimos, se trata de información pública. Y así, la STS de 19 de junio de 2012 examina el derecho de un aspirante en un proceso selectivo a conocer la puntuación asignada a los méritos de otros aspirantes, y establece lo siguiente:

"Lo primero que debemos reconocer es que, efectivamente, los artículos 105.b) de la Constitución española y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, amparaban la pretensión del recurrente de acceder a cualquier información del expediente, y desde luego también a la referida a los méritos de otros aspirantes en el proceso de concurrencia competitiva en el que tomó parte, así como la de que si le habían expedido las copias correspondientes. Al no apreciar la Sala que concurriera ninguna de las excepciones que, por venir impuestas en las leyes, condicionan y limitan el acceso a los documentos obrantes en los archivos y registros públicos, no existía razón alguna para obstaculizar el acceso del recurrente a tal información, por lo que se estima que el rechazo administrativo a lo solicitado carecía de justificación y resultaba contrario a derecho".

La publicidad de la puntuación obtenida por los aspirantes responde a las exigencias de motivación de los actos administrativos y de transparencia en la actuación de la administración. Y se trata de una información a la que el reclamante, como interesado -participante en el proceso selectivo- tiene derecho, por incidir de forma sustancial en el resultado del procedimiento.

Los interesados ostentan una condición especial y un derecho de acceso reforzado respecto de la información incluida en el procedimiento, de acuerdo con el art. 53.1 LPACAP. La condición de interesado es un elemento añadido al interés público favorable al acceso que se plasma en la legislación de transparencia, de lo que resulta que prevalezca sobre los derechos o intereses relativos a la reserva de la información.

En este mismo sentido se pronuncia también la Agencia Española de Protección de Datos (informe número 178/2014), que analiza el derecho de acceso a la información pública en los procesos de concurrencia competitiva. Señala:

"Así, en relación con los procesos de concurrencia competitiva,…, podría tenerse en cuenta la doctrina de la Audiencia Nacional en relación con las cesiones de datos de las cualificaciones otorgadas en el marco de procesos selectivos, en que el tribunal consideró que el principio de publicidad y transparencia se torna en esencial, como garantizadora del principio de igualdad. Así, la Audiencia Nacional ponderó el principio de publicidad con la protección de datos de carácter personal, llegando a la conclusión que durante la tramitación del proceso selectivo debe prevalecer el primero. En la sentencia de 26 de abril de 2012 de la Sección Primera de la Sala de lo contencioso administrativo de la Audiencia Nacional, que cita a su vez a recaída en el recurso 215/2010, señaló lo siguiente:

"Por tanto, una de las excepciones a la exigencia de consentimiento para el tratamiento de datos es el de la colisión con intereses generales o con otros derechos de superior valor que hagan decaer la protección de datos por la preferencia que deba concederse a ese otro interés. En el caso presente, al tratarse de un procedimiento de concurrencia competitiva debemos atender a lo que señala el artículo 103 de la Constitución cuando afirma que la

Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al derecho (párrafo 1) y cuando afirma en el párrafo 3 que "La Ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad " (todo eso en relación con el previsto en el artículo 23 C.E. al que nos referiremos más adelante). Obviamente, las garantías que exige el tratamiento de datos personales no puede servir para empañar o anular estas exigencias generales que obligan a que los procesos se conduzcan cumpliendo unas mínimas exigencias de transparencia y publicidad. La superioridad de estos otros valores aconseja que en este caso se entienda que no era exigible el consentimiento del interesado para el tratamiento del dato de la nota consistente en su comunicación por el sindicato ahora recurrente.

Desde este punto de vista, debemos concluir que no es exigible el consentimiento de aquellas personas que participen en un procedimiento de concurrencia competitiva para el tratamiento de las calificaciones obtenidas en dicho procedimiento y eso como garantía y exigencia de los demás participantes para asegurar la limpieza e imparcialidad del procedimiento en el que concurren (…)".

En el supuesto también se apreció que la respuesta dada finalmente a la solicitud adolece de un importante retraso, puesto que la solicitud era de julio del 2021 y la respuesta, que además es únicamente para convocar a una posterior vista, era de febrero de 2022, lejos del momento para el cual se precisaba la información para fundamentar los recursos administrativos. Y a consecuencia de ese retraso el reclamante hizo los recursos que se mencionan en el informe -al menos uno de ellos- después del plazo para responder, y por tanto sin tener acceso a la información pública que había reclamado.

La consellería debería haber proporcionado antes la información solicitada. El reclamante tenía derecho a ella en plazo, y eso incide de forma sustancial en el ejercicio del derecho a oponerse a las decisiones adoptadas, de manera que ante una eventual disconformidad con la valoración cuente con la información precisa para fundamentarla su recurso administrativo.

Por lo anterior recomendamos a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades que en lo sucesivo las solicitudes de información pública relativas a procedimientos de concurrencia competitiva, en especial a procesos selectivos para el empleo público, se resolvieran de forma diligente con el fin de asegurar que cualquier persona interesada conozca los datos que permitan decidir y en su caso fundamentar las eventuales impugnaciones; y que esos mismas solicitudes se resolviera sin aplicar restricciones no motivadas, toda vez que los principios de igualdad, mérito, capacidad, objetividad, publicidad y transparencia son esenciales en estos procedimientos. Al cierre del informe la respuesta se encuentra pendiente.

## I. Falta de respuesta a diferentes solicitudes de información pública dirigidas al Ayuntamiento de Ames

Los informes aportados no señalaban que se hubiera respondido. Por tanto, restaba que el ayuntamiento resolviera y notificara la preceptiva respuesta.

El ente local argumentaba que la información se encontraba a disposición del público en general a través del Portal de Transparencia (publicidad activa) y el solicitante podía realizar las búsquedas.

Sin embargo, en caso de que la información se encuentre a disposición general de la ciudadanía la respuesta debe consistir en la aportación del enlace o enlaces que permitan identificar dicha información de forma directa, es decir, sin búsquedas. Por tanto, no bastaba con dar una respuesta que, como dijimos, se encontraba pendiente, sino que esta debía consistir en la identificación mediante enlaces directos de la información que se solicitaba.

El ayuntamiento también entendía que las solicitudes tenían carácter abusivo y de mala fe. Sin embargo, no se apreciaba que se tratara de algo repetitivo, abusivo o con mala fe. Además, las solicitudes se limitaban temporalmente.

A consecuencia de lo anterior recomendamos al Ayuntamiento de Ames que respondiera de forma expresa a la solicitud de información pública y que facilitara la información solicitada, que, a la vista de que el ayuntamiento señalaba que ya se encontraba en la web o portal de transparencia, debería consistir en los enlaces directos necesarios para acceder dicha información. El ayuntamiento aceptó las recomendaciones.

## J. No envío por vía electrónica del expediente de modificación de la RPT del Ayuntamiento de Oleiros

La queja se refería al incumplimiento del deber de publicidad activa de la aprobación inicial de la modificación de la relación de puestos de trabajo (RPT) del Ayuntamiento de Oleiros, publicada oficialmente como información pública para alegaciones, junto con el anuncio de ponerla a disposición del expediente. Señalaba que la Ley 19/2013 establece que las administraciones publicarán los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación.

El ente local respondió que no existía deber de publicidad activa por medio del portal de transparencia porque la publicación de la aprobación inicial de la modificación de la RPT no es preceptiva, sino solo recomendable.

La modificación de la RPT es un acto administrativo con pluralidad de destinatarios, y no una disposición de carácter general (STS de 5-2-14), por lo que no se aplicaría el procedimiento de aprobación de estas.

Tal y como señalaba el informe municipal, no es de aplicación el artículo 7.y) de la Ley 9/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen

gobierno, puesto que dicho artículo solo establece la necesidad de publicar "los documentos que, conforme a la legislación sectorial vigente, deban ser sometidos a un período de información pública durante su tramitación".

En cualquiera caso, el expediente que pidió el reclamante no se publicaría, puesto que lo que se publica en los casos previstos en el art. 7.y) de la Ley 19/2013 son los documentos estrictos sometidos a información pública, no los expedientes.

Sin embargo, la queja se referiría también a la respuesta del ayuntamiento a su solicitud de acceso a la información pública. El ayuntamiento señalaba que dio respuesta mucho antes de que venciera el plazo (un mes), lo que comprobamos. Sin embargo, la formalización del acceso debería darse por medio del envío del expediente de manera electrónica, tal y como se había solicitado. El acceso por vía electrónica tiene por fin facilitar la localización y el envío de la información en el breve plazo que se dispone, y posibilitar que el acceso sea gratuito, lo que prevé la ley con carácter general.

Por lo indicado sugerimos al Ayuntamiento de Oleiros que el acceso a la información pública se diera por vía electrónica, salvo otra petición del solicitante. El ayuntamiento aceptó lo indicado.

## K. Falta de acceso a la información sobre el parque eólico de Vilartoxo

El proyecto se tramitaba de acuerdo con la Ley 8/2009, que regula el aprovechamiento eólico en Galicia y se crea el canon eólico y el Fondo de Compensación Ambiental, y en la Ley 21/2013 (evaluación ambiental). Ambas leyes prevén informaciones públicas, que junto con los informes sectoriales y las alegaciones se remitieron a la promotora.

En lo que se refiere a la solicitud del expediente completo la consellería señaló que "no procede atender en este momento la petición realizada" y que "le será notificada la declaración de impacto ambiental que formule el órgano ambiental". La consellería también hacía referencia a que "no sería posible prorrogar indefinidamente este proceso, recibiendo nuevas alegaciones sobre cómo se consideraron estos informes y alegaciones".

Sin embargo, cualquier persona interesada tiene el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos, sin que se prevea limitación de tiempo para dicho acceso.

Parecía darse a entender que con el cumplimiento de los procesos de información pública y la oferta de las alegaciones se cierra la posibilidad de nuevas alegaciones por parte de la persona interesada, a pesar de que el artículo que transcribimos prevé que dichas personas tienen derecho "a formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución".

El hecho de que existan procedimientos de información pública para la ciudadanía en general no priva de los derechos específicos de las personas interesadas, que pueden presentar alegaciones en cualquier momento antes del específico trámite de audiencia.

Por lo señalado recomendamos a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Empleo e Innovación que facilitara la copia completa del expediente, sin perjuicio de las disociaciones que procedan. Al cierre del informe la respuesta se encuentra pendiente.

## 3. OTRAS QUEJAS RELACIONADAS CON LA TRANSPARENCIA

Conocemos varias quejas promovidas por vocales del pleno del consejo regulador (CR) Ribeira Sacra por la falta de cumplimiento por el presidente de su deber de convocar un pleno para el debate de una moción de censura. La Consellería de Medio Rural confirmó los hechos.

La consellería consideraba que en la actualidad "no procede promover la tramitación… de una moción de censura…, dado que no tiene encaje en los asuntos de trámite y los necesarios para la idónea marcha de la denominación a que está limitado dicho consejo, y que regula el artículo 35".

La consellería propuso que el CR se centre en la realización de las actuaciones precisas para el proceso electoral, y la propia consellería velaría porque el proceso electoral respetara la normativa, tanto en la convocatoria como a través de la actuación del personal técnico que integra la Xunta Electoral.

Coincidimos con la consellería en la valoración de las circunstancias; sin embargo, restaba evaluar la aplicación de la normativa respecto del incumplimiento. Las consecuencias jurídicas del incumplimiento se establecen en la Ley 2/2005. El incumplimiento debería tener respuesta incluso cuando la persona presuntamente incumplidora se encontraba desarrollando sus competencias en funciones.

Por lo anterior recomendamos a la Consellería de Medio Rural que evaluara la aplicación de las consecuencias jurídicas previstas para los incumplimientos de un órgano de gobierno del CR, en este caso el presidente, de deberes que le incumbían, después de que la indicación de la consellería para convocar el pleno en el que debatir la moción no había sido atendida.

La Agencia Gallega de la Calidad Alimentaria resolvió iniciar un procedimiento para determinar la responsabilidad del presidente del Consejo Regulador de la Denominación de Origen Ribeira Sacra. Por lo tanto, la recomendación fue aceptada y tuvo cumplimiento.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9379/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Hacienda y Administración Pública debido al acceso a una información pública | Consellería de Hacienda y Administración Pública 25/01/2022 | Aceptada | Q/9379/21 |
| Q/7326/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Política Social debido al acceso a una información pública | Consellería de Política Social 03/02/2022 | Aceptada parcialmente | Q/7326/21 |
| Q/177/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña debido a la falta de acceso a información pública | Ayuntamiento de A Coruña 22/04/2022 | Aceptada | Q/177/22 |
| Q/621/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Muras sobre acceso a una información pública | Ayuntamiento de Muras 22/04/2022 | Pendiente | Q/621/22 |
| Q/87/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de A Coruña sobre acceso a información pública | Ayuntamiento de A Coruña 11/05/2022 | Aceptada | Q/87/22 |
| Q/1720/22 | Recomendación dirigida al Colegio Oficial de Psicología de Galicia sobre cumplimiento del deber de respuesta expresa | Colegio Oficial de Psicología de Galicia 02/06/2022 | Aceptada | Q/1720/22 |
| Q/9179/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Forcarei sobre acceso a una información | Ayuntamiento de Forcarei 03/06/2022 | Aceptada | Q/9179/21 |
| Q/7555/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades sobre solicitud de información relativa a un procedimiento selectivo | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 27/06/2022 | Pendiente | Q/7555/21 |
| Q/7556/21 | Recomendación dirigida a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades sobre acceso a información en procesos selectivos | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 27/06/2022 | Pendiente | Q/7556/21 |
| Q/4040/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ames sobre solicitud de acceso a información pública | Ayuntamiento de Ames 14/09/2022 | Aceptada | Q/4040/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/4042/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ames sobre acceso a una información pública | Ayuntamiento de Ames 14/09/2022 | Aceptada | Q/4042/22 |
| Q/7426/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oleiros sobre acceso electrónico a una información pública | Ayuntamiento de Oleiros 06/10/2022 | Aceptada | Q/7426/22 |
| Q/4041/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ames referente al acceso a una información pública | Ayuntamiento de Ames 04/11/2022 | Aceptada | Q/4041/22 |
| Q/4047/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ames debido la falta de accesibilidad de un bordillo en el Milladoiro-Ames | Ayuntamiento de Ames 09/11/2022 | Aceptada parcialmente | Q/4047/22 |
| Q/7622/22 | Recomendación dirigida a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación sobre acceso al expediente de un parque eólico | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación 16/12/2022 | Pendiente | Q/7622/22 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queja | Asunto | Estado | Fecha |
|---|---|---|---|
| Q/6994/21 | Falta de respuesta a la solicitudes de actualización de la información municipal en la página web del Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal | Conclusión con actuación positiva | 24/01/2022 |
| Q/9384/21 | Falta de acceso a la información de la Consellería de Medio Rural sobre actuaciones en un monte vecinal en mano común con interposición de acciones ante lo juzgado de Chantada | Conclusión con actuación positiva | 04/02/2022 |
| Q/10533/21 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Baiona a la solicitud de información sobre gasto en la programación Baiverán de 2020 y 2021 y coste de la desinfección durante estos eventos | Conclusión con actuación positiva | 24/02/2022 |
| Q/10626/21 | Falta de acceso a la información pública e incumplimiento de la normativa de transparencia en el Ayuntamiento de A Illa de Arousa | Conclusión con actuación positiva | 19/05/2022 |
| Q/3873/22 | Solicitud de información sin respuesta por el ayuntamiento de Narón | Conclusión con actuación positiva | 15/09/2022 |
| Q/4040/22 | Solicitud de información al ayuntamiento de Ames | Conclusión con actuación positiva | 05/12/2022 |
| Q/4042/22 | Solicitud de información al Ayuntamiento de Ames | Conclusión con actuación positiva | 05/12/2022 |
| Q/9282/22 | Incumplimiento por el Ayuntamiento de Cambados de una moción a favor de la publicación trimestral de los contratos menores en el portal de transparencia | Conclusión con actuación positiva | 31/10/2022 |

# OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES

# I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de las quejas tramitadas en el presente ejercicio corresponden a los dos grandes bloques materiales del área y a continuación a las relativas a la gestión del dominio público: aguas y puertos.

Por un lado, en lo que respecta a las obras públicas, se destacan las relativas a la tramitación de los proyectos de infraestructuras y otros problemas conexos como la expropiación forzosa de los terrenos privados necesarios para su ejecución.

Es de mencionar que las quejas que se presentan en esta área afectan muchas veces a una pluralidad de personas y se formulan bien a través de asociaciones vecinales, plataformas o acompañando listado de firmantes, aunque en este ejercicio 2022 sobre el que estamos informando, las quejas colectivas han sido en términos numéricos menos que en los últimos años, aunque con muchos firmantes.

Puede servir de exponente una queja colectiva sobre el rechazo a la instalación de un paso de peatones en la AC-173, El Couto, Dorneda, en el municipio de Oleiros, en la que al cierre del ejercicio continuamos trabajando y practicando actuaciones ante la Administración tanto autonómica (AXI), como local, el Ayuntamiento de Oleiros.

Otra queja también en trámite a fecha de cierre de ejercicio, presentada en diciembre por un colectivo, urgía la construcción de un nuevo aparcamiento público en el recinto del CHUS de Santiago de Compostela a través de la ampliación de ese hospital.

Afectados por el nuevo vial del Hospital de Montecelo en Pontevedra también acudieron a la institución refiriendo no tener respuesta a las alegaciones presentadas al proyecto y se verificó tras la correspondiente investigación que la actuación administrativa había sido correcta y las alegaciones habían sido contestadas.

En todo caso, las quejas relativas a la ejecución y mantenimiento de pequeñas obras siguen representando un número importante en esta área, pudiendo destacar la problemática de los caminos públicos y carreteras de titularidad municipal o provincial y su conservación y estado, debido a que los ayuntamientos, según informan, tienen en su patrimonio redes de caminos y carreteras de su titularidad que, en ocasiones, requieren de importantes inversiones con presupuestos muy exiguos, sobre todo en los municipios de escasa población de entornos rurales.

En una queja que se presentó en esta institución en el mes de diciembre de 2022, que por consiguiente se encuentra en curso de tramitación a fecha de cierre del ejercicio, se reclama la actuación conjunta de tres ayuntamientos: A Lama, Beariz y Avión a fin de que acometan el arreglo del firme de la carretera que une la intersección de la OU415/PO235 y la localidad de A Hedreira.

En términos generales, este año, en aquellos casos en los que detectamos alguna actuación incorrecta, la respuesta de las Administraciones públicas concernidas fue razonable y

atendieron las consideraciones que les trasladamos por lo que se han resuelto satisfactoriamente la mayor parte de estos expedientes de quejas.

Con respecto a las quejas tramitadas que tienen por objeto cuestiones relativas a los incumplimientos del procedimiento administrativo, los problemas que exponen las personas que acuden a la Valedora do Pobo se mantienen invariables con especial liderazgo del silencio administrativo, lo que representa no sólo que las personas interesadas no reciben respuesta alguna, sino que además desconocen el posicionamiento de la Administración sobre la intervención que demandan.

Se insistirá en reiterar la obligación que tiene la Administración de dar una respuesta motivada a las solicitudes que recibe, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Con frecuencia la Administración, pretendiendo eludir las obligaciones procedimentales en la materia, a partir de la intervención de la institución y los reiterados impulsos, decide reconducir los expedientes en el sentido adecuado, lo que explica que no se formularan en estos expedientes recomendaciones o sugerencias teniendo en cuenta que ya se ha obtenido una solución satisfactoria o bien se han manifestado compromisos cuya materialización confiamos se produzca con la presteza debida.

Una vertiente específica de esta obligación de motivación de las decisiones administrativas es la que corresponde al derecho a acceder a información pública. Así, las resoluciones que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o mediante una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando hubiera oposición de un tercero serán motivadas, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la Información Pública y buen Gobierno.

Respecto de ello, cabe insistir en que los motivos de denegación deberán ser analizados caso por caso, razonando debidamente el no acceso a la información cuando puedan estar en juego derechos de terceros más dignos de protección. Además, cualquier interpretación desestimatoria del acceso debe ser restrictiva, propiciando siempre la adopción de medidas como la disociación de los datos para facilitar la información que se demanda. En general, con los medios tecnológicos que actualmente tiene la Administración, cada vez resulta más injustificada la posibilidad de poder negar la información solicitada alegando la confidencialidad de los datos personales afectados.

En todo caso, debemos seguir incidiendo en que existe aún margen de mejora tanto en desarrollar políticas de publicidad activa como en la atención a la demanda individualizada de información que se encuentra en poder de la Administración.

Detectamos que cada vez hay una mayor exigencia de la ciudadanía que demanda mayores y mejores servicios a la Administración y en ese sentido, el ámbito de funcionamiento y el procedimiento administrativo tampoco escapa a ello. En general, hay una mayor demanda de transparencia de la actividad administrativa en la vertiente de acceso a la información, como instrumento adecuado para conocer el estado de la tramitación de los expedientes administrativos.

La tramitación de los proyectos de obras públicas reviste cierta complejidad, lo que alarga en el tiempo los distintos trámites y la ciudadanía presenta reclamaciones por entender que se están conculcando sus derechos al no recibir respuesta alguna sobre las alegaciones o sugerencias que pudieran exponer en alguna de las fases de exposición pública.

En este sentido, se constata a veces, que la solicitud de acceso que se demanda es consecuencia de un incumplimiento de la Administración en proveer mediante sus sedes electrónicas o páginas web de la información relativa a su organización, que tenga trascendencia jurídica, económica y presupuestaria. En resumen, que las Administraciones públicas tienen la obligación de publicar de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

También hay que considerar en este apartado la obligación de la Administración pública, cuando actúa en el ejercicio de potestades administrativas, de acomodar su actuación a las reglas del procedimiento administrativo común, de conformidad con las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), en su integridad, garantizando en el específico expediente administrativo a tramitar los derechos de las personas afectadas de conformidad con las normas que determinan los aspectos sustanciales de la instrucción del procedimiento administrativo.

Por lo que se refiere al otro bloque material, las expropiaciones, recordando que la Ley de 16 de diciembre de 1954, sobre expropiación forzosa, contempla en su artículo 57 la responsabilidad por demora en el pago de expropiaciones es esto precisamente el principal motivo de queja ante la Valedora do Pobo en este ámbito.

Otro motivo habitual de queja ante esta institución es el retraso en el pago de los intereses de demora, derecho reconocido a favor del acreedor de la Hacienda Pública, en el artículo 24 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Como exponente, se podría citar una queja presentada en noviembre de 2022 sobre falta de pago de los intereses de mora y los incrementos porcentuales del pago de una indemnización por daños ocasionados por una obra pública (construcción de la Autovía Coruña-Carballo) en la que actualmente continuamos practicando actuaciones.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de quejas de esta área por reclamantes llegó a la cifra de 1344.

Se inadmitió solamente 1 queja. La queja abordaba la falta de actuación por parte de la empresa "Acciona" para la reposición de un manantial dañado por las obras de la carretera A-54 y privación del agua de consumo doméstico y en una explotación ganadera, así como también la falta de actuación de la *Demarcación de Carreteras del Estado*.

A este respecto, cabe destacar que la *Demarcación de Carreteras del Estado es* un organismo dependiente del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana,* por lo tanto, la problemática se encontraba fuera del ámbito de supervisión de esta institución.

Por otro lado, y según se indicaba en el escrito de queja, el promotor había dirigido también la queja al *Defensor del Pueblo*, quien sí sería el órgano competente para supervisar la actividad de la citada *Demarcación de Carreteras del Estado*.

Se remitieron al *Defensor del Pueblo* 5 expedientes: uno de ellos en el que la promotora refería que la falta de mantenimiento de una carretera estatal le estaba ocasionando daños en su vivienda por la filtración de aguas pluviales; otro sobre falta de respuesta de la Unidad de Carreteras del Estado en Pontevedra sobre limpieza de biomasa en los márgenes de carreteras de titularidad estatal al paso por Bembrive (AG-57, VG-20 e UP-563); otro que refería problemática de acceso a una finca lindero con la N-550 por lo que la competencia correspondía a *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana;* otra queja sobre acceso a las riberas de un río en O Carballiño del ámbito competencial de la *Vicepresidencia tercera y Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico*, de quien depende la *Confederación Hidrográfica del Miño Sil* y finalmente otra sobre el ruido producido por infraestructuras ferroviarias relativas a actuaciones de la entidad pública empresarial *Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)*, (por lo tanto dependiente del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana).*

Se concluyeron al cierre del ejercicio un 61 %.

De las quejas admitidas, continúan en tramitación a cierre de ejercicio 20 expedientes de diferentes asuntos.

También se han concluido 50 expedientes relativos a quejas del año 2021, que habían sido interpuestas mayoritariamente en el último trimestre de ese año.

Se concluyeron durante este año diferentes expedientes de quejas colectivas, una que continuaba en trámite a fecha de cierre de ejercicio 2021 de 31 firmantes sobre las obras de acondicionamiento de las carreteras PO225 y PO241 (Puente Caldelas y A Lama) y eventuales daños, cuya tramitación finalizó considerando la actuación administrativa correcta.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 1344 | | 56 | |
| Admitidas | 1338 | 99 % | 50 | 89 % |
| No admitidas | 1 | 0,08 % | 1 | 2 % |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 5 | 0,4 % | 5 | 9 % |

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 30 | 2 % | 30 | 61 % |
| En trámite | 1308 | 98 % | 20 | 39 % |

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2021 | 45 | 4 | 49 | 46 | 3 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. CARRETERAS: MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Una mujer promovió un expediente referente al mal estado del vial de acceso a una vivienda desde la carretera de la parroquia de Folgoso, en el Ayuntamiento de Sobrado dos Monxes.

Acudía a la institución quejándose de haber hecho repetidas reclamaciones sobre el estado de la carretera de acceso al domicilio de sus padres en el Lugar de Carballás - Folgoso, señalando que llevaban unos 40 años sin realizar labores de mantenimiento. La carretera había sido asfaltada recientemente, pero hasta 200 m antes de llegar al domicilio de su familia, de forma que se veían obligados a atravesar una carretera en su mayoría compuesta por lama y restos de vegetación, dejando aisladas a dos personas mayores de 70 años.

Aportaba con el escrito en el que formulaba la queja varias fotografías mostrando la problemática. En menos de un mes se logró concluir positivamente la queja, toda vez que, el 13 de enero se solicitó la intervención de la Valedora do Pobo, el 19 de enero admitida la queja a trámite, se inició la investigación y el 10 de febrero el órgano local remitió

informe en el que se hace constar que en el Plan de Obras y Servicios del año 2022, se incluyó la mejora de la capa de rodadura de ese vial dotándolo de un firme a base de aglomerado que supondrá la mejora de dicho tramo, lo que resolverá la problemática.

En otra queja, también solucionada positivamente en menos de un mes, la promotora documentaba actuaciones administrativas previas sobre el deficiente estado de la carretera entre Algara y Val, en la parroquia de Vilapene, Ayuntamiento de Cospeito.

El informe del ente local se incorporó con presteza, manifestando que tenían constancia del estado del vial que se dirige a los barrios de Val y Algara y que se iba a proceder a su acondicionamiento en el plazo más breve posible. No obstante, resultaba difícil concretar el tiempo exacto en el que se iba a acondicionar, dada la realidad física del Ayuntamiento de Cospeito en cuanto a población y territorio: tiene una gran dispersión poblacional distribuida en una superficie de 144,50 km/2, lo cual encarece la prestación de los servicios municipales básicos ante la dificultad de llevar estos servicios a la totalidad de la vecindad. En ese ayuntamiento más del 77% de las carreteras son de titularidad municipal.

El 13 de julio se inició la investigación y el 8 de agosto el ente local remite el informe en el sentido anteriormente expuesto, en el que se hace contar que se estaban realizando los trámites oportunos para contar con los medios económicos y personales necesarios para proceder al arreglo por lo que se concluyó la tramitación de esta queja.

En otro expediente una mujer se quejaba en relación con deficiencias y situaciones de peligro en tramos de la AC-550 en Outes.

En su relato manifestaba:

*"La situación que nos lleva a este trámite es la peligrosidad de la AC-550 a su paso por la aldea de Ribademar donde los vehículos alcanzan altas velocidades, poniendo en riesgo la vida de los viandantes y de los ciudadanos que allí residen. Asimismo, la bifurcación a la altura de las casas n.º 7 y 8 (final de la recta sentido Noia) sigue creando confusión, incluso diez años después de su reforma, y que conduce a numerosos vehículos a circular en sentido contrario.*

*Asimismo, queremos destacar el alto impacto acústico del Puente Langaño y la deficiencia del firme N-550.*

*Llevamos a cabo dos solicitudes a Carreteras en septiembre de 2019 y en enero de 2022 (a través del Ayuntamiento de Outes), ambas sin respuesta."*

Ante ello requerimos informe a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade en el que consta esencialmente lo siguiente:

*"... Después del correspondiente análisis se extraen las siguientes conclusiones:*

- *La bifurcación está convenientemente señalada, con la señal de sentido obligatorio en el carril de avance, R-400a, y la prohibición de acceso de cualquier vehículo en el sentido contrario, R-101, además de la línea continua en el eje.*

– *Las señales de peligro por curvas peligrosas, P-14a, y de velocidad máxima aconsejable a 50 km/h, S-7, ubicados en el piloto 67+910, deberían trasladarse a un punto anterior, para que puedan ser percibidas con la suficiente antelación para reaccionar.*

*En las próximas fechas se modificará la situación de estas señales.*

– *Respecto del exceso de velocidad, indicar que la velocidad del tramo es la genérica de la carretera, 90 km/h, ya que se trata de una recta y el núcleo de Ribademar es exterior a la carretera. No existen, según la normativa de aplicación, elementos que requieran una modificación de la limitación de velocidad. Por lo tanto, no se da una situación de velocidad inadecuada sino de incumplimiento sistemático por parte de determinados conductores que no respetan la limitación establecida.*

*…*

– *Con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica establecidos por la normativa vigente y la necesidad de aplicar medidas de protección contra el ruido, se procederá a la realización de mediciones "in situ" en el entorno de las viviendas situadas a la altura del punto kilométrico 67+880, margen derecha de la carretera AC-550.*

Así, tras la investigación realizada y al deducir que la intervención de esta institución y la colaboración del órgano autonómico competente ha propiciado la práctica de actuaciones que darán solución a la problemática expuesta, se resolvió la conclusión satisfactoria de este expediente.

## 2. PUERTOS

Se tramitó una queja por falta de mantenimiento del mobiliario urbano en la explanada de aparcamiento de titularidad de Puertos de Galicia en A Pobra do Caramiñal.

En esa queja esencialmente se indicaba que *"La entidad de Puertos de Galicia es responsable de la zona de aparcamiento, conocida en A Pobra como la explanada, con referencia catastral 5374501NH0157S0001FY que es una amplia zona de aparcamientos, que además tiene su mobiliario urbano, el mantenimiento del mismo es competencia de la entidad de Puertos de Galicia. A día de hoy este mobiliario se encuentra deteriorado o directamente roto con las consiguientes molestias para los vecinos y vecinas."*

En el curso de su tramitación, Portos de Galicia comunicó que ya había notificado al promotor del expediente indicando que se había dado instrucción, el pasado mes de noviembre, a la empresa encargada del servicio de mantenimiento de los muelles para reponer los bancos deteriorados que se encuentran en el referido espacio. Indicando que la demora de la instalación de los mismos se debía a la espera de recibir las piezas que

sustituyan al mobiliario en mal estado, en total 13 unidades. Refiriendo que la previsión de instalación en ese momento era de dos semanas.

Pocos días después de finalizado el año 2022, Portos de Galicia informó que ya habían sido colocados los bancos en el puerto da Pobra do Caramiñal, acompañando reportaje fotográfico, por lo que concluimos positivamente este expediente.

## 3. EXPROPIACIONES

En un expediente el promotor se quejaba mostrando desacuerdo referente al justiprecio de la expropiación de dos parcelas para la refinería de Repsol y no haber sido debidamente notificado de los acuerdos del Jurado de Expropiación de Galicia.

Ante ello, solicitamos información a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Jurado de Expropiación de Galicia-XEG). En el informe aportado por la Administración se señalaba esencialmente lo siguiente:

"1. La intervención del Jurado de Expropiación de Galicia (XEG) viene determinada por el proyecto de expropiación, P.O 01867; " IMPOSICION SERVIDUMBRES PASO DE BIENES Y DERECHOS AFECTADOS POR EL POLIDUCTO E INSTALACIONES AUX. PARA DESCARGA DE CRUDO EN EL PUERTO EXTERIOR PUNTA LANGOSTEIRA"...

a) El órgano expropiante es la Consellería de Economía, Emprego e lndustria. Jefatura Territorial de A Coruña y el beneficiario de la expropiación es Repsol Petróleo SA.

b) El titular de la propiedad expropiada es la comunidad de activos "XXX C.B."

c) Los acuerdos de fijación del justiprecio han hecho referencia a las fincas núm. C-CO-5 y C-CO-8V sitas en el término municipal de A Coruña.

d) Las resoluciones del GEG son de fecha 12 de marzo de 2020.

2. Dichas resoluciones fueron notificadas a la entidad interesada, el día 15 de junio de 2020, a través del registro electrónico de la Xunta de Galicia, donde fueron puestas a disposición del interesado en la plataforma de notificación, NOTIFICA. GAL (https://notifica.xunta.gal/).

3. Con fecha 26 de junio de 2020, dichas notificaciones fueron rechazadas por el sistema de notificaciones del registro electrónico de la Xunta de Galicia, por no acceder el interesado en el plazo establecido.

4. Con fecha 1 de octubre de 2021, XXX, en calidad de presidente de la Comunidad de bienes, presenta un escrito manifestando no tener constancia de las citadas notificaciones y solicita se proceda a la notificación postal de las mismas.

5. En respuesta a dicha petición, el GEG manifiesta que las citadas resoluciones fueron objeto de notificación electrónica en la fecha indicada, y luego el hecho de que la comunidad de bienes es sujeto obligado a recibir las notificaciones por vía electrónica.

…

De acuerdo con la normativa de aplicación, las entidades sin personalidad jurídica, como es el presente caso, al tratarse de una Comunidad de Bienes, están obligadas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas. Dicha relación electrónica comprende tanto la recepción de notificaciones, como la presentación de documentos y solicitudes a través del registro electrónico.

En este caso, consta en el expediente el justificante del servicio de notificación electrónica de la Xunta de Galicia (https://notifica.xunta.gal/), en el que se comprueba que la "puesta a disposición" de la resolución del GEG, se efectuó el 15 de junio de 2020. Transcurrido el plazo de 10 días del artículo 43 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo, dicho servicio comunicó el "rechazo automático" con fecha 26 de junio de 2020 al superar el plazo establecido al efecto.

Conclusiones:

Siendo por tanto, la entidad expropiada sujeto obligado a relacionarse electrónicamente con la administración, la notificación no debe hacerse por envío postal a su domicilio, sino a través de los sistemas electrónicos existentes en la Administración; manteniendo la validez de la comunicación por la acreditación del citado Servicio de notificaciones electrónicas de la Xunta de Galicia, en el que consta que la resolución del XEG se puso a disposición del interesado en la citada fecha, produciéndose el rechazo por el transcurso del plazo previsto en la Ley, sin que el destinatario accediese a su contenido y sin haber acreditado que haya carecido de acceso al sistema durante ese período.

Por todo lo anterior, teniendo en cuenta los hechos y consideraciones expuestos, se concluye, que la notificación electrónica efectuada por el GEG a la entidad interesada, es plenamente válida, sin que proceda hacer una nueva notificación por correo postal."

Tras la investigación realizada, en la que se evaluó el contenido de la queja y lo expuesto en el informe de la citada órgano (JEG), se deduce que la intervención de esta institución, requiriendo información sobre los hechos, originó que la administración afectada revisara la situación y comprobara el problema que motivó la queja, de forma que luego de las diferentes actuaciones practicadas en el tiempo de la tramitación de este expediente finalmente se logró incorporar una copia de las resoluciones de los expedientes 2019/001169 y 2019/001171 del proyecto 01867, que aportamos al promotor del expediente para su conocimiento y a los efectos oportunos al tiempo que le comunicamos que las notificaciones de dichas resoluciones se encuentran su disposición a través de la plataforma https://notifica.xunta.gal/.

Así las cosas, se concluyó la tramitación de este expediente.

En otro expediente, la promotora, se quejaba de que en fecha 02/08/19 le expropiaran 4 fincas para la obra 26-LU-4490 A. El justiprecio había sido abonado el 19/02/16 y los intereses de mora el 25/09/19. Así que acude a la institución documentando la solicitud que había efectuado a la Demarcación de Carreteras del Estado en Galicia, toda vez que los intereses de intereses solo se tramitan cuando existe solicitud del expropiado anterior al pago de los intereses del justiprecio, tomando como día inicial para el cómputo el momento de la solicitud efectuada y como día final el del pago de los intereses del justiprecio.

Con esos parámetros y una vez trasladado al *Defensor del Pueblo* por tratarse del *Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana*, finalmente se abonará a la promotora la cifra de 283,85 euros.

## 4. DAÑOS Y RUIDOS PRODUCIDOS EN UNA VIVIENDA EN LA LU-113

El promotor de este expediente se quejaba de ruidos y daños producidos en una vivienda por la carretera 113 de Moncelos a Abadín.

En su escrito nos indicaba que era propietario de una casa sita en el margen derecho de la carretera Rozas-Abadín (LU-113) punto kilométrico XX. Manifestaba que había unos socavones enfrente de su vivienda, lo que ocasionaba unos fuertes golpes al paso de los camiones lo que comportaba un imposible descanso y unos temblores en la vivienda que habían ocasionado grietas en las paredes, roturas de baldosas y con el peligro de que si no se reparaba el problema será mayor, por lo que solicitaba una solución ya que en su día ya lo había advertido y se le manifestara que se alejaría el trazado lo más posible de las viviendas, sobre todo en ese tramo que no hay viviendas en el otro margen de la calzada.

Ante ello requerimos a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade que nos remitió el informe y en el que señala esencialmente lo siguiente:

> Que en los primeros días del mes de mayo se realizará la reparación del socavón existente ante la vivienda del interesado, situada en el pq 26 de la LU-113, Abadín, a fin de dar una solución inmediata a las cuestiones expuestas en esta queja, minimizando la vibración de impacto al paso de vehículos pesados. Dicha reparación se llevará a cabo con mezcla de bituminosa en caliente.
>
> Además de esta solución urgente, destacar que el 20/04/22 se aprobó el proyecto "Refuerzo de firme en la LU-113. Tramo: Moncelos - Abadín"(clave LU/21/211.02). Esta actuación, que comprende el tramo entre el p.q. 22+800 y el 30+600 de la carretera, se licitará en las próximas semanas. Cuenta con un plazo de ejecución de 6 meses y está previsto que se lleve a cabo a lo largo de este año."

Sintetizando, el 1 de marzo se formuló esta queja por la problemática que quedó expuesta; el 14 de marzo, una vez el promotor documentó la actuación administrativa previa, según se le había solicitado desde esta institución, esta fue examinada y el 24 de marzo, admitida a trámite la queja se inició la investigación solicitando el preceptivo informe de colaboración al órgano autonómico competente.

El 28 de abril se incorporó al expediente el informe anteriormente reproducido en el que se da cuenta de las actuaciones ya practicadas y las previstas que dan solución al problema por el que solicitó la intervención de la Valedora do Pobo. Por todo lo anterior, se resolvió la conclusión de este expediente al considerar que la intervención de esta institución, requiriendo información sobre los hechos y practicando cuantas actuaciones han sido precisas en el tiempo de su tramitación, originó que la administración afectada revisara la situación, comprobara el problema que motivó la interposición de la queja y adoptara las medidas adecuadas para resolverlo.

## 5. REPOSICIÓN DE UNA MARQUESINA DE LA PARADA DE UN AUTOBÚS

La promotora de esta queja acudía a la institución referente a la no reposición de la marquesina en la parada del autobús en San Fiz de Barón (O Carballiño).

Solicitamos información a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que informó de que:

"El 27/11/2020 tuvo entrada en el Registro de la Jefatura Territorial de Infraestruturas e Mobilidade de Ourense (entrada nº 2020/2318107) un oficio del Ayuntamiento de O Carballiño, de fecha 25/11/2020, dirigido al Servicio provincial de la Axencia Galega de Infraestruturas (AXI) en Ourense.

Dicho oficio, lleva por asunto "Solicitud de instalación de una marquesina en parada de autobús en la carretera OU-504" e incluye la siguiente documentación:

…

El 17/12/2020 el Ayuntamiento de Carballiño presenta nuevamente en el Registro de la Jefatura Territorial de Infraestruturas e Mobilidade de Ourense (entrada nº 2020/2476213) el mismo oficio del 25/11/2020 dirigido al Servicio provincial de la AXI en Ourense, con la misma documentación anexa."

Avanzando en la búsqueda de una solución a la problemática expuesta y a fin de que dicha marquesina fuera repuesta, la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade remite el siguiente informe complementario:

"Enviada solicitud de nuevas marquesinas en el rural para este ayuntamiento el día 27/12/2021, se advierte la no inclusión por parte de este ayuntamiento de una localización para reposición de marquesina en San Fiz de Barón.

...

-Informe de 20 de mayo de 2022 de la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade:

"La Comunidad Autónoma de Galicia en ejercido de sus competencias y al objeto de fomentar la utilización del transporte público de viajeros, tiene formalizado el contrato de suministro de refugios para la espera de autobuses en entorno rural.

Las marquesinas serán entregadas a los ayuntamientos, que deberán asumir su titularidad, cuyo compromiso deberá figurar de forma explícita en su solicitud de suministro.

Tras la investigación realizada, en la que se evaluó el contenido de la queja y lo expuesto en los sucesivos informes incorporados al expediente, se deduce que nuestra intervención, requiriendo información sobre los hechos y practicando cuantas actuaciones de supervisión y control correspondieron, originó que la Administración revisara la situación y comprobara el problema que había motivado la queja, de forma que una vez que el ayuntamiento documente los extremos señalados le será suministrada la marquesina para emplazar en San Fiz de Barón, carretera OU 504.

## 6. FALTA DE RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En una queja, la promotora refería falla de contestación de Augas de Galicia relativa a la expropiación de una serie de fincas con motivo de la implantación de la Presa de Fervenza y la generación del correspondiente embalse, en el Ayuntamiento de Vimianzo, A Coruña.

Admitida a trámite se iniciaba la investigación ante Augas de Galicia por la falta de respuesta a los escritos que formulara la persona que ahora acudía a la institución con fechas del 21/07/2021 y el 31/08/2021 de los que no obtuviera contestación.

Después de cuantas actuaciones se practicaron en el tiempo de tramitación de este expediente, en las que fue preciso efectuar dos requerimientos al organismo autónomo Augas de Galicia, finalmente se le notificó a la promotora el informe de respuesta a la solicitud de información aportando como anexo un plano, por lo que se resolvió la problemática de forma positiva.

Otro expediente se inició referente a la falta de respuesta de Augas de Galicia a una solicitud de información respecto de obras de excavación en Mazaricos. El 22 de noviembre de 2021 se formulaba queja solicitando la intervención de esta institución por no haber recibido respuesta previa formulación de una denuncia en fecha de 28/05/2020 y complementada el 05/06/2020 ante Augas de Galicia.

El 30 de noviembre de 2021, admitida a trámite dicha queja, se inició la investigación ante el órgano autonómico competente. Después de las diferentes actuaciones de supervisión y control efectuadas, el 26 de enero se recibió el preceptivo informe al que se adjunta la notificación que con fecha 20/12/2021 la entidad Augas de Galicia le efectuara al promotor de la queja previas inspecciones efectuadas por la guardería fluvial en el lugar señalado de Mazaricos, por lo que concluimos la tramitación de la queja.

En un expediente de queja, tramitado y resuelto satisfactoriamente también en un corto espacio de tiempo, el promotor refería falta de respuesta en plazo de Augas de Galicia a una solicitud de aprovechamientos hidráulicos y documentaba las actuaciones previas.

Ante ello requerimos informe a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade (Augas de Galicia) que fue incorporado al expediente haciendo constar que:

*"En respuesta a la solicitud de la Valedora do Pobo, es decir que en relación con la solicitud presentada por XXX, fue dictada resolución 17.06.2022 autorizando el cambio de titularidad del aprovechamiento, siendo recepcionada por el interesado con fecha 21.06.2022."*

El 9 de junio se formulaba queja por la problemática que quedó expuesta de falta de respuesta expresa al escrito que había presentado en enero del 2021; el 14 de junio, se inició la investigación sumaria e informal solicitando el preceptivo informe al órgano autonómico competente, que el 9 de agosto fue incorporado y en el que se hace constar lo que acabamos de transcribir por lo que finalizamos el desarrollo de las funciones propias de supervisión y control sobre el órgano autonómico.

El promotor de otro expediente acudía a la institución formulando queja como consecuencia de que el Ayuntamiento de Ames no había contestado a su reclamación por daños en la instalación subterránea de tendido eléctrico en la carretera AC-448.

El 29/07/2021, había formulado reclamación ante ese ente local por registro oficial. Con fecha 9 y 10/08/2021, había comunicado a dicho ayuntamiento a través de WhatsAmes (sistema de Whatsapp que el Ayuntamiento de Ames pone a disposición de la vecindad para comunicaciones) la desaparición, ante su casa (en aldea de Piñor, nº 38), de una tapa de la red de sumideros. Dicha comunicación se acompañó de foto que documentaba el escrito y de plano de localización. El día 10/08/2021, el ayuntamiento, a través del mismo sistema, le comunicó que había dado traslado al departamento de Servicios Básicos para su comprobación.

El 23/09/2021, y transcurridos casi dos meses desde la denuncia, reiteró la petición aportando foto y plano.

En fecha de 9 de diciembre en la que formuló la queja ante esta institución, transcurridos cuatro meses desde la presentación de las solicitudes relativas al inadecuado final de las obras de la instalación eléctrica referida y a la desaparición de la tapa del sumidero, la problemática persistía.

Ante ello, solicitamos informe al Ayuntamiento de Ames que nos remitió haciendo constar que:

*"La actuación que se comunica en el escrito, se encuentra en la zona de dominio público de la carretera AC-448 pertenece a la Red Autonómica de Carreteras de Galicia, por lo que, el organismo competente para resolver sobre las referidas obras es la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade.*

*En relación a una tapa de la red de saneamiento delante del inmueble nº 38 del lugar de Piñor, se dio traslado a la empresa concesionaria del servicio del Ciclo Integral del Agua del Ayuntamiento de Ames, informando ésta que se trata de la arqueta de acometida del abonado nº 38 del lugar de Piñor XXX, procediendo la empresa concesionaria a reparar la acometida como se puede apreciar en la foto de este informe. El Reglamento del servicio municipal de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración del Ayuntamiento de Ames (BOP nº86, del 8 de mayo de 2014, modificado por el BOP nº 23, del 1 de febrero de 2018), en su artículo 69.- Acometidas de Saneamiento y Depuración contempla que: "... Los costes de mantenimiento, sustitución y reparación de la acometida de saneamiento del abonado serán a cargo del mismo.".*

Resumiendo, el 9 de diciembre de 2021, se solicitó la intervención de esta institución, y el 7 de enero se incorporó el preceptivo informe que se había solicitado al ente local dando cuenta de que la empresa concesionaria del servicio del Ciclo Integral del Agua del Ayuntamiento de Ames procediera a reparar la arqueta de la acometida del saneamiento indicada por el promotor de la queja, de modo que concluimos positivamente la intervención en esa queja; al tiempo que también nos dirigimos a la Consellería de Infraestruturas e Mobilidade toda vez que con fecha 29/07/2021, el promotor le había comunicado los daños provocados por las obras de instalación del tendido eléctrico para una farmacia llevadas a cabo, en terreno público, en la aldea de Piñor (Ames-A Coruña).

La canalización subterránea del tendido eléctrico para una farmacia (por el margen de la carretera AC-448) provocara a la altura de la finca situada en Piñor, 38 - Ames (A Coruña):

- desaparición de tasa (ausencia tubos) en el borde carretera AC-448
- desnivel + 50 cm en portal y tubo que canaliza el agua desde el camino que atraviesa la aldea hasta la cuneta de dicha carretera y de allí al río, al descubierto
- inadecuado remate en la entrada al camino que atraviesa la aldea

Cuando el promotor presenta la queja habían transcurrido 4 meses desde la presentación de las solicitudes relativas al inadecuado final de las obras de la instalación eléctrica referida y ninguna de las cuestiones había sido subsanada, ni respondida.

Así que solicitamos informe a la Axencia Galega de Infraestruturas, que nos remitió indicando lo siguiente:

> "Que, por una parte, se mantuvo una reunión con la empresa que ejecuta la obra para la canalización de suministro eléctrico en la AC-448, Piñor, Ames. Se acordó que, en las próximas fechas, repararán los tubos y la tajea en la entrada de la AC-448. Asimismo, reharán el acceso peatonal eliminando el desnivel existente y repondrán los tubos rotos que canalizan el agua hasta el río.

Que, por otro lado, el Ayuntamiento de Ames, aprovechando las obras de Unión Fenosa Distribución, donde pudo introdujo un conductor de alumbrado y donde UFD no actuó lo hizo con sus medios. Esto es, de la reclamación sobre el remate de la entrada al camino que atraviesa la aldea no es responsable UFD. Por esta razón, en las próximas fechas se dará traslado de esta reclamación al Ayuntamiento para que solicite la legalización de las obras y proceda a reponer, adecuadamente, la entrada al camino".

La cronología fue la siguiente: el 9 de diciembre de 2021 se solicitó la intervención de la Valedora do Pobo en esa problemática que quedó expuesta; el 17 de diciembre, admitida a trámite la queja se iniciaba la investigación y finalmente se recibió el informe de la AXI en el que se daba cuenta de que se procedería a reparar los tubos y la tajea en la entrada a la AC-448 y que también se reharía el acceso peatonal eliminando el desnivel existente y se repondrían los tubos rotos que canalizan el agua hasta el río.

Asimismo, el promotor comunicó que ya en enero, personal técnico había girado visita de inspección y pocas fechas después se iniciaran las obras de reposición de la rampa de acceso a la finca de su propiedad, por lo que concluimos positivamente.

En otra problemática solucionada positivamente el promotor de un expediente se quejaba de falta de respuesta de la Confederación Hidrográfica Miño Sil y del Ayuntamiento de Ponteareas en la limpieza de un regato y en el mantenimiento de un lavadero.

A la vista del contenido del escrito de queja junto con la documentación aportada iniciamos actuaciones en una doble línea. Nos dirigimos a las dos administraciones y se logró la incorporación de ambos informes.

El promotor había presentado queja en esta institución el 14 de octubre y una vez valorada, con fecha 26 se inició la investigación. El Ayuntamiento de Ponteareas con fecha 25 de noviembre comunicó formalmente al promotor que ya con fecha 24 de noviembre de 2022 se había notificado a la responsable de la gestión de la parcela referenciada su obligación de limpieza.

Por otro lado, la Comisaría de Aguas (CHMS) indicó que tenía previsto iniciar los trabajos de limpieza del arroyo de Novás (afluente del río Tea), a su paso por el barrio de Chans (Ponteareas), en los próximos meses, por lo que finalizó nuestra intervención.

En otro expediente el promotor se quejaba en relación al mal estado de la carretera de acceso al lugar del Castro en el Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal. Había presentado escrito en ese ayuntamiento en fecha 16/03/2021.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que "en el Lugar de O Castro los vecinos/as no tienen asfaltada la carretera que da acceso sus viviendas, provocando cuando llueve dificultades para llegar a las mismas debido al lodazal que se produce.

El 16 de marzo de 2021 había solicitado el asfaltado de la carretera que da acceso a las viviendas del Lugar de O Castro.

Se aportaba dicho escrito amplio reportaje fotográfico de la zona de la problemática que también se incorporó a este expediente de queja.

Requerido el preceptivo informe al ayuntamiento con fecha 12 de abril de 2022, se recibe en esta institución en el que hace constar lo que a continuación se transcribe:

*"En relación con su requerimiento, presentado en el registro del ayuntamiento en el día 30 de abril de 2021 y con el número de entrada n.º 2021-E-RC-2941, en el que solicitan respuesta a la queja realizada por D. XXX le comunicamos que:*
*Existen al menos ocho carreteras de titularidad municipal que dan acceso al lugar del Castro, sin identificar correctamente de cual se trata es imposible responder, pues cada una se encuentra en diferente estado de conservación y las actuaciones previstas por parte del Ayuntamiento son diferentes según el caso.*
*Lamentar no haber contestado antes, una queja que por su naturaleza es bien simple de responder, la carga excesiva de trabajo administrativo es la única responsable del retraso."*

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la administración local, se han efectuado ciertas consideraciones, cuyo contenido íntegro puede consultarse en el enlace del siguiente apartado de esta área, el IV.

Teniendo en cuenta lo expuesto y como el presente expediente se enfoca en la cuestión de la falta de contestación por parte del ayuntamiento a la solicitud presentada por el reclamante, se hizo llegar a ese Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal el siguiente recordatorio de deberes legales:

"Le recordamos que deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas."

A fecha de cierre de ejercicio aún no se ha recibido respuesta del ayuntamiento afectado por lo que mientras esté pendiente continuaremos efectuando cuantos requerimientos sean precisos.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/6318/21 | Mal estado de la carretera de acceso al lugar de O Castro | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal 24/05/2022 | PENDIENTE | Q/6318/21 |

# CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

# I. INTRODUCCIÓN

En esta área se aborda la supervisión de la actividad de la Administración en las quejas relacionadas con la cultura y los derechos culturales; el patrimonio cultural; el turismo; y la actuación de la Administración y de las federaciones deportivas, en el ámbito de las funciones públicas que tienen delegadas, en lo que respecta al ejercicio del deporte.

Desde el punto de vista de la organización administrativa autonómica, en septiembre de 2018 se produjo la división de la anterior Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria en dos carteras distintas: por una parte, la Consellería de Educación, Universidad y Formación Profesional y por otra, la Consellería de Cultura y Turismo.

En mayo de 2022 se modificó la estructura orgánica de la Xunta de Galicia y de sus consellerías. En junio de 2022, se publicó el decreto que establece la estructura de la nueva Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades y sus competencias y funciones en materia de promoción y difusión de la cultura, del patrimonio cultural, de los aspectos vinculados a la protección y promoción del patrimonio cultural de Galicia y de los caminos de Santiago, junto con las competencias en materia de educación, Universidades y formación profesional.

Las competencias autonómicas en materia de turismo las ostenta la Agencia de Turismo de Galicia, que quedó adscrita a la Presidencia de la Xunta de Galicia por el Decreto 72/2022, de 25 de mayo, por el que se establecen los órganos superiores y de dirección dependientes de la Presidencia.

Por su parte, la Secretaría General para el Deporte quedó adscrita a la Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes.

# II. DATOS CUANTITATIVOS

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 36 | | 36 | |
| Admitidas | 27 | 75% | 27 | 75% |
| No admitidas | 6 | 16.67% | 6 | 16.67% |
| Remitidas ao Defensor del Pueblo | 3 | 8.33% | 3 | 8.33% |

Las quejas inadmitidas, seis, tenían por objeto la falta de respuesta a la solicitud de reunión de la junta directiva de propietarios del cementerio parroquial en Barro; problemas con el pago del abono del Real Club Celta de Vigo y el funcionamiento del club; la reclamación del coste de unos materiales utilizados en la reconstrucción de un palacio; la exclusión de un menor de un equipo de fútbol por su entrenador y errores históricos y de traducción en una exposición del Museo de Pontevedra sobre indumentaria gallega de principios del siglo XX. Las quejas se suscitaban en el ámbito de la actividad privada o no se había presentado, en su caso, una reclamación previa ante la Administración afectada para corregir dicha actuación.

Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo afectaban a la CRTVE en relación con el desacuerdo con las valoraciones del Benidorm Fest; y dos quejas por la imposibilidad de acceder al bono cultural del Ministerio de Cultura.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Completado | 20 | 74.07% | 20 | 74.07% |
| En trámite | 7 | 25.93% | 7 | 25.93% |

Las quejas en trámite tienen por objeto la falta de respuesta del Ayuntamiento de Betanzos a la solicitud de uso de unas instalaciones deportivas municipales por un club federado; la falta de protección del Dolmen de Cabaleiros (Tordoia-A Coruña); falta de respuesta de la Dirección General de Patrimonio Cultural sobre la legalidad de las obras de ampliación del cementerio de San Martiño de Padrenda, en el Ayuntamiento de Meaño; la falta de respuesta de la Dirección General de Patrimonio Cultural a la denuncia por plantación de eucaliptos dentro del área de protección integral de una zona arqueológica y a intervenciones en el paisaje dentro de la delimitación de BIC en la parroquia de Atán.

Al cierre del informe continuaba en trámite una queja de oficio sobre el estado de las instalaciones del Club Náutico de Cangas. La queja se abrió ante las informaciones sobre el estado de parte de las instalaciones del club que habían sido utilizadas en el mes de noviembre con ocasión del campeonato gallego de windsurf. El estado insalubre se debía a un incendio ocurrido hace unos meses. Desde el incendio, según parece, no se había reparado, limpiado, pintado ni recuperado las instalaciones. Los niños estuvieron en el interior de un local completamente quemado con cables colgando, lámparas derretidas, el techo de metal con zonas a punto de caer y las partes de madera de las paredes carbonizadas. Los aseos estaban cerrados con llave; los vestuarios de los niñas y niños sin

electricidad, a oscuras y sin ningún tipo de ventilación, y sin puertas en ninguno de los vestuarios.

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 1 | | 1 | 1 | 0 |
| 2021 | 7 | | 7 | 7 | 0 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. CULTURA Y PATRIMONIO CULTURAL

Entre las quejas iniciadas en 2021 y concluidas este año figura la falta de respuesta a la denuncia presentada ante la Administración por el desbroce de vegetación con maquinaria pesada que había causado daños en el entorno del petroglifo de A Laxe do Cristo, en la parroquia de Darbo, Ayuntamiento de Cangas que, según la queja, había afectado de forma crítica al área integral de protección, llegando a erosionar la losa y rocas que dan soporte a los grabados rupestres, solicitando la comprobación de los hechos y la apertura de un expediente sancionador a sus autores así como la retirada de los restos de vegetación vertidos sobre la losa y los grabados, y la limpieza del entorno del yacimiento en su conjunto.

A consecuencia de este escrito, la unidad competente de la consellería procedió a la apertura de diligencias previas, solicitándose los informes pertinentes a las diferentes administraciones implicadas y se dio trámite de alegaciones a los propietarios de las parcelas colindantes.

A la vista de todos los informes remitidos y de las alegaciones presentadas, no se pudo constatar la existencia de los daños descritos de la denuncia ni la existencia de desechos en la zona exterior de la parcela del elemento protegido, por lo que la unidad competente de la Consellería acordó no incoar procedimiento alguno.

Iniciada también en el año 2021, se concluyó una queja por la supuesta falta de protección del patrimonio etnográfico y cultural en un proyecto de la Consellería de Medio Ambiente. En concreto, la queja recaía sobre el derrumbe de parte del acueducto de Pontillón, en Caldelas.

El derrumbe de las pilastras, en un caso por la caída accidental de un árbol y por las actuaciones posteriores, se produjo por la falta de protección del bien al no estar catalogado. Se indicó a la asociación patrimonial y etnográfica promotora del expediente las posibles vías por las que el ayuntamiento, con la colaboración de la Confederación Hidrográfica Miño-Sil, podría iniciar la reconstrucción del acueducto, modelo de intervención para el que la propia consellería reconoció que no existía ningún impedimento. Esta actuación sería factible al contar con documentación técnica sobre su sistema constructivo. Con esta reconstrucción se alcanzaría el objetivo de puesta en valor del antiguo acueducto y su interés etnográfico en relación con el sistema de riego de las vegas de Caselas.

Por otra parte, se indicó a la asociación que el propio ayuntamiento, finalizada la reconstrucción del acueducto, podría hacer uso de la posibilidad prevista en el artículo 30 de la Ley del Patrimonio Cultural de Galicia sobre los catálogos urbanísticos de protección de bienes integrantes del patrimonio cultural. En este sentido, los bienes inmuebles que, por su interés cultural, se recojan individualmente singularizados en los instrumentos del plan urbanístico y de ordenación del territorio, se integrarán en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia, incluido, en su caso, su entorno de protección, salvo que tengan la consideración de bienes de interés cultural. Es decir, un bien inmueble reconstruido que mantenga la integridad de sus valores podría alcanzar la condición de bien catalogado si se incluye como bien singularizado en los instrumentos del plan urbanístico o instrumentos análogos a nivel municipal. El procedimiento de inclusión de un bien en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia se inicia de oficio, por resolución motivada de la dirección general competente en materia de patrimonio cultural, por propia iniciativa o a petición de cualquier persona física o jurídica. El procedimiento de solicitud de inclusión de un bien en el Catálogo del Patrimonio Cultural de Galicia está recogido en la Sede Electrónica de la Xunta de Galicia.

La situación de la iglesia monasterio de San Salvador de Vilar de Donas (Palas de Rei), declarado monumento nacional en 1933 y BIC en 1998, fue objeto de una queja porque no se cumplía el derecho de visitas previsto en la ley. En otro tiempo, la iglesia tenía guía y horario de visita. El monumento objeto de la queja es una iglesia católica en uso, la Iglesia Parroquial de San Salvador de Vilar de Donas, que tiene un uso público como lugar de culto. Consecuentemente, tiene un determinado horario de apertura en el que se celebran las distintas ceremonias y actos propios de una iglesia parroquial, estando en ese momento abierta a todas las personas que acudan a ese templo, no solo a los fieles, momento en el que es posible visitarlo de forma gratuita.

No obstante, tras la recepción de la queja remitida por esta institución, el departamento competente de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades solicitó información a la Diócesis de Lugo para garantizar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 48 de la Ley del Patrimonio Cultural de Galicia de permitir la visita pública gratuita un número mínimo de cuatro días al mes durante, al menos, cuatro horas al día al monasterio de San Salvador de Vilar de Donas.

En el apartado de resoluciones se incluye una recomendación formulada a la anterior Consellería de Cultura, Educación y Universidad en relación al procedimiento seguido por el Consejo Escolar del Conservatorio Superior de Música de Vigo para la firma de convenios y la exclusión de la Asociación de Música Clásica de Galicia (AMCG) de esos acuerdos de colaboración. Se recomendó que se revisaran las circunstancias de la no renovación del acuerdo con la AMCG y se le aclarasen los motivos de las decisiones adoptadas en relación con la propuesta de colaboración de la AMCG en los aspectos apuntados en la resolución.

La Consellería remitió un informe en contestación a esta recomendación en el que se indicaba que la Asociación de Música Clásica de Galicia había presentado un recurso contencioso-administrativo contra la inadmisión del recurso de alzada, que había sido admitido a trámite (PA 0000161/2021) por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 1 de Vigo quedando en suspenso la aceptación o no de la recomendación, siguiendo lo indicado en el artículo 20 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

Finalmente, tras recaer sentencia en el recurso de apelación interpuesto, la Administración no aceptó la recomendación formulada considerando que la resolución judicial había declarado conforme a Derecho la decisión de inadmisión del recurso de alzada y señaló que, dentro del margen de que disponía la Consellería de Educación, se había dirigido al Conservatorio de Vigo y, por esa vía, se dieron las explicaciones oportunas sobre aquella decisión que se trasladaron a la entidad recurrente a través de correos, informes y reuniones presenciales, sin que se pudiera requerir a la Consellería que forzara la decisión del Consejo Escolar en un sentido distinto.

## 2. DEPORTES

La Orden de la Consellería de Sanidad de 11 de febrero de 2022 modificó expresamente la obligatoriedad del uso de la mascarilla en los espacios al aire libre en lo que respecta al deporte federado, obligando sólo a aplicar el protocolo establecido por las federaciones en los espacios cerrados, mientras que con anterioridad existía la obligación de aplicación de dicho Protocolo siempre, tanto en espacios cerrados como abiertos. Se tramitaron algunas quejas por la falta de aplicación inmediata de esta normativa.

En un caso, se trasladó la falta de comunicación de la Federación Gallega de Fútbol a los clubes y árbitros del contenido de la Orden de 11 de febrero de 2022 sobre uso de mascarillas al aire libre. A este respecto, se debe indicar que la Orden de 22 de octubre de 2021 por la que se establecen medidas de prevención específicas como consecuencia de la evolución de la situación epidemiológica derivada de la COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Galicia y se modifica la Orden de 14 de septiembre de 2021, por la que se aprueba el nuevo Plan de hostelería segura de la Comunidad Autónoma de Galicia, establecía en el apartado 1.4, b), 1ª), con respecto a la obligatoriedad del uso de mascarillas: "En la realización de entrenamientos y en la celebración de competiciones dentro de la actividad deportiva federada de competencia autonómica se aplicará,

respecto al uso de la mascarilla, lo recogido específicamente en el protocolo de las federaciones deportivas respectivas".

A través de la Orden de 11 de febrero de 2022, por la que se prorroga y se modifica la Orden de 22 de octubre de 2021, se modificó este apartado, remitiendo a lo recogido en los protocolos federativos con respecto al uso de la mascarilla para la realización de entrenamientos y competiciones en espacios cerrados. Sin embargo, en el apartado e) se recogen las recomendaciones sobre el uso de la mascarilla: "Atendiendo a la recomendación del Pleno extraordinario del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud de 7 de febrero de 2022 y del Subcomité Clínico de la Consellería de Sanidad, se recomienda el uso de la mascarilla en la vía pública y en espacios al aire libre cuando existan aglomeraciones de personas en un espacio limitado, especialmente para la población de mayor edad o inmunocomprometida y más vulnerable, así como para los niños y niñas mientras no tengan la pauta completa de vacunación".

En este sentido, la Secretaría General para el Deporte dictó dos circulares de fecha de 17 de febrero y 7 de marzo de 2022, a los efectos de aclarar la interpretación de las citadas órdenes y para que las federaciones deportivas gallegas adaptaran sus protocolos a la normativa vigente.

Progresivamente, en base a las distintas casuísticas de la población destinataria (diferentes competiciones y edades de los deportistas federados, diferentes ritmos de vacunación, etc.), las federaciones deportivas de Galicia fueron adaptando sus protocolos. Concretamente, con respecto a la Real Federación Gallega de Fútbol, en fecha de 10 de marzo fue visada la modificación de su protocolo, que se actualizó según circular nº 36 de esa Federación.

La Orden de la Consellería de Sanidad era clara en este apartado, entrando en vigor al día siguiente de su publicación en el DOG, por lo que se debían modificar de inmediato los protocolos federativos para adaptarlos a la normativa, en función de las circunstancias de cada actividad.

Desde la Subdirección General de Planes y Programas nos comunicaron que adoptarían todas las medidas precisas para aprobar con urgencia los citados Protocolos, incluido (por afectar a un gran número de deportistas de todas las edades) el protocolo de la Real Federación Gallega de Fútbol (RFGF) que permitiera la práctica de este deporte sin el uso obligatorio de la mascarilla en todas las competiciones y categorías que se disputaran al aire libre, incluidos los entrenamientos.

La intervención de esta institución solicitando información determinó la conclusión positiva de una queja por no tener acceso a las puntuaciones individualizadas de una convocatoria de ayudas de la Diputación de A Coruña a sociedades deportivas de cazadores. La entidad deportiva que había promovido nuestra intervención había solicitado conocer la puntuación por cada criterio del baremo de la convocatoria de todas las sociedades solicitantes para poder efectuar una reclamación o recurso suficientemente fundamentado pero no había recibido respuesta a la solicitud.

En el informe remitido a esta institución, la Diputación de A Coruña confirmó que la entidad deportiva había presentado alegaciones a la resolución provisional, en el plazo establecido a tal fin, en las que solicitaba la puntuación obtenida en cada uno de los criterios establecidos en las bases de la convocatoria y asimismo, solicitaba la puntuación de una concreta sociedad de caza y pesca.

En el mismo informe, se indicaba que en la resolución de concesión, publicada en el BOP, se habían concedido definitivamente las subvenciones del programa FO028A/2021, a todos los que alcanzaron la puntuación mínima establecida por la Comisión Técnica y que se habían contestado todas las alegaciones presentadas por las entidades solicitantes. En lo que respecta las alegaciones por puntuación obtenida, se publicó la puntuación total de las entidades con concesión y también la puntuación de las entidades que no obtuvieron subvención.

En lo que respecta a la puntuación desglosada por criterios para la valoración de la solicitud de la sociedad de cazadores promotora del expediente, efectivamente no se había contestado individualmente, por lo que en el informe remitido por la Diputación se procedió a detallar los puntos obtenidos en cada uno de los criterios establecidos en las bases reguladoras, información de la que dimos traslado a la entidad deportiva, concluyendo nuestra actuación.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|---|
| Q/1666/22 | Recomendación para que el Consejo Escolar del Conservatorio Superior de Música de Vigo haya revisado las circunstancias de la no renovación del acuerdo con la AMCG y explique los motivos de las decisiones adoptadas en relación con la propuesta de colaboración de la AMCG en los aspectos apuntados en esta resolución | Xunta-Consellería de Cultura, Educación y Universidad 23/05/2022 | No aceptada | Q/1666/22 |

# GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES

# I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital llegó y se instaló en nuestra sociedad para formar parte de la misma, intentando facilitar la vida a los ciudadanos en su actividad diaria, tanto en la laboral, como en la de ocio, y, de manera destacable en las relaciones del ciudadano con la Administración.

Pero aunque este hecho se observa principalmente como algo positivo, deviene fuente de importantes desigualdades, puesto que el acceso a estos medios no es el mismo para todos los sectores de la sociedad, ya sea desde un punto de vista físico, esto es, de la disponibilidad de acceso según donde está el lugar desde el cual se pretende acceder y, por otro lado, según la situación y capacidades de las personas.

El acceso a internet como medio de trabajo facilita la deslocalización, lo cual determinó un importante cambio en los hábitos y en la disposición laboral de un gran número de personas facilitando asimismo la conciliación. Esa libertad no está disponible para todas las personas, lo cual es una fuente importante de quejas recibidas porque entre los perjuicios que más se manifiestan cuando existe una imposibilidad de acceso se encuentra la imposibilidad de trabajar mediante la fórmula del trabajo a distancia, que cada vez se utiliza más, y que, dada su importancia, ha sido objeto de regulación recientemente por el legislador (Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia).

Otra vertiente muy importante de las quejas viene dada por las relaciones de los ciudadanos con la administración. El acceso de los ciudadanos a los servicios públicos por medios digitales se ha configurado como un derecho de aquellos. La Administración electrónica se ha planteado tanto en las relaciones *ad intra* como *ad extra* de la Administración, y en concreto, en estas últimas, como un derecho de la persona, y como tal enumerado en el artículo 13 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, además de un derecho del interesado en el procedimiento, como refleja el artículo 53 del mismo texto legal.

Pues bien, lo que se configura como un derecho se vuelve una dificultad para muchos ciudadanos, que, como ya se ha indicado, por diversos motivos no tienen acceso o no tienen medios, o incluso ejerciendo su libertad de actuación, no tienen interés en relacionarse electrónicamente con la Administración, obligación impuesta en muchos casos.

Evidentemente, la Administración electrónica es necesaria para conseguir los resultados de una administración actualizada y moderna regida por el principio de eficacia que se proclama a través del artículo 103 de la Constitución, que establece que la Administración Pública sirve con objetividad a los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios

de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

La administración electrónica genera un portal de acceso inmediato y continuo al funcionamiento de las instituciones, por tanto es un instrumento de participación ciudadana, asociándose a la idea de gobernanza o gobierno abierto.

Por otro lado, debemos recordar los derechos digitales que se contemplan en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, de los que debemos destacar a estos efectos, evidentemente, el artículo 81 ("Derecho de acceso universal a Internet"):

"1. Todos tienen derecho a acceder a Internet independientemente de su condición personal, social, económica o geográfica.
2. Se garantizará un acceso universal, alcanzable, de calidad y no discriminatorio para toda la población.
3. El acceso a Internet de hombres y mujeres procurará la superación de la brecha de género tanto en el ámbito personal como laboral.
4. El acceso a Internet procurará la superación de la brecha generacional mediante acciones dirigidas a la formación y acceso a las personas mayores.
5. La garantía efectiva del derecho de acceso a Internet atenderá la realidad específica de las entornos rurales.
6. El acceso a Internet deberá garantizar condiciones de igualdad para las personas que cuenten con necesidades especiales".

No se puede finalizar esta introducción sin apuntar que este año ha sido objeto de publicación una nueva ley reguladora del sector de las telecomunicaciones, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. La norma traspone el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas. Es continuista con la norma anterior pero introduce novedades. En el ámbito del servicio universal sólo forman parte del mismo la garantía de un servicio de acceso adecuado y disponible a internet a través de una conexión fija, así como los servicios de comunicaciones vocales que se provienen a través de una conexión fija. Se eliminan, por consiguiente, del ámbito del servicio universal otros conceptos como la provisión del servicio de telefonía a partir de cabinas telefónicas, o los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y guías telefónicas.

En segundo lugar, la velocidad mínima de acceso a internet se fija en 10 Mbit/s en sentido descendente, escalable por medio de real decreto a 30 Mbit/s. Había sido del servicio universal, se introduce el objetivo de universalizar el acceso a internet a una velocidad mínima de 100 Mbit por segundo en un año, para impulsar la cohesión social y territorial mediante el despliegue de redes de alta capacidad.

La nueva ley supone un impulso a la inversión en redes, averigua la eliminación de las barreras a los despliegues (en particular al 5G) y busca dotar de mayor seguridad jurídica al sector.

Aunque la competencia en materia de telecomunicaciones es estatal, no cabe duda de que la colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales resulta fundamental para propiciar el acceso de los ciudadanos a los servicios digitales.

Prueba de esta especial sensibilidad la constituye el hecho de que fue dictada una Resolución el 9 de diciembre de 2022, de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo, por la que se da publicidad a la Instrucción conjunta de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo y la Dirección de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia sobre la viabilidad de los tendidos aéreos de telecomunicaciones en los núcleos rurales tradicionales de la Comunidad Autónoma de Galicia - Diario Oficial de Galicia, de 19-12-2022.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, el desglose debe realizarse teniendo en cuenta, por una parte, el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 53 | | 53 | |
| Admitidas | 46 | 86.79% | 46 | 86.79% |
| No admitidas | 3 | 5.66% | 3 | 5.66% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 4 | 7.55% | 4 | 7.55% |

Las quejas no admitidas tuvieron que ver con que no hubiera una actuación administrativa previa y con que se trataba de situaciones de naturaleza jurídica privada.

Se remitieron *al Defensor del Pueblo* los siguientes expedientes relativos a:

Cita exclusivamente en línea para tramitación de expediente matrimonial en el Registro Civil de Santiago y la prohibición de acceso a la acompañante de una persona mayor para conseguir un certificado digital: actuaciones relacionadas con la asistencia en registros.

Por otra parte, y en relación a problemas de fibra óptica, se han remitido problemas relativos a la colocación de postes, y variaciones en las redes 3G, 4G y 5G en antenas.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 33 | 71.74% | 33 | 71.74% |
| En trámite | 13 | 28.26% | 13 | 28.26% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2019 | | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2020 | 2 | | 2 | 2 | 0 |
| 2021 | 55 | 9 | 64 | 57 | 7 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. ACTUACIONES DE OFICIO

Se inició una actuación de oficio debido a la incidencia de la existencia de continuos cortes en la red de telefonía móvil en el Ayuntamiento de Quiroga, como consecuencia de la noticia aparecida en el diario El Progreso el 16/06/22, relativa a la deficiencia del servicio en la red móvil de ese ayuntamiento.

Solicitamos información a Telefónica que explicó que la EEBB (estación base) que dotaba de cobertura a esa zona, sufrió un incendio en septiembre de 2021, y se ha tenido que reinstalar una nueva infraestructura que les repusieron en febrero del 2022. Se instaló mientras una Unidad Móvil que seguía funcionando en esa fecha hasta que se dispusiese de la reposición de la EEBB encendida".

La compañía inició las actuaciones que correspondían para darle solución al problema, del que demos cuenta oportuna al ayuntamiento.

## 2. CARENCIA DE COBERTURA

En relación con esta materia hay que diferenciar entre la cobertura de telefonía móvil y la red de banda ancha.

Sigue habiendo problemas en relación con la falta de cobertura, y principalmente en ayuntamientos del rural. Es cierto que en materia de telecomunicaciones la competencia estatal es exclusiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.1.21º de la Constitución y en los artículos 149.1.1º y 149.1.13º del texto constitucional, referidos estos últimos a competencias de carácter transversal para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y para la determinación de las bases y la coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Los ayuntamientos también carecen de competencias en la vigilancia, inspección, regulación o disciplina en materia del cumplimiento de las obligaciones de servicio público por los operadores, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 11/22 General de Telecomunicaciones y en la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Ahora bien, pese a la atribución de competencias al Estado, la Administración autonómica y los ayuntamientos, pueden y deben coadyuvar realizando actuaciones mediadoras con las operadoras privadas para alcanzar el objetivo último de acceso universal a las telecomunicaciones en unas condiciones adecuadas.

El Estado puede establecer obligaciones de servicio público a los operadores, bajo determinadas condiciones, como es el caso del servicio universal, del que forman parte la conexión a internet de banda ancha con una velocidad de 10 Mbps de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 11/2022 de 28 de junio General de Telecomunicaciones, que por cierto ha sido incrementada con la nueva Ley. La telefonía móvil no forma parte de ese servicio universal que sí comprende los servicios de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija.

En relación con la conexión a internet, y según prevé la referida norma, se pretende escalar dicha velocidad mínima a 30 Mbps por segundo en sentido descendente tan pronto como sea posible en función de la extensión de las redes y el estado de la técnica.

Desde la AMTEGA, Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, que presta colaboración con las solicitudes de información que reiteradamente se le remiten desde esta institución, informan que es el Estado la administración competente en materia de telecomunicaciones y quien cuenta actualmente con los principales fondos europeos para la puesta en marcha de iniciativas que incrementen la cobertura de redes de telecomunicaciones en todo el territorio español.

Con objeto de alcanzar una cobertura total a más de 100 Mbps en 2025, se están realizando actuaciones para favorecer la extensión de la banda ancha a la totalidad de los ciudadanos y empresas. a través del "Programa Nacional de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación (PEBA-NGA)".

Prueba de esta colaboración es la Resolución de 9 de diciembre de 2022, de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo, por la que se da publicidad a la Instrucción conjunta de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo y la Dirección de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia sobre la viabilidad de los tendidos aéreos de telecomunicaciones en los núcleos rurales tradicionales de la Comunidad Autónoma de Galicia, - Diario Oficial de Galicia, de 19-12-2022, ya mencionada al inicio de la exposición de la presente área.

Con todo, la Xunta de Galicia también puso en marcha en el año 2015 el Plan de Banda Ancha 2020 gracias al que se han desplegado redes de fibra óptica en Galicia de forma complementaria a las actuaciones del Estado de años anteriores. A este respecto, se ha presentado queja por la exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada en este caso conforme a dicho Plan.

La AMTEGA ha solicitado que el remitente de la queja trasladase a la Oficina del Plan de Banda Larga de la Xunta, las ubicaciones concretas donde no existía la posibilidad de contratar el servicio de fibra óptica, indicando las coordenadas o las referencias catastrales.

Esa información fue trasladada al operador de telecomunicaciones para analizar la situación y poder remitirle una respuesta con mayor detalle.

Por otro lado, teniendo en cuenta que en el artículo 57 de la Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones, se recoge el "Principio de no discriminación" que establece que *"Los operadores que instalen o exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas o que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público no aplicarán a los usuarios finales ningún requisito diferente ni condiciones generales de acceso o uso de redes o servicios ni de utilización de los mismos por motivos relacionados con la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento del usuario final, a menos que dicho trato diferente se justifique de forma objetiva"*, por lo tanto la exclusión llevada a cabo en Anseán no tenía justificación.

Desde el Ayuntamiento también lamentaban la discriminación entre vecinos de un mismo lugar y la discriminación entre lugares que forman un mismo núcleo poblacional".

En este supuesto se sugirió tanto a la AMTEGA como al Ayuntamiento, que en aplicación del principio de coordinación, se valorase actuar conjuntamente la Administración autonómica y la local para averiguar el control de la instalación del servicio de fibra óptica por los operadores, evitando disfunciones y lograr así los objetivos previstos en las actuaciones y que se valorase informar a todos los implicados en la ejecución del servicio, del desarrollo y de las incidencias de las actuaciones. La Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia aceptó nuestra sugerencia, y a fecha de la redacción del presente informe, estamos a la espera de la contestación del Ayuntamiento.

Otro expediente de queja destacable fue el referente a la falta de conexión por cable en el lugar de Firmistáns, dado que el Ayuntamiento de Ames no permitía los postes aéreos.

De acuerdo con lo que se indicaba en el informe del Ayuntamiento, según el artículo 26 de la Ley 2/2016, de 10 de febrero, del suelo de Galicia (publicado en el DOG núm. 34 del 19.02.2016 y en el BOE, núm. 81 del 04.04.2016), están prohibidos los nuevos tendidos aéreos en los núcleos tradicionales.

Asimismo, conforme al artículo 40.2b del Decreto 143/2016, de 22 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 2/20 16, de 10 de febrero, del suelo de Galicia, en los núcleos tradicionales, estarán prohibidos:

b) Los nuevos tendidos aéreos. (artículo 26.2.b) de la LSG) sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa sectorial de aplicación.

Ahora bien, es preciso atender al artículo 49.8 de la Ley 11/22, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, que se refiere a la colaboración entre Administraciones públicas en la instalación o explotación de las redes públicas de comunicaciones electrónicas, en lo que dice literalmente:

> "Los operadores deberán hacer uso de las canalizaciones subterráneas o en el interior de las edificaciones que permitan la instalación y explotación de redes públicas de comunicaciones electrónicas.
>
> En los casos en que no existan dichas canalizaciones o no sea posible o razonable su uso por razones técnicas, los operadores podrán efectuar despliegue aéreos siguiendo los previamente existentes.
>
> Igualmente, en los mismos casos, los operadores podrán efectuar por fachadas despliegue de cables y equipos que constituyan redes públicas de comunicaciones electrónicas y sus recursos asociados, si bien para ello deberán emplear, en la medida de lo posible, los despliegues, canalizaciones, instalaciones y equipos previamente instalados, y deberán adoptar las medidas oportunas para minimizar el impacto visual.
>
> Los despliegues aéreos y por fachadas no podrán realizarse en casos justificados de edificaciones del patrimonio histórico-artístico con la categoría de bien de interés cultural declarada por las Administraciones competentes o que puedan afectar a la seguridad pública".

Se trata en definitiva de un derecho de los ciudadanos, y donde hay un derecho se suscita una obligación de la Administración. Por esa Entidad Local, dentro del ámbito de sus competencias, se podía actuar procediendo a eliminar aquellas trabas burocráticas que legalmente hubieran sido posibles para agilizar los permisos o licencias para la instalación de las infraestructuras de telecomunicaciones en su término municipal, dando las máximas facilidades, dentro del marco legal establecido, para la instalación de las infraestructuras que eran necesarias para la prestación de estos servicios.

De acuerdo con las novedades legislativas, el ayuntamiento aceptó las sugerencias de que se valorase permitir la instalación de tendido aéreo en el lugar de Firmistáns, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 11/22 General de Telecomunicaciones y siempre que no constituya una de las excepciones previstas en la misma, y se valorase facilitar desde el ayuntamiento la interlocución con Movistar para que por la Compañía se facilitase la disponibilidad del servicio.

Debido a las dudas relacionadas con la interpretación de dichos artículos expresados, se dictó la Resolución de 9 de diciembre de 2022, de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo, por la que se da publicidad a la Instrucción conjunta de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo y la Dirección de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia sobre la viabilidad de los tendidos aéreos de telecomunicaciones en los núcleos rurales tradicionales de la Comunidad Autónoma de Galicia -Diario Oficial de Galicia, de 19-12-2022- que expone en sus consideraciones jurídicas:

"Primera. La prohibición de nuevos tendidos aéreos en los núcleos rurales tradicionales, recogida en el artículo 26.2.b) de la LSG y en el artículo 40.2.b) del RLSG, debe entenderse en el marco de lo dispuesto en la normativa básica sectorial que resulta de aplicación en este caso, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Así, tal determinación emana del ejercicio de las competencias exclusivas en materia de ordenación del territorio y urbanismo que la Comunidad Autónoma de Galicia tiene atribuida en los artículos 27.3 y 27.18 del Estatuto de autonomía de Galicia, en el marco de los artículos 148.1.3 y 148.1.16 de la Constitución española.

Por su parte, el artículo 49.8 de la Ley 11/2022, de 28 de julio, General de Telecomunicaciones, señala (...)

Segunda. La interpretación de la regulación prevista en la Ley del suelo y en su Reglamento de desarrollo debe entenderse en el sentido de que ésta no está prohibiendo lo que admite la Ley Básica Estatal de Telecomunicaciones, por lo que debe aplicarse con una lectura plenamente compatible con la referida legislación básica.

Es decir, dicha prohibición se refiere, en exclusiva, a los nuevos tendidos, dejando a salvo el refuerzo o trazado adicional sobre despliegue aéreos previamente existentes, incluso para sustituir a red existente por otra que ofrezca mayor velocidad de transmisión de datos, e incluso en el caso de redes de nueva creación que sigan el trazado de tendidos aéreos ya existentes de otras redes. En los mismos términos debe interpretarse toda restricción que, en previsión del articulado de la Ley del suelo de Galicia, incluyan los instrumentos de planeamiento urbanístico.

En definitiva, la interpretación de la normativa urbanística no puede determinar o imponer restricciones absolutas ni limitaciones desproporcionadas que impidan u obstaculicen la prestación del servicio de telecomunicaciones, por lo que cabe concluir que las excepciones previstas en el artículo 49.8 de la Ley 11/2022, de 28 de julio, General de Telecomunicaciones, referidas a los supuestos en que no existan dichas canalizaciones o no sea posible o razonable su uso por razones técnicas, resultarán aplicables con carácter prevalente a la normativa urbanística, en la medida en que tienen por objeto garantizar el

despliegue de las redes y el acceso de la ciudadanía a los servicios de telecomunicaciones de interés general".

Por último y en cuanto a la cobertura de telefonía móvil, conocimos una queja en la que se señalaba la falta de la misma en un lugar del ayuntamiento de Ourol. En el informe recibido de la AMTEGA se señalaba que desde la Xunta de Galicia se estaba trabajando en una actuación de mejora del servicio de comunicación móvil en las zonas que carecen del mismo. Esta actuación tuvo una primera fase en la que los ayuntamientos interesados se adhirieron a esta iniciativa, en una segunda fase se han realizado las mediciones por técnicos cualificados de la AETG para finalmente proceder a una consulta pública en la que las alegaciones del Ayuntamiento de Ourol resultaron desestimadas.

Es preciso trasladar a los operadores las quejas que se reciben, procedentes de las diferentes administraciones públicas, tanto por fallos en el funcionamiento de los servicios como por la falta de cobertura de los mismos. Los fallos en la prestación del servicio se trasladan al operador responsable del mismo, mientras que las quejas por falta de cobertura se comunican a todos los operadores para que lo conozcan para la planificación de futuras actuaciones.

También son fundamentales las subvenciones para la extensión de redes de telefonía móvil en núcleos rurales y aislados.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Ourol se adhiere a la actuación promovida por la Xunta, si bien rechaza las medición realizadas en el proceso de mejora del servicio de comunicación móvil.

Nuestra sugerencia propuso a la AMTEGA, que aceptó:

-Que se valorase completar la medición realizada por los técnicos calificados de la AEGT, en el sentido de comprobar la falta de cobertura de telefonía móvil en el lugar de Lombao, parroquia de Sixto, ayuntamiento de Ourol.

- Que se valorase la puesta en marcha de las medidas para identificar la causa por la que no tenía eficacia el servicio en el lugar.

- Que, de ser posible, se incluyese dicha zona dentro de los planes que se considerasen necesarios para la efectividad del servicio.

## 3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Para el servicio de los ciudadanos existe la administración electrónica, amparándose su regulación en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015 de 1 de octubre del régimen jurídico del sector Público. No podemos olvidar el reciente Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Con respecto a esta última normativa, hay que señalar los principios generales que deben respetar las Administraciones públicas en sus actuaciones y relaciones electrónicas, como

son la neutralidad tecnológica, accesibilidad, facilidad de uso, proporcionalidad y personalización y proactividad.

Las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso a las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno de los siguientes canales:

-Presencial, a través de las oficinas de asistencia que se determinen.

-Portales de Internet, a través del punto de acceso general electrónico de las administraciones públicas y su respectiva sede electrónica.

-Redes sociales

-Telefónica

-Correo electrónico

-Cualquier otro canal que pueda establecerse conforme al art. 12 de la Ley 39/2015.

Una de las quejas recibidas tuvo que ver con la exclusión de una persona de un proceso selectivo en un ayuntamiento por no haber utilizado los modelos de la sede electrónica.

El Ayuntamiento informó que se había aprobado una convocatoria para la selección de personal al objeto de crear una bolsa de empleo para la categoría profesional de auxiliar de la biblioteca. Las bases se publican en el Boletín Oficial de la Provincia de A Coruña nº 8, en el tablón de anuncios de la sede electrónica y en el tablón de anuncios del Ayuntamiento. El plazo de presentación de instancias fue de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación del anuncio.

El ciudadano afectado exponía que: "presentada toda la documentación junto a la solicitud genérica que se genera automáticamente en la sede electrónica, fui excluido del listado provisional por no haber empleado el modelo del Adjunto I a las bases en vez de la solicitud genérica." En el informe complementario el ayuntamiento claramente establecía que "al presentar su reclamación el 8 de marzo de 2021, antes del plazo correspondiente, no se le dio un nuevo plazo para subsanar, y se consideró fuera de plazo".

La sede electrónica, cauce habilitada por el ayuntamiento para presentar la solicitud y la documentación, que es además a que genera el formulario para cubrir por las personas interesadas en figurar en la beca de empleo, carecía de las alertas necesarias para avisar a la ciudadanía de estaba a utilizarse el formulario correcto, si estaba abierto el plazo de inscripción y, por último, cuando estaba terminado el plazo.

No hay discusión en que el sistema no avisó al ciudadano, permitiéndole realizar todo lo necesario para generar su solicitud y, en definitiva, con la tranquilidad de que el proceso estaba realizado. Los avances tecnológicos permiten alertar a la ciudadanía de que situaciones como ésta puedan ser evitadas, bien impidiendo el acceso al formulario porque el plazo no está abierto o bien alertando mediante otros sistemas igualmente efectivos.

En definitiva, permitir el acceso al formulario y a aportar la documentación por el ciudadano sin una señal desde la sede, es siempre y en todo caso, responsabilidad de la administración teniendo en cuenta que es la responsable de establecer el medio para el

acceso de la ciudadanía, garantizar la seguridad jurídica y, establecer los mecanismos para que en definitiva, la ciudadanía salga como actuar. Se ha hecho en una recomendación en este sentido que el Ayuntamiento de Miño no aceptó.

Otra queja hace referencia al hecho de la falta de remisión de documentación presentada en el portal de un ayuntamiento al órgano autonómico competente.

El marco jurídico vigente configura un sistema de garantías del ciudadano en su relación con la Administración que descansa sobre mecanismos de participación de los ciudadanos, cuya finalidad responde a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y, en consecuencia, ese sistema debe responder a su propia naturaleza garantista, lo que conlleva la necesidad de resolver expresamente, como regla general, las solicitudes y recursos que se formulen y que esa resolución esté motivada y notificada a los interesados con indicación de si es o no definitiva en la vía administrativa y recursos y plazos que procedan para interponerlos.

Se recuerda a la Administración local destinataria de la queja, que aún teniendo en cuenta las dificultades técnicas y prácticas a las que pueda enfrentarse una Administración local para hacer frente al ejercicio de sus competencias, ello no puede ser óbice para la inobservancia de las normas básicas que la rigen, ni puede explicar que una solicitud no sea contestada, expresamente y por escrito, en los plazos legalmente establecidos. El ayuntamiento de Amoeiro acepta nuestra resolución.

Es preciso destacar la queja que hace referencia a la obligación de utilizar medios electrónicos en un procedimiento administrativo de acceso a cuerpos docentes sin mención de la normativa en las bases.

Efectivamente, y tal y como se precisa en el texto de la queja presentada por el interesado, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, no aparece en el listado de la legislación aplicable contenida en la Base Primera de la Orden de 28 de enero de 2022 por la que se convocan procedimientos selectivos de acceso al cuerpo de inspectores de educación, al cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y al Cuerpo de Profesores de Artes Plásticas (...).

Y si bien, como se refleja en el informe aportado por la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades, "la mencionada relación normativa no se entiende como un listado cerrado dado que existen otras normas que deben tenerse en cuenta en el proceso selectivo y tampoco aparecen", poniendo por caso la Ley 4/2019, de 17 de julio, de Administración Digital de Galicia, es preciso analizar que aunque la misma no sea una lista cerrada, se infiere que se reflejan las normas que tienen importancia en orden al desarrollo del procedimiento selectivo.

Dentro del listado se encuentra la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El artículo 14 de la mencionada Ley, bajo el epígrafe “Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas” recoge a las personas obligadas a relacionarse de ese modo con la administración, pero es preciso destacar, que tras esa enumeración, el apartado 3 prevé que “Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de

relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios."

Aquí adquiere importancia la previsión de la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, en la que se establece que "las personas participantes en procesos selectivos convocados por la administración General del Estado, sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes a la misma, deberán realizar la presentación de las solicitudes y documentación y, en su caso, la subsanación y los procedimientos de impugnación de las actuaciones de estos procesos selectivos a través de medios electrónicos".

Por lo tanto, y dadas las características del proceso que se recoge en la Orden analizada, y que el contenido de la Base Tercera establece que "las solicitudes se presentarán obligatoriamente por medios electrónicos a través del formulario normalizado accesible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, https://sede.xunta.gal", adquiere gran importancia la enumeración dentro del listado de la legislación aplicable al proceso selectivo del RD 203/2021, dado que constituye un complemento con trascendencia en el desarrollo y complemento de lo previsto en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015 y que obviamente se enumera como legislación aplicable, por lo que se sugiere a la administración que valore la posibilidad de su inclusión. La Administración no aceptó la sugerencia.

También se presenta queja en este ámbito por la imposibilidad de dar un bono cuidado para menores sin tramitación telemática.

La Administración fundamenta la exigencia de la tramitación telemática en las previsiones del artículo 14.3 de la Ley 39/2015 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, según el cual:

"*3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios*".

Según el razonamiento contenido en el informe de la Administración esta obligación prevista en las bases está justificada tanto por la edad de los posibles beneficiarios como por estar desempeñando un puesto de trabajo.

Pero hay que señalar las posibles dificultades de acceso a las nuevas tecnologías por parte de la población, la carencia de recursos tecnológicos o de conocimientos, y que en numerosos puntos son muchas las trabas a una conexión aceptable.

La brecha digital evidencia que las nuevas tecnologías no están al alcance de todos. El uso de las nuevas tecnologías y la atención telemática constituye un gran avance, siempre que no se convierta en la única vía de comunicación con las Administraciones por la eliminación de la atención presencial, imprescindible para sectores de la población que no dominan

esas tecnologías y son vulnerables, por lo que precisan en mayor medida de la administración para recibir servicios básicos.

Las personas en general, pero de forma acusada las más vulnerables, reclaman de forma insistente que la creciente digitalización de las relaciones administrativas no impida que las personas que lo deseen puedan seguir recibiendo los servicios públicos y realizando los trámites con las Administraciones de forma presencial. Diferentes iniciativas señalan que después de la pandemia y una vez levantadas las alertas sanitarias no existe motivo para seguir restringiendo la atención presencial por parte de las Administraciones públicas.

Por todo ello podría resultar excesivo obligar a relacionarse electrónicamente con la administración a los solicitantes de determinadas ayudas o subvenciones. La Administración no aceptó.

## 4. REDES SOCIALES

Las redes sociales constituyen un potente instrumento de comunicación y participación ciudadana, así como de publicidad de ideas y opiniones.

En este contexto conocimos una queja por el bloqueo a un ciudadano en las RRSS del alcalde y de un partido político.

Las cuentas que revelan de manera manifiesta su carácter institucional, como son las pertenecientes a las Administraciones Públicas en sentido estricto, están sometidas a la Ley 39/2015. Por tanto, como cauce de emisión de información institucional, en esas cuentas la decisión de limitar los derechos de los ciudadanos es muy cuestionado. Encontramos con una cuenta institucional sometida a mayores obligaciones que una cuenta de un usuario normal. El art. 12.1 de la Ley 39/2015 contempla, referido a las diversas canales con los que puede contar una Administración Pública :

"Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para los que pondrán a su disposición los cauces de acceso que sean necesarias así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen".

Si la cuenta (del político) que bloquea no pertenece a la administración, estamos hablando de cuentas privadas, no institucionales de la Administración y por tanto en principio no es de aplicación el contenido de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Pero es preciso hacer constar que en la actualidad la actividad de los políticos en redes es noticia de alcance, de forma que es preciso definir su utilización en este ámbito. No pueden existir espacios privados de impunidad en la red, además de que las mismas no son medios de publicidad electoral, sino medios de comunicación de doble dirección. Dejando de lado o uso do insulto, la amenaza o la injuria, que pueden ser delitos, y que como tales deben ser denunciados, la libertad de expresión está presente en estos foros, y existen en el ámbito internacional sentencias en las que el hecho de que un político bloquee a un

ciudadano en una red social constituye una violación del derecho a la libertad de expresión. En el ámbito internacional se señala que toda persona tiene derecho a la libertad de expresión.. E incluso el Tribunal Europeo de Derechos Humanos considera internet el principal medio para ejercer la libertad de expresión. Por ello se podría inserir que los políticos que bloquean a los ciudadanos en redes sociales debido a sus críticas estarían conculcando uno de sus derechos fundamentales. Tiene que protegerse al ciudadano en aras de una mayor transparencia.

En el ámbito estatal, como en el resto del mundo, también encontramos situaciones similares, no obstante los afectados no han interpuesto demandas y no existen pronunciamientos sobre el asunto.

Por otro lado, y en relación al principio de neutralidad institucional, aunque, se reitera, no estamos hablando en este caso de instituciones públicas *strictu sensu*, sino de una cuenta privada en la que se publica información institucional, el Defensor del Pueblo señaló (Informe a las Cortes Generales de 2018) que la libertad de expresión en instituciones públicas tiene un límite en el principio de neutralidad ideológica de los poderes públicos. Los ciudadanos tienen una pluralidad de posiciones que deben ser respetadas para que nadie se sienta molesto o ajeno a la institución pública.

A modo de resumen, debemos reconocer que en la sociedad de las nuevas tecnologías, las redes sociales tienen, en el ámbito de la Administración pública, un amplio recorrido y pueden y deben convertirse en una herramienta de comunicación y participación, e incluyendo en estos términos las cuentas que, sin pertenecer a una Administración Pública, contengan información de carácter institucional relacionada con esa Administración.

El hecho de que en la cuenta personal de un político se publique información institucional relacionada con su actividad institucional está vinculada a la actividad de la institución.

Relacionado con este asunto, se nos presentó otra queja por el bloqueo de un ciudadano en el facebook del ayuntamiento, llegando esta institución a las mismas consideraciones, e insistiendo en que sólo la conducta ilícita fundamentaría el bloqueo del ciudadano en las redes institucionales, justificando así dicha actuación. El derecho a la participación no puede legitimar el insulto o la injuria. La libertad de expresión y la libre circulación de la información no deben suponer nunca un menoscabo al derecho a la honor de otra persona, agrediendo a su persona o a su reputación.

Cuando alguien se excede en el ejercicio de su libertad de expresión, deja de operar este derecho fundamental, y entramos en el ámbito del delito.

En estos dos referenciados asuntos, un ayuntamiento aceptó nuestra resolución y el otro la rechazó.

## 5. DATOS PERSONALES

Conocimos un asunto referente a la publicación de los datos personales de una vecina por el ayuntamiento en las redes sociales:

Conforme al artículo 40.5 de la Ley 39/2015 del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas, "las Administraciones Públicas podrán adoptar las medidas que consideren necesarias para la protección de los datos personales que obren en las resoluciones y actos administrativos, cuando éstos tengan por destinatarios a más de un interesado". Por lo tanto el Ayuntamiento debe de considerar el derecho a la protección de los datos.

Una de las novedades que incorporó la Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD) ha sido el establecimiento, en los términos que prevé su Disposición Adicional Séptima, de unas reglas sobre el tratamiento dos datos personales identificativos de los interesados en las notificaciones por medio de anuncios y publicaciones de actos administrativos:

"1. Cuando sea necesaria la publicación de un acto administrativo que haya contenido datos personales del afectado, se identificará al mismo mediante su nombre y apellidos, añadiendo cuatro cifras numéricas aleatorias del documento nacional de identidad, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente. Cuando la publicación se arrojará a una pluralidad de afectados estas cifras aleatorias deberán alternarse.

Cuando se trate de la notificación por medio de anuncios, particularmente en los supuestos a los que se refiere el artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se identificará al afectado exclusivamente mediante el número completo de su documento nacional de identidad, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente.

Cuando el afectado haya carecido de cualquiera de los documentos mencionados en los dos párrafos anteriores, se identificará al afectado únicamente mediante su nombre y apellidos. En ningún caso debe publicarse el nombre y apellidos de manera conjunta con el número completo del documento nacional de identidad, número de identidad de extranjero, pasaporte o documento equivalente.

(...)"

De modo alguno debe descuidarse la previsión del artículo 46 de la Ley 39/2015, que debe sobrevolar ante cualquier publicidad que pudiera lesionar derechos o intereses, al constituir un auténtico antídoto previsor de incurrir en tratamientos de datos personales que puedan resultar lesivos, al señalar que:

«Si el órgano competente apreciara que la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto lesionado o intereses legítimos, se limitará a publicar en el Diario Oficial que corresponda una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento». El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación realizada. Se ha hecho un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento en el sentido de que todo escrito de contestación deberá ser notificado, y, en su caso publicado, de acuerdo con lo previsto en la referenciada ley, y teniendo en cuenta las determinación contenidas en la "Ley Orgánica 3/2018, de 5 de

diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales". El Ayuntamiento aceptó nuestra resolución.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACION E DATA | RESPUESTA | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|---|
| Q/1160/21 | Exclusión de un proceso selectivo del Ayuntamiento de Miño por no haber utilizado los modelos de la sede electrónica | Ayuntamiento de Miño<br>21/01/2022 | Non aceptada | Q/1160/21 |
| Q/755/21 | Utilización del teléfono móvil como medio de comunicación con los ciudadanos por el Sergas y la Seguridad Social y no otros medios electrónicos | Xunta-Consellería de Sanidad<br>08/03/2022 | Aceptada | Q/755/21 |
| Q/2964/19 | Falta de remisión de documentación presentada en el portal del Ayuntamiento de Amoeiro al órgano autonómico competente | Ayuntamiento de Amoeiro<br>17/06/2022 | Acepada | Q/2964/19 |
| Q/575/22 | Queja por el bloqueo en las RRSS del alcalde de Ourense y de un partido político orensano (relac. con el expte. Q/2065/20) | Ayuntamiento de Ourense<br>06/07/2022 | No aceptada | Q/575/22 |
| Q/1578/22 | Bloqueo no Facebook del Ayuntamiento de Poio | Ayuntamiento de Poio<br>01/08/2022 | Aceptada | Q/1578/22 |
| Q/640/22 | Obligación de utilizar medios electrónicos en un procedimiento administrativo de acceso a cuerpos docentes sin mención de la normativa en las bases | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades<br>09/09/2022 | No aceptada | Q/640/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACION E DATA | RESPUESTA | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|---|
| Q/4408/22 | Vulneración de protección de datos por el ayuntamiento de Catoira | Ayuntamiento de Catoira<br>20/10/2022 | Aceptada | Q/4408/22 |
| Q/7557/22 | Imposibilidad de la solicitar un bono cuidado para menores sin tramitación telemática | Xunta-Conselleria de Política Social y Juventud<br>20/10/2022 | No aceptada | Q/7557/22 |
| Q/748/21 | Falta de cobertura de telefonía móvil en la aldea de Lombao en Ourol | AMTEGA<br>17/11/2022 | Aceptada | Q/748/21 |
| Q/9230/22 | Falta de conexión por cable en el lugar de Firminstáns, por la negativa del Ayuntamiento de Ames a la instalación de postes | Ayuntamiento de Ames<br>29/11/2022 | Aceptada | Q/9230/22 |
| Q/6852/21 | Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada | Ayuntamiento de Dumbría<br>15/12/2022 | Pendiente | Q/6852/21 |
| Q/6852/21 | Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada | AMTEGA<br>15/12/2022 | Aceptada | Q/6852/21 |
| Q/6853/21 | Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada | AMTEGA<br>15/12/2022 | Aceptada | Q/6853/21 |
| Q/6853/21 | Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada | Ayuntamiento de Dumbría<br>15/12/2022 | Pendiente | Q/6853/21 |
| Q/6854/21 | Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada | Ayuntamiento de Dumbría<br>15/12/2022 | Pendiente | Q/6854/21 |
| Q/6854/21 | Exclusión de determinadas viviendas del lugar de Anseán, en el Ayuntamiento de Dumbría, de la instalación de la red de internet de banda ancha subvencionada | AMTEGA<br>15/12/2022 | Aceptada | Q/6854/21 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queja | Asunto | Estado | Data |
|---|---|---|---|
| Q/9300/21 | No instalación de fibra óptica en una zona del Ayuntamiento de Ourense | Admisión-conclusión con actuación positiva | 03/06/2022 |
| Q/9356/21 | No instalación de fibra óptica en una zona del Ayuntamiento de Ourense | Admisión-conclusión con actuación positiva | 03/06/2022 |
| Q/9357/21 | No instalación de fibra óptica en una zona del Ayuntamiento de Ourense | Admisión-conclusión con actuación positiva | 03/06/2022 |
| Q/1573/22 | Falta de instalación por Movistar de la red de fibra óptica en una zona del Ayuntamiento de Poio | Admisión-conclusión con actuación positiva | 30/09/2022 |
| Q/7389/22 | Falta de servicio de fibra óptica en el Ayuntamiento de Punxín | Admisión-conclusión con actuación positiva | 29/11/2022 |

# INDUSTRIA, COMERCIO Y CONSUMO

# I. INTRODUCCIÓN

Como el pasado año, los altos precios de la energía son motivo de preocupación, por lo que las quejas relacionadas con el suministro cobran mayor relieve. Sucede con carácter general, pero de forma muy singular cuando se trata de personas en situación de vulnerabilidad. Para afrontar estas situaciones se crearon determinados mecanismos públicos, como los bonos eléctrico y térmico, que también generaron incidentes.

El suministro de energía eléctrica constituye un servicio esencial, razón por la cual las administraciones públicas intervienen en el mercado de una forma intensa mediante la regulación de las actividades destinadas al suministro y con la aprobación de ayudas a las personas que las precisan.

Los consumidores presentan sus reclamaciones por problemas con el suministro eléctrico en primer término ante los servicios de atención al cliente de las propias empresas; sin embargo, en muchas ocasiones éstos no aclaran o resuelven lo que se plantea, a lo que debe añadirse que sus canales de atención presencial y telefónica resultan inadecuadas e insuficientes para el volumen de reclamaciones que suelen recibir. Eso afecta a toda la población, pero especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad por alguna circunstancia personal, económica o social (exclusión, riesgo de exclusión, mayores…). Pusimos de relieve la necesidad de mejorar la atención presencial en otros contextos de servicio público, lo que es aplicable también al suministro eléctrico.

Los consumidores que sean personas físicas pueden interponer reclamaciones ante los organismos de consumo. Pero las reclamaciones sobre determinados aspectos son conocidas y resueltas por el órgano competente en materia de energía, lo que muchas veces se genera confusión entre la ciudadanía debido a las dificultades para definir la vía correcta de reclamación.

Esta misma dificultad se encuentra también a la hora de discernir si las reclamaciones por cuestiones relativas al suministro eléctrico se tienen que dirigir contra la empresa comercializadora o contra la distribuidora. Esta circunstancia, junto con las grandes dificultades de entendimiento del complejo sistema de precios, peajes y cargas, genera sensación de inseguridad e insatisfacción en la población.

Son frecuentes las quejas debido al deficiente suministro de energía eléctrica, las facturas sin aparente justificación, la aplicación del bono eléctrico, y la identificación del responsable de diferentes problemas (distribuidora o comercializadora).

En el área también son frecuentes las quejas por la demora de las resoluciones relativas a las reclamaciones de consumo.

# II. DATOS CUANTITATIVOS

Indicamos el total de quejas recibidas (reclamantes) y el número de asuntos, contabilizando como uno los grupos de quejas idénticas o similares (asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 128 | | 128 | |
| Admitidas | 98 | 76.56% | 98 | 76.56% |
| No admitidas | 20 | 15.63% | 20 | 15.63% |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 10 | 7.81% | 10 | 7.81% |

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 51 | 52.04% | 51 | 52.04% |
| En trámite | 47 | 47.96% | 47 | 47.96% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2017 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2020 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 2021 | 31 | 3 | 34 | 28 | 6 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. INDUSTRIA Y ENERGÍA. LA PROBLEMÁTICA DE LAS PERSONAS ELECTRODEPENDIENTES

En este apartado los motivos de queja son muy variados.
Algunas reclamaciones refieren cortes o deficiencias del suministro debido. Estas últimas se resuelven con la comprobación de la calidad del suministro o, en caso de discrepancia,

mediante la oferta de instalación de medios de control de la calidad a través del mecanismo previsto reglamentariamente.

En el contexto actual también debe prestarse atención especial a las personas que por sus circunstancias de salud y/o discapacidad son dependientes de un suministro eléctrico continuado e intenso. Son personas con necesidad de un aparato de suministro de oxígeno; en estados avanzados de ELA, Parkinson o Alzheimer, que precisan de ventilador mecánico; que precisan de camas articuladas; con diabetes grave que precisan de bombas de insulina; con enfermedades renales que precisan de diálisis; etc.

Sus necesidades fueron tratadas en unas jornadas de coordinación de los defensores del pueblo a propuesta del *Defensor del Pueblo Andaluz*.

El principal problema de las personas electrodependientes en el contexto alcista de los precios de la energía eléctrica es la dificultad de afrontar las facturas eléctricas que generan. La Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica reclamó una solución para los enfermos ante situaciones en las que incluso se abandonó el tratamiento, y la Sociedad Española de Nefrología dijo que la subida del precio de la electricidad está haciendo que se desista de las modalidades domiciliarias de tratamiento.

Una iniciativa legislativa en el Congreso de los Diputados pretende incluir en el bono social eléctrico a las personas con ELA que necesiten ventilación mecánica; pero ese ámbito debería ampliarse hasta incluir a todas las personas electrodependientes. Además, la limitación de consumo/año puede impedir atender el coste para estas personas.

La Ley 24/2013, del sector eléctrico, establece la prohibición de corte por tratarse de suministros esenciales. Sin embargo, no dejan de plantearse problemas, como los cortes puntuales como los programados o los derivados de deficiencias en el suministro o averías.

Los cortes imprevistos son relativamente frecuentes y reiterados, sobre todo en medio rural, debido a las circunstancias climáticas y las condiciones de la infraestructura. La única solución para las personas electrodependientes es disponer de un dispositivo auxiliar, como un generador o baterías, con un alto coste. Los afectados y los allegados reclaman que su adquisición sea asumida por los órganos competentes en materia sanitaria o social o por las empresas suministradoras de electricidad. Son gastos añadidos, pero vitales.

Los cortes de suministro programados deben avisarse con carácter general con una antelación mínima de 24 horas, sin ningún deber específico para los especialmente afectados. Resultarían muy útiles canales de comunicación que permitieran que la empresa informe a las personas electrodependientes de esos cortes programados.

Como otros defensores, consideramos precisa una regulación que aborde los importantes problemas que tratamos. También las empresas distribuidoras deberían comprometerse a garantizar el suministro eléctrico de las personas electrodependientes con medidas propias.

Por otra parte, en una queja se reclamó por irregularidades en el suministro eléctrico y fueron tramitados dos expedientes (Instituto Gallego de Consumo y de la Competencia; IGCC), uno por la facturación y otro por el corte de suministro. El primero aún no se había resuelto, por lo que formulamos un recordatorio de deber legales para que en la tramitación de los expedientes se actuara de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad (art. 103 CE), “estando obligada a dictar resolución expresa en los plazos legalmente previstos”. La consellería afectada aceptó la recomendación.

Otros problemas de relevancia, por afectar a las personas en situación de vulnerabilidad, son los incidentes de las ayudas o bonos para el suministro eléctrico (falta de concesión o retirada). Los consumidores con pleno derecho al bono pueden reclamar ante los servicios de consumo y ante los incidentes de esas reclamaciones pueden acudir a esta institución.
El bono térmico se regula por el Real Decreto-Ley 15/2018, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. Establece que en cada ejercicio serán beneficiarios del bono social térmico aquellos consumidores que sean beneficiarios del bono social de electricidad previsto en la Ley 24/2013. Como señalamos en el área de inclusión, conocemos diferentes incidentes en los pagos (cambio de cuenta, cambio de dirección de suministro, errores materiales…) que fueron solucionados con las quejas.
Como adelantamos, en ocasiones el problema que se encuentra el consumidor es la dificultad para conocer si la cuestión que pretende solucionar es responsabilidad de la empresa distribuidora o de la comercializadora. Para afrontar esa dificultad indicamos los criterios que deben seguirse. Básicamente, los asuntos relacionados con la calidad del suministro son responsabilidad de la distribuidora y los relacionados con el consumo, de la comercializadora. Así, son de la primera cuestiones como los cortes, las averías, la tensión, el contador, las lecturas del consumo, los fraudes y las solicitudes de nuevos suministros; y son cuestiones de las segundas las facturas, las altas y bajas y los cambios de tarifa.
También se reclama por instalaciones eléctricas o autorizaciones de esas instalaciones, talas para el mantenimiento de las líneas, instalaciones de autoconsumo, ayudas para vehículos eléctricos, antenas de telefonía móvil o carencias de fibra óptica.

## 2. CONSUMO

La mayor parte de las quejas en materia de consumo se encuentran relacionadas con la actividad de las empresas de suministro eléctrico, telecomunicaciones, agua, transporte, turismo, mensajería, correos, y de diferentes actividades como taxis o tiendas de tatuaje, aunque también se dan las referidas al comercio tradicional y electrónico. Las quejas suelen dar cuenta de retrasos en la tramitación de los expedientes que conoce el Instituto Gallego de Consumo y de la Competencia (IGCC).

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios, regulado por la Ley 60/2003, de Arbitraje, y por el Real Decreto 231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Debe ser un procedimiento rápido y sencillo para la resolución de los conflictos entre consumidores y empresas, por lo que debe procurarse que los arbitrajes se conozcan en el plazo previsto de seis meses, ampliable dos más.

En una reclamación conocimos la falta de respuesta a las reclamaciones de consumo contra una empresa de telecomunicaciones. Comprobamos que en ésta y en otras quejas la tramitación tardó más de un año, por lo que se resolvió fuera del plazo. El IGCC reconoció la demora, razón por la que formulamos un recordatorio de deberes legales para que se

dictara el laudo en el plazo máximo de seis meses, prorrogables dos más. La consellería competente aceptó la recomendación.

En otra queja conocimos la falta de respuesta del IGCC a las solicitudes de información sobre el estado de tramitación de un expediente por la reclamación contra una empresa de venta e instalación de chimeneas. El IGCC había realizado algunas actuaciones, pero no había comunicado a la reclamante la información sobre la situación del expediente. Por ese motivo se formuló un recordatorio de deber legales para que en la tramitación de los expedientes se actúe de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, artículo 103 de la Constitución, "estando obligado a dictar resolución expresa en los plazos legalmente previstos". La consellería competente aceptó la recomendación.

En otra ocasión la reclamación ante el IGCC se refería la compañía Iberia por el extravío de una maleta. De los informes remitidos se dedujo que, no solo en esta, sino en otras quejas, la tramitación se demoró en más de un año. Por tanto, la resolución se dictó fuera del plazo establecido por la normativa. Por eso formulamos un recordatorio de deberes legales para que en cumplimiento de la regulación se proceda a dictar el laudo en el plazo máximo de seis meses, prorrogable dos más.

## 3. COMERCIO

La Ley autonómica 13/2010, del comercio interior de Galicia, es la referencia normativa del grupo de quejas que tratamos. No son homogéneas y se refieren a temas variados, como la venta ambulante, fundamentalmente las autorizaciones para los puestos de venta.

También conocimos una queja por la imposibilidad de ser proveedores de los bonos turísticos de la Xunta de Galicia al tratarse de una agencia de viajes *on line* sin TPV física. Se aclaró que circunstancias relativas a la garantía en el comercio electrónico impedían que se accediera a la petición, pero en las próximas convocarías se estudiaría la implantación de un sistema que permita acceder a la petición.

Se promovieron quejas relativas a ayudas al comercio, como del IGAPE para la internacionalización digital de las empresas gallegas. Formulamos al IGAPE un recordatorio de deberes legales en el que indicamos que en la tramitación de los expedientes debería actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, artículo 103 de la Constitución, "estando obligado a dictar resolución expresa en los plazos legalmente previstos". El organismo aceptó la recomendación.

También se conoció una queja relativa al abono de las ayudas por la covid-19 en Ponteareas. El ayuntamiento aclaró que había aprobado la ayuda de la que la reclamante era beneficiaria y ya se había pagado.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9261/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación debido a la falta de respuesta a sus reclamaciones de consumo y a la petición de un certificado ante el Instituto Gallego de Consumo y de la Competencia | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación 25/05/2022 | ACEPTADA | Q/9261/21 |
| Q/10574/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación debido a la falta de respuesta del IGCC a dos solicitudes de información sobre el estado de tramitación del expediente | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación 29/06/2022 | ACEPTADA | Q/10574/21 |
| Q/1461/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación referente a la falta de respuesta del IGC en una reclamación frente a Iberia por el extravío de una maleta | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación 14/10/2022 | ACEPTADA | Q/1461/22 |
| Q/9310/21 | Recordatorio de deberes legales dirigida a la Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía Industria e Innovación debido a irregularidades en el suministro y facturación de energía eléctrica y falta de tramitación de sus reclamaciones | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación 18/11/2022 | ACEPTADA | Q/9310/21 |

# AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y MEDIO RURAL

# I. INTRODUCCIÓN

Entre los ámbitos materiales relacionados con el medio rural en Galicia, cuatro siguen siendo los que generan un mayor número de quejas ante esta institución: la falta de limpieza de fincas y los incumplimientos por los propietarios de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal; el incumplimiento de las distancias en plantaciones forestales; la gestión de los montes vecinales en mano común y los problemas derivados de la concentración parcelaria.

En el primer caso, de los 79 expedientes de queja recibidos en 2022, en 43 casos la queja fue promovida por la falta de actuaciones de limpieza y mantenimiento del monte o de zonas forestales próximas a zonas urbanizadas y, en muchos casos, de viviendas aisladas. De los 69 expedientes que quedaron pendientes en 2021, en 50 de ellos la queja era por falta de limpieza de fincas colindantes a viviendas.

En los últimos años, Galicia ha sufrido diversos episodios de devastadores incendios en zonas forestales cercanas a zonas urbanizadas por la dispersión de las edificaciones en determinados puntos del territorio. En esta materia es fundamental una rigurosa aplicación de las normas básicas de la comunidad gallega recogidas en la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales en Galicia. Como señalamos en el informe del pasado año, la exposición de motivos de la ley delimita con claridad el contexto material que viene a regular sobre la base de que el medio rural gallego constituye un patrimonio esencial para el desarrollo sostenible del país, especialmente en Galicia, donde los terrenos de monte constituyen más del 65% de su superficie, integrados en 313 municipios con 31.550 núcleos de población, más del 90% de ellos con una población inferior a los 500 habitantes.

Como resulta de los estudios sobre esta materia que sintetiza la exposición de motivos de la Ley 3/2007, existen diversas causas estructurales que constituyen factores subyacentes, aunque ninguna de ellas, por sí sola, constituye una causa inmediata de los incendios forestales. Una parte de las causas estructurales que inciden en la proliferación de incendios forestales está relacionada con la situación de abandono y progresivo despoblamiento que, a lo largo de las últimas décadas, se ha venido produciendo en el ámbito rural gallego, que provocó una abrupta desagrarización y abandono de tierras cultivadas en muchas comarcas rurales de Galicia.

La ley menciona otras causas que originan los fuegos en el monte: el cambio de usos; la ausencia de ordenación del territorio desde el punto de vista agrario, forestal e incluso urbano; los descuidos o negligencias en el uso del fuego en prácticas de gestión agroforestal; la existencia de conflictos sociales arraigados en determinadas zonas que se dirimen prendiendo fuego al monte; y también con el incremento de la delincuencia incendiaria, agravada por la falta de un rechazo social contundente a la misma.

Desde el punto de vista de nuestra actividad de supervisión, más allá de las citadas causas estructurales, hay que destacar que las quejas se derivan de la lentitud con la que las

Administraciones públicas actúan para obligar a los propietarios a cumplir los deberes de limpieza y gestión de la biomasa vegetal de las parcelas, lentitud derivada de la aplicación de procedimientos que, aunque tienen como finalidad la protección del interés general en un adecuado desarrollo rural, garantizan también una mínima intervención en la propiedad privada.

En el análisis de las quejas se confirma que una característica estructural del monte en Galicia es, como señala la Consellería de Medio Rural, que "la *mayor parte de los propietarios forestales particulares en Galicia disponen de un cierto número de parcelas de dimensión insuficiente para aplicar una gestión racional y profesionalizada. Según los datos registrados por el Sistema de Información Geográfica de Identificación de Parcelas Agrícolas (SIGPAC), Galicia alberga casi 8 millones de parcelas de uso forestal, cerca de la tercera parte (30%) de los recintos de uso forestal de toda España: la superficie media por parcela de uso forestal de Galicia excede apenas un cuarto de hectárea (0,28 hectáreas*)".

(https://mediorural.xunta.gal/gl/temas/forestal/a-estrutura-da-propiedade)

En este punto, resulta preciso recordar que el rural gallego experimenta un progresivo abandono de parcelas agrícolas por la falta de rentabilidad de esas explotaciones agrarias y el envejecimiento del sector de la población dedicado al cultivo agrícola. Esto se conecta con la transformación de esas parcelas fragmentadas en terrenos de monte y los problemas que se derivan de esa fragmentación de la propiedad en la gestión de la biomasa vegetal; los problemas para identificar a los propietarios de fincas por la ausencia de una adecuada actualización de las titularidades en el Catastro o por la falta de localización de propietarios que viven en el extranjero; la tendencia de los ayuntamientos a la imposición de multas coercitivas en vez de ordenar la ejecución subsidiaria por la falta de medios materiales y los elevados costes de estas limpiezas en ayuntamientos de pequeño tamaño o en ayuntamientos grandes con elevadas superficies forestales.

Esta problemática situación origina una prolongada tramitación de estas quejas.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 79 | | 79 | |
| Admitidas | 78 | 98,73% | 78 | 98,73% |
| No admitidas | 0 | | 0 | |
| Remitidas ao *Defensor del Pueblo* | 1 | 1,27% | 1 | 1,27% |

Este expediente remitido al *Defensor del Pueblo* recaía sobre supuestas irregularidades en la concesión y extinción de la explotación de una cetárea en Abanqueiro que, además, era objeto de un procedimiento judicial ante el Juzgado de 1ª Instancia nº 3 de Ribeira (A Coruña) y que afectaba a la Demarcación de Costas del Estado.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidos | 28 | 35,90% | 28 | 35,90% |
| En trámite | 50 | 64,10% | 50 | 64,10% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2019 | 1 | | 1 | 1 | 0 |
| 2020 | 7 | 1 | 8 | 7 | 1 |
| 2021 | 59 | 1 | 60 | 38 | 22 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. EL SISTEMA DE DEFENSA CONTRA LOS INCENDIOS EN EL MEDIO RURAL

La Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales en Galicia, establece que todas aquellas fincas, tanto forestales como agropecuarias, situadas a menos de 50 metros de una edificación y a menos de 400 metros del monte tendrán que estar despejadas de vegetación y sin árboles. Así, la gestión de la biomasa constituye la principal de las medidas preventivas, ya que actúa sobre la carga de combustible vegetal, procediendo a su modificación o su remoción total o parcia, tratando de romper la continuidad horizontal y vertical de la biomasa presente en los montes y terrenos forestales y, en general, en todo el suelo clasificado como rústico; permitiendo, además, en el caso de producirse los incendios forestales, que su propagación no sea de forma incontrolada.

La responsabilidad de mantenerlas en esas condiciones es de los propietarios, y si hacen caso omiso, el ayuntamiento correspondiente puede imponerles una serie de multas coercitivas. En caso de desobediencia clara o de riesgo evidente para la población, el propio ayuntamiento podría acometer la limpieza de forma subsidiaria, reclamando el reintegro de gastos al propietario.

Junto con los problemas apuntados, una de las medidas más novedosas de la ley en el ámbito de la prevención ha sido precisamente una de las que genera mayor complejidad práctica para el cumplimiento de sus objetivos en la gestión de la biomasa y que está en la base de la mayor parte de las quejas: el establecimiento de redes de gestión que engloban los terrenos contiguos a los núcleos de población, a las instalaciones industriales y de recreo y a las infraestructuras de transporte y de distribución de energía eléctrica. La Ley diseña fajas, situadas en lugares estratégicos, donde se procede a la modificación o a su remoción total o parcial, buscando la rotura de la continuidad horizontal y vertical de la biomasa presente.

Las fajas de gestión de biomasa se dividen en redes primarias, secundarias y terciarias. Las redes primarias de fajas de gestión de biomasa son infraestructuras lineales de prevención y defensa, y se localizan a lo largo:

a) De la red de autopistas, autovías, corredores, vías rápidas y carreteras convencionales.

b) Las infraestructuras ferroviarias.

c) Las líneas de transporte y distribución de energía eléctrica, subestaciones eléctricas, líneas de transporte y distribución de gas natural, estaciones de regulación y medida de gas y depósitos de distribución de gas, y estaciones de telecomunicaciones.

Las redes secundarias de fajas de gestión de biomasa tienen un ámbito municipal y poseen la función prioritaria de protección de los núcleos poblacionales, de las infraestructuras, de los equipamientos sociales, de las zonas edificadas, de los parques y de los polígonos industriales.

Las redes terciarias de fajas de gestión de biomasa se localizan en los terrenos forestales y en las zonas de influencia forestal y están vinculadas a las infraestructuras de uso público, así como a las siguientes infraestructuras de prevención y defensa contra los incendios forestales: caminos, viales, pistas forestales, cortafuegos, fajas auxiliares de pista, áreas cortafuegos y otras infraestructuras o construcciones relacionadas con la prevención y defensa contra los incendios forestales.

En los espacios definidos como redes primarias de fajas de gestión de biomasa será obligatorio para las personas responsables gestionar la biomasa vegetal, de acuerdo con los criterios estipulados en la ley, en los terrenos incluidos en la zona de dominio público. Además, en dichos terrenos no podrá haber árboles de las especies señaladas en la disposición adicional tercera de la citada ley.

En los espacios previamente definidos como redes secundarias de fajas de gestión de biomasa en los planes municipales de prevención y defensa contra los incendios forestales será obligatorio para las personas que resulten responsables gestionar la biomasa vegetal,

de acuerdo con los criterios estipulados en la ley y en su normativa de desarrollo, en una franja de 50 metros:

a) Perimetral al suelo urbano, de núcleo rural y urbanizable.

b) Alrededor de las edificaciones, viviendas aisladas, urbanizaciones, depósitos de basura, cámpings, gasolineras y parques e instalaciones industriales situados a menos de 400 metros del monte.

c) Alrededor de las edificaciones aisladas en suelo rústico situadas a más de 400 metros del monte.

2. Con carácter general, en la misma franja de 50 metros mencionada en el apartado anterior no podrá haber árboles de las especies señaladas en la disposición adicional tercera.

Las distancias mencionadas en este artículo se medirán, según los casos:

a) Desde el límite del suelo urbano, de núcleo rural y urbanizable.

b) Desde los paramentos exteriores de las edificaciones, viviendas aisladas y urbanizaciones, o los límites de sus instalaciones anexas.

c) Desde el límite de las instalaciones en el caso de los depósitos de basura, gasolineras y parques e instalaciones industriales.

d) Desde o cierre perimetral en el caso de los cámpings.

En los espacios previamente definidos como redes terciarias de fajas de gestión de biomasa en los planes de prevención y defensa contra los incendios forestales del distrito, que en todo caso se actualizarán incluyendo las infraestructuras preventivas contempladas en los proyectos de ordenación o de gestión forestal en el ámbito del correspondiente distrito, será obligatorio para las personas responsables gestionar la biomasa vegetal en la totalidad de la superficie de las infraestructuras de uso público o áreas recreativas, así como en una franja perimetral de 50 metros, así como en la totalidad de las parcelas que se encuentren dentro de una franja circundante de 50 metros alrededor de zonas forestales de alto valor, específicamente declaradas por orden de la consejería competente en materia forestal. En las vías y en los caminos forestales, se hará la gestión de la biomasa vegetal en los términos establecidos en la ley así como en el resto de infraestructuras de prevención y defensa contra los incendios forestales.

El reconocimiento en la ley del derecho de los propietarios a tener las franjas perimetrales limpias de maleza, desbrozadas y sin las especies arbóreas prohibidas en la Ley (principalmente, pinos, eucaliptos y acacias) ocasiona la exigencia ante las entidades locales de actuaciones subsidiarias cuando los dueños de las fincas no proceden a su limpieza. Sin embargo, esta actividad implica varias dificultades prácticas que aparecen en los expedientes y de las que pasamos a informar.

### A. Los problemas de competencia en las actuaciones administrativas en materia de cumplimiento de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal y retirada de especies arbóreas

La ley regula en su artículo 22 un detallado procedimiento para la gestión de la biomasa en el ámbito de las redes de fajas. Sin embargo, en la tramitación de los expedientes de queja se detecta en muchos casos un insuficiente conocimiento de la normativa en algunos ayuntamientos y, por tanto, problemas de competencia en la vigilancia de las obligaciones de gestión, ejecución subsidiaria o en el desarrollo de los procedimientos sancionadores. Así, mientras la competencia municipal parece estar clara en el perímetro del suelo urbano, de núcleo rural y urbanizable, se declara en muchas administraciones locales que la vigilancia de la gestión es competencia de la Consellería de Medio Rural en los casos de viviendas aisladas, urbanizaciones, depósitos de basura, cámpings, gasolineras y parques e instalaciones industriales situados a menos de 400 metros del monte así como el de las edificaciones aisladas en suelo rústico situadas a más de 400 metros del monte.

En numerosos expedientes es preciso recordar a los ayuntamientos la Instrucción 1/2018, del 26 de abril, relativa a las actuaciones administrativas en materia de cumplimiento de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal y retirada de especies arbóreas impuestas por la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia, la Ley 6/2011, del 13 de octubre, de movilidad de tierras, y la Ley 7/2012, de 28 de junio, de montes de Galicia. No tiene el carácter de norma jurídica de naturaleza reglamentaria, pero establece los criterios de interpretación para la aplicación administrativa de las previsiones contenidas en las normas legales citadas en aras de una mayor transparencia en la gestión administrativa y de la seguridad jurídica. Se trata de un instrumento normativo que resulta de obligado cumplimiento para la entidad o el órgano que la ha dictado, y de simple referencia para los entes e incluso los órganos que no tienen dependencia jerárquica de éstos, como es el caso de los ayuntamientos, que tienen garantizado constitucionalmente el derecho a su propia autonomía.

Por lo tanto, los criterios recogidos en ella vinculan a los órganos y unidades administrativas de la Consellería del Medio Rural en los términos establecidos por el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

En la exposición de motivos se manifiesta que en la materia objeto de esta instrucción también ejercen competencias los ayuntamientos, de acuerdo con la legislación aplicable. En relación con estos, se trata, por una parte, de exponer de una manera sistemática y clara el reparto de competencias con la Administración General de la Comunidad Autónoma legalmente establecida, a fin de reducir las dudas o incertidumbres que pueda producir su aplicación práctica; y, por otro lado, de ofrecer unos criterios interpretativos de las nuevas normas que, con pleno respeto a la autonomía local, les faciliten su ejecución en la misma medida que a los órganos y unidades administrativas de la Consellería del Medio Rural.

En particular, la Instrucción delimita las competencias de los ayuntamientos y de la Administración General de la Comunidad Autónoma en materia de vigilancia del cumplimiento por las personas responsables de sus obligaciones y ejecución forzosa así como las competencias para incoar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores

por infracciones derivadas del incumplimiento de esas obligaciones, que corresponden a los ayuntamientos en los supuestos de incumplimiento de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal y de retirada de especies arbóreas en las redes de fajas secundarias de gestión de biomasa y alrededor de las nuevas instalaciones, urbanizaciones y edificaciones, siempre que se encuentren en suelo urbano, urbanizable o de núcleo rural, y a la Consellería de Medio Rural en todos los demás casos.

Este órgano autonómico, en el caso de constatar el incumplimiento de las obligaciones impuestas procederá a la ejecución subsidiaria sin más trámites. La instrucción efectivamente establece que los apercibimientos realizados deben recoger que "en caso de persistencia en el incumplimiento, previo transcurso del plazo otorgado, se procederá a la ejecución subsidiaria sin más trámites". La Ley 3/2007, de 9 de abril, establece, que en todo caso, la administración competente podrá proceder la ejecución subsidiaria. Es decir, la ejecución subsidiaria es potestativa para la administración competente en el caso de las entidades locales, no así para los órganos que dependen de la Consellería de Medio Rural.

Entre los deberes legales de los ayuntamientos está realizar la comunicación de las obligaciones a los propietarios de acuerdo con la normativa de aplicación, y la remisión en los casos que se detecten incumplimientos para la incoación del expediente sancionador por el órgano competente y la posterior imposición de multas coercitivas por parte del mismo, hasta lograr el cumplimiento de lo establecido en la norma de aplicación. En los informes remitidos por las Administraciones locales constan en muchas ocasiones las dificultades para la identificación de las personas responsables del cumplimiento de las obligaciones de gestión de la biomasa vegetal y retirada de especies arbóreas por falta de actualización de los datos de titularidad del derecho de aprovechamiento de los terrenos o falta de concordancia con los datos catastrales.

De todos modos, una situación recurrente trasladada en los informes de las Administraciones es la desatención de muchos propietarios a las comunicaciones y requerimientos para recordarles el cumplimiento de obligaciones legales. Los costes de limpieza y desbroce de las parcelas son muy gravosos para quienes son propietarios de varias fincas, todas ellas de dimensión insuficiente para aplicar una gestión racional ya que, como vimos, la superficie media por parcela de uso forestal de Galicia excede apenas un cuarto de hectárea (0,28 hectáreas), y muchas de ellas, sin aprovechamientos definidos.

También es común la situación de propietario desconocido de las parcelas afectadas, que implica la obligación de publicar el anuncio en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de Galicia, con los datos catastrales del terreno, e iniciar un nuevo cómputo de plazos.

En algunos informes se indica también que el ayuntamiento ha optado por la imposición de multas coercitivas, por lo general de pequeña cuantía, lo que no resuelve la falta de gestión de la biomasa vegetal e incluso contradice lo señalado en la Instrucción sobre el apercibimiento de que, en caso de persistencia en el incumplimiento previo transcurso del plazo otorgado, se procederá a la ejecución subsidiaria sin más trámites.

Esta actuación intenta ser evitada por los ayuntamientos ya que implica varios actos administrativos potencialmente lesivos para los propietarios: por una parte, la obligación

de facilitar el acceso a quien realice los trabajos de ejecución subsidiaria y la facultad de este último de acceder sin necesidad de consentimiento de la persona titular; por otra parte, la liquidación provisional de los costes a que previsiblemente dará lugar dicha ejecución subsidiaria, con el establecimiento de una cantidad estimada por hectárea, y con la advertencia de que se procederá a su exacción inmediata en caso de persistencia en el incumplimiento, previo transcurso del plazo otorgado, sin perjuicio de la liquidación definitiva una vez finalizados los trabajos necesarios para gestionar la biomasa. Por último, la advertencia de inicio de un procedimiento sancionador con las consecuencias establecidas en la ley sobre sanciones pecuniarias y decomiso de la madera resultante de la tala de los árboles que se retiren.

### B. Los cambios normativos que atribuyen nuevas competencias

Una de las cuestiones en las que los ayuntamientos trasladan mayores dificultades estriba en la complejidad jurídica de una norma, la Ley 3/2007, de 9 de abril, que ha sido modificada en numerosas ocasiones, en muchos casos a través de la figura de la ley de medidas fiscales y administrativas correspondiente. Tras un cambio relevante en la normativa de prevención de incendios aprobada por la Xunta de Galicia en el año 2018 en la Ley de medidas fiscales y administrativas de 2017, muchos ayuntamientos han tenido que cursar miles de notificaciones a los propietarios de las parcelas de redes secundarias de gestión de biomasa.

Nuevamente, este año, la Ley 7/2022, de 27 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, introdujo también otra importante modificación normativa que motivó que desde los ayuntamientos se hayan tenido que cursar nuevamente comunicaciones a todos aquellos propietarios que fueron requeridos alguna vez en los últimos diez años, lo que precisa actualizar y ampliar la base de datos realizada al efecto, con el fin de garantizar el conocimiento y el cumplimiento de la normativa de aplicación al mayor número de sujetos obligados.

Como resultado de este cambio normativo, los ayuntamientos pueden ahora imponer multas coercitivas como medio de ejecución forzosa de las órdenes de ejecución que dicten (algo que hasta el año pasado no podía realizarse, y abocaba a los ayuntamientos a la potestativa ejecución subsidiaria, y a la remisión de los expedientes a la Consellería de Medio Rural).

En el informe recibido en la tramitación de un expediente de queja, desde el Ayuntamiento de Narón proponían que, tras un análisis del elevadísimo número de parcelas afectadas, la solución razonable y satisfactoria residiría en el recurso y la utilización, por la administración autonómica competente, de los medios de ejecución forzosa a su alcance que le permitieran responsabilizar a los propietarios de la limpieza, en lugar de optar por una ejecución subsidiaria y actuar como una empresa pública que tuviera encomendada la gestión de biomasa, máxime si se tiene en cuenta que la biomasa crece, y que ahora la norma ya no exige un desbroce anual, sino tener la parcela libre de carga combustible en todo momento.

### C. La falta de recursos de los ayuntamientos y el establecimiento de un sistema público de gestión de la biomasa en las fajas secundarias

Esta situación, muy general en los numerosos ayuntamientos gallegos de pequeño tamaño, intenta resolverse con el Convenio de colaboración suscrito entre la Xunta de Galicia, la Fegamp y Seaga en materia de prevención y defensa contra incendios forestales.

Con fecha 09.082018, la Xunta de Galicia, la Fegamp y Seaga firmaron un convenio de colaboración en materia de prevención y defensa contra incendios forestales, para el establecimiento de un sistema público de gestión de la biomasa en las fajas secundarias, publicado por Orden de la Consellería del Medio Rural de fecha 9 de agosto de 2018 (DOG núm. 156 de 17.08.2018), con el objeto de instrumentar la cooperación de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través de la Consellería del Medio Rural, Seaga y la Fegamp, con los ayuntamientos que voluntariamente se adhieran. De esta forma, se canaliza dicha cooperación como vía para acometer tareas de claro interés público como es la de gestionar la biomasa vegetal con alto potencial combustible en las denominadas fajas secundarias de gestión de la biomasa, que se delimitan en los terrenos forestales que estén cerca de los núcleos de población, asegurando su retirada con anterioridad a la época de peligro de incendios por parte de las personas titulares de las parcelas, así como, en caso de incumplimiento de estas obligaciones esenciales, asegurar su ejecución subsidiaria a través de procedimientos ágiles por parte de las Administraciones públicas. El objetivo final es mejorar la prevención de incendios de modo que se alcance la disminución del número de incendios forestales en las zonas de la interfaz urbana garantizando así el interés público de la seguridad de personas y de bienes.

La suscripción por parte de los ayuntamientos de este convenio implica las siguientes actuaciones:

-Elaboración técnica de la documentación necesaria para la aprobación del plan municipal de prevención y defensa contra los incendios forestales y en particular, la labor necesaria para la determinación y definición de las fajas secundarias de gestión de biomasa de su competencia.

-Preparación técnica de las comunicaciones que deben ser enviadas a las personas responsables por parte de los ayuntamientos.

-Elaboración técnica del anuncio para ser publicado en el DOG y BOE con indicaciones de los datos catastrales de la parcela cuando no se pudiera determinar la identidad de las personas responsables o resulte infructuosa dicha comunicación.

-Elaboración técnica de los documentos base de los actos administrativos para iniciar el procedimiento de ejecución subsidiaria de las obligaciones de gestión de la biomasa y retirada de especies arbóreas.

-Elaboración técnica de los documentos base para dar traslado de la resolución de ejecución subsidiaria al órgano competente para incoar el procedimiento sancionador.

-Realización de las actuaciones de gestión de la biomasa, derivadas de la resolución de ejecución subsidiaria de los trabajos de gestión de biomasa adoptada por los ayuntamientos adheridos.

Con fecha 15.04.2019, la Xunta de Galicia, la Fegamp y Seaga firmaron la primera addenda a dicho convenio, publicado por Resolución de la Consellería del Medio Rural de fecha 26 de abril de 2019 (DOG núm. 90 del 13.05.2019), que incluía las siguientes modificaciones principales:

-Establecimiento de los criterios de prioridad que tendrá en cuenta la Comisión de seguimiento del convenio y que permitirá actuar en los diferentes ámbitos de la colaboración comprendida en el sistema público de gestión de la biomasa.

-Establecimiento de los importes mínimos para cada anualidad para la financiación del convenio, que se harán efectivos mediante la creación de un subfondo dentro del Fondo de Cooperación Local, que incrementarán la dotación económica total del convenio en la anualidad correspondiente.

-Refuerzo en la colaboración, que también implica el desarrollo de un sistema informático para el control de las actuaciones a través de la denominada plataforma para la gestión de la biomasa, y de un visor para mejorar la transparencia del sistema.

-Establecimiento de una nueva acción consistente en la colaboración financiera con proyectos piloto públicos o privados de movilización de tierras en las fajas secundarias de gestión de la biomasa que tengan como objetivo combatir el abandono de áreas rurales o la gestión de la biomasa a medio y largo plazo.

La vigencia del convenio se prorrogó en un año adicional hasta el 31.12.2022. Sin embargo, en algunos informes, los ayuntamientos comunican que las competencias que les son delegadas no van acompañadas del apoyo técnico y económico legalmente exigido, salvo el ofrecimiento de suscribir ese convenio de colaboración que, según señalan, no les ofrece la cobertura del coste total de las competencias exigidas.

## 2. LAS DISTANCIAS MÍNIMAS EN LAS PLANTACIONES FORESTALES

La Ley 7/2012, de 28 de junio, de montes de Galicia tiene como objetivo "facilitar a los propietarios de montes el manejo sostenible de los recursos", estableciendo en el artículo 68 las distancias mínimas que deben guardar en las nuevas plantaciones forestales.

La Ley 3/2018, de 26 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas, en su artículo 20, incorporó modificaciones en varios artículos de la Ley 7/2012 sobre perímetros de alto riesgo de incendios, planeamiento municipal de prevención y defensa contra los incendios forestales, redes primarias de fajas de gestión de biomasa, nuevas edificaciones en terrenos forestales y zonas de influencia forestal y también sobre medidas de prevención de incendios forestales en las nuevas urbanizaciones.

La modificación del régimen jurídico de los montes gallegos incluyó un cambio normativo en el artículo 67 de la Ley 7/2012: quedaron prohibidas las reforestaciones y las nuevas

plantaciones intercaladas con el género Eucalyptus en aquellas superficies pobladas por especies del anexo I, incluso con posterioridad a su aprovechamiento o a su afectación por un incendio forestal. Esta prohibición no se aplica en los casos de regeneración posterior a la plantación o regeneración, en piso inferior o sotobosque, de especies del anexo 1. En masas consolidadas de frondosas, la prohibición anterior se extiende igualmente a las reforestaciones y a las nuevas plantaciones intercaladas con el género *Pinus*. La prohibición de nuevas plantaciones con el género *Eucalyptus se* ha extendido a los montes de utilidad pública y a los montes de gestión pública.

Entre las modificaciones introducidas, se establecen las modificaciones de las distancias mínimas que deben respetar las nuevas repoblaciones forestales.

Sobre estas cuestiones se han tramitado este año quince expedientes de queja. Cinco de estos expedientes se referían al desacuerdo con procedimientos sancionadores con motivo de una plantación forestal que no cumplía las distancias a terrenos agrícolas establecidas en la Ley 7/2012, de 28 de junio, de montes de Galicia. El inicio del expediente sancionador tuvo lugar tras actuaciones previas llevadas a cabo por el Servicio de Montes para posibilitar la adaptación voluntaria de la plantación y que se iniciaron el 14/06/2016 con un requerimiento previo a la persona responsable de aquélla.

Dichas actuaciones previas estuvieron suspendidas por la solicitud de informe realizada por la interesada a la Dirección General de Ordenación y Producción Forestal respecto a la aplicación de la normativa a su caso concreto. La jefa territorial en Lugo de la Consellería de Medio Rural dictó resolución en el expediente sancionador referido contra la persona que resultó responsable por la comisión de una infracción tipificada en el artículo 128.i).4 de la Ley 7/2012, de montes de Galicia, por incumplimiento de distancias de una repoblación forestal, teniendo en cuenta los criterios de agravación citados en la propia resolución (grado de culpa e intencionalidad y continuidad el persistencia en la conducta infractora).

La resolución obligaba a adaptar la plantación forestal de eucaliptos de la parcela, situada en el término municipal de A Pastoriza (Lugo) a las distancias mínimas establecidas legalmente respecto a terrenos agrícolas (10 metros). Contra la resolución se presentó recurso de alzada, que fue resuelto con su desestimación íntegra y la confirmación de la resolución recurrida. Dicha resolución adquirió firmeza en la vía administrativa siendo inmediatamente ejecutiva.

En julio de 2021, se remite a la persona sancionada un "apercibimiento" previo al posible inicio de la vía ejecutiva, advirtiéndole que, de no comunicar a la Administración el efectivo cumplimiento de la obligación señalada en la resolución sancionadora se procedería a la imposición de multas coercitivas reiteradas. Tras ello, la persona interesada presentó escrito en lo que, además de denunciar la situación de varias plantaciones forestales de la zona en la que se encuentra la que fue objeto del expediente sancionador, comunicó que ya había procedido a adaptar su plantación a las distancias legalmente establecidas.

Con fecha 22/09/2021, los agentes facultativos medioambientales del Distrito Forestal X informaron informe sobre el estado de la parcela objeto del expediente.

Como consecuencia de la denuncia realizada por la interesada en el escrito de fecha 31/08/2021, se solicitaron informes de comprobación al Distrito Forestal X, que fueron emitidos el 22/09/2021 por los agentes ambientales pertenecientes a aquél. En dichos informes se pone de manifiesto el incumplimiento de distancias a fincas agrícolas de las plantaciones forestales existentes en las parcelas denunciadas. Por esta razón, con fecha 14/10/2021 se dio traslado de dichos informes al Servicio de Montes para que llevara a cabo los requerimientos previos oportunos a los responsables de las plantaciones. Como resultado de dicho traslado, el Servicio de Montes inició las actuaciones previas y fueron remitidos requerimientos a los responsables de las plantaciones para que procedieran a adecuarlas a las distancias legales. Parte de los escritos de queja tenían como contenido la falta de comunicación sobre los trámites realizados sobre las parcelas denunciadas, desconociendo los promotores que la denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento sancionador.

Uno de los problemas que se encuentran en esta cuestión es la comprobación por parte de los agentes forestales inspectores de la situación real de las masas o de los árboles en el terreno: la aplicación de las distancias preceptivas en función de las mediciones del ancho de las pistas, el asfaltado, la existencia de especies frondosas u otras especies; si las zonas están declaradas de alto riesgo de incendio, y otras cuestiones técnicas que, en ocasiones, requieren del empleo de la cartografía oficial (SIGPAC y catastro) y las herramientas de medición de que disponen los ayuntamientos, así como la medición de la distancia de los paramentos de las viviendas a los pies de los árboles al efecto de comprobar que efectivamente incumplen la distancia preceptiva, dado el margen de posibles errores de las mediciones obtenidas a través de fotografías aéreas. En otros casos, se debe comprobar la titularidad de los árboles afectados por el posible incumplimiento de las distancias, siendo compleja la determinación de los propietarios.

En cuatro expedientes de queja se alega una supuesta inactividad de la Consellería de Medio Rural ante las denuncias presentadas por plantaciones ilegales y se expresa el malestar por lo que se considera lentitud y actuaciones inadecuadas por parte de la Administración ante las denuncias, alegando que se dio un plazo de tres meses para levantar dichas plantaciones y mucho tiempo después sigue creciendo. Se considera que los infractores resultan beneficiados pues pueden compensar el pago de las multas coercitivas con los beneficios que pueden obtener con la venta de la madera de la plantación ilegal.

Desde los diferentes servicios debe comprobarse la calificación de la parcela en el PGOM; realizar un acta de inspección en la que se de cuenta de los usos; en su caso, la localización del propietario y remisión de un requerimiento al denunciado, según lo establecido en el artículo 67 bis de la Ley 7/2012, de 28 de junio, de montes de Galicia, para levantar la plantación en el plazo de tres meses, tras lo cual, de no recibir comunicación, se procederá a la comprobación; de persistir la conducta, se iniciaría un procedimiento sancionador. Para evitar actuaciones de tala en los meses de máximo riesgo de incendio, todos los requerimientos se remiten entre noviembre y marzo, aunque pueden acumularse muchos y tener cierto retraso.

El director general de Planificación y Ordenación Forestal es quien dicta la resolución sancionadora en el caso de la comisión de una infracción administrativa grave tipificada en la Ley 7/2012, de 28 de junio, de montes de Galicia. Las actuaciones realizadas para la comprobación de los hechos denunciados, el requerimiento a los propietarios de las fincas en las que existen las plantaciones ilegales y la tramitación del procedimiento administrativo correspondiente deben seguir los tramites y plazos legales de aplicación, lo que genera en los denunciantes la percepción de inactividad, cuando se trata de procedimientos con garantías que ofrecen, además, los recursos correspondientes frente a la resolución.

No obstante, esta institución supervisa que en la tramitación de los expedientes los órganos competentes actúen de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución, estando obligados a dictar una resolución expresa en los plazos legalmente previstos.

## 3. LOS MONTES VECINALES EN MANO COMÚN

En la pagina web de la Consellería de Medio Rural se proporciona el siguiente dato: *"Los montes vecinales en mano común (MVMC) constituyen un tipo de propiedad privada de naturaleza germánica singular en el contexto estatal, localizándose mayoritariamente en el noroeste de España y, casi exclusivamente en Galicia. Según datos del Registro de MVMC existen en la actualidad 3.312 montes clasificados por los Jurados Provinciales, totalizando 664.230 ha., lo que da una cifra media de 220 ha. año (rango de 92 a 430 ha., según el distrito forestal).*

*La distribución de los MVMC no es homogénea en las 4 provincias gallegas: 39,2% de estos montes se sitúan en Ourense, un 30% en Lugo, 21,7% en Pontevedra y sólo 9,1% en A Coruña. El número total de comuneros en Galicia es de 122.734, con una media de 44 comuneros por monte. Las cifras indican la gran importancia superficial y social de este tipo de propiedad privada y colectiva (artículo 60 de la Ley 2/2006, de 14 de junio, de derecho civil de Galicia)."*

https://mediorural.xunta.gal/gl/temas/forestal/a-estrutura-da-propiedade/montes-vecinhais-e-mancomunidades

La consellería informa también de que "*un porcentaje cercano al 10% no dispone de estatutos vigentes y un 34% no tiene Junta rectora actualizada. Se producen también problemas en el mantenimiento actualizado del censo de comuneros o en la comunicación en tiempo de las reinversiones, estimándose que un 40,2% de los MVMC no están al día en esas prácticas de gestión. La situación es más desfavorable en los distritos interiores y de montaña, de mayor envejecimiento poblacional*".

Este perfil de los propietarios y de la situación de las comunidades se ve reflejada también en las quejas sobre el desacuerdo con la gestión de las Juntas de Comuneros o las denuncias por la actividad de comuneros.

Se presentó una queja por el representante de la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Tameiga por la falta de resolución de un expediente por el Jurado Provincial de Montes Vecinales en Mano Común de Pontevedra sobre la solicitud de comunicación de los deslindes del vecinal común de Tameiga a la Gerencia del Catastro de Pontevedra. Esta solicitud había sido realizada por la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Tameiga en fecha 07/11/2021. El 22 de noviembre de 2022 el Servicio de Montes de la Jefatura Territorial de la consellería en Pontevedra envía un escrito a la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Tameiga en el que se dio contestación a la solicitud.

Se recordó a la consellería su deber legal de responder en plazo, y desarrollar los procesos de gestión que permitan agilizar los tiempos de contestación.

Está en trámite en este momento una queja por la supuesta ocupación ilegal de terrenos de la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Noalla, en el Ayuntamiento de Sanxenxo, en la que el deslinde realizado por el ayuntamiento en 1975 no fue tenido en cuenta por el jurado provincial en el momento de clasificar el monte ni se acometió en ese momento una nueva delimitación con la necesaria planimetría. Las deficiencias en este procedimiento administrativo de clasificación y deslinde genera conflictos en la delimitación de los terrenos incluidos en la comunidad.

## 4. PROBLEMAS DERIVADOS DE LA CONCENTRACIÓN PARCELARIA

Como todos los años, algunos propietarios se dirigen a esta institución por desacuerdo con las actuaciones administrativas en los procesos de concentración parcelaria: por la falta de respuesta de la Consellería de Medio Rural a la solicitud de cambio de titularidad de una finca de concentración parcelaria; la existencia de dificultades de acceso a las nuevas fincas asignadas en una concentración parcelaria en el Ayuntamiento de Vilardevós; la falta de canalización de aguas que pasan por una finca de concentración parcelaria; la falta de respuesta de la Consellería de Medio Rural a reclamaciones por la asignación de fincas; o el desacuerdo con las superficies o problemas para los cambios de titularidad.

Hubo que formular a la Consellería de Medio Rural dos recordatorios de sus deberes legales, ambos aceptados. El primero de ellos hacía referencia la Zona de Concentración Parcelaria (en adelante ZCP) de Noceda, Bendoiro, Anzo, Madriñán y Busto (Lalín-Pontevedra), declarada de utilidad pública y urgente ejecución por el Decreto 266/2001, de 20 de septiembre de la entonces Consellería de Agricultura, Ganadería y Política Territorial, publicado en el Diario Oficial de Galicia nº 200 del 16 de octubre de 2001.

Una vez transcurridos los plazos de la encuesta de las bases provisionales de dicha zona, fueron aprobadas las bases definitivas por la Junta local de la zona, con fecha 27/02/2009, siendo notificadas en la forma legalmente prevista y notificadas individualmente a los afectados. Una vez publicadas las bases definitivas fueron formulados 287 recursos contra las mencionadas bases, recursos que terminaron de resolverse y notificarse en el mes de agosto del 2021.

Tras la aprobación de las bases definitivas fueron formuladas un total de 604 solicitudes de cambios de titularidad derivados de negocios jurídicos *inter vivos* y *mortis causa*, cambios de titularidad que dado el gran número de recursos presentados contra las bases definitivas, no podían resolverse hasta la resolución de los propios recursos presentados.

Con fecha 02/08/2021 la Dirección General de Desarrollo Rural, resolvió "establecer a los efectos de lo previsto en el artículo 41.3 de la Ley 4/2015, de 17 de junio, de mejora de la estructura territorial agraria de Galicia, como fecha límite para solicitar cambios de titularidad el 15 de septiembre de 2021". Dicha resolución fue publicada en los términos establecidos en el artículo 42 apartado 1 de la citada ley 4/2015 mediante anuncios publicados en la web, en el Tablón de edictos del Ayuntamiento y en los lugares de costumbre. También se le dio traslado al Colegio Notarial de Galicia y el Registro de la Propiedad de Lalín.

Con respecto a la solicitud formulada por la persona promotora de la queja en marzo de 2020, estaba en estudio para su resolución. El órgano competente para resolver los cambios de titularidad de acuerdo con lo dispuesto en la resolución de la Dirección General de Desarrollo Rural de fecha 26/09/2017, publicada en el Diario Oficial de Galicia núm. 189 del 04/10/2017, es el Servicio provincial de infraestructuras agrarias, en este caso el Servicio de infraestructuras agrarias de Pontevedra. El informe manifiesta que esta zona acumula un gran retraso debido a la cantidad de recursos presentados contra las bases definitivas, la gran cantidad de cambios solicitados, a lo que se debe añadir el elevado número de zonas de concentración parcelaria que se están llevando a cabo en la provincia de Pontevedra y especialmente en la comarca del Deza.

En este momento, resueltos los recursos de alzada formulados contra las bases definitivas, se está realizando por exhaustivo orden de entrada el estudio y la resolución de los 604 expedientes de cambio de titularidad presentados hasta la fecha límite señalada por resolución de la directora general de Desarrollo rural.

No obstante lo anterior, es deber de las Administraciones públicas resolver de acuerdo con los plazos establecidos en las normas de los procedimientos correspondientes, estando obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, exceptuándose los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración.

Se le recordó también que el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

En relación con la superficie de una finca de sustitución en la zona de concentración parcelaria de Meavía-Quintillán (Forcarei, Pontevedra), con fecha 20/04/22 se remitió a la Subdirección General de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica de esta consellería un informe emitido por el Servicio de Infraestructuras Agrarias sobre el

contenido de la queja presentada ante la falta de respuesta a los escritos que presentó la interesada en esa Administración y que estaban sin responder con una contestación expresa, con indicación de los motivos por los que se deniega y los recursos que procedan en su caso.

El acuerdo de concentración parcelaria de la zona se le notificó a la promotora de la queja el día 26/02/14. De acuerdo con el artículo 40 de la Ley 10/1985, de 14 de agosto, de concentración parcelaria para Galicia, contra las bases definitivas y el acuerdo de concentración parcelaria se podrá interponer recurso de alzada ante la persona titular de la consellería dentro del plazo de treinta días a contar desde el siguiente a la recepción de esa notificación. Un año después de recibir la notificación, con fecha 12/02/15, la interesada interpone un recurso de alzada contra la aprobación del acuerdo. El 2/07/18 presenta un escrito en el que solicita información relativa a dicho recurso, solicitud que reitera posteriormente a través de otros dos escritos en fechas 3/08/20 y 4/06/21.

Con arreglo al artículo 12 de la Ley 10/1985, de 14 de agosto, a la junta local de la zona le corresponde, entre otras cuestiones, emitir informe sobre los recursos de alzada que se interpongan contra el acuerdo de concentración parcelaria. En el presente supuesto, una vez finalizado el plazo de presentación de los recursos de la zona de concentración parcelaria de Meavía-Quintillán, la junta local se reunió el día 28/08/14 para informar los 27 recursos que se habían presentado. El día 16/10/14 dicho órgano se reunió nuevamente para informar otros dos recursos que habían sido presentados junto con las hojas de petición y se habían extraviado. Una vez informados todos los recursos por la junta local, se remitieron a la consellería, dado que su resolución corresponde a la persona titular de la consellería. Una vez resueltos todos los recursos, se dio posesión provisional de las fincas de sustitución a sus titulares.

La Consellería de Medio Rural entiende que si ya de por sí los procesos de concentración parcelaria tienen una duración excesiva, resulta evidente la mayor dilación que supondría tener que dar respuesta a escritos y recursos presentados extemporáneamente por los interesados en este tipo de procedimientos. Sin embargo, con el fin de dar respuesta a la recomendación formulada, el 30/11/22 fue emitido el informe sobre el recurso de la interesada y remitido a los servicios centrales de esta consellería para su resolución expresa. El recurso fue resuelto el día 13/12/22 y la notificación fue remitida a la interesada.

## 5. GANADERÍA Y PESCA

Se tramitaron dos expedientes en materia de ganadería. Uno de ellos denunciaba presuntas irregularidades en el procedimiento administrativo para la transmisión de la titularidad de una explotación ganadera por la Oficina Agraria Comarcal de Ortigueira y la Consellería de Medio Rural. El informe de la Administración da cuenta de la organización administrativa competente en este tipo de procedimientos. El Servicio de Explotaciones Agrarias de A Coruña depende orgánicamente de la Jefatura Territorial de la Consellería del Medio Rural, que ejerce, en su respectivo ámbito territorial, las funciones de la

Subdirección General de Explotaciones Agrarias de la Dirección General de Ganadería, Agricultura e Industrias Agroalimentarias, y también le corresponde la coordinación de las actuaciones de los servicios agrarios de la estructura de área y comarcal.

El Servicio de Ganadería de A Coruña depende también orgánicamente de la Jefatura Territorial de la Consellería del Medio Rural que, de forma análoga, ejerce en su respectivo ámbito territorial, las funciones de la Subdirección General de Ganadería, de la misma Dirección General antes citada, correspondiéndole la coordinación de las actuaciones de los servicios técnicos veterinarios de la estructura de área y comarcal.

Las oficinas agrarias comarcales (OACs), integradas en la estructura territorial de la consellería a través de las respectivas jefaturas territoriales, dependen orgánicamente del jefe territorial y tienen como funciones la ejecución, en su ámbito territorial, de las actuaciones de la consellería en materia agraria, así como la prestación de apoyo técnico y administrativo a los organismos adscritos a la misma.

La gestión del Reaga es una función atribuida por el Decreto 149/2018 al Servicio de Explotaciones y Asociacionismo Agrario, dependiente de la Subdirección General de Explotaciones Agrarias. Por su parte, la identificación y registro de los animales es competencia de la Subdirección General de Ganadería. A nivel práctico, esto significa que los servicios agrarios de las OAC atienden las tramitaciones relacionadas con las modificaciones en la titularidad de las explotaciones (altas, bajas y cambios de titularidad), asesorando a los interesados sobre los procedimientos exigidos en cada caso, documentación y abono de las tasas correspondientes, mientras que los servicios veterinarios de las OAC registran las altas y bajas de ganado que se producen en las explotaciones. Durante la tramitación de un cambio de titularidad deben evitarse los movimientos de ganado, hasta que la solicitud del cambio sea resuelta.

Según lo recogido en el artículo 10.1.c del Decreto 200/2012, el cambio de titularidad de una explotación agraria requiere la comunicación de la anterior y de la nueva persona titular, debiendo presentar la documentación justificativa necesaria y admitida en derecho. El formulario empleado a tal fin se puede obtener en cualquier OAC, o bien, a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia seleccionando el código MR408C. Para la formalización de la solicitud, se requiere la firma de la persona anterior titular de la explotación y de la nueva titular.

La persona que promovió la queja declaró que en septiembre de 2021 entregó su Libro de explotación a la nueva titular, con los meros efectos de que esta se informara sobre el procedimiento de cambio de titularidad. Este libro recoge las entradas y salidas de animales que se producen en una explotación, además del código de la explotación ganadera, pero en ningún caso se exige su presentación para tramitar un cambio de titularidad. Para una consulta sobre un cambio de titularidad, sería suficiente con facilitar el código de la explotación a transmitir, o bien el nombre o DNI de la persona titular. Al ser el Libro de Explotación un documento de carácter personal, la persona que atendió en la OAC a la nueva titular, consideró oportuno practicar el movimiento de dos animales y registrarlos en el Libro de explotación facilitado.

Por su parte, los servicios técnicos agrarios de la OAC de Ortigueira proporcionaron información a las dos partes interesadas en realizar el cambio de titularidad de la explotación, tanto de forma presencial como telefónica. Finalmente, iniciaron el cambio de titularidad el 01.10.2021, con la firma del formulario por parte de la nueva titular. Dado que en esa fecha, la anterior titular comunica al personal de la OAC un impedimento físico temporal que la imposibilita para acudir en persona a firmar la solicitud, la técnica de los servicios agrarios, se ofrece para completar el trámite en su domicilio, aprovechando uno de sus desplazamientos habituales para la realización de trabajos de campo. Asimismo, informó a la interesada y a su representante que estaba a su disposición para aclararles cualquier duda al respecto. Esta comparecencia se realizó el día 04.10.2021, con la previa comprobación in situ de la identidad de la anterior titular a través de su DNI. Una vez firmada por ambas partes, se hizo llegar por correo electrónico a su representante una copia de la solicitud.

En cuanto a las anomalías observadas en el formulario de solicitud aclara el informe que el nombre incompleto de la anterior titular no es un impedimento para su correcta tramitación, puesto que en el formulario se recoge el número de DNI y se acompaña de una copia del mismo o autorización para su consulta, por lo que siempre se consignará en lo Reaga la información que consta en el documento de identidad.

El número de cabezas de ganado debió ser modificado en la fecha de la segunda firma, tras comprobar la presencia de los dos nuevos animales incorporados por la nueva titular. El registro de entrada de la solicitud refiere la fecha en la que se produce la primera firma de las dos necesarias en un cambio de titularidad, en este caso, la consignada por la nueva titular.

En octubre de 2021 la representante de la anterior titular solicitó en escritos dirigidos a los servicios agrarios y a los servicios veterinarios de la OAC de Ortigueira, la anulación de la solicitud de cambio de titularidad registrada y la de los movimientos de animales realizados. En consecuencia, y atendiendo a lo previsto en el artículo 94 de la Ley de Procedimiento Administrativo se aceptó el desistimiento por parte de los servicios agrarios de la OAC, permaneciendo la explotación a nombre de la anterior titular. Por su parte, los servicios técnicos veterinarios de la OAC anularon dichos movimientos del ganado, constando actualmente la explotación con su censo original.

De acuerdo con las consideraciones detalladas, la información facilitada por la OAC de Ortigueira para la realización de un cambio de titularidad de la explotación agraria fue completa y suficiente. Asimismo, durante su tramitación se intentó facilitar en todo momento el procedimiento a las dos partes interesadas, acudiendo incluso al domicilio de la anterior titular y dando cuenta de su tramitación a su hija y representante. Los servicios veterinarios de la oficina, responsables del registro de movimientos del ganado, habían registrado las entradas de dos animales en la explotación sin tener conocimiento del acuerdo verbal entre las partes para iniciar un cambio de titularidad. La solicitud de este movimiento de ganado antes de tramitar el cambio de titularidad pudo deberse a una interpretación errónea por parte de la nueva titular de la información que se le facilitó desde la OAC, razón por la que no esperó a la resolución del cambio de titularidad.

El Servicio de Explotaciones Agrarias de A Coruña informó a la técnica de los servicios agrarios de la OAC de Ortigueira sobre esta queja y sus motivaciones, y le requirió para que, en lo sucesivo, realizara una supervisión más exhaustiva de las solicitudes de cambio de titularidad dirigidas al Reaga. Por último, el servicio comunicó la incidencia al jefe del Servicio de Ganadería de A Coruña, al objeto de reforzar la colaboración entre el personal de la OAC de Ortigueira. Como resultado de la tramitación de este expediente de queja se ha alcanzado un superior nivel de comunicación y cooperación entre los diferentes servicios administrativos con competencias en esta materia, que redunda en un mejor funcionamiento de las administraciones.

El otro expediente afectalmente a la subárea de ganadería. Se inició por el desacuerdo con la actitud del jefe de la brigada de incendios en el transporte de agua a dos explotaciones ganaderas en Guitiriz. La queja indicaba que se había solicitado agua para dos explotaciones ganaderas de vacas al ayuntamiento y no se les pudo llevar el agua porque no había conductores. Llamaron al 085 para ver si podían suministrar una motobomba con agua puesto que al día siguiente por la mañana suministraba el agua el ayuntamiento, que tenía conductores de mañana. La motobomba de incendios llevó agua a las dos explotaciones, con unas 110 cabezas. Según el escrito, el jefe de incendios de Lugo indicó que el servicio estaba para atender incendios pero señalaba la promotora de la queja que si el SEPRONA detectaba que los animales estaban sin agua sería denunciada. Indicaba que no tenían agua en ninguno de los tres pozos y ya habían llamado para buscar agua pero no era posible atender toda la demanda.

En el informe aportado por la Administración, en su Servicio de Prevención de Incendios Forestales, se señala que el día 8 de octubre de 2022, a través del 085, se recibe una llamada de la alcaldía de Guitiriz pidiendo una motobomba de incendios para llevar agua a una explotación ganadera. Aunque no es misión del Servicio de Prevención de Incendios Forestales hacer este tipo de servicios, se dio orden a la motobomba de Begonte para que se desplazara a Guitiriz, llegando a la explotación en cuestión para transportar el agua y trasvasando 12.000 litros esa tarde. Mientras ello sucedía, se inició un fuego en Castro de Riberas de Lea (Castro de Rei) teniendo que mandar motobombas de otros lugares más lejanos ya que la motobomba de Begonte llegaría con retraso debido a la labor que estaba realizando.

El Ayuntamiento de Guitiriz comunicó al Servicio de Prevención de Incendios Forestales que como era fin de semana no tenían conductores hasta el lunes para las tres carrocetas que posee el ayuntamiento. La Consellería de Medio Rural, en su jefatura territorial, informó que el Ayuntamiento de Guitiriz no tiene firmado con la consellería el convenio para el mantenimiento de la motobomba de incendios, con lo que se habría solucionado el problema de la granja. El Servicio señala en su informe que desconoce cómo organizó el Ayuntamiento de Guitiriz el abastecimiento de agua a la explotación ganadera pero destaca que hubo dos días laborables (el 10 y el 11 de octubre) para que las motobombas del ayuntamiento hubieran desplazado la misma cantidades de agua, lo que habría hecho innecesaria la colaboración del Servicio de Prevención de Incendios.

De la investigación realizada resultó que el Ayuntamiento de Guitiriz solicitó la colaboración del Servicio de Prevención de Incendios Forestales ante la insuficiencia de sus propios

recursos, principalmente, la disponibilidad de conductores en fin de semana y festivos para operar sus carrocetas. Del informe, sin embargo, no cabía apreciar una actuación administrativa irregular por parte del Servicio de Prevención, ni una vulneración de los derechos de la titular de la explotación ganadera.

En materia de pesca, se solicitó una queja por la denegación del carnet de un mariscador a flote. Fue remitida al Defensor del Pueblo una queja por supuestas irregularidades en la concesión y extinción de una cetárea.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/7465/21 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Moeche debido a la falta de limpieza de una finca | Ayuntamiento de Moeche 18/01/2022 | No aceptada | Q/7465/21 |
| Q/10529/21 | Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de O Rosal referente a la falta de limpieza de una finca con maleza colindante con una edificación de madera | Ayuntamiento de O Rosal 16/05/2022 | Pendiente | Q/10529/21 |
| Q/4176/22 | Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Puerto del Son debido a inactividad de las administraciones ante las denuncias por la falta de limpieza de parcelas | Ayuntamiento de Porto do Son 29/09/2022 | Pendiente | Q/4176/22 |
| Q/93/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería del Medio Rural debido a la solicitud de cambio de titularidad de una finca de concentración parcelaria | Xunta-Consellería del Medio Rural 30/09/2022 | Aceptada | Q/93/22 |
| Q/1912/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería del Medio Rural debido a la inactividad de Medio Rural ante una denuncia por plantación ilegal de eucaliptos | Xunta-Consellería del Medio Rural 02/11/2022 | No aceptada | Q/1912/22 |
| Q/9702/21 | Recordatorio de deberes legales y advertencia dirigido a la Consellería de Medio Rural debido a problemas con la superficie de fincas en una concentración parcelaria en el Ayuntamiento de Forcarei | Xunta-Consellería del Medio Rural 16/11/2022 | Aceptada | Q/9702/21 |
| Q/1510/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería del Medio Rural debido a falta de resolución de un expediente por el Jurado Provincial de Montes Vecinales en Mano Común de Pontevedra | Xunta-Consellería del Medio Rural 16/11/2022 | Pendiente | Q/1510/22 |
| Q/1971/22 | Recordatorio de deberes legales dirigido a la Consellería del Medio Rural debido a la inactividad administrativa ante denuncia presentada en la Jefatura Territorial de la Consellería de Medio Rural en Lugo en julio de 2021 | Xunta-Consellería del Medio Rural 23/11/2022 | Pendiente | Q/1971/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1974/22 | Recomendación dirigida a la Consellería del Medio Rural debido a la falta de respuesta de la Consellería de Medio Rural a escritos relativos a los procedimientos para adaptación de distancias en plantaciones forestales | Xunta-Consellería del Medio Rural 23/11/2022 | Pendiente | Q/1974/22 |

# JUSTICIA

# I. INTRODUCCIÓN

El área de Justicia no tiene un peso muy relevante en el informe anual de la institución debido a que una parte importante de las quejas que se reciben son inadmitidas por la razón de que son asuntos que están judicializados, y otras muchas deben de remitirse el Defensor del Pueblo por cuestión de competencia. Ahora bien, se han conocido en esta área de la institución asuntos de relevancia y se han dictado cinco resoluciones.

La mayor parte de las quejas que tramitamos están relacionadas con el funcionamiento de Juzgados y Tribunales, principalmente por irregularidades y retrasos en la tramitación. Conviene recordar que el Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 nº 16 establece la necesidad de "(...) facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas."

Las resoluciones que se dictaron han tenido que ver con el funcionamiento de los Colegios de la Abogacía, el turno de oficio y dilaciones en la actuación de los letrados. También con el Rexistro de Parellas de Feito, relacionadas con la normativa reguladora.

En relación con los Colegios de la Abogacía de la Comunidad Autónoma, al ser corporaciones de Derecho público, están sometidos a nuestra labor de supervisión.

También se han tramitado quejas relacionados con el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, problemáticas relacionadas con la escasez de horarios en los mismos o problemas en la ejecución del régimen de visitas.

# II. DATOS CUANTITATIVOS

Para realizar una comparativa equilibrada que permita hacer un análisis cuantitativo con respecto al año anterior, el desglose debe realizarse teniendo en cuenta por una banda el total de quejas recibidas (total reclamantes), y por otra, el número de quejas registradas contabilizando como un único expediente el grupo de quejas idénticas (total asuntos).

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 1496 | | 111 | |
| Admitidas | 1449 | 96.86% | 64 | 57,66 |
| No admitidas | 19 | 1.27% | 19 | 17,11% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 28 | 1.87% | 28 | 25,22% |

El elevado número de reclamantes resulta de la interposición de una queja presentada por el Presidente de la Asociación Galega de Pais e Nais Separados, firmada por 1385 personas más, con motivo de la insuficiencia de recursos humanos y materiales para una atención efectiva de las necesidades de las personas menores de edad cuando se precisan evaluaciones e intervenciones psicosociales en familias con situaciones conflictivas, a lo que nos referiremos en el apartado de la actividad de supervisión.

De las 19 quejas no admitidas 17 tienen que ver con la incompetencia de esta institución para conocer asuntos que están judicializados, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 6/1984 de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

Las competencias de esta institución, de acuerdo con dicha Ley, se concretan en supervisar la actuación de las Administración públicas (consellerías, diputaciones y ayuntamientos) y los entes públicos dependientes de tales administraciones, con el fin de garantizar los derechos fundamentales previstos en el Título I de la Constitución.

Queda al margen de nuestras competencias todo lo relativo a las actuaciones judiciales incluida la ejecución de las sentencias que son decididas por los tribunales y juzgados con independencia y exclusividad. Las disconformidades que puedan existir con dichas resoluciones judiciales sólo pueden ser impugnadas mediante el ejercicio de los recursos pertinentes o acciones legalmente viables, pero siempre dentro del ámbito judicial. Tan solo en materia judicial, podemos intervenir en aquellos supuestos de paralización o dilación en el trámite de un proceso judicial para conocer las causas de tal dilación a los efectos del artículo 24 de la Constitución y para garantizar la tutela judicial efectiva.

El fundamento de esta restricción es dar efectividad a los principios constitucionales de independencia y exclusividad en la actuación de los Juzgados o Tribunales (artículo 117.1 y 3 de la Constitución Española).

En cuanto a las remitidas al Defensor del Pueblo, principalmente tienen que ver con quejas presentadas por internos en centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma o por sus familiares, siendo esta materia de competencia estatal. Asimismo tuvimos que remitir quejas relacionadas con asuntos de Registros Civiles, Registros de la Propiedad, Notarías y pensiones. Es destacable una queja relativa a la posibilidad de inscripción en el Registro Civil de los fallecimientos que se producen con posterioridad a los seis meses de gestación.

El Defensor del Pueblo nos remitió informe de la Secretaría de Estado de Justicia que comunica que la disposición adicional cuarta de la Ley 20/2011, del 21 de julio, del Registro Civil ya prevé la posibilidad de inscripción de estos fallecimientos que se producen con posterioridad a los seis meses de gestación y que no cumplen las condiciones previstas en el artículo 30 del Código Civil, en un archivo del registro específico, sin efectos jurídicos, pudiendo los progenitores otorgar un nombre y con publicidad restringida. Con todo, el Ministerio de Justicia recuerda que, aunque la Ley 20/2011, de 21 de julio, entró completamente en vigor el 30 de abril de 2021, no se aplicará en cada oficina del registro civil hasta que ésta cuente con los medios, sistemas informáticos y condiciones de funcionamiento adecuadas, y se dicte la correspondiente resolución de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública para ordenar su puesta en marcha. Es preciso recordar que en Galicia ya se dictó en la oficina del registro Civil de Vigo.

Lo establecido en la disposición adicional cuarta de la Ley 20/2011, de 21 de julio, es aplicable a todas aquellas defunciones ocurridas con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley siempre que los progenitores lo soliciten en el plazo de dos años desde dicha entrada en vigor.

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 1429 | 98.62% | 44 | 68.75% |
| En trámite | 20 | 1.38% | 20 | 31.25% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 2 | 3 | 5 | 5 | 0 |
| 2021 | 34 | 2 | 36 | 36 | 0 |

# III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

## 1. REXISTRO DE PARELLAS DE FEITO.

Los problemas con la inscripción en el Rexistro de Parellas de Feito resultan un tema recurrente en las quejas en esta área.

Se conoció una queja en la que se denegaba la inscripción en el Rexistro de Parellas de Feito al interesado por la ausencia de la entrega de la documentación relativa a cuatro de los cinco hijos no comunes de la pareja del interesado, tal y como exige el artículo 11.2 f) del Decreto 248/2007 por el que se crea y se regula el Rexistro de Parellas de Feito de Galicia.

La línea segunda del citado artículo 11 del Decreto 248/2007, indica que las solicitudes de inscripción deberán acompañarse de determinados documentos para acreditar que se cumplen los requisitos establecidos por la Ley 2/2006, de 14 de junio, y en su párrafo f) exige aportar al expediente una fotocopia compulsada del libro de familia, o equivalente,

(certificado/s de nacimiento, según determina la Administración en su informe) en los casos en que hubiera hijos o hijas comunes o de cualquiera de los miembros de la pareja.

Por tanto se analiza que es lo que se puede entender por documentación equivalente al libro de familia. La Administración considera que ha de ser el certificado de nacimiento, pero nada impide que la "equivalencia" venga determinada por otra acreditación distinta.

Una forma de aproximarse a la determinación de qué puede entenderse por documentación equivalente puede ser analizar los requisitos que la legislación exige para la inscripción del matrimonio civil (Reglamento del Registro Civil de 1958). Y en este sentido, entre los requisitos exigidos para contraer matrimonio civil no está el referido a la inscripción de nacimiento de los hijos, ni siquiera de los comunes. Por lo tanto se puede inferir que dicho requisito no ostenta una importancia principal, no es esencial, y teniendo en cuenta que la finalidad de las uniones de hecho consiste en la posibilidad de legalizar una situación que, además, va a generar una serie de derechos y deberes con requisitos formales inferiores a los del matrimonio civil, la equivalencia podría aportarse con una justificación más fácil de obtener, como podría ser una declaración responsable. No resulta proporcionado solicitar requisitos más exigentes para las uniones de hecho que para el matrimonio civil.

Se formulóhace la recomendación de flexibilizar los requisitos en la documentación filial requerida, de modo que, en aquellos casos en que existan dificultades para su obtención, la persona encargada del Registro pueda calificar la suficiencia de este extremo con una declaración responsable de los miembros de la pareja al respecto o similar. La Administración responde que, acogiendo el análisis realizado, se procederá a estudiar dentro de la capacidad de reglamentación de la Consellería (Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes) la oportunidad de adaptar de futuro la regulación vigente a las situaciones como la expuesta que no está contemplada en la actual normativa y, en su caso, acometer la modificación reglamentaria conducente a ordenar con mayor garantía el acceso al Rexistro Autonómico de parellas de feito de la Comunidad Autónoma de Galicia

También en relación a la documentación exigida en el Rexistro de Parellas de Feito, se recoge una queja que contiene, a su vez, dos cuestiones diferentes. La primera consiste en que el interesado no ve justificado que se requiera documentación que no figura dentro de la documentación a presentar según la normativa, la información del trámite en la sede electrónica y el modelo oficial.

La segunda hace referencia a que se observa una discriminación entre los nacidos en Galicia (a los que sólo se pide empadronamiento) y los nacidos fuera, que necesitan 10 años de residencia en base a una documentación que ni siquiera hay que presentar según el procedimiento oficial.

Analizando los requisitos y la documentación que exige la ley y que es preciso acreditar para poderse inscribir en el Rexistro de Parellas de Feito de Galicia, y su traslado tanto al Portal de Xustiza da Xunta de Galicia -Rexistro de Parellas de Feito- como a la sede electrónica de la Xunta de Galicia, es preciso decir que en ambos sitios se reproducen los

requisitos que exige el artículo 5 del Decreto 248/2007, del 20 de diciembre, por el que se crea y se regula el Rexistro de Parellas de Feito de Galicia.

En la dirección https://sede.xunta.gal/detalle-procedemento?codtram=PR212A de la sede electrónica de la Xunta de Galicia, también se reproducen los requisitos exigidos en el Decreto. En el Anexo 1, modelo de solicitud, se recogen los datos que exige la norma y, en cuanto a la documentación exigida, la totalidad de la documentación mencionada en el artículo 11 está contenida en el Anexo 1, modelo de solicitud. La información sobre la documentación necesaria que aparece antes del modelo no contiene dicha enumeración completa. Por otra parte, reserva un apartado que denomina "otra documentación" sin indicar a qué se refiere. No consta entre la documentación requerida alusión al documento que acredite la vecindad civil.

Dejando al margen la inseguridad que a los usuarios puede generarles la diferente organización establecida, entendiendo que en cada uno de los lugares oficiales donde se dan indicaciones para proceder a la inscripción en el Registro deberían seguir el mismo esquema y ofrecer los mismos datos, conviene centrarse en el análisis del requisito enumerado en el apartado g) del art. 5 del Decreto, tener uno de los miembros de la pareja la vecindad civil gallega.

Si observamos conjuntamente las exigencias que impone el artículo 5 para poder inscribir en el registro una pareja de hecho, y la documentación que ha de acompañarse enumerada en el artículo 11.2, observamos que existe un paralelismo entre ambas, porque la documentación que se solicita justifica el cumplimiento del requisito controvertido, con una excepción: no aparece entre el listado documentación que acredite la vecindad civil gallega.

Parece que esta laguna pretende cubrirse con el apartado "otra documentación" que aparece en el modelo de presentación en la sede electrónica, pero en el portal de Justicia no hace referencia alguna.

Así las cosas, se aprecia una cierta inseguridad en cuanto a la documentación exigible en el procedimiento de inscripción en el Rexistro de Parellas de Feito de Galicia, por lo que debería enmendarse tal situación.

En cuanto a la segunda de las cuestiones suscitadas, es decir que la acreditación de la vecindad civil, tal y como se ha justificado en el apartado anterior, no aparece bien reflejada en la previsión normativa, al menos al mismo nivel que el resto de los requisitos, y para evitar situaciones como las denunciadas, esta circunstancia podría estar incluida en las páginas oficiales de información, aclarando los plazos que determina el Código Civil.

Se formuló una sugerencia relativa a la necesidad de mejorar la información en el procedimiento de inscripción en el Rexistro de Parellas de Feito de la Xunta de Galicia en cuanto a la documentación acreditativa del requisito de la vecindad civil gallega de uno de los miembros. La Administración acogió el análisis realizado por esa Institución, e informó que se procederá a:

-Coordinar con las distintas jefaturas territoriales competentes la información destinada a los solicitantes en cuanto a la acreditación documental del requisito de la vecindad civil

gallega. Dicha información es entregada personalmente o remitida por correo electrónico a los ciudadanos que la solicitan ante el personal encargado del registro en cada jefatura territorial.

-Iniciar los trámites administrativos precisos ante el departamento competente de la Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) para hacer mención expresa a la documentación necesaria para acreditar la vecindad civil gallega de uno de los miembros de la pareja, tanto en la sede electrónica de la Xunta de Galicia como en la página web de información.

## 2. COLEGIOS DE LA ABOGACÍA

Se tramitó expediente relacionado con una queja en la que se aludía a la desatención por el letrado del turno de oficio del Colegio de la Abogacía de Ourense de un procedimiento de responsabilidad patrimonial por daños causados durante la asistencia sanitaria recibida.

El derecho a la información es un derecho fundamental para la defensa de los derechos de la ciudadanía y el derecho de la ciudadanía a una Administración eficaz depende, en la mayoría de los casos, de la adaptación de los medios materiales y humanos a las obligaciones derivadas de la ley.

Partiendo de estas premisas, para aplicar la normativa que necesariamente obliga a la ciudadanía, la información que desde la entidad se le facilite para poder cumplir la misma, ha de ser comprensible y de acceso fácil, de manera que el principio de accesibilidad lo sea para todos. No se trata de cumplir formalmente con informar, sino de que la información cumpla con la finalidad perseguida, y, evidentemente, con la eficacia, siendo éste el elemento clave a tener en cuenta por cualquier entidad. La seguridad jurídica para la ciudadanía depende, en todo caso, de una respuesta concreta, eficaz y ágil de cualquier Entidad, lo que podríamos resumir como una "información útil".

En el presente caso era preciso el traslado de la información contenida en el escrito del ICA sobre la viabilidad de la pretensión que le había expresado al interesado que debería esperar al resultado del procedimiento administrativo de reclamación patrimonial, y, si estuviera disconforme con la resolución, podría solicitar justicia gratuita para una demanda contencioso-administrativa. Por tanto, se sugiere al Colegio que en sus comunicaciones traslade información eficaz, y en el caso en cuestión, respecto a solicitar justicia gratuita para una demanda contencioso-administrativa en caso de desacuerdo con la resolución del procedimiento administrativo de reclamación patrimonial, procedimiento que no es susceptible de actuación por abogado de oficio. El Colegio de Abogados aceptó la sugerencia.

## 3. OTROS

Otra queja hacía referencia a la falta de certificado de silencio positivo ante solicitud de suspensión temporal en la bolsa de trabajo del *Corpo de Tramitación Procesal e Administrativa* de la *Xunta de Galicia.*

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella debiendo ofrecerle una respuesta por escrito que además sea una repuesta directa, rápida, exacta y legal, fundada en tiempo y forma adecuada al procedimiento que corresponda y congruente con las pretensiones expresadas, todo ello con prontitud y sin demoras injustificadas. Aún teniendo en cuenta las dificultades técnicas y prácticas a las que pueda enfrentarse una administración para hacer frente al ejercicio de sus competencias, ello no puede ser óbice para la inobservancia de las normas básicas que lo rigen, ni puede explicar que una solicitud no sea contestada, expresamente y por escrito, en los plazos legalmente establecidos. La *Vicepresidencia Primeira e Consellería de la Presidencia, Xustiza e Turismo* aceptó nuestro recordatorio de deberes legales.

Otra queja recibida trataba de la situación de riesgo de un menor con sentencia firme de suspensión de la patria potestad del padre sobre otro hijo. La solicitante demandaba una información de la Administración a la que no podía acceder por no ser ni progenitora ni representante legal del menor tal y como se concretó en el informe aportado por la *Dirección Xeral de Familia, Infancia e Dinamización Demográficas*.

La solicitante también manifestaba su inquietud en lo relativo a la situación actual del menor en cuestión, sobre lo que, si bien hubo un expediente de protección, fue cerrado hace ya varios años. Teniendo en cuenta el transcurso de un amplio período de tiempo, y que las circunstancias podían haber cambiado, al presentar la interesada justificante de la inhabilitación al padre del ejercicio de la patria-potestad del hijo que tiene con ella, y una sentencia con condena por determinados delitos, que según manifiesta la interesada ha influido sobre la conducta y actitud de su ex-pareja, podía valorarse la posibilidad de reabrir la investigación sobre la situación del menor. Se le hizo a la Administración una sugerencia en ese sentido atendiendo a las nuevas circunstancias aportadas. La Administración competente revisó la situación del menor después de nuestra resolución.

Otro asunto que recibimos hacía referencia a la falta de ofrecimiento en comisaría de asesoramiento letrado especializado, o información sobre asistencia jurídica gratuita a las víctimas de conductas potencialmente delictivas en relación a personas pertenecientes al colectivo LGTBI. También refiere, de manera literal, que “tampoco existe formación *ad hoc* nos profesionales del turno de oficio para manejo de la diversidad en orientación e identidades sexuales diversas. En tercer lugar, no parece haberse puesto en marcha tampoco ningún recurso adicional de contacto con entidades cuando en el campo escolar o médico se genera una necesidad de asesoramiento. No existe, en definitiva, una referencia autonómica en sede de asesoramiento jurídico o acompañamiento social."

La queja fue presentada por ARELAS, Asociación de Familias de Menores Trans de Galicia.

Se solicitó información al respecto a la *Vicepresidencia Primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo* y también a los Colegios de la Abogacía de la Comunidad: Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Ferrol, Santiago de Compostela y Vigo.

Conviene poner de manifiesto que, sin desconocer que se nos expone una problemática específica y de obvia repercusión, y sin ignorar tampoco que la especialización existente ya dentro del ámbito de la justicia gratuita relativa a los delitos sexuales puede resultar insuficiente, lo cierto es que las distintas instituciones implicadas, deben continuar por el camino de la promoción de los derechos y, en todo caso, reforzarlos.

La Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia contiene previsiones concretas. El artículo 10.1 se refiere a los planes de formación de la *Academia Galega de Seguridade Pública* que incluirán acciones formativas en las que específicamente se recoja el tratamiento del derecho a la igualdad y a la no discriminación de las personas LGTBI. En estas actividades podrán participar todos los colectivos relacionados con la seguridad pública o con las emergencias a los que se dirija la acción de la AGASP.

Según el artículo 11, la Xunta de Galicia establecerá medidas de apoyo, de conformidad con la legislación vigente, a las víctimas de violencia homofóbica, bifóbica o transfóbica, a los efectos de corregir la situación de discriminación y de minimizar o eliminar las consecuencias en la persona discriminada, a través de asistencia social, psicológica y/o médica y jurídica.

De los informes emitidos por cada uno de los Colegios de la Abogacía de la Comunidad se extrae que disponen de turnos especializados, dentro de las prestaciones relativas a la justicia gratuita, para asesorar a víctimas de delitos sexuales, y que en absoluto reparan la posibilidad de una mayor especialización en relación con el problema que se expone. Manifiestan, por otro lado, que no recibieron ninguna queja derivada de la atención a personas pertenecientes a los colectivos LGTBIQA+.

Es significativo, por relevante, que la Abogacía Gallega estaba preparando un curso en este campo para todas y todos sus integrantes.

La consellería expone que la legislación vigente, a día de hoy, no incluye en el ámbito de aplicación del derecho de asistencia jurídica gratuita que la condición de víctimas se derive o sea consecuencia de la orientación sexual, ni requiere en el acceso de los profesionales al turno de oficio formación complementaria especializada en materia de diversidad en orientación e identidades sexuales diversas, por lo que la articulación de las medidas de asistencia jurídica del colectivo LGTBIQA+ formuladas en la queja podrían ser objeto de desarrollo a través de instrumentos convencionales por el departamento competente para el fomento y la promoción de la igualdad, de la visibilidad y de la no discriminación del colectivo, en los términos previstos en la Ley gallega 2/2014, de 14 de abril

Desde la *Secretaría Xeral de Igualdade* se indica que la Xunta de Galicia firma convenios de colaboración con las entidades LGTBI para llevar a cabo actividades y programas dirigidos a la promoción, aplicación y desarrollo de actuaciones y medidas destinadas a avanzar en el fomento y la promoción de la igualdad de oportunidades, de la visibilidad, sensibilización y de la no discriminación del colectivo LGTBI, y recuerda la existencia del *Observatorio*

*galego contra a discriminación por orientación sexual e identidade de xénero*, como foro de estudio y propuesta en el desarrollo de las políticas públicas orientadas a garantizar los derechos de las personas LGTBI.

Ahora bien, además de los informes recibidos, desde la institución señalamos que, si se individualizase algún caso que despertase una concreta protesta acerca de la atención recibida por alguna persona ante una u otra administración, en ese contexto, será necesario que se adopte otra decisión diferente a la siguiente, concretada en que se continúen desarrollando los objetivos fijados en la Ley 2/2014 y, concretamente, se priorizase la convocatoria de cursos específicos a impartir por la AGASP sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación de las personas LGTBI. La Administración aceptó la resolución.

## 4. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

En una de las quejas concluidas positivamente, la interesada lamentaba las dilaciones en un procedimiento civil en el que estaba incursa y que tenía por objeto liquidar la parte que le correspondía como copropietaria de un inmueble.

Tras la solicitud de colaboración al Tribunal Superior de Justicia de Galicia, la letrada de la Administración de Justicia informó que el procedimiento se archivó el 31 de julio de 2020 y que fue notificado a la procuradora. Que el 23 de septiembre de 2020 se presentó recurso de revisión contra esa resolución y que se recuperó el procedimiento del archivo pero que, debido a la carga de trabajo (más de 600 escritos de ejecución pendiente), se perdió el escrito, siendo consciente del retraso en su tramitación.

Se propuso el nombramiento de un funcionario de refuerzo que permitiera paliar el problema. La Sala de Gobierno del TSX de Galicia acordó la propuesta. La intervención de esta institución, requiriendo información sobre los hechos, originó que la administración afectada revisase la situación, comprobase el problema que motivó su queja y adoptase las medidas adecuadas para resolverlo.

Otro asunto en el que la intervención de la institución facilitó su resolución, hacía referencia a la demora en el reconocimiento forense tras accidente de tráfico y lentitud del procedimiento en el Juzgado de Instrucción nº 2 de Santiago de Compostela.

En el informe aportado por la *Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia* a nuestro requerimiento, se indica que ese tipo de pericias se resuelven en un período de tiempo inferior al transcurrido, por lo que que no es la regla general, sino que en ese caso concurrían circunstancias particulares, que podían justificar el retraso, como la baja laboral de la profesional asignada, con una previsión inicial corta pero que precisó prolongación durante 6 meses, unido a las consecuencias de la pandemia. También indicó que, detectado el retraso, el lesionado fue citado por el IMELGA y se realizó el informe, constando en el juzgado al día siguiente".

Por su relevancia en cuanto al número de firmantes de la queja, conviene traer a colación a queja presentada por el Presidente de la Asociación Gallega de Padres y Madres Separados, y refrendada por 1385 personas más, con motivo de la escasez de recursos humanos y materiales, junto con los protocolos de actuación necesarios, que resulten en una atención efectiva de las necesidades de los/as menores cuando se precisan evaluaciones e intervenciones psico-sociales en familias con situaciones conflictivas. Los Juzgados Especializados en familia y los Juzgados de Instrucción en General, en ausencia de los primeros, están afectados por esta problemática". El expediente fue concluido tras el informe de la Administración remitido por la Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes.

El informe remitido por dicha Administración manifiesta que los equipos psicosociales formados por personal del ámbito de Psicología y de Trabajo Social que prestan sus servicios a la Administración de Justicia en nuestra Comunidad Autónoma, si bien pertenecen a la RPT de la Consellería con competencias en materia de Justicia, están funcionalmente al servicio de las autoridades judiciales y fiscales, e integrados en la organización del Instituto de Medicina Legal de Galicia (Imelga).

Asimismo contempla un análisis de las causas del incremento de los informes pendientes que basa en las consecuencias derivadas de la declaración del estado de alarma y la consiguiente suspensión de los plazos procesales acordada a nivel estatal.

Manifiesta que la *Dirección Xeral de Xustiza* está trabajando para solucionar definitivamente el problema con diversas medidas y partiendo del análisis de las causas del retraso y de la tipología de los errores: reorganización del servicio, elaboración de protocolos de actuación, creación de guías informativas para jueces y juezas y el estudio de dotación de medios personales con las limitaciones presupuestarias existentes.

Refleja las actuaciones que se están realizando para paliar la situación, como es el incremento del personal de refuerzo, establecimiento de gratificaciones extraordinarias para trabajos que se desarrollen fuera de la jornada laboral , y la creación de nuevas plazas. También informa que está pendiente de firma la propuesta de convenio de colaboración con el *Consello Galego de Psicólogos* y con la Asociación Nacional de peritaje social.

## IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

### 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/6896/21 | Falta de ofrecimiento en comisaría de asesoramiento letrado especializado o información sobre asistencia jurídica gratuita a las víctimas de conductas potencialmente delictivas, | *Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería de la Presidencia, Xustiza e Turismo*<br><br>22/03/2022 | Aceptada | Q/6896/21 |
| Q/7541/21 | Desatención por el letrado del turno de oficio del procedimiento de responsabilidad patrimonial por daños causados durante la asistencia sanitaria recibida | *Colexio de Avogados de Ourense*<br><br>08/06/2022 | Aceptada | Q/7541/21 |
| Q/6608/21 | Falta de certificado de silencio positivo antes de suspensión temporal en la beca de trabajo del Cuerpo de Tramitación procesal y administrativa | *Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería de la Presidencia, Xustiza e Turismo*<br><br>28/07/2022 | Aceptada | Q/6608/21 |
| Q/7871/21 | Denegación de la inscripción del *Rexistro de Parellas de Feito de Galicia* | *Xunta - Vicepresidencia Primeira e Consellería de la Presidencia, Xustiza e Turismo*<br><br>28/07/2022 | Aceptación parcial | Q/7871/21 |
| Q/4062/22 | Expediente para inscripción en el *Rexistro de Parellas de Feito (Xefatura Provincial da Vicepresidencia II e Consellería de Presidencia* | *Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes*<br><br>14/09/2022 | Aceptada | Q/4062/22 |
| Q/7399/22 | Posible situación de riesgo de un menor con sentencia firme de suspensión de la patria potestad sobre otro hijo | *Xunta-Conselleria de Política Social e Xuventude*<br><br>15/12/2022 | Aceptada | Q/7399/22 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queja | Asunto | Estado | Fecha |
|---|---|---|---|
| Q/3359/20 | Dilación del Juzgado de primera instancia nº 2 de Vilagarcía de Arousa en una subasta judicial | Conclusión con actuación positiva | 07/03/2022 |
| Q/1742/22 | Retraso en el reconocimiento forense tras accidente de tráfico y lentitud del procedimiento en el Juzgado de Instrucción nº 2 de Santiago de Compostela | Conclusión con actuación positiva | 03/11/2022 |

# SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL

# I. INTRODUCCIÓN

El área de Seguridad Ciudadana y Protección Civil ha seguido en este pasado año la misma tendencia que vimos en el ejercicio anterior con datos cuantitativos similares y también una casuística análoga. Agrupando los asuntos por temáticas, cuatro son las principales: sanciones derivadas del incumplimiento de las normas de salud a lo largo de la pandemia, tanto durante del estado de alarma como posteriormente. En segundo lugar, cuestiones relacionadas con la seguridad vial, el mantenimiento de carreteras y las sanciones de tráfico, los asuntos relacionados con la convivencia vecinal y, finalmente, los conflictos y actuaciones de las agrupaciones de voluntarios de protección civil.

No podemos dejar de subrayar la incidencia que han tenido -y que pueden seguir teniendo- distintos pronunciamientos judiciales en lo relativo, especialmente, a las sanciones impuestas por no utilizar mascarilla o no mantener la distancia de seguridad. Como se puede comprobar revisando el texto de algunas de las resoluciones, las sentencias del Tribunal Constitucional respecto de las normas que decretaron y mantuvieron el estado de alarma fueron invocadas por las personas que presentaron quejas ante esta institución tras recibir sanciones por los motivos anteriormente indicados. Con todo, debemos recordar que, en sus pronunciamientos, el Alto Tribunal había señalado la constitucionalidad de las normas que tienen que ver con la protección de la salud.

En esa línea, es necesario hacer un seguimiento a lo largo de los próximos meses de las consecuencias que pueda tener la sentencia del TSJG publicada en el 2023, en el sentido de que los ayuntamientos no podían imponer las sanciones por vulneración de estos preceptos antes del 27 de febrero de 2021, fecha de entrada en vigor de la Ley 8/2021, de Salud, y cuál será el alcance de la misma.

Como veremos en los cuadros cuantitativos, este año se han formulado 20 resoluciones en esta área de las que doce fueron aceptadas total o parcialmente y cuatro rechazadas, estando el resto pendientes de respuesta por parte de la Administración. En todo caso, el número de aceptaciones supone el 80% de las recibidas hasta el momento, a las que sumar las conclusiones positivas, lo que de la idea de la colaboración y disposición de las Administraciones públicas. Se han recibido varias quejas colectivas entre las que resaltar la presentada por vecinos y vecinas de Catoira contrarios a que se hubiera permitido la ubicación, en ese ayuntamiento, de un almacén de pirotecnia; se remitió el expediente al Defensor del Pueblo, toda vez que dichas actividades precisan, además de licencia urbanística del ayuntamiento, autorización estatal.

Finalmente, no podemos acabar esta introducción sin recordar uno de los sucesos dolorosos ocurridos en el año 2022 y que provocó la tramitación de varias investigaciones de las que se dará cuenta en el informe del año 2023 dado que una de las resoluciones se ha emitido ya en este año. En la Semana Santa de 2022 un bañista fue atropellado por una lancha de competición que estaba realizando entrenamientos para una competición de "Endurance" en la playa de Silgar, en Sanxenxo. A resultas de esta tragedia, tanto la familia como el grupo de atletas al que pertenecía el fallecido presentaron distintas quejas en esta

institución reclamando el incremento de las medidas de seguridad en las zonas de baño así como la limitación de las actividades deportivas de riesgo en las entornos de los arenales más utilizados.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

Tal y como se aprecia en los cuadros siguientes, tanto el número de asuntos presentados como aquellos admitidos lo han sido en proporción similar a las del ejercicio pasado, destacando la existencia de la queja colectiva que fue remitida *al Defensor del Pueblo* en relación al establecimiento de un almacén de pirotecnia en el Ayuntamiento de Catoira, a la que hay que añadir aquellas quejas responsabilidad del Ministerio del Interior o las referidas a los puertos de competencia estatal. Como vemos, además, no hubo ningún asunto inadmitido.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 889 | | 97 | |
| Admitidas | 80 | 9% | 80 | 82.47% |
| No admitidas | | | | |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 809 | 91% | 17 | 17.53% |

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidos | 42 | 52.50% | 42 | 52.50% |
| En trámite | 38 | 47.50% | 38 | 47.50% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 6 | 5 | 11 | 11 | 0 |
| 2021 | 20 | 6 | 26 | 22 | 4 |

Tal y como se aprecia, se han resuelto todos los asuntos pendientes del año 2020 quedando sólo cuatro del año 2021, resueltos también en la fecha de presentación de este informe. Esto hace un total de 75 asuntos pendientes finalizados en el pasado ejercicio.

## III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Tal y como se ha indicado en la introducción de esta área, a pesar de la heterogeneidad de la misma, es posible reunir los asuntos en una serie de grupos que faciliten la comprensión de los mismos así como de la actividad del área completa.

### 1. QUEJAS RELACIONADAS CON LAS RESTRICCIONES POR LA PANDEMIA

A medida que los tiempos de la pandemia van quedando atrás va disminuyendo el porcentaje de quejas derivadas de sanciones impuestas por el incumplimiento de las normas durante la emergencia sanitaria o incluso en desacuerdo con dichas normas. Con todo, tal como se apuntaba en la introducción, las sucesivas sentencias van influyendo tanto en el desarrollo de los procesos judiciales pendientes como en el contenido de los asuntos expuestos ante esta institución.

Las sentencias del Tribunal Constitucional a resultas de los recursos interpuestos frente a los decretos del estado de alarma declararon la inconstitucionalidad de una serie de preceptos incluidos en dichos decretos pero se han avalaron las medidas de protección de la salud, especialmente la limitación de movimientos en un horario determinado, la distancia de seguridad y el uso de mascarilla, tratándose, en palabras del TC, *"(..) proporcionada a la consecución de un fin constitucionalmente legítimo y de interés general para la comunidad social como era el de la preservación de la vida (art. 15 CE) y de la salud pública (art. 43.2 CE).* (..)"

Fue también esgrimida la inconstitucionalidad de la modificación de la Ley de Salud de Galicia, en su día recurrida por el Gobierno de España. Sin embargo, el Auto Constitucional Nº 74/2021, Tribunal Constitucional, Pleno, Recurso de inconstitucionalidad 1975/2021 de 20 de julio de 2021 sólo mantuvo la suspensión del apartado 5º del artículo 38.2 b), consintiendo la vigencia de los restantes apartados del artículo. Con posterioridad, el acuerdo entre ambas Administraciones (autonómica y estatal) respecto del carácter

voluntario de la vacunación, provocó la retirada de dicho recurso. Así, se concluyeron en base a los informes de las administraciones, quejas presentadas por personas que habían sido sancionadas en Outes y Sarria.

Por el contrario, se ha emitido resolución dirigida al Ayuntamiento de Lalín en relación con la queja presentada por una persona que había sido objeto de varias sanciones, tanto en el año 2020 como en el 2021, por no llevar mascarilla por la calle e incluso habían sido iniciadas contra él diligencias previas a instancias del Ministerio Fiscal por "presentar resistencia". La persona interesada aportó documentación gráfica de los lugares donde fue multado -un parque- así como un informe médico firmado por un facultativo del CHUS donde se indicaba el hecho de que su patología respiratoria le impedía el uso de mascarilla. A pesar de este informe y el hecho de que el Juzgado de Instrucción nº1 de Lalín en el sobreseimiento de las diligencias previas señalaba que "*De la documental aportada se deduce la imposibilidad de portar mascarilla del investigado (..)*", el Ayuntamiento de Lalín rechazó la resolución que le fue remitida por esta institución.

Pendiente de respuesta está la resolución dirigida al Ayuntamiento de Soutomaior a resultas de una queja derivada de la sanción impuesta al interesado el 18/02/2021 que se encontraba, según el propio informe municipal, "circulando en bicicleta por la vía pública sin usar la mascarilla". Teniendo en cuenta que el artículo 6 del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de Medidas Urgentes de Prevención, Contención y Coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en su apartado 2) dispone, entre las excepciones para la obligatoriedad del uso de la mascarilla, que: "(..) Tampoco será exigible en el caso de práctica de deporte individual al aire libre (..)" se ha recomendado una nueva evaluación del expediente, pendiente aún de respuesta por la Administración. En el mismo sentido, debemos subrayar la conclusión positiva en un expediente resuelto por el Ayuntamiento de Vilagarcía estimando el recurso presentado por el interesado que también había sido sancionado durante una práctica deportiva.

## 2. SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO

Los expedientes relacionados con la seguridad vial, el mantenimiento de carreteras y aceras, las posibilidades de estacionamiento y las sanciones impuestas por los ayuntamientos forman parte de un amplio grupo de quejas de las que se mencionan algunos casos, así como las resoluciones a cuyo contenido completo puede accederse en el apartado final de esta área.

### A. Sanciones de tráfico

Sin duda, una de las causas mayoritarias de presentación de quejas en relación a esta área es el desacuerdo de personas sancionadas por incumplimiento de los preceptos reguladores del tráfico, tanto respecto del contenido de la multa como de la tramitación de la misma. En relación con esto último, se remitió resolución al Ayuntamiento de A Coruña a resultas de la queja de una persona que ponía en cuestión la tramitación realizada de su expediente así como la legalidad de que la misma se hubiera gestionado a través de

una empresa pública y no directamente por el personal funcionario del ayuntamiento. Efectivamente, el ayuntamiento reconocía en su informe errores en la notificación al interesado, notificación que no llegó a tramitarse siguiendo los cauces preceptivos y, por ello, señalaba que había procedido a la anulación de la sanción iniciando un expediente de devolución.

En relación a la gestión de las multas a través de la empresa pública EMVSA, tanto el artículo 132 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local como el artículo 9.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, disponen que una serie de funciones están reservadas a personal funcionario –"funcionario de carrera" según la norma estatal-. Además del debate sobre si en el personal funcionario se incluía el personal interino, otra cuestión suscitó dudas jurídicas: que funciones, exactamente, quedaban reservadas para el personal público y cuáles podían contar con la colaboración externa.

Fue la sentencia del Tribunal Supremo núm. 1160/2020, de 14 de septiembre de 2020 la que vino a clarificar qué tipo de funciones no podían realizarse por personal ajeno a la Administración. El contenido de la misma señala, entre otras, "(..) como regla general, la tramitación de los procedimientos sancionadores incoados por las Administraciones Públicas han de ser tramitados por el personal al servicio de tales Administraciones sin que sea admisible que, con carácter general, permanente y de manera continua, puedan encomendarse funciones de auxilio material o de asistencia técnica a entidades públicas empresariales, sin perjuicio de poder recurrir ocasionalmente (..) a prestar dicho auxilio o asistencia"; de lo que se deduce que esta sentencia es plenamente aplicable al caso de EMVSA. El Ayuntamiento informó que estaban ya evaluando propuestas de reorganización del servicio. Por lo tanto, se remitió recordatorio de deberes legales expresamente aceptado por la Administración local.

El mismo ayuntamiento ha sido objeto de una recomendación, parcialmente aceptada, en relación a la queja de una persona sancionada que no pudo obtener copia del expediente tal y como había solicitado. Teniendo en cuenta que existía un error en la transcripción de la dirección donde se había producido el hecho punible y que la información trasladada al interesado respecto de la obtención de copias de documentos no había sido completa, se remitió resolución en el sentido de evaluar y modificar, en su caso, la información que se remite a las personas interesadas para que incluyan todos aquellos requisitos que se le exigen a la ciudadanía en una gestión determinada así como proceder a una revisión del expediente sancionador. Fue aceptada tan solo la primera parte de dicha recomendación.

Llegaron a esta institución varias quejas relativas a la actuación del Ayuntamiento de Vigo en la tramitación de las sanciones impuestas por exceso de velocidad detectado por el radar. Así, según las personas afectadas, a pesar de que los hechos no exigían la identificación de la persona que conducía el vehículo al no conllevar detracción de puntos, el ayuntamiento así lo exige siempre de tal manera que, caso de existir algún error o dificultad en la recepción de la notificación y no procederse a la identificación en plazo, la sanción se convierte en muy grave multiplicando el importe económico. Las quejas hacían referencia a distintas sentencias del Juzgado Contencioso Administrativo número 2 de Vigo

en las que se exponía lo siguiente: "(..) *La demandada (Concello de Vigo) debería haber ejecutado directamente la sanción, sobre quien aparezca como titular del coche en la base de datos de la jefatura de tráfico, por no haberse formulado alegaciones al respecto de la denuncia, supuestamente notificada. No lo hizo, pero lo que no puede hacer es inventarse la procedencia del requerimiento para la identificación, para que sirva de base de una más que posible infracción muy grave, que triplica el importe de la sanción inicial procedente, y que no tiene por qué cometerse si no tengo que atender requerimiento alguno".*

Respecto del fondo del asunto, cierto es que la identificación del conductor no es cuestión pacífica y dio lugar a actuaciones distintas por parte de las administraciones que hubieron de resolverse en las instancias judiciales. Con todo, el deber de identificar a la persona conductora del vehículo tras la supuesta comisión de una infracción de seguridad vial, como garantía del principio de culpabilidad, tiene su razón de ser en los casos en los que, además de no ser posible notificar en el momento de la infracción, la sanción conlleva no sólo una multa sino la detracción de puntos del carnet de conducir, ya que esta parte de la sanción sólo puede recaer en el auténtico responsable. En base a este criterio se recomendó una nueva evaluación de estos expedientes pero el ayuntamiento rechazó una de las resoluciones estando aún otra pendiente.

Asimismo, rechazó otra recomendación de una nueva toma en consideración de un expediente sancionador impuesto a una persona que aparcó el vehículo en una plaza reservada a personas con discapacidad, sin que tuviera la tarjeta de estacionamiento en un lugar visible. La persona interesada, conviviente y empadronada con su abuelo - gran dependiente y poseedor de tarjeta de estacionamiento- había aparcado el vehículo en una plaza reservada a setecientos metros de la vivienda para bajarlo y acompañarlo. No solo fue multada sino que se le retiró el vehículo por la grúa municipal y debió abonar en total 250 euros. Repasada la normativa municipal relativa al estacionamiento en plazas reservadas para personas con discapacidad, además de la información que figura en la web municipal respecto de la obtención de la tarjeta, no se encontró referencia alguna a la obligatoriedad de portar la tarjeta en un lugar visible. A mayores, la Ordenanza General de Circulación regula en su artículo 20 los casos en los que puede proceder a la retirada del vehículo entre los que no se encuentra el estacionamiento en plaza reservada a personas con discapacidad. El texto completo de la resolución que fue, como se decía, rechazada por el ayuntamiento, se puede consultar al final del informe de esta área.

## B. Mantenimiento de las vías, autorización de estacionamientos y regulación vial

Los asuntos relacionados con el tráfico y la regulación del mismo no se reducen a las quejas por las sanciones recibidas. A mismo se reciben escritos señalando otras cuestiones de cierta relevancia respecto del mantenimiento de las vías, el estacionamiento o la regulación vial. En relación con esto último hay que destacar la interpretación opuesta que nos remitieron, por una parte el Ayuntamiento de Pontevedra y por otro el de Lugo, respecto de dos expedientes que señalaban la necesidad de regular el tráfico alrededor de los centros hospitalarios de dichas ciudades. Así, mientras en Pontevedra el ayuntamiento

defendía, ante la queja de una persona que acude con frecuencia a Montecelo, el mantenimiento de los pasos peatonales elevados para calmar el tráfico en las proximidades del hospital, el Ayuntamiento de Lugo no los considera adecuados por las molestias que puedan producir a las personas enfermas que van en vehículos.

El Ayuntamiento de Padrón y la Diputación de A Coruña han sido destinatarias de sendas resoluciones derivadas de quejas por el mantenimiento de carreteras de la competencia respectiva de cada una de las administraciones. En el caso de Padrón, ya en el informe pasado se indicaba la existencia de un expediente abierto tras las obras en la calle Santiago y la apertura de la vía primero para el paso de la Vuelta Ciclista y luego manera definitiva. Tras recibir información exhaustiva remitida por la persona interesada en la queja, se remitió una sugerencia al ayuntamiento en la línea de acometer las mejoras precisas para evitar las molestias que relataba el vecino y las deficiencias que pudieran derivarse de los materiales utilizados en la obra. A pesar de la aceptación por parte del Ayuntamiento, siguen llegando escritos en relación a daños causados por el tráfico pesado que atraviesa la calle y de los posibles riesgos para el tráfico peatonal. Por su parte la Diputación informó de la aceptación de la sugerencia remitida de mejorar la visibilidad de una carretera de su competencia entre Coirós y Aranga. En su respuesta la administración provincial aceptó la sugerencia, dio cuenta de las acciones realizadas, de la existencia de proyectos de ampliación que se van acometiendo por fases y también de las dificultades en algunos tramos al tener que actuar sobre los cierres de propiedades privadas.

Un grupo de vecinos y vecinas presentaron escrito de queja alegando que el Ayuntamiento de A Estrada no había contestado a su petición de proceder a una nueva regulación del tráfico en un viario que atraviesa varios núcleos rurales. Según se recogía tanto en el texto de la queja como en los propios informes de las distintas administraciones públicas -incluyendo el informe municipal- la vía en cuestión es de titularidad municipal, correspondiendo por lo tanto al ayuntamiento su regulación y siendo responsable también del mantenimiento y de la seguridad vial.

Del informe municipal se deducía que no hay voluntad municipal de llevar a cabo los cambios sugeridos por las personas interesadas en este expediente, por lo que se le ha remitido recomendación de dictar y notificar a las personas que han solicitado la nueva ordenación vial, una contestación expresa sobre dicha solicitud, con indicación de los motivos por los que se deniega dicha petición y los recursos que procedan, en su caso. El ayuntamiento aceptó dicha recomendación.

Las quejas respecto de la seguridad vial no se limitan al estado de las vías sino que en ocasiones se promueven porque, en opinión de las personas interesadas, no se respetan las normas de tráfico. Tal fue el caso de las motocicletas que invadían las aceras en una vía de Santiago a causa de la actividad comercial de un local que no tenía autorización para dicha actividad. El expediente se resolvió con la actuación municipal de oficio. En otros casos como en los de Vilagarcía, Monforte o Pontevedra –en el entorno de un centro educativo y a causa de una serie de obras en la ciudad–, los expedientes fueron concluidos tras recibir los informes de las Administraciones.

## 3. CONVIVENCIA CIUDADANA

Las quejas en relación con la convivencia entre vecinos y vecinas que llegan hasta esta instancia vienen precedidas, habitualmente, de muchas reclamaciones ante distintas administraciones y, por lo tanto, arrastran situaciones cronificadas de malestar, enfrentamiento y desacuerdo, a menudo complejas de resolver. Teniendo en cuenta lo regulado en la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo de Galicia, aquellos expedientes en los que la queja compete a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, son remitidos al Defensor del Pueblo mientras que los que se encuentran pendientes de resolución judicial son devueltos a las personas interesadas dado que queda al margen de las competencias de esta institución todo lo relativo a las actuaciones de la Administración de Justicia en los asuntos sometidos a su jurisdicción, que son resueltos por los tribunales y juzgados con independencia y exclusividad.

Con todo, hay una serie de asuntos que fueron tramitados en esta instancia dado que se trataba de situaciones en las que las personas reclamantes relatan hechos que atañen a la Administración local y no están pendientes de resolución judicial. En muchas ocasiones se deduce de los informes municipales la dificultad que tienen de actuar desde una única instancia, dado que suelen ser casos complejos que precisan actuaciones desde varios frentes. Tal es el caso de dos resoluciones emitidas dirigidas a los ayuntamientos de Pontevedra y Santiago, aceptadas ambas, a resultas de las quejas de personas afectadas por la conducta de una familia alquilada en la vivienda vecina a la de la persona interesada, en el primer caso, y de un vecino de un edificio en el segundo, en el que la reclamación fue interpuesta por la comunidad de propietarios. Además de informar en ambos casos, tanto a la propiedad de la vivienda en el caso de Pontevedra como a la comunidad de propietarios en el caso de Santiago, de la posibilidad de acudir a otras instancias, se ha sugerido a ambos ayuntamientos la posibilidad de creación de un recurso de información y gestión de incidencias en la convivencia que permita identificar, evaluar y proponer posibles soluciones en aquellas situaciones complejas que afectan a la convivencia ciudadana.

En ocasiones, estos problemas se derivan en situaciones que interpelan a las administraciones en varios sentidos. Así, en Ponteceso los problemas de convivencia originaron la presentación de una queja en la que la persona interesada relataba que no podían sacar los coches de la familia porque un vecino aparcaba reiteradamente bloqueando la puerta de entrada y que el ayuntamiento no tramitaba las denuncias interpuestas. Se solicitó informe municipal que subrayaba que se habían tramitado todas las denuncias, remitiendo las mismas a la Diputación de A Coruña, en la que estaban delegadas las competencias, y que al no existir ordenanza de vados no se puede solicitar uno para delimitar la entrada de la vivienda. Teniendo en cuenta este último hecho se recomendó al ayuntamiento aprobar una herramienta que regulara la utilización de los espacios y vías públicas al tiempo que se le recordaba la responsabilidad de regular el tráfico y el estacionamiento. Se recomendó, también, disponer de un recurso de información y gestión de incidencias de la convivencia. La resolución fue aceptada por el ayuntamiento.

## 4. PROTECCIÓN CIVIL

Un año más tenemos que hacer referencia a los conflictos surgidos en las agrupaciones de Protección Civil, tanto en el seno de las propias agrupaciones como entre éstas y las Administraciones que las sostienen. Uno de los asuntos correspondientes al año 2021 se concluyó positivamente una vez emitido informe por el Ayuntamiento de Mos. La Agrupación Municipal de Protección Civil accedió a emitir la certificación solicitada por un voluntario mientras otro, correspondiente a un voluntario de Negreira, se dio por concluido una vez recibidos los informes municipal y el de la consellería de Presidencia en los que se indicaba que la persona en cuestión había sido dada de baja en una asamblea de la agrupación.

Sin duda, uno de los asuntos más relevantes fue la reclamación por parte de dos personas al desarrollo del proceso electoral de la Agrupación de Protección Civil de A Coruña, expediente en el que se obtuvo informe inicial y complementario por la Administración municipal además de las alegaciones aportadas por las personas interesadas. Es preciso señalar, en primer lugar, que en los sucesivos reglamentos aprobados por la Agrupación se mantuvo su dependencia municipal y que el procedimiento electoral de la misma viene regulado estrictamente. Discutían las personas que presentaron quejas el desarrollo de dicho proceso, entendiendo que no se habían respetado las normas. Una vez analizada la documentación, se ha emitido un recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de A Coruña en el sentido de que en la tramitación de los expedientes debe actuar con celeridad y que el desarrollo de los procesos electorales en el seno de la Administración o en entidades dependientes de la misma, exige el cumplimiento estricto de la norma, especialmente cuando existen controversias que deben ser resueltas dentro de los plazos establecidos para ello y con todas las garantías. Administración aceptó las resoluciones emitidas.

## 5. OTRAS ACTUACIONES DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

### A. Claridad en la información y falta de resolución o respuesta expresa

Como en otras áreas del presente informe es preciso mencionar quejas en las que las personas reclamantes señalaban la falta de respuesta o resolución expresa por parte de las distintas administraciones. En este sentido, es/indicar una vez más la obligación que tiene la Administración de resolver los recursos de manera expresa y dentro de los plazos legales y de dar respuesta expresa, en el sentido que sea, a las reclamaciones, sugerencias y/o peticiones aportadas por la ciudadanía, indicando, en su caso, los recursos que caben y los plazos de los mismos.

El Ayuntamiento de Esgos primero aceptó pero posteriormente rechazó una sugerencia emitida por esta institución en el sentido de atender a queja de una vecina modificando la ubicación de una serie de contenedores del basurero. Alegó el ayuntamiento que la opinión

mayoritaria en el pueblo era que se mantuvieran en la situación actual, pero no tenía informado a la solicitante de su cambio de postura al respecto. Por lo tanto, se emitió resolución en el sentido de que dictara resolución expresa al respecto, informando a la persona interesada de los recursos que procedieran. La resolución no fue aceptada, mientras que figura pendiente de respuesta municipal la dirigida al Ayuntamiento de Carballo en la queja interpuesta por un vecino que tenía solicitado delante de la administración municipal la posibilidad de acceder con el vehículo a la calle donde está su vivienda, cerrada con bolardos. Según figuraba en el informe municipal, los residentes de esta calle tienen acceso libre a la misma de lunes a viernes en horario de mañana y una serie de domingos del mes. Los restantes días se precisa de una autorización de paso y parada justificada (personas de movilidad reducida, transporte de pertenencias..) y en el informe se destaca que, dada la proximidad de la policía local, se puede avisar con poca antelación para que bajen los bolardos. El informe refiere a las distancias con las zonas de estacionamiento e incluso con el garaje utilizado por la persona interesada.

De la lectura de la Ordenanza y del informe municipal, además del texto de la queja, se deducía que las normas establecidas para el paso y parada en la calle en cuestión son coherentes con lo regulado en dicha Ordenanza, específicamente en lo que al paso y parada de personas residentes en esa calle. Se señala en la resolución emitida que la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, en los términos establecidos por la doctrina del Tribunal Constitucional, regula la obligación de los destinatarios públicos de las peticiones de acusar recibo de las recibidas y, salvo excepciones tipificadas restrictivamente, la obligación de tramitarlas y contestarlas adecuadamente. Las peticiones deben ser tramitadas según lo dispuesto en el artículo 11 de dicha norma. Si, por el contrario, el ayuntamiento considerara que el contenido de algún escrito presentado por la persona que formula la queja no se encuadra dentro del derecho de petición (por ser una solicitud, queja o sugerencia para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto), entonces la declaración de no admisión de la misma deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse. En esa línea se remitió recordatorio de deberes legales al ayuntamiento.

Tan relevante como resolver de manera expresa o responder a las solicitudes presentadas por escrito es informar con claridad a la ciudadanía, tal y como se expuso en la resolución remitida a la consellería de Presidencia en el expediente de queja tramitado por la denuncia de una persona que había avisado para retirar un nido de velutinas y la retirada del mismo se demoró. La consellería informaba de que en ese momento los nidos no estaban activos y que la empresa que los retiraba estaba pendiente de renovar el contrato. Desde esta institución se hizo hincapié en la alarma que causaba la proliferación de estos nidos y en la necesidad de informar con claridad a las personas que llamaban al teléfono 012 solicitando la eliminación de los mismos. Por lo tanto, es preciso aportar información clara en el caso de nidos inactivos o de demora en los equipos de retirada. La consellería aceptó la resolución.

## C. Protección de animales domésticos

El Ayuntamiento de Carballo fue también el receptor de una sugerencia emitida por esta institución respecto de la queja de un vecino que había recogido un animal vagabundo, lo tuvo acogido dos días y tuvo que soltarlo por la tardanza en ir a buscarlo. La Ley responsabiliza a los ayuntamientos de la recogida de los animales extraviados y sólo de manera excepcional autoriza a que puedan ser vecinos o vecinas los que se hagan cargo de manera voluntaria y altruista. El Ayuntamiento de Carballo señala el gravoso que resulta para la Administración local hacerse cargo de todos los animales abandonados o extraviados, tal y como dispone la ley.

Desde esta institución se ha remitido resolución indicando que, entendiendo las dificultades económicas y logísticas que deben afrontar los ayuntamientos para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 4/2017, del 3 de octubre, de protección y bienestar de los animales de compañía en Galicia, y valorando el esfuerzo que específicamente está haciendo el Ayuntamiento de Carballo, la insuficiencia de recursos públicos no puede ser sustituida por la voluntariedad de la ciudadanía. Además, las normas deben acompañarse de medios que hagan posible su desarrollo sin suponer una carga injusta para las personas administradas. Por ello se remitió sugerencia al ayuntamiento de evaluar la puesta en marcha de un protocolo de acogida temporal.

## D. Atropello en una zona de baño

Finalmente, antes de finalizar el informe sobre la actividad de supervisión de esta área, recordamos de nuevo los expedientes de queja tramitados tras el atropello mortal sufrido por un bañista en una playa de Sanxenxo, quejas abiertas a petición de su familia y de los compañeros del equipo deportivo del que formaba parte. Como se señalaba en la introducción de esta área, el hecho se produjo una tarde de las vacaciones de Semana Santa del 2022 mientras arenales y zonas de baño estaban llenos de gente por el buen tiempo en esas fechas. En el momento del atropello por la lancha de "Endurance", el fallecido nadaba en la zona de baño y contaba con traje de neopreno, GPS y baliza; es decir, con todos los medios de seguridad. No consta ningún elemento que constate que el fallecido estuviera fuera de los 200 m. Reclamaban las personas interesadas en las quejas un incremento en la distancia de seguridad, información clara y útil a bañistas, formación a las personas que pilotan y un endurecimiento de las sanciones a quien vulnere las normas de seguridad.

Tal y como se ha valorado en su día, la normativa y las medidas implementadas por las Administraciones competentes en lo que respecta a la seguridad en las playas, ha permitido una importante utilización de las mismas y una elevada valoración de su calidad y seguridad. A pesar de todo, atropellos como el ocurrido en Silgar provocan en la sociedad dudas y debates en torno a esta seguridad y deben llevar a las administraciones a realizar una evaluación y actualización de los procedimientos de información y seguridad desarrollados hasta ahora, con el ánimo de mejorar y ampliar los que había sido preciso. Además, teniendo en cuenta que en la seguridad de las zonas de baño coexisten

competencias de distintas administraciones, éstas deben actuar de forma coordinada para mejorar dicha seguridad, además de las responsabilidades penales que puedan derivase en un caso como este.

Con posterioridad a la valoración remitida, se sustanció un nuevo expediente a resultas del cual se ha emitido una resolución dirigida al Ayuntamiento de Sanxenxo, en relación con las campañas de sensibilidad e información sobre la seguridad en las zonas de baño y las consecuencias que las circunstancias del fallecimiento tuvieran sobre los patrocinios de este tipo de actividades. Dado que su tramitación se realizó ya en 2023 y que está pendiente de respuesta por el Ayuntamiento de Sanxenxo se dará cuenta de la misma en el informe del próximo año.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/10615/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Pontevedra en la línea de crear un recurso de información y gestión de incidencias de convivencia ciudadana que permita identificar y proponer posibles soluciones ante situaciones complejas que afectan a la misma | Ayuntamiento de Pontevedra 11/01/2022 | Aceptada | Q/10615/21 |
| Q/9539/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Santiago en la línea de crear un recurso de información y gestión de incidencias de convivencia ciudadana que permita identificar y proponer posibles soluciones ante situaciones complejas que afectan a la misma | Ayuntamiento de Santiago 11/01/2022 | Aceptada | Q/9539/21 |
| Q/3477/20 | Sugerencia al Ayuntamiento de Esgos de dictar resolución expresa sobre la solicitud de cambio de localización de los contenedores, con indicación expresa de los recursos que procedan contra dicha resolución | Ayuntamiento de Esgos 08/03/2022 | No aceptada | Q/3477/20 |
| C/9472/21 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de A Coruña de que el desarrollo de los procesos electorales en el seno de la Administración o entidades dependientes de la misma exige del cumplimiento estricto de la norma. Asimismo la Administración debe responder expresamente a los escritos presentados por la ciudadanía en los términos que considere y cumpliendo los plazos previstos en las normas | Ayuntamiento de A Coruña 15/03/2022 | Aceptada | Q/9472/21 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9593/21 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de A Coruña de que el desarrollo de los procesos electorales en el seno de la Administración o en entidades dependientes de la misma exige del cumplimiento estricto de la norma. Asimismo la Administración debe responder expresamente a los escritos presentados por la ciudadanía en los términos que considere y cumpliendo los plazos previstos en las normas | Ayuntamiento de A Coruña 15/03/2022 | Aceptada | Q/9593/21 |
| Q/22/22 | Sugerencia a la Consellería de Presidencia de mejorar la claridad de la información que se da a las personas al respecto de los niños de velutinas inactivos o si hay retrasos en la eliminación del niño | Xunta - Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo 16/03/2022 | Aceptada | Q/22/22 |
| Q/9116/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Padrón de valorar la necesidad de implementar mejoras en la seguridad vial y en las condiciones de tráfico de la calle Santiago | Ayuntamiento de Padrón 26/04/2022 | Aceptada | Q/9116/21 |
| Q/1969/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Ponteceso que corresponde al ayuntamiento la regulación de tráfico y espacios públicos y recomendación de aprobar una norma que regule el uso de las vías municipales y de los espacios públicos y crear un recurso de información y gestión de incidencias de convivencia | Ayuntamiento de Ponteceso 03/06/2022 | Aceptada | Q/1969/22 |
| Q/1552/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Lalín de contestar expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos y recomendación de evaluar la revisión del presente expediente dado que el interesado no podía utilizar la máscara | Ayuntamiento de Lalín 06/06/2022 | No aceptada | Q/1552/22 |
| Q/10698/21 | Sugerencia de mejora de la visibilidad de la vía y la seguridad para el tráfico | Diputación Provincial A Coruña 08/06/2022 | Aceptada | Q/10698/21 |
| Q/1950/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Vigo de llevar a cabo una revisión de oficio del expediente y evaluar la devolución del importe de la sanción así como del importe del depósito y retirada del vehículo | Ayuntamiento de Vigo 27/07/2022 | Non Aceptada | Q/1950/22 |
| C/607/22 | Recomendación al Ayuntamiento de A Coruña de revisar, evaluar y modificar, en su caso, la información que se remite a las personas interesadas para que incluyan todos aquellos requisitos que se le exigen a la ciudadanía en una gestión determinada y evaluar una revisión del expediente objeto de la queja | Ayuntamiento de A Coruña 09/08/2022 | Aceptada Parcialmente | Q/607/22 |

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/3608/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Vigo de modificar el protocolo de remisión para identificación de la persona que conduce un vehículo en aquellas sanciones en las que no sea imprescindible por no conllevar detracción de puntos | Ayuntamiento de Vigo 05/10/2022 | No aceptada | Q/3608/22 |
| Q/3620/22 | Recomendación al Ayuntamiento de A Estrada de dictar y notificar a las personas que solicitaron la nueva ordenación vial, una contestación expresa sobre dicha solicitud | Ayuntamiento de A Estrada 18/10/2022 | Aceptada | Q/3620/22 |
| C/9432/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Carballo en el sentido de responder de forma expresa, como en derecho proceda, a todos los escritos presentados por la persona interesada, incluyendo los recursos procedentes en su caso | Ayuntamiento de Carballo 10/11/2022 | Pendiente | Q/9432/22 |
| Q/3537/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Vigo de modificar el protocolo de remisión para identificación de aquellas sanciones en las que no sea imprescindible por comportar detracción de puntos | Ayuntamiento de Vigo 11/11/2022 | Pendiente | Q/3537/22 |
| C/7407/22 | Recordatorio de derechos legales al Ayuntamiento de A Coruña que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación y sugerencia de dar traslado al interesado de las resoluciones de los recursos que fueron archivados así como de aquellos datos que haya solicitado | Ayuntamiento de A Coruña 16/11/2022 | Pendiente | Q/7407/22 |
| C/678/22 | Recomendación al Ayuntamiento de Soutomaior de llevar a cabo una nueva evaluación del presente expediente sancionador atendiendo a las circunstancias del mismo | Ayuntamiento de Soutomaior 22/11/2022 | Pendente | Q/678/22 |
| Q/9659/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Carballo de Protocolo de acogida temporal a la espera de llevar al canal a la cancelación municipal, al Hotel del can, o en adopción informando del tiempo de acogimiento | Concello de Carballo 15/12/2022 | Pendente | Q/9659/22 |
| Q/9517/22 | Recomendación al Ayuntamiento de A Coruña de procurar la adaptación de sus Bases de Subvenciones a lo dispuesto en las Leyes de subvenciones y en sus respectivos reglamentos vigentes. | Concello de A Coruña 23/12/2022 | Pendente | Q/9517/22 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queixa | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/11/21 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Mos a la solicitud de certificación de las horas prestadas como voluntario de Protección Civil | Conclusión con actuación positiva | 07/04/2022 |
| C/9615/21 | Inactividad del Ayuntamiento de Santiago de Compostela ante un uso ilegítimo de un local como estacionamiento de motos de reparto y riesgos para la seguridad vial | Conclusión con actuación positiva | 16/03/2022 |
| Q/7/22 | Irregularidades en un procedimiento sancionador del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa | Conclusión con actuación positiva | 11/04/2022 |
| Q/3821/22 | Sanción de la ORA por falta de funcionamiento de la aplicación móvil y de los parquímetros en Santiago de Compostela | Conclusión con actuación positiva | 24/11/2022 |

# ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA E TRANSPORTES

# I. INTRODUCCIÓN

El área sobre la que pasamos a informar seguidamente se caracteriza por su heterogeneidad y la gran diversidad de asuntos que se tramitan en la misma, desde temas impositivos locales y autonómicos, asuntos relacionados con la administración electrónica o diversos expedientes en relación con el transporte público en Galicia. A pesar de esa pluralidad, se intentará agrupar los asuntos para mejorar la comprensión del área completa, señalando aquellos temas que mayor relevancia alcanzaron en este ejercicio.

En los cuadros cuantitativos se puede comprobar que el número de asuntos admitidos ha sido ligeramente superior al pasado año aunque en ratios muy similares, así como los de asuntos concluidos. Se emitieron en el pasado año 35 resoluciones, más del doble que en 2021. Hasta el momento del cierre de este informe de estas resoluciones se habían aceptado el 62,07% lo que supone también un incremento porcentual de cuatro puntos en las aceptaciones por parte de las Administraciones. Conviene destacar el importante número de asuntos remitidos al Defensor del Pueblo en relación, básicamente, a tres áreas especialmente; por una parte los asuntos que tienen que ver con la AEAT en relación con embargos o deudas, los relativos al Catastro y los presentados por personas usuarias del tren.

En cuanto a las quejas en relación con la actuación del Catastro, hay que destacar la queja de varios vecinos y vecinas del ayuntamiento de Ribeira afectados por una actuación del mismo en el Carregal tras el deslinde marítimo terrestre; a estos escritos hay que añadir otros en relación a actuaciones catastrales especialmente en la provincia de Lugo.

También los retrasos de los servicios ferroviarios fueron objeto de quejas remitidas al Defensor del Pueblo en atención a la competencia estatal del tren. La aprobación de los abonos gratuitos para recorridos de corta y media distancia ha incrementado de manera importante el número de personas usuarias de estos servicios. Los problemas a la hora de formalizar los abonos, los viajes con plazas pendientes sin ocupar y los retrasos horarios se han sumado a las quejas por los retrasos en el llamado eje atlántico que ya habían comenzado el pasado año.

En lo que respecta a la administración autonómica, nuevamente los servicios del transporte público viario protagonizaron buena parte de las quejas, tanto por la falta de plazas, incumplimientos horarios o mantenimiento de los buses así como por la información que se ofrece a las personas usuarias y por el funcionamiento de la Tarjeta Joven.

En relación a la administración económica, la mayor parte de los asuntos se corresponden con desacuerdos sobre tasas municipales, ordenanzas, deudas y/o embargos por errores en la notificación o desconocimiento de los plazos. En este sentido, se incluye un apartado de quejas en las que se insta a las distintas Administraciones a mejorar la claridad de la información, que resulta tener especial relevancia cuando se trata de evitar perjuicios económicos a las personas contribuyentes.

Nuevamente tenemos que subrayar la presentación de una serie de quejas por actuaciones lesivas por parte de entidades financieras: horarios de caja, dificultades en la banca electrónica o desacuerdo con las cuotas bancarias. Dado que en el área de Inclusión social se desarrollaron actuaciones en relación con las personas vulnerables tratando de evitar la exclusión financiera, en aquellas quejas en las que las personas interesadas pertenecían a este grupo se solicitó colaboración informativa a las entidades financieras. También se ha solicitado en el caso de personas mayores para comprobar el cumplimiento del decálogo al que se tenían comprometido las patronales bancarias en febrero de 2022 con el Ministerio de Economía, entidades sociales representantes de personas mayores y asociaciones de personas consumidoras. Dicho decálogo era el resultado de la campaña de recogida de firmas iniciada por un jubilado que denunciaba la exclusión a que eran sometidos los mayores por el sector financiero. Tal y como indicamos, en el área de Inclusión social se exponen con detalle estas actuaciones.

Finalmente no podemos olvidar una serie de quejas que causan especial preocupación, las presentadas por personas con economías muy precarias que sufren embargos por parte de las Administraciones a resultas de deudas contraídas. Probablemente la modificación que introduce la Ley de Empleo 3/2023, de 28 de febrero en el Estatuto de los Trabajadores impedirá el embargo de salarios o pensiones que no superen el SMI ni en su cuantía anual, ni en su cuantía mensual, y sin importar el número de pagas en las que este se abone, evitando los que se producían cuando se cobraba una paga extraordinaria dando lugar a complejas situaciones para las personas afectadas.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

El número de asuntos admitidos es muy semejante al del año pasado, correspondiendo las no admitidas a quejas por actuaciones de empresas privadas –entidades bancarias y compañías de seguros, en la mayor parte- en las que esta institución no tiene competencias. En esos casos se aporta a la persona interesada información relativa a los pasos que debe dar para presentar las reclamaciones en las instancias pertinentes.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 189 | | 169 | |
| Admitidas | 123 | 65.08% | 123 | 72.78% |
| No admitidas | 10 | 5.29% | 10 | 5.92% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 56 | 29.63% | 36 | 21.30% |

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación, estando las quejas en trámite pendientes de informe de las respectivas Administraciones si bien, por la colaboración mostrada en su mayoría, se prevé terminar la práctica totalidad en el primer semestre del año en curso.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluidas | 71 | 57.72% | 71 | 57.72% |
| En trámite | 52 | 43.28% | 52 | 43.28% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2021, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 1 | | 1 | 1 | 0 |
| 2021 | 653 | 10 | 663 | 657 | 6 |

Como se ve se resolvieron la mayor parte de las pendientes, incluida alguna queja colectiva relacionada con el transporte público de la que ya se había dado cuenta, también, en el pasado informe.

## III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Tal y como se indicaba en la introducción de esta área, la propia heterogeneidad de la misma obliga a un ejercicio de concreción y de agrupación de las quejas para una mejor comprensión tanto de los temas más relevantes como del área en general. A través del repaso de las treinta y cinco resoluciones emitidas se tratará de profundizar en aquellas cuestiones que han suscitado más reclamaciones por parte de la ciudadanía. En este sentido debemos hacer hincapié en el hecho de que muchos de estos expedientes abordan situaciones económicas complejas y que, con frecuencia, esta institución es el último recurso de personas que no han obtenido la información precisa o no han podido acceder, en su día, a los recursos a disposición para evitar perjuicios mayores.

## 1. TASAS E IMPUESTOS MUNICIPALES

Sin duda, el mayor número de quejas presentadas en el apartado de la administración económica corresponde a desacuerdos mostrados por contribuyentes frente a las tasas o impuestos municipales, tanto por errores en la tramitación, demora en los pagos desconocimiento de los plazos o problemas en las notificaciones. Como ya se había señalado en informes anteriores, de entre todos los impuestos municipales, con seguridad la Plusvalía y el IBI centran la mayor parte de las reclamaciones, tanto por las distintas sentencias en el primero de los casos como por la diversidad de situaciones -compra y venta, agua, herencia- en el caso del IBI.

Como es sabido, la polémica en relación con el Impuesto sobre el IIVTNU giró alrededor de la falta de realización del hecho imponible teniendo en cuenta el descenso producido en el valor de los terrenos a consecuencia de la situación de crisis económica y del sector inmobiliario. Tras las sentencias del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo, en la que se declaró la inconstitucionalidad de los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del TRLHL y 26/2017, de 16 de febrero, y 37/2017, de 1 de marzo, se generaron pronunciamientos contradictorios en los Tribunales de Justicia entre quien defendía que las sentencias expulsaban *ex origine* los preceptos cuestionados del ordenamiento jurídico y quien prefería encargar a cada juzgado la misión de determinar sí había incremento de valor o no.

La Sentencia de la Sala Tercera del TS 1163/2018, de fecha 9 de julio señalaba que los apartados 1 y 2 a) del artículo 107 del TRLHL adolecen sólo de una *inconstitucionalidad y nulidad parcial*. En este sentido, son constitucionales y resultan plenamente aplicables en todos aquellos supuestos en los que el obligado tributario no ha logrado acreditar que la transmisión de la propiedad de los terrenos por no ha supuesto un incremento de su valor, en tanto declaraba la inconstitucionalidad plena del artículo 110.4. En relación con la prueba de la inexistencia de una plusvalía real y efectiva obtenida en la transmisión del terreno, consideraba el TS en primer lugar, que corresponde "al obligado tributario probar la inexistencia de incremento de valor del terreno onerosamente transmitido".

En fecha 26 de octubre de 2021, el TC dicta nueva sentencia, en concreto a nº 182/2021, del 26 de octubre declara inconstitucionales y nulos los arts. 107.1, segundo párrafo, 107.2.a) y 107.4 TRLRHL por vulnerar el principio de capacidad económica como criterio de la imposición y deja en manos del legislador, una vez más, la regulación de este Impuesto. Al respecto del alcance de la sentencia señala que no podrán considerarse situaciones susceptibles de ser revisadas con fundamento en esta sentencia, *"aquellas obligaciones tributarias devindicadas por este Impuesto, que a la fecha de dictarse la misma hayan sido decididas definitivamente mediante sentencia con fuerza de cosa juzgada o mediante resolución administrativa firme".* También tendrán la consideración de situaciones consolidadas las liquidaciones provisionales o definitivas que no hayan sido impugnadas a la fecha de dictarse esta sentencia, así como las autoliquidaciones cuya rectificación no haya sido solicitada a dicha fecha ex art. 120.3 LXT.

El Real Decreto-ley 26/2021, de 8 de noviembre, se publicó apenas una semana después de que se conociera el texto íntegro de la sentencia aprobando de nuevo el Impuesto, manteniendo la naturaleza del mismo pero dentro de los límites señalados por el Alto Tribunal; el tributo grava el incremento del valor de los terrenos, puesto de manifiesto en el momento del pago y experimentado a lo largo de un período de 20 años. Esta llamada "reforma exprés" fue refrendada por el Tribunal Constitucional ya en el año 2023.

Es indudable que las sucesivas sentencias han producido un número importante de reclamaciones ante los distintos ayuntamientos que fueron dando una respuesta parcial al problema en tanto no se aclaraba, bien a través de una modificación legislativa bien a través de nuevos pronunciamientos judiciales, la cuestión de la legalidad del Impuesto en los casos de incremento de valor y, sobre todo, en qué supuestos habrían de devolver lo ingresado. En principio, los ayuntamientos optaron por el silencio, sin tomar una decisión mientras no se adoptara la solución definitiva y conscientes de la importancia del impuesto para las arcas municipales. Ante esta institución se han presentado un número importante de quejas de personas afectadas por esa demora en la respuesta y por la indecisión de las distintas administraciones. A lo largo del pasado año se han sustanciado quejas presentadas por personas afectadas de distintos ayuntamientos como Ames, Nigrán o Ferrol que fueron concluidos una vez analizadas las explicaciones aportadas por administraciones y reclamantes.

En el caso del Ayuntamiento de Sanxenxo, el interesado había presentado la solicitud de rectificación de la liquidación en marzo de 2017, previa a la primera sentencia y volvió a solicitarla en el año 2020. El ayuntamiento no respondió a dicha solicitud e informó a esta institución, tras el inicio de la investigación correspondiente, que no se daban las causas para la devolución de ingresos entendiendo que, al tratarse de una liquidación, se había superado el plazo de presentación de recurso de la misma. Se ha emitido un recordatorio de deberes legales en el sentido de la obligación de responder expresamente en los plazos previstos y sugerencia de evaluar de nuevo el expediente; sin embargo, la resolución fue rechazada.

También rechazó la consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda la sugerencia de evaluar la posibilidad de poner en marcha un mecanismo que facilite el pago proporcional del IBI a las personas alquiladas por el IGVS, cuestión suscitada por una persona que había vivido alquilada en un piso propiedad de la administración y había pagado el IBI correspondiente al año; a continuación se mudó porque había comprado una vivienda -también de precio público- y había abonado la parte proporcional del IBI de ese año por lo que solicitaba el mismo trato para la vivienda que había sido alquilada: el pago proporcional del IBI en los meses que se mantuvo como inquilina y no todo el año. Sin embargo, como se indicó, la consellería rechazó esa posibilidad.

El pago del IBI ha sido objeto de varias quejas y de distintas resoluciones, tal y como se puede comprobar en este informe. Expedientes abiertos por reclamaciones ante los ayuntamientos de Ribadavia, Outes o Maside están a la espera del informe municipal o han sido remitidos al Defensor del Pueblo, como en el caso de este último ayuntamiento, al suscitarse un desacuerdo con la catalogación catastral. En otro caso, el ayuntamiento de Carballo informó a esta institución que había notificado ya a la persona interesada la

información solicitada, con lo que se concluyó el asunto positivamente. El ayuntamiento de Pontevedra aceptó las sugerencias remitidas por esta institución en una queja presentada por una persona co-titular al 50% de un bien inmueble que había solicitado el fraccionamiento del IBI. La Ordenanza general de gestión, recaudación e inspección del Ayuntamiento de Pontevedra exigía, para proceder a la división del IBI, en su artículo 8.4, entre otros requisitos el de "Constancia de la conformidad de cada uno de ellos en la división del recibo". Sin embargo, el propio ayuntamiento, en una instrucción interna, había matizado la aplicación del mismo.

En la resolución remitida se recordó que la Dirección General de Tributos en consulta vinculante de 1 de febrero de 2016 (Consulta DXT V0399-16), responde sobre si la división del recibo solicitada por los contribuyentes es obligada o no para las Haciendas Locales: en el caso de que varias personas sean cotitulares del derecho constitutivo del hecho imponible del Impuesto, todas ellas tendrán la condición de sujetos pasivos a título de contribuyentes del IBI. Cualquiera de los sujetos pasivos, a juicio del Órgano consultivo, puede solicitar la división de la liquidación entre los distintos obligados tributarios, siempre que se facilite a la Administración los datos personales y domicilio de todos los obligados al pago, así como la proporción en que cada uno de ellos participe en el dominio o derecho sobre el bien inmueble. Por lo tanto, se sugirió al ayuntamiento a la mayor brevedad posible, proceder a la modificación del artículo 8.4 de la Ordenanza general de gestión, recaudación e inspección del Ayuntamiento de Pontevedra en el sentido dispuesto por la Ley General Tributaria; en tanto no se haya modificado, informar con claridad a las personas de los términos de la instrucción interna y que se haya dado por solicitado el fraccionamiento en el caso de la persona interesada. El ayuntamiento informó de la aceptación de todos los puntos de la resolución y de que ya había sido notificada la aceptación a la interesada.

También el cobro de tasas correspondientes a los servicios municipales ha provocado distintas quejas que, en varias ocasiones, dieron origen a una resolución. Tal fue el caso de la remitida a la ATRIGA y después al organismo Aguas de Galicia a resultas del embargo realizado a una persona por causa de una deuda tributaria correspondiente a unos bienes de los que ya no era titular el interesado y de los que había solicitado la baja en el Catastro en el año 2000. Acompañaba la reclamación con la copia del "Acuerdo de baja de titularidad" dictado por la Gerencia Territorial del Catastro de Pontevedra en el que figuraba expresamente "*Dichas alteraciones tendrán efectos en el Catastro Inmobiliario desde el 1 de julio de 2000*". En base a dicho "Acuerdo (..)" el Ayuntamiento de Redondela había anulado los recibos anteriores correspondientes a la tasa del basurero y al IBI emitidos a nombre del interesado. Sin embargo, no se había hecho lo mismo con la tasa del agua lo que había provocado el embargo de la cuenta del reclamante. La resolución emitida por esta institución fue rechazada por la ATRIGA al entender que su papel era meramente recaudatorio y por el organismo Aguas de Galicia dado que el canon del agua, según esta entidad, se liquida a nombre de la persona que figura en el contrato como titular tal y como regulan los artículos 46 y 2.45 de la Ley 9/2010, de 4 de noviembre, de aguas de Galicia, sin que el hecho de ser o no propietario/a del inmueble sea relevante. Con todo, parece que sigue siendo imprescindible la coordinación entre administraciones para evitar casos como el expuesto.

Fue aceptada la sugerencia realizada al Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa en el sentido de estimar la solicitud de una persona vecina de ese municipio que había solicitado una exención de impuestos y se lo denegaron porque incluían como propiedad la casa familiar donde residía como usufructuaria su madre y de la que la persona reclamante ostentaba la *nuda propiedad*. Se exponía, en la resolución emitida por esta institución, que la *nuda propiedad* consiste en la propiedad de un bien pero sin tener el uso y disfrute del mismo. La persona titular es la "dueña" del bien, pero sus facultades sobre él están muy limitadas, ya que si no dispone del usufructo -como es el caso de la persona reclamante- no podrá disponer y disfrutar del bien. Solo podrá disfrutar del bien cuando termine el usufructo. No puede alquilar la vivienda, pero sí vender la *nuda propiedad* a un tercero. Por lo tanto, el valor del bien no es semejante a cuando se cuenta con una propiedad de pleno derecho de la que se derivan o pueden derivar beneficios que modifiquen sustancialmente la situación económica de la persona propietaria. La sugerencia señalaba la posibilidad de incorporar beneficios fiscales a personas que cuenten con un bien en situación de *nuda propiedad* teniendo en cuenta el escaso impacto que tiene en la situación socioeconómica del sujeto pasivo, manteniendo las cautelas previstas en las Ordenanzas en caso de modificación de las condiciones de dicho bien; se sugería, también, la revisión del expediente concreto del interesado. El ayuntamiento aceptó la sugerencia en su totalidad y así lo notificó a la persona reclamante.

También aceptó el Ayuntamiento de Foz la resolución emitida en su día a consecuencia de la queja presentada por una persona que exponía distintos errores en los recibos que le habían sido girados a ella y a su hermano por los servicios de recogida de basura y alcantarillado después del cambio de titularidad de una vivienda que habían heredado y vendido. Los errores en la dirección de los recibos así como en la contabilización de los semestres que formaban parte de la deuda originó la presentación del escrito de queja y la emisión de un recordatorio de deberes legales en la línea de actuar con celeridad en la tramitación de los expedientes y de una sugerencia en el sentido de evaluar de nuevo el expediente. Tal y como señalamos, ambos extremos fueron aceptados por el ayuntamiento.

Pendiente de respuesta está el recordatorio de deberes legales remitido al Ayuntamiento de Ferrol a resultas de la queja presentada por una persona que se había dirigido a EMAFESA (entidad gestora del servicio de abastecimiento de agua de Ferrol) en los años 2018, 2021 y 2022 y había presentado dos reclamaciones a través del registro de la Xunta de Galicia en el año 2018, reclamaciones a las que se había respondido desde el Ayuntamiento indicando que habían sido remitidas a la empresa en cuestión. La persona titular del contrato reclamaba que se le liquidaban recibos de agua "que no se correspondían a su consumo y que nunca hicieron la comprobación del contador". Alegaban empresa y ayuntamiento que el contador no se correspondía con el legalmente homologado, que no pudieran acceder al interior de la vivienda donde estaba ubicado (contrariamente a la norma) para comprobar la numeración y que *"es de su propiedad, desde el año 1972, habiendo sobrepasado ampliamente su vida útil"* . Analizado el escrito de queja, el informe municipal y revisada la legislación vigente, queda fuera de toda duda que la responsabilidad de mantenimiento de los contadores recae en la persona titular del servicio de agua. Pero también lo está que la interesada lleva cuatro años

intentando que se dé respuesta a las solicitudes y reclamaciones y por parte de la empresa EMAFESA no hubo comunicación alguna salvo el incremento de los recibos y el envío de los recibos con el consumo máximo. Por tanto, se remitió recordatorio de deberes legales que, como indicamos, está pendiente de respuesta.

Sí respondió la Diputación de Pontevedra a la sugerencia que le fue remitida ante el expediente desarrollado por la queja de una persona titular de una propiedad sin servicios que en el año 2018 solicitó a Unión Fenosa-distribución informe sobre la inexistencia de servicio eléctrico en dicha finca. El día 20 de julio de 2018 se informa desde la empresa de la inexistencia de puntos de acometida eléctrica en el inmueble en cuestión. Dicha información fue remitida al Ayuntamiento y a la Diputación con el objetivo de demostrar los requisitos precisos para evitar el pago de la tasa de basura. La administración no le giró la liquidación de la tasa en los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Sin embargo, fueron notificados los recibos del 1º y 2º semestre del año 2021 a pesar de que la interesada aportó informe de UTE Gestión Cangas informando de la ausencia de suministro de agua mientras que en los correos intercambiados con la empresa suministradora eléctrica se pone de manifiesto que se remite a la interesada a las empresas comercializadoras. De la lectura de los correos electrónicos se deducía la dificultad de la interesada en obtener certificación alguna, dados los protocolos de relación con la clientela que han desarrollado estas empresas.

Teniendo en cuenta lo anterior y el hecho de que en la página del INEGA constan registradas y con actividad en este momento 2860 empresas de servicios energéticos que pueden actuar en todo el Estado español de las que cerca de 520 son comercializadoras, se ha sugerido a la administración habilitar otras fórmulas para acreditar el no suministro de servicios a fincas o inmuebles vacíos que faciliten este trámite o incluso solicitar información sobre la situación de las fincas en cuestión a la Agencia tributaria, a partir de las declaraciones anuales de consumo de energía eléctrica. Con respecto a la consulta a través de la AEAT, respondió la Diputación que en la Guía para la cesión de información tributaria por vías electrónicas a las Administración Públicas para el ejercicio de sus competencias (PROTGEN) de la AEAT, donde se recogen los servicios de consulta ofrecidos, no consta la opción de consulta del consumo anual de energía eléctrica, por lo que esta posibilidad no resulta viable. Sin embargo, se habían dirigido por escrito a la presidencia de la Mancomunidad del Morrazo para sugerirle la modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por Recogida de Basura vigente para evitar problemas como los suscitados por la persona reclamante. Por lo tanto, se dio por aceptada la sugerencia.

Se ha remitido al Ayuntamiento de Carballo un recordatorio de deberes legales en el sentido de que la administración debe dictar resolución expresa en plazo y notificarla en todos los procedimientos, a resultas de una queja presentada por el cobro de la tasa de basura a dos inmuebles que formaban una única vivienda, tal y como informó la propia arquitecta municipal tras girar visita de inspección. La persona titular de la vivienda presentó recurso, pero no obtuvo respuesta sino la notificación de la providencia de apremio incluyendo los intereses de recargo. La persona reclamante señalaba que el recargo era responsabilidad de la administración. De hecho, la Administración municipal contaba con toda la información en plazo para el pago voluntario y para emitir una liquidación acorde con la situación real, siendo posible en aquel momento anular las

liquidaciones emitidas y proceder a actualizar correctamente la situación fiscal del inmueble. Por lo tanto, se envió recordatorio de deberes legales pendiente de respuesta.

Finalmente, también el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica dio origen a varias quejas. En el caso del Ayuntamiento de Vilaboa, un vecino presentó queja por la falta de bonificación fiscal para vehículos eléctricos, híbridos o con distintivo ambiental. El ayuntamiento respondió que el asunto había sido tratado y rechazado en el Pleno municipal en el año 2019 pero que, dado que el tema requería un estudio exhaustivo, "tomaban nota". El Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables incluía la modificación del TRLRHL para incorporar nuevos beneficios fiscales potestativos en la línea de favorecer el despliegue de los puntos de recarga de los vehículos eléctricos incluyendo beneficios en el IBI, IAE e ICIO, de modo que los ayuntamientos podrán regularlos en las correspondientes ordenanzas fiscales. Existen también varios programas estatales que favorecen la implantación de sistemas de energías renovables. En base a lo anterior, se emitió sugerencia al ayuntamiento de poner en marcha dichas bonificaciones. Dado que la respuesta municipal era idéntica al primer informe y como no estaba previsto la aprobación de nuevas Ordenanzas, se dio por rechazada.

## 2. INFORMACIÓN A CONTRIBUYENTES

Precisamente en relación al IVTM se emitieron sendas resoluciones en su día dirigidas tanto al Ayuntamiento de Boimorto como a la Diputación de A Coruña sugiriendo que se mejore la información a contribuyentes por los canales que se precise (web, teléfono, tablón..) evitando la situación que dio origen a esta queja. En ella, una persona que heredó un vehículo de más de 25 años tras la muerte de su padre; solicitó información en el Ayuntamiento de Boimorto donde, según el interesado, le indicaron que no tendría que abonar el impuesto. Sin embargo, meses después llegó la notificación de la deuda con un recargo. El reclamante señala que no se le notificó mientras la Diputación indica que se hizo de manera colectiva. Una vez evaluada la información se comprobó que en la página web del ayuntamiento no figuraba la relativa a los impuestos municipales y que no era sencillo encontrarla para proceder al pago; por lo tanto, se sugirió habilitar canales eficaces de información fiscal, tanto al ayuntamiento como al Ente provincial. Ambas administraciones rechazaron la sugerencia entendiendo que la información era suficientemente clara y accesible.

No cabe duda que en un ámbito como el de la administración económica resulta esencial para la defensa de los derechos de las personas contribuyentes obtener información cumplida de los trámites y plazos que deben respetarse. Una persona presentó queja tras haber solicitado ante la ATRIGA aplazamiento del Impuesto de Sucesiones para ella y algunas personas de su familia, también herederas. Sin embargo, la administración sólo aceptó su aplazamiento alegando que los modelos de representación utilizados no eran los requeridos para dicho trámite. La interesada presentó la documentación no sólo por

Registro electrónico sino de manera presencial en la Oficina Liquidadora de Caldas de Reis y no fue advertida, por ningún medio, de que debía aportar más documentación o que debía enmendar la que había presentado. Ni se le advirtió personalmente ni se le notificó por ninguno de los medios posibles. En todo caso, tampoco se le solicitó aclaración acerca de los modelos de representación incluidos en el envío, que sólo cobraban sentido si la solicitud era extensible al conjunto de las herederas, dado que para solicitar el aplazamiento para ella sólo no precisaba acompañar los documentos de las representadas. Si hubiera sido advertida, la interesada habría contado con plazo suficiente para completar aquella documentación que se hubiera considerado precisa.

En atención a lo señalado anteriormente, se emitió una recomendación en el sentido de clarificar los trámites y formularios, así como la información que se aporta, a las personas contribuyentes para que no se produzcan errores no deseados, y la sugerencia de evaluar de nuevo el expediente para poder facilitar el aplazamiento o la devolución. La consellería de Hacienda respondió aceptando la recomendación e incluso exponiendo los aspectos de mejora en la información que se estaban acometiendo. En relación a la sugerencia se señalaba que la deuda tributaria ya se había ingresado y que no había causa para la revisión de oficio. Pero se indicaba que se había comunicado a los Departamentos de Recaudación que en el caso de que se presenten solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento y aunque en el señale representante, se vienen acompañadas del correspondiente modelo de representación, se emita el correspondiente requerimiento de enmienda de la documentación.

Por el contrario, no aceptó la sugerencia remitida a causa de la queja de una persona que presentaba una incapacidad permanente que le daba derecho a exención total del Impuesto de Sucesiones. El interesado aceptó la liquidación provisional resultado del Procedimiento de inicio de comprobación limitada y comprobación de valores llevada a cabo por la oficina liquidadora de Santiago. En la documentación remitida por la Administración en esta liquidación provisional se recogía la posibilidad de presentar recursos contra la misma para evitar que adquiriese firmeza. El interesado no presentó recurso en ese momento entendiendo que la liquidación remitida por la Administración era conforme a derecho y recogía aquellas exenciones que le eran de aplicación. El derecho a la información es un Derecho Fundamental para la defensa de los derechos de la ciudadanía. La información que desde la Administración se facilite para poder cumplir las obligaciones con la misma, tiene que ser comprensible y de acceso fácil, de manera que el principio de accesibilidad lo sea para todos. Se sugirió evaluar la calidad y claridad de la información que se transmite a las personas contribuyentes y llevar a cabo una nueva evaluación del expediente pero la consellería rechazó la misma.

Se recomendó también a la Diputación de A Coruña que en el momento que se atienda un servicio solicitado por una persona o entidad, se indique a quien lo solicita que el mismo tiene un coste y dónde puede consultar las tasas y que se agilice la tramitación de los expedientes para evitar los perjuicios que puedan suponer. La resolución se emitió a resultas de una queja presentada por una vecina de la comarca de Ferrolterra a cuya vivienda habían acudido en el año 2018 los bomberos del Consorcio provincial y a quien se le remitió la primera notificación de pago en diciembre de 2021 con el que no fue aceptado

dicho pago por el seguro del hogar al haber pasado más de dos años. La Diputación aceptó la resolución.

Finalmente, en este grupo de quejas que sirven para ilustrar la necesidad de informar cumplidamente a contribuyentes, se aporta la resolución emitida a la consellería de Hacienda tras la queja presentada por una persona que había presentado autoliquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados aplicando la reducción por tratarse de un bien en suelo rústico. Casi cuatro años después recibió notificación de la ATRIGA con una liquidación distinta y más de 500 euros de intereses de recargo. La persona interesada había acudido al Departamento de Información y Asistencia de la Delegación de la ATRIGA para realizar la liquidación y señalaba que no había recibido una explicación adecuada, lo que había provocado el error al aplicar una deducción que no correspondía. A mayores, teniendo en cuenta el momento en que se había realizado el pago del impuesto, el retraso no se había producido por dejamiento de la persona contribuyente sino por la dinámica de la propia administración. Respecto de los intereses por el retraso, la consellería señalaba en su informe que "su aplicación es automática no teniendo carácter sancionador, debido a que no es necesaria la concurrencia de un retraso culpable en el obligado tributario, suponiendo una compensación a la administración por el retraso en el ingreso de la deuda tributaria." Hay que poner de manifiesto que, en este caso, el retraso en el ingreso de la deuda se ha debido, fundamentalmente, al retraso de la administración en remitir la liquidación provisional, por mucho que la interesada hubiera presentado la autoliquidación en el año 2018. Se emitió, pues, recordatorio de deberes legales en el sentido de informar adecuadamente a la ciudadanía y debe ser diligente en la tramitación de los expedientes y sugerencia de una nueva evaluación del expediente, pero la administración rechazó la resolución.

## 3. CELERIDAD Y RESOLUCIÓN EXPRESA

La diligencia y celeridad en la resolución de los expedientes se llevó también al Ayuntamiento de O Barco de Valdeorras, que en el año 2014 otorgó a una persona autorización demanial para uso privativo de uno de los nichos del Vivero de Empresas del Ayuntamiento de O Barco. La autorización tenía vigencia de un año más prórrogas sucesivas a petición del interesado, hasta tres años. Se solicitó después una prórroga excepcional. La Comisión de Valoración otorgó la prórroga dado que existían nichos vacíos y que así lo permite la Ordenanza del Vivero municipal. Dicha concesión de la prórroga excepcional no fue comunicada al interesado, según el informe municipal porque el "volumen de trabajo y el escaso personal" no hicieron posible la resolución firme del expediente y la comunicación del mismo. El interesado alegaba que como no obtuvo en su día respuesta había abandonado las instalaciones y había solicitado la devolución de la fianza que no solo no se la devolvieron sino que le fue embargada una cantidad por el impago de la tasa.

La Ley 39/2015 consagra el silencio positivo como regla general, salvo algunas excepciones, entre ellas aquellas cuya estimación haya tenido como consecuencia que se transfieran a

la persona interesada facultades relativas al dominio público o el servicio público, como el caso en cuestión. Por lo tanto, ante la petición expresa del interesado de continuar con una prórroga calificada como "excepcional", se encuentra con el silencio de la Administración que, en este caso, tiene sentido negativo. No figuraba entre la documentación aportada desde el ayuntamiento que se hubiera hecho ninguna notificación, ni siquiera verbalmente, al interesado para confirmarle la autorización, a pesar de haberse dirigido en distintas ocasiones al ayuntamiento solicitando información. En atención a los hechos se emitió recordatorio de deberes legales y se sugirió la revisión del expediente y la devolución del ingreso. El ayuntamiento aceptó la resolución. Hay que subrayar que en las comunicaciones mantenidas con el ayuntamiento desde esa administración se señaló la escasez de personal con la que contaban en el área económica y las dificultades que tiene un municipio si no puede contar con profesionales que le permitan realizar los trámites y proceder a los pagos en tiempo y forma. Dicha alegación se reitera en los informes recibidos desde distintos ayuntamientos, especialmente de pequeño o mediano tamaño.

En otras ocasiones son ayuntamientos de mayor tamaño los que señalan especiales dificultades para agilizar la tramitación. Tal es el caso del Ayuntamiento de Santiago que ha solicitado sendas prórrogas en los plazos de respuesta a las resoluciones emitidas en dos expedientes de queja, del año 2021 de este área alegando las demoras en el proceso de incorporar la tramitación electrónica a todos los procedimientos. Uno de los expedientes se refería a la discordancia entre las citas solicitadas y obtenidas por un vecino en la Oficina de Atención a Contribuyentes dependiente del ayuntamiento para liquidar la plusvalía. El informe municipal no reflejaba las citas que documentalmente aportaba el interesado. Se sugirió, por tanto, una revisión del expediente. El segundo escrito de queja pertenece a una vecina que había solicitado una serie de bonificaciones fiscales a las que tenía derecho en un negocio de la que es titular y que no le fueron aplicadas. Los informes de los Departamentos de Hacienda y Medio Ambiente no eran concordantes y desde esta institución se ha remitido recordatorio de deberes legales sobre la obligación de resolver expresamente las solicitudes en los plazos establecidos.

Pendiente está también la respuesta del Ayuntamiento de Ferrol a la resolución emitida por el retraso en la resolución expresa de un recurso interpuesto por la persona interesada en junio de 2021 contra la desestimación de una solicitud de reintegro de ingresos indebidos. La queja se presentó en esta institución en mayo de 2022 y el ayuntamiento registró como informe la resolución desestimatoria pero ninguna razón que explicara el retraso en la respuesta al contribuyente. Se remitió, pues, recordatorio de deberes legales advirtiendo que la solución del silencio administrativo no constituye una actuación legítima de la Administración sino una *fictio iuris* para dotar de seguridad jurídica al administrado ante la no respuesta de la primera y la obligación de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos. La resolución está pendiente de respuesta.

Compareció ante esta institución una persona que había solicitado participar en un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Valdoviño para la creación de una bolsa de contratación de técnico de actividad física deportiva al que no pudo presentarse al quedar excluido por no acreditar el pago de las tasas. Sin embargo, el interesado presentó

justificante de transferencia de los derechos del examen al ayuntamiento dentro de los diez días de subsanación pero no fue aceptado el ingreso por el ayuntamiento señalando que no era posible corregir el pago fuera del plazo. Dado que no fue aceptada, la persona interesada solicitó hasta en tres ocasiones la devolución del ingreso pero no obtuvo respuesta. Se remitió al ayuntamiento recordatorio de deberes legales advirtiendo la obligación de responder expresamente por escrito dentro de los plazos. Se sugirió, también, tomar en consideración la devolución del ingreso realizado. El ayuntamiento rechazó la resolución.

Con cierta frecuencia, los retrasos en la tramitación o gestiones de las administraciones pueden causar perjuicios a las personas que dependen de las mismas o que perciben apoyos económicos que les resultan esenciales. Tal es el caso de una persona perceptora de una prestación social que, descontenta con el trato recibido en su entidad financiera cerró su cuenta y abrió una en otro banco. El día 10 de febrero la persona interesada solicitó el cambio de domiciliación bancaria indicando el número de su nueva cuenta. El día 18 de febrero la consellería le respondió diciendo que "ingresarían su PNC en la nueva cuenta a partir del día 1 de mayo". Solicitado informe desde esta institución alegó que "Debido a la dinámica de confección de las nóminas, no fue posible realizar dicho cambio en la nómina de marzo, que ya estaba validada en ese momento, por lo que el mismo se hará efectivo en la nómina de abril y el interesado cobrará en la nueva cuenta a finales de ese mismo mes o primeros de mayo". Teniendo en cuenta la naturaleza de la prestación y la urgencia económica de las personas que la reciben se ha sugerido a la administración habilitar mecanismos para evitar demoras en el cobro de las mismas por falta de agilidad en los trámites administrativos. La consellería rechazó la resolución emitida.

## 4. EMBARGOS

Como vimos en el apartado anterior, las economías más vulnerables precisan de una atención especial por parte de las Administraciones públicas dado que las consecuencias que pueden sufrir las personas en estas situaciones son graves. Tal y como se indicó en la introducción, la modificación legislativa derivada de la Ley de Empleo 3/2023, del 28 de febrero impedirá el embargo de salarios o pensiones que no superen el SMI ni en su cuantía anual, ni en su cuantía mensual, y sin importar el número de pagas en las que éste se abone, evitando difíciles situaciones que hasta este momento se producían.

Por parte de esta institución se ha emitido recomendación a la ATRIGA en el sentido de no ordenar, o dejar sin efecto, los embargos sobre cantidades bancarias de personas en situación de vulnerabilidad económica y cuando las cantidades depositadas no superan el salario mínimo interprofesional. La resolución traía causa de la queja interpuesta por una persona que percibía una prestación social autonómica (RISGA) y otras ayudas esporádicas, dada su situación de vulnerabilidad económica y el hecho de contar con familiares a cargo.

La interesada afirmaba que había sido objeto de embargo por parte de la ATRIGA en un ingreso que figuraba como "manutención" y que se correspondía a una cantidad de 50€ que, con cierta periodicidad, ingresa el padre de sus hijos para ayudarla en la manutención

de los menores. La administración alegaba que ese ingreso no pertenecía al RISGA y que aparecía periódicamente con distintos epígrafes. Hay que recordar que la *renta de inclusión social de Galicia*, en cuanto prestación económica, tiene carácter alimenticio, personal y no transmisible, y no puede ser objeto de embargo o retención ni darse en garantía de deberes. Teniendo en cuenta estas circunstancias se emitió la resolución transcrita anteriormente, que fue aceptada.

## 5. FAMILIAS MONOPARENTALES

Para finalizar el apartado económico se expone un expediente abierto a consecuencia de una queja presentada por una persona que afirmaba que no estaba cumpliéndose lo recogido en la Ley 3/2011 de 30 de junio, de apoyo a la familia y la convivencia en Galicia, especialmente en lo que respecta al Capítulo II artículo 9 y en el artículo 18 de la Sección 7ª, dedicado a la "Acción Protectora de las familias de especial consideración" y mostraba su disconformidad porque no se estaban poniendo en marcha bonificaciones fiscales ni ayudas al amparo de esta ley. Se solicitó informe a las consellerías de Hacienda, de Política Social y de Educación. Con los informes recibidos se emitió recomendación dirigida a las tres consellerías indicando que se evaluara la posibilidad de impulsar las actuaciones precisas para dar cumplimiento a lo recogido en el artículo 40 de la Ley 5/2021, del 2 de febrero, de impulso demográfico de Galicia y en el artículo 18 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y la convivencia de Galicia.

La consellería de Educación indicó que sus ayudas se adjudicaban en función de la renta y no dirigidas a una tipología de familia concreta. La consellería de Hacienda expuso que las ayudas fiscales tenían que ser aprobadas por el Parlamento y que las acciones de apoyo a las familias eran competencia de Política Social. Esta consellería enumeró las actuaciones de protección de las familias que están en marcha en Galicia, entre ellas la existencia del certificado de familias monoparentales. Al mismo tiempo informaba que se habían iniciado los trabajos de aprobación del decreto para el reconocimiento de familias monoparentales, que tenía como objetivo avanzar en el trato preferente dichas familias y dar cumplimiento a lo regulado en el artículo 18 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia, pero que la tramitación estaba en suspenso aguardando la aprobación, por parte de la Administración General del Estado, del anteproyecto de la *Ley de Familias* para garantizar que el contenido de ambas normas es compatible.

## 6. MOVILIDAD

Finalmente, para finalizar el resumen de esta área subrayar la importancia, también, de las quejas en relación al transporte público en Galicia. Como ya se indicó en la introducción, el transporte ferroviario vivió un año de un importantísimo incremento en su uso, fruto de los abonos gratuitos para los viajes de corta y media distancia. Este incremento motivó al tiempo nuevas quejas por algunos retrasos o por problemas en la formalización de los

viajes. Estas fueron remitidas al *Defensor del Pueblo*. Pero también el transporte viario ha visto incrementada su demanda y con ella nuevas quejas a esta institución, tanto de horarios, incumplimientos por parte de las empresas de transporte, falta de mantenimiento de los buses o falta de plazas, especialmente en horas punta o en verano.

También el funcionamiento de la Tarjeta Joven o de la Tarjeta de Transporte público siguió provocando quejas por personas en desacuerdo por la tramitación exclusiva con la entidad Abanca, por el hecho de que los reintegros se realicen sólo en unos días determinados y tengan caducidad o por errores en los recargos. En este sentido, hay que subrayar que la consellería de Infraestructuras y Movilidad ha informado que se está trabajando en un nuevo canal de pago, a través de una aplicación para el teléfono móvil, que resuelva todos los déficits existentes hasta el momento. Desde esta institución se han remitido dos resoluciones, ambas aceptadas, en la línea de avanzar en un método alternativo de pago que reduzca la problemática existente en la actualidad.

En relación a las quejas por el servicio de bus destacar que se aceptó la sugerencia realizada por esta institución en el sentido de poner en marcha alguna solución para las demandas del alumnado de los ayuntamientos de la comarca de Barbanza que tenían dificultades para utilizar las líneas regulares y llegar a tiempo a las clases o poder retornar a casa sin largas esperas. Se había presentado una queja colectiva y la resolución se emitió en el sentido de proponer alguna solución para mejorar la movilidad de los ayuntamientos pequeños y medianos y la necesidad de apoyo de las personas jóvenes en ese tipo de municipios, para fijar la población en el rural. No fue ésta la única resolución sino que se dictaron varias en el sentido de instar a las empresas concesionarias a cumplir sus obligaciones de informar adecuadamente a las personas usuarias a través de su web o de los tablones, de cumplir los horarios y de no modificar los trayectos sin informar con suficiente antelación.

El transporte público cumple, indudablemente, una tarea de cohesión social de enorme importancia. Ampliamente utilizado, han aparecido quejas por los cambios en las líneas o indicando la necesidad de incrementar el número de convoyes. Áreas como Coruña-Betanzos-Ferrol están entre las que suscitaron más quejas, así como las líneas en la comarca de Vigo, las que unen los ayuntamientos Ares-Mugardos-Ferrol o las líneas que unen villas o pueblos con playas muy utilizadas en el verano como Arteixo, Oleiros o los ayuntamientos de las Rías Bajas. Como se puede comprobar, la práctica totalidad de las resoluciones fueron aceptadas por la consellería y hay también un elevado número de conclusiones positivas pero ante el número de escritos que siguen llegando a esta institución es preciso seguir insistiendo en la necesidad de evaluar los resultados de las líneas actuales, reforzar los convoyes en las horas punta, adecuar los horarios a los de los centros educativos, especialmente en los ayuntamientos del rural, y vigilar el cumplimiento de las condiciones contractuales de todas las empresas adjudicatarias.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/9326/21 | Recomendación a la Consellería de Hacienda y Administración Pública en el sentido de clarear los trámites y formularios así como la información que se aporta a las personas contribuyntes para que no se produzcan errores no deseados | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 17/01/2022 | Aceptada | Q/9326/21 |
| Q/9326/21 | Sugerencia de evaluar de nuevo el expediente en cuestión | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 17/01/2022 | Aceptada | Q/9326/21 |
| C/9231/21 | Sugerencias a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad en el sentido de poner en marcha métodos alternativos de pago de la Tarjeta Gente Nueva y penalizar la no resolución pronta de los problemas de las personas usuarias | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad 24/01/2022 | Aceptada | C/9231/21 |
| Q/28/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de O Barco en el sentido de actuar con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución, en la tramitación de los expedientes y sugerencia en el sentido de evaluar la devolución del importe cobrado en este caso | Concello de O Barco de Valdeorras 26/01/2022 | Aceptada | Q/28/22 |
| Q/28/22 | Sugerencia para evaluar la devolución del importe cobrado en este caso | Concello de O Barco de Valdeorras 26/01/2022 | Aceptada | Q/28/22 |
| Q/9530/21 | Recordatorio de deberes legales al ayuntamiento de Sanxenxo en el sentido de actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos y sugerencia de revisión del expediente y devolución del ingreso | Concello de Sanxenxo 03/02/2022 | No aceptada | Q/9530/21 |
| Q/9412/21 | Sugerencia a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de evaluar la calidad y claridad de la información que se da a las personas contribuyntes para evitar perjuicios | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 25/02/2022 | Non Aceptada | Q/9412/21 |
| Q/9782/21 | Sugerencia a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda en el sentido de facilitar el pago proporcional del IBI a las personas alquiladas en viviendas propiedad del IGVS | Xunta-Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda 02/03/2022 | Non Aceptada | Q/9782/21 |
| Q/10735/21 | Recomendaciones a la Diputación Provincial de A Coruña en el sentido de informar a las personas contribuyntes de la existencia de tasas por los servicios prestados y agilidad en la remisión de la factura | Diputación Provincial de A Coruña 02/03/2022 | Aceptada | Q/10735/21 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/9879/21 Y 609 MÁS | Sugerencia a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de evaluar la puesta en marcha de alguna actuación que facilite al alumnado cuya situación motivó la presente queja un servicio de transporte de sus ayuntamientos a los centros educativos en condiciones semejantes a los del resto del alumnado de la bisbarra | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad 24/03/2022 | Aceptada | Q/9879/21 Y 609 MÁS |
| C/1290/22 | Sugerencia a la Consellería de Política Social en la línea de habilitar mecanismos para evitar demoras en el cobro de las prestaciones económicas sociales por falta de agilidad en los trámites administrativos | Xunta-Consellería de Política Social 07/04/2022 | Non Aceptada | Q/1290/22 |
| Q/8964/21 | Sugerencia al ayuntamiento de Santiago de Compostela de evaluar una nueva revisión del expediente y, específicamente, de los justificantes de citas del día en cuestión | Concello de Santiago de Compostela 12/04/2022 | Pendente | Q/8964/21 |
| Q/6194/21 | Recordatorio de deberes legales al ayuntamiento de Santiago de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos y proceder a resolver el presente expediente dado el tiempo transcurrido | Concello de Santiago de Compostela 25/04/2022 | Pendente | Q/6194/21 |
| C/774/22 | Sugerencia a la Consellería de Política Social y Juventud de habilitar una fórmula de ayuda a las personas mozas que las solicitaron para sacar el carnet de conducir que, estando inscritas para examinarse dentro del plazo que abarca la convocatoria, vean adelantadas sus pruebas por la escasez de profesorado examinador | Xunta-Consellería de Política Social 02/05/2022 | Aceptada | Q/774/22 |
| Q/1589/22 | Sugerencia a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de Agilizar la puesta en marcha de métodos alternativos de pago y recargo de la Tarjeta de Transporte Público de Galicia, que elimine las cantidades mínimas de recargo y mientras tanto valorar la recuperación de la cantidad mínima de recargo en 5 euros | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad 06/05/2022 | Aceptada Parcialmente | Q/1589/22 |
| Q/1295/22 | Recomendación a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de evaluar una revisión del expediente que afecta al interesado, toda vez que quedó acreditado que no es titular de los inmóviles en cuestión desde el año 2000. | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 28/06/2022 | No aceptada | Q/1295/22 |
| Q/12/22 | Sugerencia a la Consellería de Política Social y Juventud de impulsar, el decreto de acreditación de la condición de familias monoparentales desarrollando así lo recogido en los artículos 8 y 19 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia | Xunta-Consellería de Política Social y Juventud 04/07/2022 | Aceptada | Q/12/22 |
| Q/12/22 | Sugerencia a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades de impulsar, el decreto de acreditación de la condición de familias monoparentales desarrollando así lo recogido en los artículos 8 y 19 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 04/07/2022 | No aceptada | Q/12/22 |
| Q/12/22 | Sugerencia a la Consellería de a consellería de Hacienda y Administración Pública de impulsar, el decreto de acreditación de la condición de familias monoparentales desarrollando así lo recogido en los artículos 8 y 19 de la Ley 3/2011, de 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 04/07/2022 | Parcialmente aceptada | Q/12/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/10709/21 | Sugerencia al Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa de incorporar beneficios fiscales a personas que cuenten con un bien en situación de "nuda propiedad" y revisar la denegación del presente expediente | Concello de Vilagarcía de Arousa 11/07/2022 | Aceptada | Q/10709/21 |
| C/1394/22 | Recomendación a la ATRIGA en el sentido de no ordenar, o dejar sin efecto, los embargos sobre cantidades bancarias de personas en situación de vulnerabilidad económica y cuando las cantidades depositadas no superan el salario mínimo interprofesional | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 27/07/2022 | Aceptada | Q/1394/22 |
| Q/53/22 | Sugerencia a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de evaluar las posibilidades de un incremento de expediciones en temporada de verano, tanto en los fines de semana como en las fechas de mayor demanda | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad 29/07/2022 | Aceptada | Q/53/22 |
| Q/3520/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Ferrol de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos | Concello de Ferrol 04/08/2022 | Pendente | Q/3520/22 |
| Q/1968/22 | Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Hacienda y Administración Pública de informar adecuadamente a la ciudadanía y ser diligente en la tramitación de los expedientes, especialmente cuando el retraso puede ocasionar perjuicio al interesado y | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 06/09/2022 | No aceptada | Q/1968/22 |
| Q/1968/22 | Sugerencia de valorar una revisión del expediente que motivó la queja, en lo que respecta a los intereses impuestos por el retraso en el mismo | Xunta-Consellería de Hacienda y Administración Pública 06/09/2022 | Non Aceptada | Q/1968/22 |
| Q/10526/21 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Valdoviño recordando la necesidad de tramitar los expedientes con celeridad y responder expresamente a los escritos y recomendación de evaluar la devolución del ingreso no admitido como tasa | Concello de Valdoviño 07/09/2022 | No aceptada | Q/10526/21 |
| Q/3302/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Foz de que deberá actuar con arreglo a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución | Concello de Foz 07/09/2022 | Aceptada | Q/3302/22 |
| Q/3302/22 | Sugerencia de evaluar una revisión del expediente y de la deuda reclamada a las personas interesadas en el mismo | Concello de Foz 07/09/2022 | Aceptada | Q/3302/22 |
| Q/3733/22 | Recordatorio de deberes legales al ayuntamiento de Ferrol de contestar expresamente y por escrito a las solicitudes presentadas en los términos que corresponda y en los plazos previstos y sugerencia de realizar una nueva evaluación del expediente | Concello de Ferrol 12/09/2022 | Pendente | Q/3733/22 |
| Q/3982/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Pontevedra de proceder a la modificación del artículo 8.4 de la Ordenanza general de gestión, recaudación e inspección del Ayuntamiento de Pontevedra en el sentido dispuesto por la Ley General Tributaria. En tanto no se modifica, informar a las personas contribuyntes de la Instrucción Interna de aplicación y dar por solicitado el fraccionamiento del IBI en este expediente | Concello de Pontevedra 23/09/2022 | Aceptada | Q/3982/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/1884/22 | Sugerencia a la Diputación de Pontevedra de habilitar fórmulas para acreditar el no suministro de servicios a fincas o inmuebles vacíos que faciliten este trámite a las personas interesadas y, cuando no sea posible, solicitar información sobre la situación de las fincas en cuestión a la Agencia Tributaria, a partir de las declaraciones anuales | Diputación Provincial de Pontevedra 27/09/2022 | Aceptada | Q/1884/22 |
| Q/5313/22 | Sugerencia a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de evaluar las posibilidades de un incremento de expediciones en temporada de verano, tanto en los fines de semana como en las fechas de mayor demanda | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad 26/10/2022 | Aceptada | Q/5313/22 |
| Q/3499/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Boimorto de habilitar un espacio web u otro canal de comunicación -telefónica, tablón...- que facilite la información fiscal a la vecianza desde Ayuntamiento y evaluar una revisión del presente expediente en relación al IVTM del próximo ejercicio | Concello de Boimorto 31/10/2022 | No aceptada | Q/3499/22 |
| Q/3499/22 | Sugerencia a la Diputación de A Coruña de un espacio web u otro canal de comunicación -telefónico, tablón.. - que facilite la información fiscal a la vecinza y evaluar una nueva valoración de este expediente en el IVTM del próximo ejercicio | Diputación Provincial de A Coruña 31/10/2022 | Non Aceptada | Q/3499/22 |
| C/3717/22 | Sugerencia al Ayuntamiento de Vilaboa de evaluar en el momento de la aprobación de las Ordenanzas Fiscales, la puesta en marcha de bonificaciones para vehículos eléctricos o híbridos, vehículos con distintivo ambiental cero emisiones o Eco | Ayuntamiento de Vilaboa 05/12/2022 | No aceptada | Q/3717/22 |
| Q/9535/22 | Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Carballo de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación y de cumplir los plazos establecidos | Ayuntamiento de Carballo 22/12/2022 | Pendente | Q/9535/22 |
| C/9665/22 | Recomendación a la Consellería de Infraestructuras y Movilidad de instar a la empresa concesionaria del transporte público viario de cumplir los compromisos que aparecen en la información de su página web e informar en la misma página de la existencia y competencias de la Xunta de Arbitraje | Xunta-Consellería de Infraestructuras y Movilidad 30/12/2022 | Aceptada | Q/9665/22 |

## 2. INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

| Nº Queixa | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/6193/21 | Cobro de tasas a pesar de haber solicitado la baja en el puesto de la plaza de abastos | Conclusión con actuación positiva | 14/03/2022 |
| Q/7454/21 | Operativa de la línea de autobuses Santiago-Noia de la empresa Monbús y falta de control de la Inspección de Transportes | Conclusión con actuación positiva | 06/05/2022 |
| Q/9591/21 | Cargo indebido de un viaje en la tarjeta de transporte metropolitano | Conclusión con actuación positiva | 05/01/2022 |
| Q/9592/21 | Falta de respuesta de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad a la queja por la supresión de una frecuencia de la línea Coruña-Santiago | Conclusión con actuación positiva | 11/01/2022 |
| Q/9700/21 | Falta de respuesta del Ayuntamiento de Carballo a la solicitudes de información sobre motivos del incremento del IBI | Conclusión con actuación positiva | 17/01/2022 |

| Nº Queixa | Asunto | Estado | Datos |
|---|---|---|---|
| Q/6/22 | Demora superior a seis meses en el pago de una factura por el Ayuntamiento de Betanzos | Conclusión con actuación positiva | 15/02/2022 |
| Q/1256/22 | Supresión de conexiones en transporte público entre Ares, Mugardos y Ferrol | Conclusión con actuación positiva | 03/05/2022 |
| Q/3610/22 | Retraso en una devolución de tasas del Ayuntamiento de Ponteareas | Conclusión con actuación positiva | 07/09/2022 |
| Q/3725/22 | Transporte público en la línea Caldas-Santiago | Conclusión con actuación positiva | 04/08/2022 |
| Q/9458/22 | Desatención de VITRASA a una reclamación por falta de parada del autobús del aeropuerto de Vigo | Conclusión con actuación positiva | 28/12/2022 |

# DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO

# I. INTRODUCCIÓN

La Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia señalaba en su exposición de motivos que, a pesar de los avances sociales y normativos y los elevados índices de aceptación, tolerancia y consciencia de la diversidad por parte de la sociedad española en general y gallega en particular, se hacía preciso aprobar una norma específica porque "(..) aún encontramos actitudes discriminatorias que nos obligan a seguir trabajando en la búsqueda de una sociedad cada vez más igualitaria" e indicaba que "Esta Ley persigue garantizar la igualdad de trato y combatir la discriminación por razones de orientación sexual e identidad sexual. Se trata de eliminar cualquier indicio de discriminación que podamos apreciar en el campo de la educación, de las relaciones laborales, de la cultura, de la salud, del deporte y, en general, en el acceso a cualquier bien o servicio".

Para eliminar y combatir cualquier tipo de discriminación, la Ley dispone tareas en los distintos ámbitos, específicamente a las administraciones públicas, dirigidas a "fomentar y promover la igualdad, la visibilidad y la no discriminación del colectivo LGTBI".

Además, en su Disposición Final Segunda faculta a la Valedora do Pobo como autoridad independiente para velar por la igualdad de trato y no discriminación por razón de las causas previstas en la misma, tanto en el sector público como en el privado, mediante el ejercicio, no sólo de la supervisión de las Administraciones, sino desarrollando funciones como prestar apoyo a las personas que pudieran sufrir discriminación para la tramitación de sus quejas o reclamaciones, constituirse en órgano de mediación o conciliación, iniciar de oficio, o a instancia de terceros, investigaciones sobre la existencia de posibles situaciones de discriminación que revistan una especialidad o relevancia y colaborar con *el Defensor del Pueblo* y las restantes instituciones nacionales e internacionales.

La legislación internacional sobre derechos humanos y múltiples tratados internacionales ha consagrado la igualdad como un principio jurídico fundamental y universal desde la Declaración Universal de Derechos Humanos que se hace explícito con respecto a las personas homosexuales, bisexuales, transexuales y transgénero en numerosos textos y tratados internacionales. Tanto desde el ámbito estatal como desde el autonómico se han desarrollado normas para incorporar ese principio a las personas de estos colectivos.

En el año 2022 se ha doblado el número de quejas presentadas ante esta institución, tal y como veremos en los cuadros cuantitativos. Es de subrayar, también, que no fue sólo la tramitación de expedientes de queja la tarea de esta institución en relación a este colectivo sino que se participó activamente en el I Foro de Identidades y Disidencias Sexuales convocado por el *Consello da Cultura Galega* en las distintas mesas en relación con diversas cuestiones: empleo, educación, sanidad y violencias, donde se pudo contrastar con instituciones, entidades y activistas la situación de las personas del colectivo LGTBIQA+ , las dificultades que aún tienen que afrontar y las posibles propuestas de futuro.

Tanto en esas mesas como en las reuniones con entidades representativas del colectivo, esta institución quiso reiterar su compromiso con los derechos humanos en general y con los derechos de las personas del colectivo LGTBIQA+ en particular.

## II. DATOS CUANTITATIVOS

En los cuadros cuantitativos se reflejan las quejas presentadas el pasado año, casi el doble de las tramitadas en el año 2021. Como se ve no hubo asuntos no admitidos y solo un fue remitido al *Defensor del Pueblo*, dado que se referían a hechos de competencia estatal.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 8 | | 8 | |
| Admitidas | 7 | 87.50% | 7 | 87.50% |
| No admitidas | | | | |
| Remitidas al *Defensor del Pueblo* | 1 | 12.50% | 1 | 12.50% |

La situación de las quejas admitidas a trámite es la que se especifica a continuación, con todos los asuntos finalizados salvo dos pendientes de informe de las administraciones.

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Completado | 5 | 71.43% | 5 | 71.43% |
| En trámite | 2 | 28.57% | 2 | 28.57% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, como vemos enseguida, no hay pendiente ninguno dado que se resolvieron los existentes.

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabierto | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 2021 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |

## III. ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN

Como veremos a continuación, una parte de los asuntos tramitados en 2022 se referían a problemas de personas trans, por situaciones discriminatorias en distintos servicios públicos: educación, sanidad, justicia. Ya en informes anteriores expusimos la tramitación de quejas desarrolladas a instancia de estudiantes con problemas en los centros educativos. El pasado año se suscitó también una queja en relación a un menor estudiante en el IES de Oroso identificado con un género diferente al de su nacimiento. La familia solicitó en el centro la activación del protocolo para garantizar la no discriminación y libertad de identidad de género. El centro activó dicho protocolo pero una profesora no aceptó la situación, insistía en dirigirse al alumno utilizando el femenino y hacía comentarios en el aula subrayando que las personas cometían un error.

Se presentaron varias quejas, por parte de la familia del menor, por parte de la entidad ARELAS y por parte de una docente del mismo centro. Se solicitó informe a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades que comunicó que "desde el centro se era consciente de la situación y se estaba haciendo un seguimiento para evitar que se cause daño al menor y a sus derechos". Relataba, a mayores, los pasos que se dieron en el instituto para proteger al menor. En base a dicho informe se concluyó el asunto no sin señalar que podría reabrirse el expediente de comunicarse nuevos datos que lo hicieran preciso.

Relacionado también con la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades se tramitó expediente por la queja presentada por una persona que mostraba su desacuerdo por el hecho de que en el calendario escolar aprobado por esa administración no se señalaban fechas que reivindicaran o conmemoraran los derechos de las personas del colectivo LGTBIQA+ . Indicaba, literalmente: "A pesar de que tanto la Ley gallega LGTBI (art. 26.2) como las normas que regulan los currículums en la enseñanza Primaria y Secundaria recogen la obligación de conmemorar los días relacionados con los derechos del colectivo LGTBIQA+, estas son las únicas que, en la Orden que regula el calendario, no tienen fecha fijada". La consellería, en su informe, alegó que el día 28 de junio quedaba fuera del calendario escolar porque las actividades lectivas para primaria, ESO, bachillerato y Formación Profesional terminaban el día 21 de junio pero que "tanto los decretos que establecen los nuevos currículos para Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato como el orden de calendario escolar anual recogen en su articulado los elementos transversales que demanda el artículo 26.2 de la Ley 2/2014”.

Por parte de esta institución se ha sugerido a la consellería tomar en consideración la incorporación en el calendario escolar de una indicación más concreta dirigida a los centros educativos para conmemorar la reivindicación de las personas LGTBIQA+ que facilite a los mismos el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26.2 de la Ley 2/2014, del 14 de abril. Incluso se indicaron fechas que podrían ser alternativas, como el día 31 de marzo, incorporada desde 2009 como Día de la Visibilidad Trans o el 17 de mayo declarado por la ONU desde 2004 Día contra la homofobia, transfobia y bifobia. Sin embargo, la consellería consideraba, según se señalaba en su respuesta, que estaba suficientemente indicado en la Orden vigente, por lo que se dio por rechazada.

Como se exponía anteriormente, también se han recibido quejas por hechos relacionados con los servicios de salud. En concreto dos de los expedientes ponían de manifiesto cuestiones importantes para la preservación de la intimidad de las personas y la eliminación de la transfobia en el ejercicio profesional. En relación a esto último se presentó queja por una persona que había acudido a una consulta de psiquiatría y afirmaba que el profesional que la atendió hizo comentarios transfóbicos en referencia a la situación del hermano de la paciente; ella presentó una queja ante el Colegio Oficial de Médicos de Ourense. Como quiera que la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia, en su Disposición Final Segunda otorga a la Valedora do Pobo facultades de apoyo, mediación e investigación, se admitió a trámite y se inició investigación informal requiriendo informe a dicho colegio profesional.

El Colegio Oficial de Médicos de Ourense informó que había iniciado un expediente y solicitado al facultativo un informe acerca de los hechos que estaban en el origen de la queja. Con posterioridad informó que el afectado había negado los hechos y que se había cerrado el expediente. Por parte de esta institución se hizo llegar una valoración en la que se indicaba que, vista la Memoria de actividades del organismo en cuestión, se apreciaba la realización de numerosas y variadas acciones formativas dirigidas a profesionales colegiados; sin embargo, no se encontraba formación en diversidad, y por lo tanto se sometía a la valoración del Colegio incluir formación sobre diversidad, derechos y no discriminación a causa de la orientación sexual e identidad de género en el catálogo formativo para los y las profesionales de la salud colegiados en ese organismo. No cabe duda que, si en el ámbito educativo es esencial contar con material formativo actualizado para conocer y respetar los nuevos derechos, no lo es menos en un ámbito como el de la sanidad en el que la confianza entre el personal facultativo y la persona atendida es un elemento primordial en el proceso de atención a la salud.

La Consellería de Sanidad era la destinataria de la otra queja relacionada con el ámbito sanitario. En ella una persona atendida en el servicio de urgencias de un centro hospitalario gallego exponía su desacuerdo por el contenido del informe que se le había entregado cuando se le dió el alta, en el que figuraba literalmente "Enfermedad actual: persona de género no binario (..)". Solicitado informe a la consellería, esta indicaba que habiyualmente "*el género es un dato que suele incluirse en la descripción del motivo de consulta ya que las patologías no tienen la misma expresividad según el mismo y pueden condicionar la presentación y curso evolutivo de las mismas, de manera que es un dato que ayuda a la*

*interpretación clínica*". Indicaba también que *"(..) ha presentado en el servicio de atención al paciente del XXX una solicitud de cancelación de este dato en su informe clínico, se ha cursado a la Unidad de Documentación Clínica para que valore si procede dicha cancelación, atendiendo a lo dispuesto en la Normativa de Protección de Datos y Derechos digitales, así como en la Ley 2/2014, de 14 de abril, por la igualdad de trato y la no discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales en Galicia.*"

En el análisis de la queja se indicaba que en el informe de alta ese dato aparece reflejado doblemente, tanto en el apartado de "Filiación" como en el de "Enfermedad actual" sin que parezca precisa la reiteración. Por el contrario, hay que destacar la utilización del lenguaje neutro en una parte del mismo informe. Se sugirió a la consellería, por parte de esta institución, consultar, siempre que sea posible, a la persona atendida la inclusión o no, en los informes clínicos, de los datos referentes al género/sexo biológico. En su respuesta la administración indicaba que estaba pendiente de la respuesta de la Unidad de Documentación Clínica, competente a la hora de tomar la decisión de eliminar ese dato. Por lo tanto, la resolución permanece pendiente.

Finalmente, se completa este repaso a los temas principales acometidos en el 2022 en esta área, con los relativos a la Justicia, en concreto con un asunto que no era nuevo e incidía en las dificultades que se presentaban para las personas trans en el Registro Civil en los procedimientos de cambio de nombre y sexo registral, especialmente cuando se trataba de menores de edad. En el texto de la queja se indicaba literalmente. "(..) Encontramos casos de negativa a dar cita para presentación de documentación, negativa (..) a recoger documentación, (..) comparecencias con menores de edad de más de una hora de duración y con preguntas estereotipadas y denigrantes (..) y peticiones de informes y documentación que ni está recogida en la norma ni responde a ninguna finalidad en absoluto (..)".

Teniendo en cuenta que en el escrito de queja se indicaban los retrasos surgidos especialmente en el Registro Civil de A Coruña se solicitó colaboración informativa del TSJG dado que queda al margen de nuestras competencias todo lo relativo a las actuaciones de la Administración de Justicia en los asuntos sometidos a su jurisdicción, que son resueltos por los tribunales y juzgados con independencia y exclusividad. El TSJG ha respondido, esencialmente, que no se producían retrasos específicos en relación con estos expedientes más allá del tiempo preciso para desarrollarlos conforme a las garantías y que, dado que se hablaba de retrasos genéricos, no podía valorarse un expediente en concreto. Se subrayaba también que la Instrucción de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de 23 de octubre de 2018 había realizado una interpretación de la norma vigente para adaptarla a los avances en la ciencia en la que ya no se asocia la transexualidad con ninguna patología ni trastorno de la conducta sino con la incongruencia entre el género experimentado por la persona y aquel que se tiene asignado. Finalmente, el informe procedía al archivo al no haberse señalado ningún expediente en concreto.

En relación a este asunto, conviene recordar que ya en el año 2020 esta institución comenzó una investigación de oficio a resulta de las quejas presentadas por varias personas; dicha investigación había sido remitida al *Defensor de Pueblo* que se dirigió al Ministerio de Justicia elevando una recomendación con fecha 29 de marzo de 2022. En la misma se recuerda la instrucción remitida desde la *Dirección General de Seguridad Jurídica*

*y Fe pública* para que los expedientes en relación al cambio registral de menores habían sido tramitados con carácter prioritario pero que pudiera ser que dicha instrucción no llegara al personal de los registros. Se dirigía, pues, el Defensor del Pueblo, de nuevo al Ministerio de Justicia para recomendarle que les había lembrado a *"(..) los letrados de la Administración de Justicia que dan servicio en los registros civiles faciliten los procesos de solicitud de cambio de nombre de los menores de edad transexuales, y tramiten de forma prioritaria su solicitud de asignación de un nombre correspondiente con su verdadera identidad, procurando que estos cambios puedan realizarse con la mayor inmediatez posible para evitar los daños que el trascurso del tiempo podría en otro caso producirles*".

En este momento los Registros Civiles se encuentran en pleno proceso de modificación estructural en virtud de lo regulado en la Ley 6/2021, de 28 de abril. A mayores, a partir de la aprobación de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI se introducen varios cambios que afectan al nombre y el sexo registral. Así, para cambiar de sexo en el registro a partir de los 16 años no será obligatorio presentar informes médicos o psicológicos que acrediten disforia de género, ni tampoco estar en un proceso de hormonación o someterse a operaciones para modificar la apariencia. Las personas menores de entre 16 y 14 años podrán cambiar su sexo en el registro siempre que acudan acompañados de sus padres/madres o tutores legales, mientras que entre los 12 y 14 años necesitarán autorización judicial. Antes de los doce años sólo podrá cambiar el nombre registral.

En todo caso no está de más recordar lo expuesto, literalmente, por el Tribunal Supremo, cuando afirmaba que "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 (..)". Esta institución se mantendrá a disposición de aquellas personas que lo precisen por ver vulnerados sus derechos, tanto en lo que alcance al pleno desarrollo de su personalidad como en aquellas otras situaciones en las que se manifieste una situación discriminatoria.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/1944/22 | Sugerencia a la Consellería de Sanidad para que, cuando sea posible, consulte con la persona interesada, la inclusión o no del dato del género en los informes clínicos | Xunta-Consellería de Sanidad 30/05/2022 | Pendiente | Q/1944/22 |
| Q/7539/22 | Sugerencia a la Consellería de Cultura Educación , Formación Profesional y Universidades de evaluar la incorporación en el calendario escolar de una indicación más concreta dirigida a los centros educativos para conmemorar la reivindicación de las personas LGTBIQA+ | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades 25/10/2022 | Rechazada | Q/7539/22 |

# IGUALDAD DE GÉNERO

# I. INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes, las instituciones de los Defensores del Pueblo estuvieron especialmente vinculadas a la igualdad y no discriminación por razón de sexo y de género. La especial centralidad que la Valedora do Pobo de Galicia reconoce a este tópico entronca con ese vínculo y con la necesidad de que la Administración autonómica y las administraciones locales gallegas sean ejemplares en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, en la búsqueda de la igualdad material y sustantiva entre unos y otras.

Generar las condiciones efectivas para esa igualdad exige algo más que una actitud neutral y formalmente igualitaria de los poderes públicos ante la ciudadanía. Antes bien, impone deberes positivos a las Administraciones implicadas para que garanticen y hagan efectiva la igualdad entre ambos sexos y eliminen las discriminaciones directas e indirectas. Es precisa una decidida implicación del sector público.

A nivel autonómico, el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autonómica de Galicia en materia de igualdad (Decreto legislativo 2/2015, de 12 de febrero) y la Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega, para la prevención y tratamiento integral de la violencia de género, constituyen los pilares de la normativa de Galicia en materia de igualdad efectiva. En las dos, la Administración pública asume un papel de garante y promotora, que debe comprometer de forma especial a la Valedora do Pobo en su responsabilidad de velar por el buen funcionamiento de las instituciones.

Los poderes públicos asumen, por mandato del art. 9.2 de la Constitución, el deber de promover las condiciones para que la igualdad de las personas y de los grupos sean reales y efectivas. En conjunción con el contenido esencial del derecho del art. 14, implica algo más que luchar contra las discriminaciones directas e indirectas, sin negar la importancia que tiene la eliminación de las diferencias de trato y de los prejuicios particulares basados en el género. La igualdad material implica necesariamente el recurso a otras técnicas bien conocidas y avaladas por la normativa y por la jurisprudencia de la Unión Europea. Entre ellas, sin duda tienen una singular importancia las medidas de acción positiva, en particular, las compensadoras derivadas de la peor situación de las mujeres en muchos campos de la vida social, económica y política.

Mención aparte merece la normativa de lucha contra la violencia de género y su aplicación por los diferentes órganos administrativos. Desde la aprobación de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, se ha desarrollado una acción política y administrativa que se puede calificar como integral e integradora y que se dirige a los diferentes campos de actuación de la vida civil y pública. La articulación entre la legislación estatal y la autonómica constituye una apuesta decidida por la actuación coordinada, complementaria y de colaboración recíproca entre la Administración central y la gallega.

Sin embargo, la pluralidad y diversidad de las actuaciones de la Valedora, también en este año, relacionadas con la violencia de género -puntos de encuentro en lo que se

refiere al derecho de visitas del progenitor condenado por violencia de género, actuaciones del Instituto de Medicina Legal respecto a la formación de su personal en esta materia, actuaciones de los Centros municipales o supra-municipales de Información a la Mujer, infraestructuras y dotación de algún juzgado para la adecuada protección de las víctimas...- pone de manifiesto la relevancia de las políticas de lucha contra esta lacra social y la necesidad de que la Valedora do Pobo actúe en este eje de las políticas públicas con particular atención y cuidado.

Por todo ello y por otros motivos es fundamental "hablar de feminismo". Hablar de feminismo no es otra cosa que poner a las personas en el centro de las actuaciones que le competen a este órgano, en búsqueda de un funcionamiento de las Administraciones públicas más atento a los valores de un Estado social y democrático de derecho. Mantener incólume el derecho a la dignidad de las personas en sus relaciones con los poderes públicos exige evitar los comportamientos y los efectos discriminatorios en las actuaciones administrativas contra el género postergado, que tradicional y sistemáticamente ha sido el femenino.

## 1. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

### A. Actividad de promoción de los derechos humanos.

Como viene siendo habitual, la Valedora do Pobo mantiene una intensa actividad institucional.

El día 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, la Valedora asistió al acto institucional "*Avanza con elas"* organizado por la *Consellería de Emprego e Igualdade*. También asistió dos días después al acto de conmemoración por el Día Internacional de la Mujer invitada por el Delegado del Gobierno en Galicia.

En el mismo mes, la Valedora inauguró la exposición "Mujeres, símbolo del Rural", en Xinzo de Limia, donde presentó una ponencia titulada "La mujer en el rural". En la apertura del acto "Transitando caminos de igualdad", participaron también la Alcaldesa y concejala de Igualdad, Elvira Lama Fernández, la diputada de Igualdad y Reto Demográfico de la Diputación de Ourense, Luz Doporto Real, y la coordinadora de la Escuela Rural de Salud de A Limia, Lola Rico.

El 6 de abril de 2022 fue una fecha de especial importancia en la historia de la Institución. La Valedora do Pobo, el *Consello de Contas* y el *Consello da Cultura* Galega recibieron las Medallas del Parlamento Gallego 2022. En el Salón de los Reyes del Parlamento de Galicia se celebró el acto de entrega de las Medallas.

La concesión de las Medallas fue acordada, por unanimidad, por la Mesa del Parlamento: "(…) estas instituciones, contempladas ya en el Estatuto de Autonomía y creadas por su respectiva Ley del Parlamento de Galicia, desarrollaron las funciones que le fueron encomendadas, a la vez que contribuyeron de manera destacada al

afianzamiento del autogobierno de Galicia y con plena lealtad a las restantes instituciones de la Comunidad Autónoma y del Estado".

Así mismo, acudió en el mes de abril, invitada por la Subdelegada del Gobierno en A Coruña, a la presentación del libro “Igualdad y Diversidad en las Relaciones Laborales”.

La Valedora do Pobo se reunió el día 2 de mayo con la Asociación de Cigarreras, Tabaqueros y Mayores de la antigua Fábrica de Tabacos de A Coruña. En esta primera reunión elaboraron la agenda de temas de interés común entre los que destacan la preocupación por las dificultades que la brecha digital genera en las personas mayores, entre ellas, la exclusión financiera y la falla de atención presencial, la identificación y consecuencias del edadismo, o la preocupación por los derechos de las personas mayores.

Ya en el mes de junio es de destacar la interesante visita que hizo a la Institución la neuro científica gallega afincada en Houston, Estados Unidos, Sonia Villapol, quien explicó los avances científicos en las investigaciones que lleva a cabo en relación con los efectos neurológicos de la Covid persistente y otras patologías como el Alzheimer. Asimismo, advirtió de que las investigaciones deben individualizar a las mujeres respecto de los hombres para alcanzar resultados óptimos.

En julio, la institución publicó una nota de prensa en la que se informó de la corrección de la laguna legal que permitía a profesionales de la abogacía condenados por violencia de género ejercer la asistencia jurídica gratuita a víctimas por esta misma causa. El Consejo de Ministros aprobó un real decreto que modifica el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita para que las mujeres víctimas de violencia de género recibieran el asesoramiento adecuado por los profesionales que las atiendan en sus demandas, algo fundamental para evitar que pudiesen dar esta atención abogados condenados previamente por violencia de género.

Ya el 5 de marzo la Valedora expresaba su satisfacción por la consecuencia positiva de la queja investigada por esta institución, tras su remisión el 19 de mayo de 2021 al Defensor del Pueblo, órgano competente en este caso por tratarse de una situación de ámbito estatal. En la queja que dio pie a la modificación del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, la Valedora avalaba la propuesta de la Federación de Mujeres Rurales (Fademur) por la contradicción que suponía la atención a las víctimas de delitos de violencia de género por profesionales condenados por delitos de la misma naturaleza. En el escrito de la Valedora se hacía hincapié en el vacío legislativo que suponía que la mayor parte de estos delitos estuvieran definidos en el Código Penal como menos graves porque en el caso de afectar a un abogado, la condena no tenía repercusión en su ejercicio en este ámbito especializado.

Lo que se pretendía era "interesar de las instituciones correspondientes, el establecimiento de una normativa oportuna que dé respuesta a lo que podía considerarse como laguna legal" para lo que se argumentaba el hecho de que esta pauta ya existía en el ejercicio profesional con los menores". En ese sentido, la queja transmitida por la Valedora al Defensor indicaba, expresamente, "la necesidad de

establecer un sistema similar en relación con la violencia de género, regulando la necesidad de que los profesionales relacionados con una intervención específica carezcan de estos antecedentes".

La Valedora do Pobo manifestó su satisfacción por esta reforma legislativa que supone un avance muy importante en la garantía de la correcta defensa de los derechos e intereses de las mujeres víctimas que dan el paso, no siempre fácil, de acudir a la Justicia.

También en el mes de julio, la Valedora do Pobo colaboró en el Suplemento especial del periódico El Correo Gallego con motivo de la festividad del 25 de julio con un artículo titulado "Igualdad de Género Digital. No caminas sola".

Entre las entrevistas mantenidas por temas relacionados con igualdad, a finales del mismo mes se reunió con Carme Adán, coordinadora del *Centro de Documentación en Igualdade e Feminismos* del *Consello da Cultura Galega.*

Xa no mes de setembro, la Valedora acudió al acto de entrega de las Medallas Emilia Pardo Bazán. Los galardones reconocen la contribución de estas personas y entidades para construír una sociedad más igualitaria, justa y solidaria

El 23 de septiembre, tuvo lugar la jornada "Invisibilizadas para la Medicina" que se desarrolló en Xinzo de Limia organizada por la institución de la Valedora do Pobo y el Consello da Cultura Galega, contando con la colaboración del Ayuntamiento de Xinzo de Limia y la Escuela Rural de Salud de la Limia. La Valedora do Pobo incidió en la necesidad de visibilizar las circunstancias propias de las mujeres en la investigación médica y en el tratamiento de las patologías.

A principios del mes de octubre la Valedora mantuvo una reunión con la Fundación Alvixe, en Ferrol, asociación de lucha contra la violencia de género. En el transcurso de la misma le trasladaron a la Valedora la labor de la asociación y trataron, entre otros temas, asuntos como el protocolo en casos de posible sumisión química en casos de violencia. Posteriormente, en el mes de noviembre la Adjunta a la Valedora do Pobo participó en el I Foro Alvixe contra la Violencia de Género.

Con motivo del Día Internacional que intenta visibilizar, concienciar y honrar la memoria de las muertes gestacionales, perinatales y neonatales, 15 de octubre, la Valedora do Pobo mantuvo una reunión con los autores del libro “Mi bebé estrella” y activistas que forman parte de las redes de apoyo a las personas afectadas por un drama que padecen cada año cerca de 2500 familias en España.

En la reunión, los autores del libro tuvieron la oportunidad de comentar algunas de las cuestiones pendientes de resolver, como la posibilidad de inscribir al hijo o hija muerto en el Libro de Familia Digital, como un miembro más, una de las reivindicaciones que centrarían los actos que se iban a celebrar en octubre en toda España. Las familias reivindican esta inscripción no sólo como un reconocimiento administrativo a la existencia sino como ayuda para visibilizar socialmente este nacimiento y como apoyo en su dolor. Esta demanda estaba siendo también objeto de una petición a través de change.org que contaba en esa fecha ya con más de cuarenta mil firmas.

Por otro lado, se analizaron también otras peticiones relevantes como la baja de paternidad para los afectados, dado que en la actualidad los padres sólo tienen derecho a tres días de libranza por hospitalización de la madre al no haberse reconocido el nacimiento.

En ese mes de octubre publicamos una nota en nuestra página web, destacando que el Ministerio de Igualdad contabilizará en sus estadísticas de violencia de género a víctimas mortales por agresión sexual y violencia machista. Computando desde el 1 de enero de 2022 se incluirán en las estadísticas a las mujeres víctimas mortales de crímenes fuera del ámbito de la pareja, o como consecuencia de agresiones sexuales. Por tanto, se ampliarán los datos que hasta ahora se centraban sólo en las mujeres asesinadas por sus parejas o ex parejas.

A partir de ahora podrían estar en estos datos, casos como el conocido crimen de Barro en el que la víctima falleció como consecuencia de un accidente de tráfico premeditado, perpetrado por un vecino que llevaba años acosándola. También podría computarse el crimen ocurrido en Vigo, cuando un hombre mató a su vecina tras un presunto acoso, que está siendo objeto de estudio para establecer si se trata de un feminicidio, y de que tipo. Estos supuestos fueron objeto de quejas de oficio por parte de la Institución de la Valedora do Pobo presentadas ante el Defensor del Pueblo para que a estas víctimas se les reconozca la asistencia especializada que prevé la LO 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. De acuerdo con el Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, aprobado por unanimidad por el Congreso de los Diputados en 2016, de conformidad con el Convenio del Consejo de Europa para prevenir y combatir la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Istambul), se incluirán todos los actos de violencia basados en el género que impliquen o puedan implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar estos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada.

En el mes de noviembre, la Valedora asistió al acto de reconocimiento de los premios Meninas con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres.

También en ese mes asistió en el Parlamento de Galicia a la Inauguración de exposición “De oficio Defensoras”, de la Coordinadora Gallega de ONGD. Fotografía de Mujeres Activistas alrededor del mundo.

En el Día de la Violencia de Género desde la institución se hizo un comunicado:

“El lema del año 2022 para el Día Internacional para eliminar la violencia contra la mujer de ONU mujeres demandaba "activismo para poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas". Sus estadísticas periódicas confirmaban que una de cada tres mujeres se ve afectada por algún tipo de violencia de género y cada 11 minutos una mujer o niña muere asesinada por un familiar.

Además de la violencia en el seno de las relaciones familiares o de pareja, el concepto de violencia de género (Istambul 2011) abunda en el sentido de que la violencia contra

las mujeres es una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres que implica a todos los actos de violencia basados en el género. Ello incluye aquellos que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad en la vida pública o privada. Igualmente, determina que la naturaleza estructural de la violencia hacia las mujeres está basada en el género y existe con unas características propias que deben ser reconocidas para poder combatirlas de manera efectiva.

La violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos, resultado de una discriminación estructural y arraigada que los poderes públicos, las instituciones y la sociedad tenemos la obligación de prevenir y abordar. La Valedora do Pobo mantiene en sus actuaciones, tramitación de quejas, resoluciones y actividades de promoción y defensa de los derechos humanos, el compromiso asumido desde su toma de posesión de conseguir la efectividad del derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y la erradicación de la violencia de género.

La violencia de género constituye la manifestación más brutal de la desigualdad entre mujeres y hombres. Está causada por los estereotipos sociales y culturales asociados al sexo, y los transmite y perpetúa de la manera más reprobable. Género y violencia son dos conceptos de estrecha conjugación y que se alimentan recíprocamente: la violencia crea más dominación y la dominación justifica la violencia. La finalidad tiene que ser configurar un derecho fundamental a que las personas vivan sin violencia de género.

## 2. PREMIOS VALEDORA DO POBO

En el pasado año se concedieron los Premios Valedora do Pobo correspondientes a la segunda edición. Tras la reunión del jurado a mediados del mes de febrero, resultaron cuatro trabajos ganadores:

– Premio trabajo fin de grado (ganadora ex aequo): "Aunque cueste respirar: Estudio del amianto con perspectiva de género". Autora: Sara González Veiga.

– Premio trabajo fin de grado (ganadora ex aequo): "Ser cuidadora te ata: desafíos ocupacionales de las cuidadoras del rural gallego durante la pandemia COVID-19". Autora: Manuela Ángela Blanco Suárez.

– Premio al trabajo fin de master (ganadora ex aequo): "La mujer en el deporte: estereotipos, valores y logros. Un estudio de caso de mujeres deportistas en halterofilia". Autora, Ana Feijóo Rodríguez.

– Premio al trabajo fin de master (ganadora ex aequo): "El movimiento feminista organizado en Galicia (1975-1983)". Autora, Raquel Fernández Reguera.

Los premios se otorgaron por unanimidad por un jurado compuesto por tres miembros de la institución de la Valedora do Pobo y tres representantes de cada una de las universidades gallegas.

En relación con el contenido del trabajo realizado por Sara González Veiga, referido al estudio del amianto con perspectiva de género, es de destacar que en 2022 se publicó la Ley 21/2022, de 19 de octubre, de creación de un fondo de compensación para las víctimas del amianto .

El trabajo de Sara González constataba la existencia de discriminación en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, y pone de manifiesto la necesidad de incorporar la perspectiva de género previa investigar el caso concreto de los efectos adversos del amianto en las mujeres. Se refiere tanto a las trabajadoras como a las familiares de trabajadores afectados. Investiga las circunstancias de un colectivo tan reducido que no suele ser estudiado, ignorando patologías eminentemente femeninas como el cáncer de ovarios que aún no está entre las enfermedades profesionales causadas por el amianto.

Por tanto, es relevante el hecho de que el Congreso de los Diputados haya legislado en el sentido que propone este trabajo. Su Comisión de Trabajo aprobó una proposición de ley para la creación de un fondo de compensación para las víctimas del amianto, que pasó al Senado para su aprobación definitiva. El articulado de la norma salió adelante por unanimidad. El texto fija que corresponde al fondo la reparación de los daños y perjuicios sobre la salud resultantes de una exposición al amianto padecidos por toda persona "en su ámbito laboral, doméstico o ambiental en España, así como a aquéllos (...) que dependieran económicamente del causante". Una vez publicado en el BOE, el texto fijaba un plazo máximo de tres meses para el desarrollo del reglamento necesario para poner en marcha e iniciar las actividades del fondo.

## 3. HABLAMOS DE FEMINISMO

El título "Hablamos de feminismo" se da nombre a una sección de nuestra página web en la que se impulsa un corpus de doctrina científica y de pensamiento que contribuya a las bases del desarrollo de una sociedad más ética y más igualitaria.

En este apartado se recogen las contribuciones de personas expertas, juristas, profesorado universitario y otros especialistas sobre diversos aspectos de la igualdad de género. Ya se han editado dos libros electrónicos en los que se recopilan los artículos publicados en esta página. Uno corresponde a los años 19-20 y el otro a los años 20-21.

## 4. CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL CONSELLO DA CULTURA GALEGA

Dentro del marco del convenio de colaboración que la institución firmó con el *Consello da Cultura Galega* tuvo lugar el 23 de septiembre en Xinzo de Limia la jornada "Invisibilizadas para la Medicina".

La institución de la Valedora do Pobo ha introducido en el debate público la necesidad de abordar situaciones que pasan desapercibidas por un estereotipo que perjudica a la población femenina. La Valedora recordó que esto suele ocurrir "en el tratamiento de

las dolencias cardiovasculares cuando los grupos de prueba de los medicamentos excluyen a las mujeres, o en el cáncer de pulmón donde desde la misma atención clínica no se asocian sus sintomatologías".

En el transcurso de la sesión intervinieron como ponentes Sabela Landín, presidenta de la asociación de Afectadas en Galicia del Essure, anticonceptivo de Bayer; la presidenta de la Asociación de fibromialgia, Rosa Cerqueiro, portavoz del *Movemento Galego da Saúde Mental*; Sara González Veiga, ganadora del premio de trabajo de fin de grado de este año dedicado a las consecuencias del amianto como enfermedad laboral para las mujeres; el magistrado Fernando Lousada Arochena, que abordó de manera extensa el tema tratado, "Las mujeres invisibles"; y Lola Rico, coordinadora de la Escuela Rural de Salud de la Limia, quien trató las "Historias de vida de las mujeres de la Limia. La experiencia de cuidar-nos" como cierre de esta actividad.

En la apertura, en representación del Ayuntamiento de Xinzo, junto a la Valedora participaron la alcaldesa, Elvira Lama, y Carme Adán, coordinadora del Centro de Documentación en Igualdad y Feminismos del *Consello da Cultura Galega.*

## II. DATOS CUANTITATIVOS

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Iniciadas | 27 | | 27 | |
| Admitidas | 21 | 77.77% | 21 | 77.77% |
| No admitidas | 1 | 3.71% | 1 | 3.71% |
| Remitidas al Defensor del Pueblo | 5 | 18.52% | 5 | 18.52% |

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

| | Total reclamantes | | Total asuntos | |
|---|---|---|---|---|
| Concluídas | 12 | 57.14% | 12 | 57.14% |
| En trámite | 9 | 42.86% | 9 | 42.86% |

Por lo que respecta a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2022, la situación es la siguiente:

| Año de presentación | En trámite a 31-12-2021 | Reabiertas | Total | Resueltas | En trámite a 31-12-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2020 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 2021 | 15 | 1 | 16 | 14 | 2 |

# III. ACTIVIDADE DE SUPERVISIÓN

En este apartado informaremos de las quejas de oficio abiertas en el área de igualdad de género; de las actuaciones remitidas al Defensor del Pueblo por razón de competencia de los órganos administrativos afectados por la actividad de supervisión; de las actuaciones realizadas con ocasión de quejas recibidas por la actuación de diversas Administraciones públicas respecto de víctimas de violencia de género; y otras actuaciones realizadas en materia de igualdad.

Se aborda el tratamiento de las quejas recibidas sobre el ejercicio de los derechos de conciliación y corresponsabilidad, por la decisiva influencia que tienen en un reparto equilibrado de las obligaciones familiares.

Finalmente, dado el carácter esencialmente transversal de los problemas derivados de la falta de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, se recogen actuaciones en materia de inclusión social y de vivienda, que son analizadas también de forma más detallada en las respectivas áreas de actividad, en este mismo capítulo del informe.

## 1. QUEJAS DE OFICIO

### A. Aplicación del Pacto de Estado contra la violencia sobre la mujer. Ampliación del concepto de violencia de género.

La queja se promueve por una noticia aparecida en la prensa del día 19 de marzo de 2022 en la que se relataba la muerte de una mujer como consecuencia de un accidente al ser embestido su vehículo por otro conducido por un vecino que llevaba años acosándola. Posteriormente se inició otro expediente de oficio como consecuencia de la noticia aparecida en relación a una mujer asesinada a cuchilladas en Vigo por, presuntamente, un vecino que la acosaba y le dejaba notas en la puerta.

Se enviaron escritos al Defensor del Pueblo por entender que era una situación de violencia de género, vinculando la queja tanto al Convenio de Istambul de 11 de mayo de 2011 suscrito por el Gobierno de España (Instrumento de ratificación de 6 de junio de 2014), como al Pacto de Estado contra la violencia sobre la mujer.

El Pleno del Congreso de los Diputados aprobó por unanimidad, en su sesión de 15 de noviembre de 2016, una Proposición no de Ley por la que se instaba al gobierno a promover la suscripción de un Pacto de Estado en materia de Violencia de Género por el Gobierno de la Nación, las Comunidades Autónomas, las Ciudades con Estatuto de Autonomía y la Federación Española de Municipios y Provincias, que siguiera impulsando las políticas para la erradicación de la violencia sobre la mujer como una verdadera política de estado.

En el eje 8 recoge que "De conformidad con el Convenio del Consejo de Europa para prevenir y combatir la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Istambul), de 2011, se incluían todos los actos de violencia basados en el género que impliquen o puedan implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada."

Han transcurrido varios años sin que el propio legislador haya articulado una normativa positiva que recoja muchas de las indicaciones de la declaración programática, resultando de especial relevancia lo que se refiere a la conceptuación legal de la violencia de género, aun reducida al ámbito del matrimonio o relación de significación análoga.

De esta manera, tantos casos como el que ahora consideramos, que son la culminación de un acoso prolongado en el tiempo, tendrían la valoración que merecen, ofreciendo a las mujeres que sufren estos tipos de violencia o a las otras víctimas relacionadas, por mucho que los protagonicen hombres extraños a la relación sentimental, la protección y asistencia especializada que prevé la Ley orgánica 1/2004.

El Defensor del Pueblo acoge las quejas, uniendo la segunda a la primera, y nos comunica que comparte nuestra preocupación en este asunto, y que desde 2019 mantiene abiertas distintas actuaciones para reclamar a las Administraciones públicas una plena implementación normativa del Convenio de Istambul en España, recomendando al gobierno que haga uso de la iniciativa legislativa que le es propia para amparar a todas las víctimas de violencia de género, en especial a las mujeres víctimas de violencia de género no unidas por relación de afectividad con el agresor, independientemente de que la fórmula elegida sea una modificación legal de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género o una ley integral específica.

Una vez analizado el asunto, el Defensor del Pueblo hizo recomendaciones al Ministerio de Justicia y al Ministerio de Igualdad.

Las recomendaciones tienen también su causa en un interés del *Ararteko*, homónimo autonómico de la Valedora do Pobo en el País Vasco, que también presentó ante el

Defensor una queja en la que se contemplaba el supuesto que afectaba a un ciudadano padre y marido de dos víctimas mortales de violencia de género que fueron asesinadas en abril de 2008 en Vitoria por el ex-marido de la hija. El interesado ha pedido las ayudas correspondientes y éstas le fueron denegadas porque su mujer (la madre) no cumplía con el criterio de víctima de violencia de género previsto en la ley 1/2004.

En fecha 09.06.22 se recibió en esta institución el escrito remitido por el Defensor del Pueblo dando cuenta del escrito de la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género en relación con la queja en respuesta a la Recomendación emitida por parte del Defensor del Pueblo el 25 de abril de 2022. Del texto del citado escrito se entiende que este órgano administrativo comparte el contenido de la primera Recomendación en relación con la necesidad de adoptar algunas medidas legislativas para garantizar la atención y protección a las víctimas directas e indirectas de las otras formas de violencia de género no incluidas en la Ley Orgánica 1/2004, del 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

De hecho, en su respuesta se reconoce que a la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género ya le corresponden funciones de propuesta, impulso y coordinación en relación a todas formas de violencia contra las mujeres cubiertas por el Convenio de Istambul, y que, por ello, desde ese Ministerio de Igualdad se ha impulsado el Proyecto de Ley Orgánica de Garantía Integral de la Libertad Sexual. Con todo, el proyecto de Ley mencionado sólo ampararía y protegería el derecho a la libertad sexual y la erradicación de todas las violencias sexuales, y no otras formas de violencia de género amparadas por el Convenio de Istambul como la violencia económica en el ámbito doméstico, el acoso, o el matrimonio forzoso. Dicho proyecto dio lugar a la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

En relación con la segunda Recomendación relativa a la garantía de unos criterios mínimos e iguales de reconocimiento de derechos a todas las víctimas de delitos, conforme a las Directivas europeas, introduciendo la perspectiva de género, la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género entiende que no es un asunto de su competencia ni de la competencia del Ministerio de Igualdad, sino que corresponde al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, en concreto a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por lo que, comunican, se procede a abrir expediente con ese órgano administrativo, reiterando la Recomendación.

En fecha 01-09-2022 se recibió la contestación del Ministerio de Justicia que explica que el pasado mes de julio de 2022, el ministerio emitió informe declarando que no se aceptaba la Recomendación ni la Sugerencia formulada por el Defensor del Pueblo en relación con la adopción de las medidas legislativas necesarias para ampliar el concepto de víctima de violencia de género contemplado en el artículo 1 de la Lei Orgánica 1/2004.

En cuanto a la Recomendación del Defensor de reforma legislativa de la Ley 35/1995 y de la Ley 4/2015 para que la Comisión Nacional de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual dependiente del Ministerio de Justicia,

pueda aplicar a los viudos, huérfanos, hermanos e hijos de las afectadas, las ayudas previstas para las víctimas directas e indirectas de delitos violentos relacionados con la violencia de género fuera de las relaciones afectivas de las parejas o ex parejas, el Ministerio de Justicia respondió que esta materia corresponde a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que es quien tiene atribuida, en la actualidad, la competencia para la gestión y concesión da las ayudas.

Pues bien, a finales del pasado año se recibe escrito del *Defensor del Pueblo* en el que se nos informa que la Secretaría de Estado de la Seguridad Social acepta la Recomendación formulada con fecha 31 de agosto de 2022, en relación con la ampliación del concepto de víctimas de violencia de género que pueden beneficiarse de las ayudas a las víctimas directas e indirectas de delitos violentos relacionados con la violencia de género fuera de las relaciones afectivas de las parejas o ex parejas, reconocidos en la Lei 35/1995 e 4/2015 y que aplica la Comisión Nacional de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.

### B. Denuncia por la presunta violación de una menor por un compañeiro del instituto

Se abrió otra queja de oficio como consecuencia de la noticia aparecida en un diario en relación con la presunta violación de una menor por un compañero, denunciada por un instituto.

La violencia sexual es violencia de género, y ésta, en cualquiera de sus manifestaciones, constituye una grave y dramática expresión de la desigualdad entre mujeres y hombres que sigue existiendo en nuestra sociedad.

Además, la exposición a modelos violentos, especialmente en la infancia y en la adolescencia, conduce a la justificación y el incremento del riesgo a ejercerla. Es por ello que los niños y niñas que crecen en un entorno violento tienen más posibilidades de reproducir un modelo de relación basado en la violencia, asumiendo roles de dominio, sumisión, inseguridad o dependencia.

La intervención desde los centros educativos es decisiva, pues aún siendo trascendentes las influencias de todos y cada uno de los agentes socializadores, la actuación educativa tiene características que la hacen excepcional. Al ser la escolarización un derecho universal, los centros educativos son una gran oportunidad para desarrollar nuevos modelos sociales de relación igualitaria, considerándose la educación como una herramienta fundamental para erradicar estos problemas de violencia y sexismo. El reconocimiento de la importancia de la educación en relación con este tema tiene reflejo en las distintas iniciativas legislativas de carácter europeo, nacional y autonómico, como son principalmente la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley 11/2007, de 27 de julio, Gallega para la Prevención y el Tratamiento integral de la Violencia de Género.

Por tanto, y teniendo en cuenta que la violencia sexual es violencia de género, según lo acordado en el Pacto de Estado sobre Violencia de Género y en el Convenio de Istambul, se inició la correspondiente investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los hechos. En concreto, solicitamos a *la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades* que nos facilitase información, en el ámbito de sus competencias, sobre la formación impartida en los centros educativos en relación con la violencia de género, sobre las medidas que se adoptaron o se adoptarán, en el caso de confirmarse la agresión; y sobre las demás circunstancias que se hayan considerado relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

La Consellería contestó enumerando la formación que realizan y que prevén realizar en la materia referida. Entre la formación enumerada, se encuentra el Protocolo educativo para la prevención/detección y tratamiento del acoso escolar y ciberacoso que, en su apartado 2, establece los criterios de identificación del acoso escolar, los tipos de acoso escolar y las consecuencias del acoso escolar; dentro de los tipos de acoso escolar se encuentra el maltrato que tiene como modalidad de acoso, el acoso sexual físico (manifestado a través de actos); la Guía de actuación ante casos de violencia de género en el ámbito educativo; formación especializada en temas relacionados con la violencia de género en el ámbito educativo a través del Plan anual de formación del profesorado y formación especializada.

A lo largo de estos últimos años se está desarrollando formación especializada en temas relacionados con la violencia de género en el ámbito educativo a través del Plan anual de formación del profesorado.

El Plan Proyecta+ es una iniciativa de colaboración con otros organismos, dirigido a fomentar la innovación educativa mediante la puesta en marcha de programas educativos que fomenten el trabajo cooperativo, interdisciplinar y competencial pero que además estén comprometidos con la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030

En cuanto a lo referido a la prevención de la violencia de género dentro de los currículos educativos, el Decreto 105/2014, de 4 de septiembre, por el que se establece el currículo de la educación primaria en la Comunidad Autónoma de Galicia, es el que regía la educación hasta el curso 2021/2022. Para el curso 2022/2023 nos informaban que se estaban tramitando nuevos decretos para desarrollar los currículos derivados de la LOMLOE que incidirán también en el respeto y en la tolerancia, así como en la erradicación de cualquier forma de violencia de género.

### C. Protocolo a seguir en el caso de indicios de sumisión química y agresión sexual

En una de las varias noticias aparecidas en los medios de comunicación con motivo del Día Internacional de la Mujer, y en relación con la sumisión química en las agresiones sexuales, en la que se señala que "Una de cada tres agresiones sexuales registradas en

los últimos años podrían haberse producido con la víctima bajo estado de sumisión química, según estimaciones del Ministerio de Justicia (...) "

Y es que hay "indicios" para creer que se dan "muchos" otros casos de violencia sexual en los que la víctima está en situación inconsciente o semi inconsciente por el consumo de cualquier otra sustancia (...)"

Teniendo en cuenta lo relatado en una queja recibida en la que la interesada expresaba literalmente que, tras sufrir una violación "(...) presenté pruebas de médico forense en las que ella dictamina que no hay desgarros porque estaba dormida y que estaba dormida o inconsciente debido a la tasa de alcohol que presentaba horas después (...)", se decidió iniciar una actuación de oficio.

En el mes de julio solicitamos información a la *Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes* y a la *Consellería de Sanidade*. En concreto solicitamos que nos facilitasenas información en el ámbito de sus competencias, sobre el protocolo que se está seguiendo en casos de sumisión química y agresión sexual; sobre las medidas que se adoptan o se adoptarán; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

En el informe de la primera administración referenciada explican que en los casos de agresión sexual se activa el médico forense de guardia a través del órgano judicial. Los médicos forenses realizan su actuación en los centros hospitalarios, que de forma centralizada correspondan, en colaboración con los profesionales del servicio de ginecología, siguiendo las recomendaciones y guías de actuación del Ministerio de Justicia, elaboradas por el comité científico técnico del Consejo Médico Forense.

Los informes periciales pueden ser aclarados por los profesionales del IMELGA en la fase de instrucción, siempre a través de solicitud dirigida al órgano judicial, y también pueden ser sometidos a contradicción en el acto del juicio oral".

La Consellería de Sanidade emitió un informe más extenso en el que señala que el Observatorio Gallego de Violencia de Género aprobó el 5/10/2022 la última revisión del protocolo elaborado por el Sergas para la atención integral a las víctimas por sumisión.

Se elaboró el documento 'Procedimiento de actuación del Sergas ante casos de sospecha de sumisión química', "sistematizado y adaptado para poder ser implantado en todas las áreas sanitarias, también en atención primaria".

Una vez elaborado fue remitido al Imelga y la Gerencia de las áreas para su consideración. Esta versión fue publicada el 10/08/2022 en la página web del SERGAS y remitida a las áreas para su conocimiento, traslado y divulgación a todas las categorías profesionales (...). Con esa misma fecha se trasladó la guía y el "procedimiento de actuación para víctimas de agresión sexual" a la Consellería de Igualdad y al Observatorio Gallego de Violencia de Género también para su estudio y presentación de alegaciones.

Los objetivos de este Protocolo son, principalmente, establecer procedimientos de actuación entre las asistencia sanitarias, el Juzgado de Guardia del área sanitaria y el

Imelga para sistematizar la sospecha, el diagnóstico y el tratamiento de las víctimas. Este protocolo también fue aprobado por el Observatorio con fecha 5/10/2022. Los protocolos están colgados en la página web de la *Consellería de Sanidade* y en la Intranet. Señalar que además de los procedimientos referidos, y en relación con este tema, también está colgado en la web del Sergas: *Violencia de Xénero. Procedemeento de cribado e actuación en saúde.*

## 2. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Recibimos una queja en la que una persona lamentaba que no se le ofrecía la cobertura del teléfono ATENPRO pese a haber sufrido violencia sexual y tener el acosador una orden de alejamiento.

Había sido víctima de un delito contra su libertad sexual por parte de un tercero que era su empleador. Las víctimas de violencia, que también lo son las que sufren violencia sexual con independencia de su previa relación con el agresor, son merecedoras de la misma protección que las víctimas de violencia de género.

En el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Istambul el 11 de mayo de 2011, Instrumento de Ratificación por España publicado en el BOE del 6 de junio de 2014, se establece en el artículo 1 los objetivos del Convenio:

a) Proteger a las mujeres contra todas las formas de violencia, y prevenir, perseguir y eliminar la violencia contra la mujer y la violencia doméstica;

b) Contribuir a eliminar toda forma de discriminación contra la mujer y promover la igualdad real entre mujeres y hombres, incluyendo el empoderamiento de las mujeres;

c) Concebir un marco global, políticas y medidas de protección y asistencia a todas las víctimas de violencia contra la mujer y la violencia doméstica;

El Defensor del Pueblo nos transmitió que había iniciado actuaciones ante la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Nos informa que recibieron escrito en el que se especifican las medidas adoptadas por el Ministerio de Igualdad a través del Plan España te protege contra la violencia machista. La Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, como responsable y titular del Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de la violencia de género (ATENPRO), impulsó las actuaciones encaminadas a ampliar el ámbito subjetivo de este servicio a fin de dar cobertura a todas las víctimas de violencia contra las mujeres, más allá de la violencia que se produce en el ámbito de las relaciones de afectividad en el sentido definido por el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Sería la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) la encargada de garantizar la ampliación del servicio ATENPRO a todas las víctimas de violencia contra las mujeres contempladas en el Convenio de Istambul, entre ellas la violencia sexual, de acuerdo con lo que dispone el Anexo I del Real Decreto 1042/2021,

de 23 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de una subvención a la Federación Española de Municipios y Provincias con el objetivo de modernizar y ampliar el uso de los dispositivos de atención y protección a las víctimas de violencia machista en el marco del Plan de recuperación, transformación y resiliencia.

Se nos informa que se iniciaron actuaciones con la FEMP. Enn la contestación de la federación explican que el plazo de ejecución de las actuaciones abarca un año completo desde la publicación de la concesión de la resolución hasta el 30 de septiembre de 2023, y que hasta ese momento no se podrían incorporar al servicio a las mujeres víctimas de otras violencias. Ahora bien, se adoptaron medidas excepcionales en este caso concreto y la interesada fue atendida.

El Defensor del Pueblo hizo una recomendación en el sentido de que se adopten. medidas excepcionales durante ese periódo de transición.

Otra queja remitida tiene que ver con el desarrollo del Pacto de Estado para implementar como violencia de género el impago de pensiones .

La queja se inició como consecuencia del escrito de una persona que relata una peregrinación en relación con una falta de pago de pensiones inicialmente sobreseído en el Juzgado de Instrucción, revocado el sobreseimiento por la Audiencia provincial, condena por delito de falta de pago de pensiones, frustración de la ejecución por no aparecer bienes en archivos o registros públicos ni en entidades bancarias, y trámite de suspensión de la pena de prisión.

Al atribuir la competencia para el conocimiento de la instrucción de este delito al Juez de Violencia sobre la Mujer se obtendría una mayor eficacia a la hora de proteger a la víctima.

Por lo tanto se presenta escrito ante el Defensor del Pueblo, con estas indicaciones, y apoyando lo solicitado en los siguientes argumentos:

-Por una parte, en lo dispuesto en la STS 239/2021, de 17 de marzo, Sala de lo Penal, que condena a un hombre por falta de pago de pensiones y alzamiento de bienes por haberse «despatrimonializado» dolosamente. El Alto Tribunal expresa que "puede configurarse como una especie de violencia económica", dado que el incumplimiento de esta obligación deja a los propios hijos en un estado de necesidad en el que, ante su corta edad y carencia de autosuficiencia, necesitan de este sustento alimenticio del obligado moral y natural (...).

-Por otro lado, la titular del Juzgado de lo Penal de Mataró nº 2 en sentencia de 22 de julio de 2022, expone al Gobierno la necesidad de modificar el Código penal a los efectos de incluir el delito de abandono de familia en su modalidad de falta de pago de pensiones del art. 227 CP entre los delitos de violencia de género.

Tanto el Convenio de Istambul de 11 de mayo de 2011 como el Pacto de Estado contra la violencia sobre la mujer, reclaman que la violencia económica sea considerada como violencia de género.

La Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, modifica ampliamente la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y se observa que la Disposición final novena de la L. O. 10/2022 modifica la Disposición adicional décimo novena de la Ley Orgánica 1/2004, introduciendo el término "violencia económica".

Se manifiesta ante del Defensor que se debe tener en cuenta la violencia económica de una manera más incisiva, dado que hay una referencia expresa legal reciente. De esta manera otros muchos casos como el que ahora se ha expuesto, tendrían la valoración que merecen, ofreciendo a las mujeres que sufren estos tipos de violencia, o a las otras víctimas relacionadas, la protección y asistencia especializada que prevé la Ley Orgánica 1/2004. Por tanto, se pone de manifiesto la conveniencia de que se incluya en un texto legal que se atribuya la competencia en este sentido a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

En el mes de noviembre, el Defensor del Pueblo nos informa que ya ha iniciado actuación ante el Ministerio de Justicia y también ante el Ministerio de Igualdad, quedando hasta el momento a la espera del resultado de las referidas actuaciones.

## 3. OTRAS ACTUACIONES EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Se inició un expediente de queja tras escrito recibido como consecuencia de la negativa de realizar el procedimiento de escolarización de menores víctimas de violencia de género solamente con la firma de la progenitora, justificando tal condición con la acreditación expedida por la persona técnica del ayuntamiento.

En el supuesto de producirse una situación de violencia de género, no es preciso la firma de ambos progenitores, prevista para los casos de separación o divorcio, en el momento de la admisión en un centro educativo dependiente de la Consellería de Educación. La acreditación debe producirse conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 11/2007 de 27 de julio, gallega, para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, citando determinados documentos, entre los que se encuentra la Certificación y/o informe de los servicios sociales y/o sanitarios de la Administración pública autonómica o local .

Por tanto, se le hace la sugerencia a la *Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades* de que traslade expresamente a la Inspección Educativa la información de que la acreditación de violencia de género debe producirse, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de dicha ley.

La citada Administración informa que la Orden de 12 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el procedimiento para la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos que impartan enseñanzas de 2º ciclo de educación infantil, de Educación Primaria, de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato reguladas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (DOG núm. 53, del 15

de marzo), en su artículo 14, regula las solicitudes de admisión, y específicamente, respecto de la firma, su apartado 4 establece lo siguiente:

"4. La solicitud tendrá que estar firmada por cualquiera de las/los titulares de la patria potestad o representantes legales.

En el caso de separación o divorcio será necesaria la firma de ambas/los progenitoras/es, salvo que la patria potestad esté atribuida, con carácter exclusivo, a uno de ellos. En ambos casos, será necesario presentar, junto con la solicitud de admisión, la resolución judicial correspondiente para su cotejo por el centro educativo.

En el supuesto de alumnado afectado por situación de violencia de género no será exigible lo previsto en el párrafo anterior".

Por lo tanto, resulta claro que en el supuesto de producirse una situación de violencia de género no es precisa la firma de ambos progenitores en el momento de la admisión en un centro educativo dependiente de la misma Consellería.

Coincidiendo con la sugerencia realizada, el informe señala que la acreditación de la situación de violencia de género debe producirse conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Leí 11/2007, de 27 de julio, gallega, para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, que establece:

"Para los efectos de esta Ley, la situación de violencia se acreditará por cualquiera de las siguientes formas:

a) Certificación de la orden de protección o de la medida cautelar, o testimonio o copia autenticada por la secretaria o el secretario judicial de la propia orden de protección o de la medida cautelar.

b) Sentencia de cualquier orden jurisdiccional que declare que la mujer sufrió violencia en calidad de las modalidades definidas en la presente ley.

c) Certificación y/o informe de los servicios sociales y/o sanitarios de la Administración pública autonómica o local.

d) Certificación de los servicios de acogida de la Administración pública autonómica o local.

e) Informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de violencia.

f) Informe de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social.

g) Cualquier otra que se establezca reglamentariamente”

Por lo tanto, siempre que en el expediente conste cualquiera de los documentos señalados en el artículo 5 de la Ley 11/2007, de 27 de julio, sólo sería precisa la firma de la progenitora.

En todo caso, advierten que al no trasladar la queja información más concreta, no es posible analizar si se pudo haber producido algún desajuste en la interpretación de la norma o en la valoración de la documentación aportada por la persona que presenta su queja ante esa institución. Consecuentemente, y según se nos informó, acogen lo sugerido.

Otra queja objeto de nuestro estudio solicitaba nuestra intervención en relación con la demora en la respuesta de una petición de acreditación de situación de víctima de violencia de género en un Centro de Información a la Mujer de un Ayuntamiento.

Teniendo en cuenta la queja y el informe firmado por la directora del CIM, se deduce que con la solicitud presentada se exige a la solicitante que haga constar expresamente "el concreto derecho o prestación para el que la acreditación se emite y el organismo ante el que se presenta", de acuerdo con el modelo oficial publicado en el BOE de 13/12/2021".

Conviene precisar que no existe en la Comunidad Autónoma de Galicia un modelo de solicitud -no de acreditación- de violencia de género, conforme a lo previsto en el artículo 4 de la "Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género", tal y como se manifiesta en el informe aportado por la Consellería a nuestro requerimiento.

El Anexo III de la Resolución citada en el apartado anterior, con una rúbrica que expresa "Información a la víctima de violencia de género de los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y otras normas aplicables", recoge la información de los derechos que se le pueden reconocer a la víctima:

1. Información y asesoramiento jurídico.
2. Asistencia jurídica
3. Asistencia social integral
4. Derechos laborales y de la Seguridad Social (reducción de jornada de trabajo, movilidad geográfica, suspensión o extinción del contrato de trabajo, trabajo a distancia... entre otros).
5. Derecho a la percepción de ayudas sociales.
6. Derecho a denunciar y a solicitar una orden de protección.

Del contenido del referido Anexo III se puede extraer que es facultad de los profesionales que acreditan las situaciones de violencia de género, entre los que se encuentran en el caso de la Comunidad Autónoma de Galicia los profesionales al servicio

de los Centros que componen la red gallega de Información a las Mujeres-Anexo II-, informar sobre los derechos que se están solicitando.

Por tanto, se formuló por esta institución una doble recomendación al Centro de Información a la Mujer del ayuntamiento en el sentido de que teniendo en cuenta que no hay un modelo de solicitud y sí de acreditación, cuando se le requiera la información a la persona que está presentando la solicitud, se tiene que añadir el Anexo III de la "Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género", esto es, se le informe acerca de qué derechos está solicitando, sin perjuicio de lo establecido en las normas reglamentarias. Por otro lado, la opción a la interesada de que pueda ampliar dicha información requerida con una cita presencial.

Otro expediente iniciado tuvo su origen en un escrito referente a la actuación del IML de Santiago, equipo psicosocial e incumplimiento de las leyes de prevención y tratamiento integral de la violencia de género. Requerimos informe a la vicepresidencia segunda el equipo de *Presidencia, Xustiza e Deportes* (IMELGA) acerca de la formación en materia de igualdad de género y violencia de género que reciben las personas que integran los equipos psicosociales que elaboraron los informes en el procedimiento

El escrito de queja manifestaba su desacuerdo con el contenido del informe del IMELGA en el marco de un procedimiento de modificación de medidas y en el procedimiento de ejecución forzosa en procesos de familia. También tiene relevancia que consta una sentencia condenatoria por violencia de género.

Teniendo en cuenta lo referido en dicha sentencia es preciso traer la colación determinadas afirmaciones que contiene el informe expedido por el IMELGA la solicitud de la juez de instancia, comentarios que "revictimizan" a la víctima. Sin entrar a valorar las conclusiones del informe, contiene afirmaciones que, desde un punto de vista de la imparcialidad objetiva, pueden hacer pensar, en especial a la persona promotora del expediente, la posible consideración de prejuicios en la valoración del equipo que emite el informe. Estas observaciones fundamentan la necesidad de asegurar que los integrantes de los equipos psicosociales tengan una formación adecuada para tratar las víctimas de violencia de género que permita que los comentarios que refieren sus informes no generen ninguna duda sobre el correcto enfoque de su actividad.

El acceso a la justicia es un derecho humano y un elemento esencial del Estado de Derecho y del correcto funcionamiento de la democracia. Por ello, en las Estrategias de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (Agenda 2030) se contempla, como uno de sus 17 objetivos de desarrollo sostenible, el de "promover el Estado de Derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos".

Por otro lado también la igualdad de género es otro de los objetivos, contemplado tanto como un objetivo específico como de forma transversal en otros.

Aunque el acceso a la justicia puede presentar dificultades para cualquier persona, aún es más difícil para las mujeres. Los estereotipos de género son el factor más relevante causante de esa desigualdad, como no valorar objetivamente el testimonio de una mujer basándose en que tardó en denunciar, en su manera de comportarse, o en la imposibilidad de recrear los hechos al detalle.

La Recomendación General 33 del Comité para la eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer destaca que los estereotipos y los prejuicios de género en el sistema judicial tienen consecuencias de gran alcance para el Pleno goce de los derechos humanos de las mujeres. Pueden impedir el acceso a la justicia en todas las esferas de la Ley y pueden afectar particularmente a las mujeres víctimas y sobrevivientes de la violencia. Los estereotipos distorsionan las percepciones y dan lugar a decisiones basadas en creencias preconcebidas y mitos, en lugar de hechos, lo cual supone una quiebra de la objetividad e imparcialidad de la Justicia.

También el Consejo de Europa recomienda eliminar el impacto nocivo de los estereotipos de género en la toma de decisiones en el ámbito judicial en la Estrategia de Igualdad de género del Consejo de Europa 2018-2023. Uno de sus seis objetivos estratégicos es garantizar el acceso igualitario de las mujeres a la Justicia, lo que implica recursos jurídicos efectivos, un juicio justo, la igualdad de acceso a los tribunales y el derecho a asistencia y representación letrada.

Para alcanzar esa finalidad de erradicar los estereotipos de género del enjuiciamiento, la capacitación de la totalidad de los operadores jurídicos se erige en un principio esencial. La Recomendación General 33 de la CEDAW (Naciones Unidas) específicamente recomienda aplicar medidas de fomento de la capacidad para jueces, fiscales, abogados y funcionarios encargados de hacer cumplir la ley sobre la aplicación de los instrumentos jurídicos internacionales relacionados con los derechos humanos, incluida la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer de Naciones Unidas (Nueva York, 1979) y la jurisprudencia establecida por el Comité, y sobre la aplicación de leyes que prohíban la discriminación de la mujer.

Específicamente en el ámbito de la violencia de género, el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Istambul a 11 de mayo de 2011, impone (artículo 15) la formación adecuada de los profesionales pertinentes que traten con víctimas o autores de todos los actos de violencia incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio, en materia de prevención y detección de dicha violencia, igualdad entre mujeres y hombres, necesidades y derechos de las víctimas, así como sobre la manera de prevenir la victimización secundaria. Tenemos que precisar que el ámbito de aplicación del Convenio es más extenso que el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección Integral contra la violencia de género.

Bajo este marco, el Pacto de Estado contra la Violencia de Género (Documento refundido Congreso + Senado de 13/05/2019) establece lo siguiente:

Eje 5: "El impulso de la formación de los distintos agentes para garantizar la mejor respuesta asistencial. Para ofrecer a las víctimas de violencia de género la mejor asistencia posible es necesario que se amplíe la formación especializada de todos los profesionales que intervienen en la prevención, protección y ayuda psicosocial a las víctimas. Es por ello ineludible seguir promoviendo la formación de todos los profesionales implicados: jueces, fiscales, equipos psicosociales, médicos forenses, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, personal sanitario y personal docente, entre otros. La formación ha de incluir tanto las técnicas y procedimientos propios de su profesión, como las características, causas, efectos y consecuencias de la violencia sobre las mujeres. El compromiso estriba en que los contenidos formativos sean obligatorios, estén homologados por los organismos especializados y sean evaluables para todos los operadores."

En este caso concreto, prevé la especialización en violencia de género, de manera evaluable, a los equipos psicosociales, de cara a mejorar su intervención en materia de Derecho de Familia y violencia de género.

La Ley Orgánica 7/2015, de 21 de julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (BOE nº 174, de 22 de Julio de 2015) realizó una singular reforma de la Administración de Justicia con el propósito de incrementar el grado de eficiencia y agilidad en el sistema judicial, incorporando como novedad que los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forense (IMLCF) cuenten con unidades de valoración forense integral, de los que podrán formar parte los psicólogos y trabajadores sociales que se determinen para garantizar, entre otras funciones, la asistencia especializada a las víctimas de violencia.

"Artículo 479:

> 3. Mediante real decreto, a propuesta del Ministro de Justicia y previo informe del Consejo General del Poder Judicial y de las Comunidades Autónomas que han recibido los traspasos de medios para el funcionamiento de la Administración de Justicia, se determinarán las normas generales de organización y funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses y de actuación de los médicos forenses y del resto del personal funcionario o laboral adscrito a los mismos, pudiendo el Ministerio de Justicia o el órgano competente de la Comunidad Autónoma dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones pertinentes para su desarrollo y aplicación. En todo caso los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses contarán con unidades de valoración forense integral, de las que podrán formar parte los psicólogos y trabajadores sociales que se determinen para garantizar, entre otras funciones, la asistencia especializada a las víctimas de violencia de género y el diseño de protocolos de actuación global e integral en casos de violencia de género. Asimismo dentro de los Institutos podrán integrarse el resto de Equipos Psico-

sociales que prestan servicios a la Administración de Justicia, incluyendo los equipos técnicos de menores, cuyo personal tendrá formación especializada en familia, menores, personas con discapacidad y violencia de género y doméstica. Su formación será orientada desde la perspectiva de la igualdad entre hombres y mujeres"

Por todo lo argumentado, se le hizo una recomendación a la consellería en el sentido de "Impulsar para los integrantes de los equipos psicosociales formación especializada en materia de violencia de género. La formación ha de incluir tanto las técnicas y procedimientos propios de su profesión, como las características, causas, efectos y consecuencias de la violencia sobre las mujeres; y ampliar la formación a todos aquellos que intervienen en procesos de violencia de género según la violencia de género está definida en el Convenio de Istambul (cuyo concepto es más amplio que el de la legislación española). E impulsar para todos los integrantes de los equipos una formación de calidad en derecho antidiscriminatorio, que incluya perspectiva de género y transversalidad". La consellería aceptó nuestra recomendación.También relacionado con la violencia de género se inició expediente de queja como consecuencia de un escrito referente a la posible vulneración de la protección de datos personales de una víctima de violencia de género, por proporcionar por parte del personal del punto de encuentro al padre de la hija de la persona promotora del expediente, condenado por violencia de género, su dirección postal.

A este respecto, del informe de la consellería que enviaron a nuestra solicitud, se desprende que podría haber alguna disfunción en el cumplimiento de la L. O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, al que se remite el Decreto 96/2014, de 3 de julio, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar de Galicia, dado que están revisando los protocolos de actuación del punto de encuentro familiar donde sucedieron los hechos por si existiera alguna cuestión mejorable en esta materia.

Se recomienda a la *Consellería de Política Social e Xuventude* que se verifique el cumplimiento de lo dispuesto en la L. O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales en el PEF en cuestión, revisando los protocolos de actuación existentes en ese centro o mediante las actuaciones que se estimen oportunas, y, en su caso, el delegado de protección de datos documentalmente y notifique el incumplimiento. Estamos pendientes de la respuesta a esta recomendación.

Otra queja recibida tenía que ver con las infraestructuras/protección de las víctimas de violencia de género en el Juzgado de Noia así como deficiencias en el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección de datos personales en las instalaciones.

La queja presentada por el interesado comprendía tres supuestos:

-El primero en relación con la seguridad y protección de las víctimas de violencia de género, instando a que se implementasen las medidas adecuadas en el edificio judicial de Noia, que evitasen su inseguridad y desprotección, así como el consiguiente riesgo de sufrir la victimización secundaria.

-La segunda hacía referencia al adecuado cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales en cuanto a las dimensiones de los lugares de trabajo y las condiciones ambientales de los mismos.

-Por último la queja demandaba el adecuado cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.

En relación a la seguridad y protección de las víctimas de violencia de género, tema que tiene que ver con el área objeto de informe, cabe referir lo siguiente:

El artículo 15 de la Decisión Marco del Consejo de Europa sobre el Estatuto Jurídico de las Víctimas, expresa:

"Condiciones prácticas relativas a la situación de la víctima durante las actuaciones:

1. Los Estados miembros propiciarán la creación gradual, en el marco de las actuaciones en general y especialmente en los lugares en los que puede incoarse el proceso penal, de las condiciones necesarias para tratar de prevenir la victimación secundaria o evitar que la víctima se vea sometida a tensiones innecesarias. Para ello velarán en particular por que se dé una acogida correcta a las víctimas en un primer momento y por que se creen en dichos lugares condiciones adecuadas a la situación de la víctima.

2. A efectos de la aplicación del apartado 1, los Estados miembros tendrán especialmente en cuenta los medios de que disponen las dependencias judiciales, comisarías de policía, servicios públicos y organizaciones de apoyo a la víctima".

Por su parte la Guía de criterios de actuación judicial frente a la violencia de género aprobada por el Grupo de Expertos/as en Violencia Doméstica y de Género del CGPJ también expone:

"Son conocidas las limitaciones materiales y espaciales de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. La gran mayoría no disponen de espacios adecuados para evitar las confrontaciones entre las partes y son inadecuados también para crear un clima de empatía y de tranquilidad. Esto no debe desalentar a los titulares de los órganos judiciales, que, cuando la Administración con competencias en materia de medios materiales para atender al correcto funcionamiento de la Administración de Justicia (Ministerio de Justicia y/o CCAA con competencias transferidas en este, ámbito) no lo hayan garantizad previamente), habrán de interesar perseverantemente de la misma la implementación de los recursos necesarios para dispensar un adecuado trato a las usuarias del sistema de justicia penal".

La "Guía de buenas prácticas para la toma de declaración de víctimas de violencia de género", actualizada a fecha 3 de octubre de 2022, recoge, entre los derechos de la víctima, el día del juicio el derecho de la víctima a evitar el contacto con el acusado:

"Es una buena práctica con las víctimas que a tenor del art. 20 y 25.2 a)de la Ley 4/2015 se ofrezca a las víctimas su derecho a evitar el contacto directo entre las víctimas y sus familiares, de una parte, y el sospechoso de la infracción o acusado, para lo cual si no ha optado por la declaración por videoconferencia y va a declarar físicamente en el juicio oral se adopten los mecanismos oportunos para que no se produzca contacto alguno con el acusado ni con sus familiares, ni tampoco respecto de los acompañantes dela víctima y aquellos. Para ello se le ofrecerá este derecho a la víctima por comunicación formal si no ha ejercido su derecho a declarar por videoconferencia. Es importante que el ejercicio de este derecho se haga extensivo a la entrada en la sede judicial y a la espera previa al juicio así como a la salida de la sede."

Así pues, desde la institución se hizo la sugerencia de que, para garantizar la protección de las víctimas de violencia de género, la consellería, dentro de su ámbito de organización y competencias, procurase asegurar la distribución de los espacios y de los tiempos de forma que en ningún momento exista concurrencia en el mismo lugar entre el imputado y la víctima de violencia de género, dando así cumplimiento a las disposiciones referenciadas y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Guía de criterios de actuación judicial frente a la violencia de género y en la Guía de buenas prácticas para la toma de declaración de víctimas de violencia de género.

En relación a los incumplimientos relacionados en la queja con la normativa de prevención de riesgos laborales, y la normativa reguladora de protección de los datos personales, se envió un recordatorio de deberes legales en el sentido de que se diera cumplimiento a la normativa preventiva, en especial al RD 486/97, sobre Disposiciones Generales de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo, en la ejecución del plan de actuaciones previstas en la rehabilitación del edificio judicial de Noia. Y que se tuviera en cuenta la normativa de protección de datos personales. La Administración aceptó la resolución.

## 4. ACTUACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

### A. Justificación de la representación en el acto de conciliación por la letrada de una trabajadora despedida por situación de embarazo

Recibimos una queja referente a una actuación del SMAC. Tenía que ver con la acreditación y acceso al registro de apoderamientos para justificar la representación en el acto de conciliación por la letrada de una trabajadora despedida por situación de embarazo.

La interesada, que se demuestra que no podía asistir por causa justificada al acto de conciliación señalado en el SMAC, otorgó una serie de poderes que evidenciaban su voluntad de ser representada por dos letradas, siendo una de las apoderadas la que compareció en su nombre. Los poderes podían adolecer de un defecto formal como es la falta de registro de los mismos, pero si podía deducir la voluntad tanto de la

representante como de la representada. De hecho, según se pone de relieve en el informe que se nos remite se han intentado realizar las comprobaciones oportunas.

También consta literalmente que "...la técnica conciliadora trató de comprobar la validez de la representación sin que la plataforma PasaXe! le dejase acceder con su certificado de funcionaria, y para tratar de evitar un perjuicio a trabajadora concíliante, la técnica conciliadora le ofreció a la reclamante la posibilidad de entrar en su sede electrónica de la Xunta de Galicia para comprobar si tenía el justificante de la inscripción de alta del poder, para ello le cedió su ordenador, pero como señala en su escrito la letrada y pese a reconocer su certificado electrónico, la sede no le dejó acceder. Ante esta imposibilidad para acceder su sede electrónica, se pusieron a su disposición otros tres ordenadores del SMAC, de otros funcionarios que dejaron su puesto de trabajo para que la reclamante tratara de acceder a su sede electrónica con el mismo resultado".

Los registros electrónicos tienen un objeto preciso que consiste en agilizar el funcionamiento de las Administraciones, facilitando a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos. Por tanto resulta paradójico que el defecto y/o mal funcionamiento de un registro electrónico, ocasione perjuicio a los interesados.

En cualquier caso, los procedimientos administrativos, instrumentales para el ejercicio de esos derechos por parte de la ciudadanía, tienen que observar una serie de principios que no pueden ignorarse, entre ellos la necesaria flexibilidad que resulta, por ejemplo, del artículo 68 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, corrección y mejora de la solicitud.

La jurisprudencia es constante en la interpretación de esos principios. Sirva de muestra la STS del 20 de diciembre de 2018, ROJ STS 4564/2018 o la STC 163/2016, del 3 de octubre. Otras determinaciones destacables contenidas en la Ley 39/2015 constituye lo contenido en el artículo 106, revisión de disposiciones y actos nulos:

En definitiva, resulta en este caso, que partiendo de la existencia de un defecto formal, por definición, en base a la doctrina jurisprudencial referida, enmendable, se resolvió, con todo, desconociéndola o quebrantándola, teniendo a la interesada por no comparecida y desistida, que le vedaba el ejercicio de un derecho esencial, como es el acceso al proceso judicial inherente a la tutela efectiva. Y eso solo quizá porque, según figura también en el informe que se nos remite "... el SMAC podría dirigir sus consultas a este registro en casos puntales y que no hubieran requerido una respuesta inmediata", respuesta incompatible con la función que se desarrolla.

Por tanto, se recomendó que se implementasen los necesarios recursos técnicos que permitieran mayor agilidad en el acceso al Registro General de Apoderamientos, para que en general, y en los casos particulares en que deba verificarse o subsanarse la falta de un poder debidamente formalizado, pueda accederse de forma ágil y eficaz, evitando en todo caso perjuicios a la ciudadanía o dilaciones en el procedimiento. Asimismo, que se había procurado dar al personal dependiente de ese organismo la formación adecuada en las doctrinas fijadas que garanticen los derechos fundamentales de la ciudadanía en los procedimientos administrativos y que, en este caso concreto,

teniendo en cuenta el quebranto que para los derechos de una ciudadana determina un Acta en la que consta como desistida a la conciliante, que se proceda de conformidad con lo previsto en la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015. La *Consellería de Emprego e* Igualdade acepta las recomendaciones con el matiz, en la última de ellas, de que "siendo la vía de revisión de la decisión de la letrada conciliadora el propio juicio de despido, entendemos que carece materialmente de objeto anular y reiterar un acto de conciliación cuya finalidad primordial es posibilitar, antes de iniciarse el proceso, un acuerdo que lo evite".

### B. Presunta discriminación por razón de sexo a los hombres en la representación electoral de una cofradía de mariscadoras.

La persona promotora del expediente apreciaba un error por parte de la Junta Electoral de los criterios de desempate contenidos en el artículo 94.2 D) del Decreto 8/2014, de 16 de enero, por el que se regulan las cofradías de pescadores de Galicia y sus federaciones. Logo da investigación realizada, en la que se evaluó el contenido de la queja y lo expuesto en el informe de la Consellería del Mar, parece que no hubo una interpretación errónea, tal y como consideraba la persona promotora del expediente. El artículo 94.2 D) del Decreto 8/2014, de 16 de enero, por el que se regulan las cofradías de pescadores de Galicia y sus federaciones expresa lo siguiente: "En caso de empate se resolverá a favor del miembro del género infra representado en el censo del sector de producción, en el caso de persistir el empate, se resolverá en primer lugar a favor del miembro de mayor antigüedad, en segundo lugar a favor del miembro de mayor edad y, si fuera necesario, se resolverá por sorteo".

Pues bien, el recurrente hace una interpretación errónea en la prelación de aplicación de los criterios de desempate puesto que el primero, esto es, resolver en favor de los miembros de género infra representado en el sector de que se trate (y en el de este caso, es obvio que hay una clara infra representación de las mujeres respecto de los hombres en una correlación de dos frente a diecisiete), debe aplicarse de manera divergente a la pretendida por el recurrente. Así, la valoración del empate hay que hacerla en vinculación al censo (número de mujeres frente a hombres) y no en relación a los votos obtenidos.

Estimamos que el informe de la Consellería aborda la interpretación correcta, y con fundamento en lo siguiente:

Partiendo de la base, no controvertida, de que existe una infrarrepresentación del colectivo femenino en los trabajadores del sector de marisqueo a flote, conviene manifestar el contenido del artículo 157-4 do Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, TFUE (antiguo art. 141 Tratado Constitutivo da CEE) que expresa: "Con objeto de garantizar en la práctica la plena igualdad entre hombres y mujeres en la vida laboral, el principio de igualdad de trato no impedirá a ningún Estado miembro mantener o adoptar medidas que ofrezcan ventajas concretas destinadas a facilitar al sexo menos

representado el ejercicio de actividades profesionales o a evitar o compensar desventajas en sus carreras profesionales."

A efectos de lo que aquí interesa, este artículo está desarrollado en la Directiva 2006/54 CE, en concreto en el artículo 14-1º, prohibición de la discriminación, en relación con las medidas de acción positiva del artículo 3. Conforme a esta norma "Los Estados miembros podrán mantener o adoptar las medidas indicadas en el artículo 141, apartado 4, del Tratado con objeto de garantizar en la práctica la plena igualdad entre hombres y mujeres en la vida laboral".

A mayores, la sentencia, entre otras, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 28.03.2000, no asunto C. 158/97, asunto Badeck, resuelve que "El artículo 2, apartados 1 y 4, de la Directiva 76/207/CEE del Consejo, de 9 de febrero de 1976, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo (Agora Directiva 2006/54 CE) no se opone a una normativa nacional (... ) relativa a la composición de los órganos de representación de los trabajadores y los órganos de gestión y de control, que establece que las disposiciones legales adoptadas para su aplicación tengan en cuenta el objetivo de que la participación de la mujer en el seno de dichas instancias sea al menos igual. "

Teniendo en cuenta el contenido de estas disposiciones, se puede afirmar, en aras del objetivo de la norma cuya interpretación se discute, que la valoración del empate hay que hacerla en vinculación al censo (número de mujeres frente a hombres), porque así se cumple el objetivo de la normativa.

Mientras que se mantenga la infrarrepresentación femenina en el sector, es lícito mantener una regla que facilite su representación en las cofradías.

## 5. DERECHOS DE CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD. INTRODUCCIÓN A LA SUBÁREA

La conciliación de la vida familiar y laboral tiene hoy ligado de forma inescindible la corresponsabilidad entre hombres y mujeres. Si ya ha quedado claro este vínculo a partir de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, aún es más inequívoco en la Directiva (UE) 2019/1158, de 20 de junio de 2019 relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de progenitores y cuidadores, por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE.

La asunción desproporcionada de las obligaciones de cuidado por parte de las trabajadoras constituye, sin duda, el motivo más poderoso de su situación de desventaja en el mundo laboral. El reparto social de dichas cargas produce un prototipo de trabajador varón liberado de las obligaciones referidas a la atención del núcleo familiar que conformó el modelo de trabajador por cuenta ajena.

Únicamente cuando la mujer se incorporó al mercado laboral se exteriorizó el conflicto entre el trabajo y la atención a la familia. En sus primeras manifestaciones, ha producido discriminaciones indirectas en las que las mujeres, como madres o cuidadoras, accedieron a sus ocupaciones profesionales, pero en situación de desventaja en comparación con los hombres. El reparto desigual de las tareas del hogar repercutió en un mercado de trabajo fragmentado, segmentado y en el que las mujeres ocupan los puestos de trabajo peor retribuidos y con peor valoración social.

Los convenios colectivos han reproducido estos convencionalismos sociales y establecieron condiciones de trabajo según el ideal de trabajador varón que presta servicios a jornada completa. No es casual que las mujeres estén hiper representadas en los contratos atípicos, especialmente a tiempo parcial, pero también temporales.

La primera respuesta desde la normativa y las políticas sociales ha consistido en adaptar el tiempo de trabajo para que las mujeres estuvieran en condiciones de desarrollar su doble jornada. Es decir: compatibilizar las obligaciones derivadas de la atención a la familia y de la vinculación laboral bastaría para resolver este problema. De esta forma, no se discutían los convencionalismos sociales y los hombres estaban liberados del conflicto. Este fue el acercamiento clásico de las primeras normas de conciliación y al que siguió, en particular, la Estrategia Europea de Empleo que cristalizó en el Proceso de Luxemburgo (1997).

Sin embargo, el conflicto entre las responsabilidades familiares y laborales es una realidad a la que se tienen que enfrentar tanto hombres como mujeres. Las normas que regulan el contrato de trabajo, además de permitir conciliar la vida laboral y la vida familiar, deben luchar contra los estereotipos de género. Hombres y mujeres deben tener una situación pareja en lo que se refiere a la crianza de los hijos y al cuidado de los miembros de la familia. Por ello, las normas que regulan las relaciones de prestación de servicios deben optar por una relación igualitaria entre ambos sexos en lo que alcanza a la conciliación entre el trabajo y la familia.

En verdad, el único ámbito en el que debe admitirse unha diferencia entre los dos sexos es en lo que se refire a la maternidad biológica. Es cierto que la legislación española, desde el año 2019, establece derechos idénticos en lo que se refiere al nacimiento del hijo y a sus cuidados en el primer año de vida, ya corresponden a mujeres u hombres. Esta equiparación es positiva para la eliminación de los prejuicios de género. Pero, si es necesaria para producir un mercado de trabajo más igualitario, con más razón es necesario no diferenciar en los derechos de conciliación de la vida familiar y laboral entre los dos sexos.

### A. Permisos y flexibilidad horaria por conciliación familiar

El Ayuntamiento de Ourense aceptó el sentido de nuestra resolución, emitida a través de la queja de un funcionario que interpuso un recurso contencioso-administrativo frente a la desestimación por silencio del recurso interpuesto contra la Concejalía de

Recursos Humanos, que desestimó el pago de los complementos de nocturnidad y festividad a lo largo del permiso por nacimiento de su primera hija. La Justicia certificó el derecho del interesado al cobro de dichos complementos. Sin embargo, a resultas del nacimiento del segundo hijo se reiteró la misma situación. Desde esta institución se recomendó al ayuntamiento efectuar el abono pendiente.

Entre otras, se llevaba en la resolución que, según tenía resuelto el Tribunal Supremo, no pueden considerase los pluses de nocturnidad y festividad gratificaciones de servicios extraordinarios cuando la nocturnidad y la festividad formen parte de la jornada habitual de un determinado puesto de trabajo, tal y como se trataba en este caso. Resulta oportuno añadir que, según el artículo 44 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, "los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral se reconocerán a los trabajadores y las trabajadoras en forma que fomenten la asunción equilibrada de las responsabilidades familiares, evitando toda discriminación basada en su ejercicio". En este sentido, la sentencia del Tribunal Supremo (Social) de 23/09/2020 (Rec. 70/2019) consideró que, si en el cálculo de una retribución variable se declara el descanso por paternidad para reducir su cuantía, se trataría de un cálculo que provoca una discriminación por razón de sexo al desincentivar el reparto equilibrado de cargas familiares.

El derecho a la conciliación fue esgrimido en una serie de quejas que se resolvieron en el pasado ejercicio, en la mayor parte de los casos de manera positiva al haber aceptado la administración la resolución remitida por esta institución o al informar, como fue en el caso de la ATRIGA, que ya había resuelto de forma positiva para la persona interesada la solicitud de flexibilidad horaria solicitada. Precisamente la posibilidad de acogerse dicha flexibilidad por el personal de la Administración con menores a cargo, en virtud de las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021, de 2 de febrero, de Impulso Demográfico de Galicia, llevó a varias personas a presentar solicitud para acogerse a lo regulado en los casos en que sus hijos y/o hijas eran menores de edad pero mayores de 12 años. En el caso de la Consellería de Sanidad desestimó la solicitud presentada por la persona interesada alegando que no se había realizado el desarrollo reglamentario de la ley y que, por lo tanto, no existía una de las condiciones exigidas por la norma.

Se ha recordado a la Consellería, en la resolución emitida por esta institución, tanto la reforma legal promovida como la aprobación por parte de la Xunta del Plan gallego de Conciliación y Corresponsabilidad así como del I Plan de Igualdad del Servicio Gallego de Salud y, en concreto, de las demandas de servicios de conciliación expresados en diagnosis de dicho Plan. Señaló, a mayores, lo recogido en las Directivas europeas y en el propio informe de la Dirección General de Función Pública al respecto de la flexibilidad horaria, coherente con los pronunciamientos judiciales en la línea de que dicha flexibilidad "(...) establece un derecho que, según se deduce de los términos de la jurisprudencia constitucional, debe ser interpretado y aplicado buscando la efectividad desde la perspectiva del derecho constitucional a la igualdad y a la protección de los intereses familiares (..)". Se recomendó, finalmente, que en tanto en el se produjera el desarrollo reglamentario previsto y, salvaguardando las necesidades del servicio, se ampliara la posibilidad de acogerse a la flexibilidad horaria a todo el personal que se

encuentra dentro de las situaciones contempladas en el artículo 52 de la Ley 5/2021, de 2 de febrero, de Impulso Demográfico de Galicia, y en el apartado 4) del artículo 106 de la Ley 2/2015, del 29 de abril, del Empleo Público de Galicia.

En las mismas fechas informó la Consellería de Hacienda y Administración Pública que el día 22 de abril de 2022 se había comenzado la tramitación del "Anteproyecto de Decreto por el que se regula la flexibilidad horaria por conciliación familiar en el ámbito del sector público de Galicia". El día 30 de mayo había finalizado el plazo de presentación de sugerencias al mismo, encontrándose pendiente de aprobación definitiva. Sin embargo, el hecho de que este Decreto esté aún pendiente de aprobación tiene dificultad el acceso a dicha flexibilidad horaria como ha puesto en conocimiento de esta institución la interesada en la queja objeto de estudio. Se solicitó nuevo informe a la Consellería de Hacienda y Administración pública, en relación a los plazos en los que estaba previsto aprobar dicho Decreto pero no se ha recibido el mismo.

La Administración aceptó la recomendación remitida a la *Consellería do Mar* en el sentido de atender a la petición de un trabajador que había solicitado el permiso de lactancia acumulado y se le había denegado con el argumento de que "(…) sólo uno de los progenitores podrá disfrutar de la totalidad del permiso, sin que sea posible su disfrute simultáneo o compartido". La resolución emitida recordaba que en materia de permisos de nacimiento, adopción, del progenitor diferente de la madre biológica y lactancia, el personal laboral al servicio de las Administraciones públicas se regirá por lo previsto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y que el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y en la ocupación introdujo varias modificaciones en dicho Estatuto regulándose el permiso por lactancia en el artículo 48. En la redacción del mismo no se contempla ninguna excepción al principio de individualización de derechos en caso de ejercicio simultáneo del derecho al permiso de lactancia por dos trabajadores de la misma empresa, no haciendo uso de la habilitación introducida por la Directiva 2029/1158 (que sí está presente en la regulación del mismo permiso por el Estatuto de los Trabajadores).

### B. Derecho a la huelga y derechos de las familias usuarias de centros de día

La huelga convocada por la CNT en los servicios dependientes del Consorcio Gallego de Igualdad y Bienestar, y la situación derivada de la misma y de los servicios mínimos decretados por la Consellería de Política Social, fue objeto de varias quejas presentadas ante esta institución. Traemos a este informe uno de los expedientes de mayor relevancia por la aceptación, por parte de la Consellería, de la sugerencia realizada en el expediente de una queja presentada por la hija de un usuario de un centro de día. Exponía la interesada que la modificación en el horario de apertura y cierre, a resultas de la huelga, le dificultaba la conciliación dado que el centro se abría más tarde de lo que precisaba la familia. Respondía la administración que el centro estaba abierto ocho horas, máximo tiempo regulado en los PIAs para la estancia de la persona usuaria. Sin

embargo, la amplitud horaria facilita la elección del tramo que mejor se adapte a las necesidades de la persona y de su entorno familiar.

La utilización de este servicio pasa por la existencia de esa amplitud horaria para facilitar la conciliación a las personas cuidadoras de la persona usuaria, de tal manera que puedan desarrollar sus tareas profesionales mientras esta está atendida en un Centro por un equipo multidisciplinar, puede mantenerse en relación con otras personas mayores y/o dependientes y llevar a cabo actividades conforme a su capacidad y necesidad. Así, se ha sugerido a la consellería evaluar una reducción proporcional en el coste repercutido a las personas usuarias de los servicios del *Consorcio de Igualdade e Bienestar* afectados por una huelga lícita, cuando la franja horaria recogida en la Orden de servicios mínimos sea en parte incompatible con la utilización de los mismos en las condiciones habituales.

En su respuesta la administración aceptaba la sociedad señalando que "y esta reducción proporcional se hará efectiva, previa solicitud de la persona afectada, a través de la compensación de su importe en los recibos correspondientes a los meses sucesivos de prestación del servicio, una vez sea determinado el importe de reducción correspondiente, atendiendo a las circunstancias que concurran en cada caso (…)".

### C. Adaptación de las pruebas físicas en determinados procesos selectivos

La Consellería de Presidencia aceptó una recomendación como resultado de la tramitación de una queja presentada por un grupo de personas que incidían en las dificultades que encuentran las mujeres en Galicia para acceder a los cuerpos de policías locales, específicamente en las pruebas físicas de velocidad, tanto en los procesos convocados por la AGASP como en aquellos convocados directamente por los ayuntamientos. A mayores, la queja indicaba que no existe en las pruebas físicas que se celebran en Galicia adaptación respecto a la edad como sí hay en otras CCAA.

En su informe, la consellería señalaba que la mayoría de las mujeres superaban las pruebas físicas de velocidad y que no existía adaptación de pruebas por la edad porque el hecho de eliminar el requisito de la edad máxima se relacionó con la superación de las pruebas físicas. Con todo, una vez evaluadas los porcentajes de aprobados femeninos en las pruebas de velocidad, estas se han mostrado como una dificultad añadida para la incorporación de mujeres a los cuerpos de policías locales de Galicia. A mayores se comprobó que en otras CCAA los tiempos exigidos eran más accesibles. Por lo tanto la diferencia de aprobados en las pruebas físicas, específicamente en las de velocidad, entre hombres y mujeres es de 20 puntos porcentuales, de lo que se deduce que la norma, a pesar de intentar no ser discriminatoria e incluso incluir baremos distintos para hombres y mujeres, al no ser quien de corregirlos acaba produciendo un impacto que limita la presencia de las mujeres en los cuerpos de policía local de Galicia.

Se recomendó, pues, que en el contexto del nuevo reglamento pendiente de redactar, si evaluara la incorporación de un nuevo baremo de pruebas físicas, atendiendo a los

criterios de género y edad y, de alguna manera, dando continuidad al trabajo realizado en su día cuando se avanzó la propuesta de rebajar los requisitos en relación con la altura de las mujeres a la hora de acceder a la policía local. De manera similar a lo sucedido en aquel momento, esta recomendación fue aceptada por la consellería.

### D. Contratación precaria y feminización

El sistema de contratación para la cobertura temporal de puestos en los Centros sociosanitarios dependientes de la *Consellería de Política Social* fue calificado como "injusto y no ético" por un grupo de personas que presentaron varias quejas ante el mismo. Los llamamientos urgentes para cobertura cortas, la inestabilidad y las incertidumbres que produce en el grupo de personas pendientes eran expuestas a lo largo del texto de la queja en el que se incidía en el hecho de que la mayor parte de las personas eran mujeres, lo que profundizaba en la feminización de la precariedad laboral. La consellería, en su informe, indicaba la imposibilidad de prever las bajas, las dificultades para asegurar contrataciones largas y las características especiales de los servicios. Se remitió una sugerencia en la línea de diseñar un nuevo modelo de coberturas temporales, de acuerdo con la representación del personal, atendiendo a las singularidades de los centros sociosanitarios y también a las características de los puestos, sugerencia que no ha sido aceptada por la administración.

## 6. ACTUACIONES TRANSVERSALES EN MATERIA DE IGUALDAD

### A. Áréa de Inclusión

Todos los retrasos en la dependencia (valoraciones, revisiones, aprobación de los programas de atención y listas de espera para los servicios) afectan de manera muy especial a las mujeres, puesto que la realidad es que siguen siendo las que de forma muy mayoritaria prestan las tareas de cuidados.

-No resulta infrecuente la interpretación restrictiva de los supuestos de emergencia que motivan la atención urgente (desamparo o abandono; malos tratos físicos y/o psíquicos; riesgo grave inminente para la integridad física y/o psíquica; y menores de tres años), en especial cuando la persona dependiente vive con una persona cuidadora que por razones objetivas de salud, edad o capacidad no puede atender las tareas de cuidado. En estos casos suele interpretarse que no existe desamparo, a pesar de que los cuidados son muy precarios y la persona cuidadora sufre perjuicios de consideración.

Sucede, a pesar de que cuando se valoran las circunstancias de las personas candidatas a ser cuidadoras en el entorno familiar se tiene como circunstancia determinante para negar la prestación a la incapacidad de la persona cuidadora para realizar el cuidado. Sin

embargo, cuando tratamos la emergencia social no se tiene en cuenta la incapacidad de la persona cuidadora.

La situación que tratamos afecta especialmente a las mujeres, que son la mayoría de las que desarrollan las tareas de cuidado. Este perjuicio es evitable y debería desecharse.

-La Ley de Dependencia prevé que los servicios tienen carácter prioritario y que excepcionalmente se puede recibir una prestación económica para ser atendido por cuidadores no profesionales de la entorno familiar, siempre que tengan condiciones adecuadas. Sin embargo, aunque los servicios tengan carácter prioritario, estas prestaciones deben tener un espacio dentro en las modalidades de atención a la dependencia, puesto que están previstas en la ley.

Cuando no se aprueben estas libranzas debe aportarse una motivación expresa, clara y adecuada, referida al caso concreto, no con una mención genérica al carácter excepcional de la libranza. Por ejemplo, el rechazo es adecuado por razones de edad o estado de salud de las personas cuidadoras.

La prestación se encuentra desincentivada por las previsiones normativas derivadas de la crisis de 2008. El Real Decreto-Ley 20/2012 prevé un plazo de suspensión de un máximo de dos años en el acceso a la prestación. Así, la Ley de Dependencia, modificada por dicho RDL, prevé que el acceso a las prestaciones se generará desde la resolución de reconocimiento o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin resolución expresa, "salvo cuando se trate de las prestaciones económicas (por cuidados domésticos), que quedarán sujetas a un plazo suspensivo máximo de dos años a contar, según proceda, desde las fechas indicadas anteriormente, plazo que se interrumpirá en el momento en que el interesado empezó a percibir dicha prestación". De esta forma, el margen de maniobra es amplio, puesto que puede aplicarse el plazo, pero no hay obligación de agotarlo. Hay CC.AA. que no lo aplican.

Con el fin de evitar un efecto que no se debe prolongar más allá de la situación que motivó la medida, el acuerdo de la mesa de dialogo social de 2021 propuso estudiar el impacto económico que tendría suprimir el plazo de suspensión. La medida figura en el resumen del anteproyecto de modificación de la Ley 39/2006, de dependencia (agosto de 2022; suprimir el plazo suspensivo). El anteproyecto contempla la modificación de la ley 39/2006, que pasaría a señalar que el acceso a las prestaciones se genera desde la fecha de la resolución de reconocimiento o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado resolución expresa de reconocimiento. Por tanto, la reforma suprimiría a suspensión.

Parece oportuno proseguir con la vía iniciada para modificar la normativa estatal y suprimir la suspensión, una medida excepcional, y entre tanto modular su aplicación para permitir el acceso ordinario a las prestaciones para personas cuidadoras no profesionales en los casos en los que sean adecuadas. Estas personas son mayoritariamente mujeres.

-En 2009 el Congreso de los Diputados instó al Gobierno a impulsar las medidas necesarias para aprobar nuevos baremos que evalúen la discapacidad de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad. En 2014 terminaron los trabajos técnicos con una propuesta, pero la reforma seguía retrasada hasta que finalmente se aprobó el Real Decreto 888/2022. Por eso promovemos una actuación de oficio por la inadecuada valoración de enfermedades feminizadas, como la fibromialgia, en parte propiciada por este retraso.

El Real Decreto 888/2022 establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y sustituye al baremo que estaba en vigor desde 1999. Intenta adaptar la valoración a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, que reconoce que la discapacidad es un hecho social y un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Establece un trámite de urgencia cuando fuese necesario por causas humanitarias o de especial necesidad social (guerra, salud, esperanza de vida, enfermedades degenerativas como la ELA, entre otras). También establece la reducción de los plazos para las mujeres víctimas de violencia de género; el 17,5% tienen una discapacidad ocasionada por esa violencia. Además, los menores con discapacidad ejercerán sus derechos en igualdad de condiciones y deben ser informados y escuchados.

El nuevo baremo permite realizar las valoraciones y cualificaciones de realidades que causan discapacidades como las psicosociales, el autismo (TEA) o las enfermedades raras.

Por lo que se refiere a fibromialgia, afecta en un porcentaje altísimo a mujeres, por lo que la dificultad para valorar es una circunstancia a añadir a otras causas de desigualdad y discriminación que también afectan a las mujeres. La mayor parte de las mujeres con fibromialgia desean estar en el mercado laboral, pero precisan concurrir en las condiciones propias, es decir, con el certificado de discapacidad, de resultar procedente, para tener la necesaria promoción laboral de acuerdo con esa circunstancia y para la adaptación de sus puestos.

Hasta ahora las valoraciones de las personas con fibromialgia no eran adecuadas debido a las particularidades de la enfermedad. Esta enfermedad tiene diagnósticos y tratamientos complejos, lo que afecta también a la determinación de sus consecuencias. Pero ya desde 1992 fue clasificada por la OMS entre las enfermedades de reumatismo no articular, caracterizada como un estado doloroso generalizado no articular que afecta predominantemente a las zonas musculares y que presenta una exagerada sensibilidad en puntos predeterminados. Sin embargo, no existen pruebas específicas que evidencien la presencia de la enfermedad.

Se trata de una enfermedad "de género". De la misma manera que otras enfermedades, el 90% de las personas afectadas son mujeres, y las actuaciones infundadas y contrarias

al reconocimiento de las consecuencias de la enfermedad, como la discapacidad, puede suponer una discriminación indirecta por razón de género (artículo 6.2 de la Ley Orgánica 3/2007).

En paralelo, la mayor parte de las declaraciones de incapacidad permanente por fibromialgia y dolencias concomitantes son por sentencia, no por vía administrativa, lo que pone de relieve los frecuentes problemas en el tratamiento administrativo de la fibromialgia.

Es común carecer de pruebas médicas, por lo que la valoración debe ser especialmente diligente. La guía de valoración de la fibromialgia de la Comunidad de Madrid subraya que "independientemente de la valoración hay que tener muy presente que la falta de reconocimiento médico de su sintomatología clínica hasta fechas recientes ha llevado a una estigmatización de los pacientes por cuestionamiento de la veracidad de las quejas, de su etiología, sus limitaciones y de su intensidad, por lo que, en muchos casos, han sido relegados a una situación de desigualdad social".

Recomendamos a la Consellería de Política Social y Juventud que la valoración de la fribromialgia se haga de forma diligente y teniendo en cuenta las especificidades de la enfermedad y sus posibles efectos en las actividades de la vida diaria, de tal forma que se desechen valoraciones con motivaciones insuficientes que perjudiquen a las mujeres afectadas. La consellería respondió que las valoraciones se hacen por los técnicos de los equipos de conformidad con el baremo. Sin embargo, lo que reclamábamos era profundizar en las consecuencias de la fibromialgia. La consellería entendía que el futuro instrumento facilitaría la evaluación de diagnósticos de difícil inclusión con el anterior decreto.

Es de esperar que con la nueva normativa las valoraciones de mujeres con fibromialgia mejoren y sean más precisas, lo que puede venir dado por la previsión de valoración de las "deficiencias relacionadas con el dolor (DRD)".

-Otras quejas se refieren al desacuerdo con la valoración. Sin embargo, se trata de actos eminentemente técnicos e individualizados. Aún así, en ocasiones se aprecia falta de motivación adecuada, como en algunas que afectan a personas con diversidad funcional cognitiva o con fibromialgia. Esas valoraciones deberían abordar adecuadamente todas las consecuencias en la vida cotidiana.

-Los retrasos de las valoraciones de discapacidad afectan a las llamadas valoraciones estándares, las que no cuentan con motivo de prioridad. Sin embargo, la interpretación de las causas de priorización a veces es cuestionable. Por ejemplo, en el ámbito laboral se prevé la priorización cuando exista reserva de plazas para personas con discapacidad, pero su aplicación suele limitarse a los casos de convocatorias en las administraciones con turnos de reserva. En el ámbito privado, donde también puede aplicarse un porcentaje reservado, las ofertas no están condicionadas a la acreditación de la discapacidad, pero la empresa valora las ventajas económicas de contratar a una persona con discapacidad. Así, la presentación a la oferta con el certificado de

discapacidad es relevante y los habituales retrasos son un inconveniente que no suele solucionar la previsión de preferencia.

Además, la acreditación de la discapacidad puede resultar necesaria para el trabajo que ya se está desarrollando, por ejemplo, para la reclamación de las adaptaciones precisas, y en ese caso no se prevé prioridad.

La situación afecta a las valoraciones de personas que sufren fibromialgia, mayoritariamente mujeres. No sólo sufren la dificultad del diagnóstico y la valoración de la discapacidad, como ya vimos, sino también los retrasos de las valoraciones. La Asociación Gallega de Fibromialgia-AGAFI reclamó por esos retrasos.

Por lo anterior recomendamos a la consellería que evaluara medidas para que las valoraciones de fibromialgias se consideren prioritarias, a fin de que no se perjudique la inclusión laboral de las mujeres afectadas. Señaló que "rechazamos considerar la fibromialgia dentro del grupo de enfermedades rápidamente progresivas o de mal prognóstico vital, que pueda dar origen su tramitación prioritaria". Sin embargo, en la recomendación no se argumentó que la fribromialgia sea rápidamente progresiva o tenga un mal prognóstico vital, sino que no debía perjudicarse la inclusión laboral de las mujeres afectadas.

-Las sillas de ruedas eléctricas se financian por el sistema de salud según las condiciones de la cartera de servicios comunes. Allí se establece que las personas con limitaciones funcionales graves del aparato locomotor deben tener "suficiente capacidad visual, mental y de control que les permita el manejo de sillas de ruedas eléctricas y ello no suponga un riesgo añadido para su integridad y la de las otras personas".

Esa previsión impide la financiación de las sillas de ruedas eléctricas para determinadas personas con un alto grado de discapacidad, lo que supone que muchas personas cuidadoras, mayoritariamente mujeres, no cuenten con esa ayuda mecánica a pesar de ser imprescindible por sus circunstancias de edad o enfermedad.

El problema afecta de forma muy relevante a determinadas discapacidades, como la parálisis cerebral o daño cerebral adquirido. Así, ASPACE-Galicia reivindica con firmeza que las sillas de ruedas eléctricas se prescriban y financien sin esa limitación. Con razón señala que "la silla de ruedas eléctrica es una herramienta que facilita la vida de la persona con parálisis cerebral permitiendo sus desplazamientos, su autonomía y el acceso a los recursos de la comunidad. Pero también facilita la vida de sus familiares y cuidadores. En muchos casos estos se van haciendo mayores y no contar con una silla eléctrica, que puedan manejar ellos, hace difícil o imposible que la persona con parálisis cerebral pueda realizar una vida plena y acceder a los diferentes recursos de la comunidad, impidiéndoles en muchos casos que puedan salir de casa con regularidad".

Las familias con recursos económicos suficientes pueden acceder a las sillas eléctricas, lo que provoca un grave perjuicio a la equidad. Como señala ASPACE-Galicia, "se genera una situación de discriminación importante en función de las condiciones económicas de la familia". ASPACE-Galicia trasladó la demanda a la Consellería de Sanidade en diferentes ocasiones, pero sin "resultado satisfactorio". La consellería argumenta que

cumple los criterios de prescripción definidos en el Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas, pero la entidad reitera la importancia de que se traslade a nivel nacional su propuesta.

Concluimos que la restricción no permite "cuidar a quien cuida", lo que se agrava con el envejecimiento; que es especialmente relevante en el cuidado de personas con discapacidad original que precisan de apoyos durante toda su vida; que un factor fundamental es la realidad de la feminización de las tareas de cuidado, lo que hace preciso introducir la perspectiva de género; y que la discriminación por género se une la de orden económica.

La situación constituye una discriminación indirecta (situación en la que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúan a personas de un sexo determinado en desventaja particular con respecto a personas del otro sexo, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios).

El único criterio que podría considerarse como justificación objetiva con una finalidad legítima sería la garantía de la seguridad ambulatoria, como se apunta en la norma. Sin embargo, la posibilidad general de manejo en el caso de adquisición privada, el manejo de las sillas por terceros en los casos de menores, o incluso las ayudas públicas para su adquisición, hagan ver que la seguridad no es la verdadera razón de la medida, sino que el sistema sanitario no debe ser el que financie el acceso a las sillas de ruedas eléctricas.

Subrayamos el impacto adverso para las mujeres cuidadoras, la gran mayoría de las personas que desempeñan las labores de cuidados de las personas con discapacidad y/o dependencia.

La norma es de carácter estatal, por lo que para su eventual modificación deben intervenir los órganos propios del Estado. Sin embargo, la norma se conoce en el Consejo interterritorial del Servicio Nacional de Salud, el órgano permanente de coordinación, cooperación, comunicación e información de los servicios de salud entre ellos y con la Administración del Estado. El consejo tiene como finalidad promover la cohesión del sistema a través de la garantía efectiva de los derechos de los ciudadanos en todo el territorio.

En el ámbito de las posibles actuaciones de la Comunidad Autónoma recomendamos a la Consellería de Sanidade que definiera la posición en los órganos de coordinación interterritorial en lo relativo a queja; que evaluase los argumentos puestos de relieve para definir esa posición, de tal forma que promoviese que la prescripción de las sillas de ruedas eléctricas se dé también en el caso de manejo por personas cuidadoras; y que en la promoción de ese criterio se tenga en cuenta que la actual norma puede ser causa de discriminación económica o social y por razón de género. La consellería respondió aludiendo nuevamente al carácter estatal de la norma.

## B. Área de vivienda

Profundizando en la línea iniciada en el 2020 sobre la problemática del abordaje de las personas con "Síndrome de Diógenes" y "Síndrome de Noé", se investigaron dos casos concretos en la ciudad de Vigo, que afectaba a una mujer y que culminó con la formulación de una resolución que ya fue aceptada por el ente local y otro que también afectaba a una mujer en la ciudad de Ferrol y que quedó concluida en el mes de enero del 2023, cuando se redacta este informe.

En otro expediente, una plataforma anti desahucios, presentó queja ante la Valedora do Pobo en nombre de una mujer relatando la problemática de vivienda que le afectaba a ella y a su hija de 18 años de edad, toda vez que iban a ser desahuciadas de su residencia habitual en fechas venideras. El lanzamiento estaba señalado para el 4 de noviembre.

Unos días antes de esa fecha, se logró incorporar informe remitido por la entidad solicitando la suspensión temporal del lanzamiento de la vivienda habitual al juzgado y señalando que estaba valorando un alquiler social una vez se documentasen cuantos extremos correspondieran por las circunstancias que concurran en el caso, por lo que quedó concluido dicho expediente de forma positiva.

En un expediente de queja, el promotor acudía a la institución con motivo de la problemática referente al desahucio de la residencia habitual de su madre, en Bertamiráns, (Ayuntamiento de Ames), como consecuencia del procedimiento que se seguía en el Juzgado de Primera Instancia número 5 de Santiago de Compostela, promovido por la Sareb. La mujer afectada estaba viuda, tenía 74 años de edad, una discapacidad reconocida del 33% y era usuaria de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Ames. El hijo indicaba que desde marzo del año 2021 la preocupación y la incertidumbre que el procedimiento judicial conllevaba, estaba afectando seriamente la salud de su madre.

Así pues, se inició mediación con la sociedad actora en los autos seguidos en el Juzgado, a fin de explorar vías de solución a la problemática expuesta; dos días después del inicio de las actuaciones por esta institución, se recibió comunicación escrita de la Sareb en la que se hace constar que el alquiler social había sido aprobado y que mostraban compromiso a fin de que la solución al caso fuese la mejor de las posibles.

Otra actuación de oficio se inició en el mes de octubre al conocer por la información publicada en los medios de comunicación que en el barrio de Ribadavia del Ayuntamiento de Vigo, varios perros y gatos convivían encerrados en jaulas, en malas condiciones y rodeados de basura, en la vivienda de una mujer nonagenaria con aparente síndrome de Diógenes.

Luego de que se incorporaran los dos informes remitidos por el Ayuntamiento de Vigo, se resolvió formular una sugerencia, del siguiente tenor, que fue aceptada:

"Que una vez valorada por los servicios sociales municipales la problemática que afecta a esta vecina de avanzada edad de esa ciudad de Vigo, se practiquen cuantas actuaciones correspondan a fin de prestar la debida protección y asistencia,

facilitando/movilizando cuantos recursos públicos sean precisos, efectuando el debido seguimiento y evolución del caso hasta la recuperación".

Por otro caso de posible síndrome de Diógenes que afectaba a una mujer de Ferrol, también conocido por la información publicada, incoamos una investigación de oficio en el mes de diciembre, que se encuentra en curso de tramitación en el momento de redacción de este informe.

Otra queja de oficio se abrió en el mes de noviembre tras tener conocimiento a través de un medio de comunicación de que una mujer de Lugo de 65 años de edad, con una discapacidad reconocida del 45% y vecina de esa ciudad, podría ser desahuciada de la vivienda que constituye su residencia habitual en fechas venideras.

Puestos en contacto desde esta institución con la afectada por la problemática, se inició una investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los hechos.

La entidad bancaria proporcionó información sobre datos de la persona designada para establecer interlocución con la afectada y procurar resolver el conflicto, así como también datos del acreedor hipotecario, para que se explorara, en su caso, la aplicación del Código de Buenas Prácticas según prevé el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo.

También fue concluida positivamente este año una actuación de oficio, iniciada tras tener conocimiento a través de la información publicada en un medio de comunicación de la problemática que estaba padeciendo una mujer de 76 años, arrendataria de una vivienda ubicada en un edificio de una calle de la ciudad de A Coruña y su hija discapacitada.

Tras la investigación realizada, en la que se evaluó la problemática que afectaba a estas dos mujeres, lo expuesto en el informe remitido por el Ayuntamiento de A Coruña y la práctica de cuantas actuaciones se han desarrollado desde esta institución en el tiempo de su tramitación, mayormente con el Departamento legal de la propiedad; logró la efectividad, apenas días después del inicio de su tramitación, del traslado de las personas afectadas a otra vivienda acorde con las circunstancias concurrentes de vulnerabilidad, previa firma del correspondiente contrato de arrendamiento.

# IV. RESOLUCIONES E INVESTIGACIONES CONCLUIDAS POSITIVAMENTE

## 1. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

| EXPEDIENTE | MOTIVO | ADMINISTRACIÓN Y FECHA | RESPUESTA | ENLACE |
|---|---|---|---|---|
| Q/825/22 | Actuación del SMAC en el apoderamiento para representación en el acto de conciliación por su letrada de una trabajadora despedida por situación de embarazo | Xunta-Consellería de Emprego e Igualdade<br><br>12/04/2022 | ACEPTADA | Q/825/22 |
| Q/6744/21 | Escolarización de menores víctimas de violencia de género | Xunta-Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades<br><br>02/06/2022 | ACEPTADA | Q/6744/21 |
| Q/3524/22 | Problemas en el CIM de Carballo para la acreditación como víctima de VX | Ayuntamiento de Carballo<br><br>13/07/2022 | ACEPTADA | Q/3524/22 |
| Q/9873/21 | Sobre actuación del IML de Santiago, equipo psicosocial e incumplimiento de las leyes de prevención y tratamiento integral de la violencia de género | Xunta - Vicepresidencia Segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes<br><br>13/10/2022 | ACEPTADA | Q/9873/21 |
| Q/5378/22 | Vulneración de la protección de datos personales de una víctima de VX por el punto de encuentro de Ferrol | Xunta-Conselleresla de Política Social e Xuventude<br>29/11/2022 | PENDIENTE | Q/5378/22 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Q/3858/22 | Juzgado de Noia. (Infraestructuras-Protección de las víctimas de violencia de género) | Xunta - Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes<br><br>13/10/2022 | ACEPTADA | Q/3858/22 |

# CAPÍTULO 4
# INFORME SOBRE TRANSPARENCIA

# I. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo tratamos las actuaciones de la Comisionada de la Transparencia y de la Comisión de la Transparencia.
La Ley gallega 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, crea dos órganos incardinados en la Valedora do Pobo; la Comisionada de la Transparencia, para el control del cumplimiento de las obligaciones generales de la ley, y la Comisión de la Transparencia, para la resolución de los recursos contra las resoluciones en materia de acceso a la información pública.
La citada ley separa las funciones de la Comisionada y de la Comisión de las de la Valedora do Pobo, es decir, del curso de las quejas y de los informes dirigidos al Parlamento de Galicia.
La Ley 1/2016 prevé que la Valedora incluya en el Informe Anual al Parlamento de Galicia un epígrafe relativo al grado de aplicación y cumplimiento de la ley de transparencia.
Además, en el presente capítulo se da cuenta de la publicidad activa o de oficio de la Valedora do Pobo.
La Ley 1/2016 prevé también que "la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en el artículo 31 de esta ley, le remitirá a la Valedora do Pobo el informe referido en el artículo 5". Por esa razón transcribimos el informe de la Xunta de Galicia.

# II. LA VALEDORA DO POBO COMO COMISIONADA DE LA TRANSPARENCIA

La Comisionada de la Transparencia es el órgano independiente de control del cumplimiento de los deberes comprendidos en el Título I de la Ley de Transparencia por parte de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.
Sus funciones se encomiendan a la Valedora y son:
-Responder a las consultas que, con carácter facultativo, le sean formuladas por los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley.
-Adoptar recomendaciones para el mejor cumplimiento de los deberes legales en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia.
-Asesorar en materia de transparencia del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno.
-Emitir informe, con carácter previo a su aprobación, sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia.

-Efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en esta ley.
-Aquellas otras funciones que le sean atribuidas por una norma legal.
A continuación damos cuenta de las actuaciones de la Comisionada durante 2022.

## 1. CONSULTAS

-Sobre aplicación de la ley de transparencia a una asociación.
El artículo 3.2 de la Ley 1/2016 señala que "los partidos políticos, las organizaciones sindicales, las organizaciones empresariales y las entidades privadas perceptoras de fondos públicos a que se refiere el artículo 3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, cuando reciban fondos del sector público autonómico, darán cumplimiento a sus deberes de publicidad activa en el Portal de transparencia y Gobierno abierto."
El artículo 3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre , de transparencia, acceso a la información pública y bueno gobierno (básica) establece que las disposiciones relativas a la publicidad activa serán también aplicables ... "las entidades privadas que perciban durante el período de un año ayudas o subvenciones públicas en una cuantía superior a 100.000 euros o cuando por lo menos el 40 % del total de sus ingresos anuales tengan carácter de ayuda o subvención pública, siempre que consigan como mínimo la cantidad de 5.000 euros".
Por tanto, la asociación tiene el deber de publicidad activa o de oficio (sin necesidad de previa petición de la información) cuando perciba durante el período de un año ayudas o subvenciones públicas en una cuantía superior a 100.000 euros o cuando al menos el 40 % del total de sus ingresos anuales tengan carácter de ayuda o subvención pública, siempre que consigan como mínimo la cantidad de 5.000 euros.
Cuando los fondos provengan del sector público autonómico darán cumplimiento a ese deber de publicidad activa en el portal de transparencia y gobierno abierto. No deben tener página web, pero sí deben hacer la publicidad a través del portal autonómico general, con el que podrán enlazar su información, en el caso de contar con web.
En el caso de incumplimiento la Comisionada de la Transparencia tiene la función de efectuar, por iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la enmienda de los incumplimientos que se puedan producir de los deberes establecidos en materia de publicidad activa previstas en la ley.
-Sobre acceso a un expediente.

El primer aspecto que debe ser establecido es si la persona que solicita la información tiene la condición de interesada en el expediente, lo que no se aclara; tal aspecto debe ser respondido por la administración competente (se desconoce el resuelto al respeto).

En caso de que fuera interesada podría ser aplicable lo previsto en la Disposición Adicional Primera de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que señala (regulaciones especiales del derecho de acceso a la información pública): “1. La normativa reguladora del correspondiente procedimiento

administrativo será la aplicable al acceso por parte de los que tengan la condición de interesados en un procedimiento administrativo en curso a los documentos que se integren en el mismo".

Por tanto, en caso de que dieran las dos condiciones citadas en la disposición, es decir, que se trate de una persona interesada y que el procedimiento se encuentre abierto o en curso, entonces el procedimiento para resolver sobre el acceso será el previsto por la Ley 39/2015, en lo que se refiere a los derechos de las personas interesadas (artículo 53.1.la, derechos del interesado en el procedimiento administrativo): "Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos: a) … tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos".

Sin embargo, si la persona no tiene la condición de interesada, para la resolución de acceso a la información será de aplicación lo previsto en la Ley 19/2013, al margen de que el procedimiento esté en curso; en este caso ambas circunstancias resultan irrelevantes a los efectos de la decisión sobre el acceso. Todas las personas están legitimadas y pueden acceder a la información que se considera pública de acuerdo con lo previsto en la normativa de transparencia.

En lo que se refiere a la posible aplicación de la causa de inadmisión prevista en el artículo 18.1.a) de la misma ley ("se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes: a) que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general"), de lo que se transmite en la consulta se deduce que no resulta aplicable, puesto que lo que se pide son documentos que obran en el expediente, y no están en elaboración, sino ya finalizados.

A lo anterior puede añadirse que el reconocimiento y la regulación legal del derecho de acceso a la información pública tienen en nuestro ordenamiento un planteamiento amplio, de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Supremo. La sentencia 75/2017 establece que cualquier pronunciamiento sobre las causas de inadmisión debe tomar como premisa el planteamiento amplio y expansivo con el que aparece configurado el derecho de acceso a la información en la Ley. Eso obliga a interpretar de forma estricta, cuando no restrictiva, las causas de inadmisión de solicitudes de información que aparecen enumeradas en el artículo 18.

-Sobre solicitud de acceso a un expediente de licencia de actividad de un restaurante.

El objeto de la consulta es un expediente de licencia de actividad de restaurante, que es información pública, de acuerdo con lo previsto en el art. 13 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ("se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquier que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que fueran elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones").

La consulta también se refiere a que la persona solicitante no es vecino, con lo que parece querer transmitir que no tiene la condición de interesada. Sin embargo, esta circunstancia no influye a la hora de considerar el acceso, puesto que, de acuerdo con el art. 12 de la misma ley, "todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por esta Ley"). También su art. 17 señala que "el solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud".

De esta forma, todas las personas están legitimadas y pueden acceder a la información que se considere pública de acuerdo con lo previsto en la normativa de transparencia.

Al análisis y resolución del procedimiento le son de aplicación los límites previstos legalmente (arts. 14 y 15), las causas de posible inadmisión (art. 18), y las demás normas legales en materia de transparencia.

## 2. RECLAMACIONES POR FALTA DE PUBLICIDAD ACTIVA

-Reclamación contra el ayuntamiento por la falta de publicidad activa en la web del Ayuntamiento de Ourol ("en la web solamente figura un listado con los nombres de los concejales, sin más información)."

La Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, en su artículo 3 señala: "1. Las disposiciones de este título serán aplicables: a) Al sector público autonómico, integrado, de acuerdo con la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales de su sector público. b) A las universidades del Sistema universitario de Galicia y a las entidades vinculadas o dependientes de ellas. c) A las corporaciones de derecho público que desarrollen su actividad exclusivamente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, en lo relativo a sus actividades sujetas a derecho administrativo. d) Al Parlamento de Galicia, al Consello Consultivo, a la Valedora do Pobo, al Consejo de Cuentas, al Consejo Económico y Social, al Consello Gallego de Relaciones Laborales y al Consello da Cultura Galega en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respeto de sus actos en materia de personal y contratación. e) A todos los demás entes, organismos o entidades con personalidad jurídica propia distinta de los expresados en los párrafos anteriores, que fueran creados específicamente para satisfacer necesidades de interés general que no tengan carácter industrial o mercantil, siempre que uno o varios sujetos de los indicados en los párrafos anteriores financien mayoritariamente su actividad, controlen su gestión o nombren más de la mitad de los miembros de su órgano de administración, dirección o vigilancia. f) A las asociaciones constituidas por los entes, los organismos o las entidades anteriores."

Por tanto, la Comisionada de la Transparencia de Galicia no es competente para conocer la presente reclamación.

-Reclamación contra el Ayuntamiento de Oleiros por falta de publicidad activa en su web (información relativa a la modificación de la RPT).

Como en el caso anterior, la Comisionada de la Transparencia de Galicia no es competente para conocer la presente reclamación.

-Sobre publicidad activa de la Federación Gallega de Voleibol.

Señala que *"me gustaría trasladar una queja sobre el deficiente grado de cumplimiento del deber de publicidad activa por parte de la Federación Gallega de Voleibol. Esta es una entidad con funciones públicas delegadas, sostenida por fondos públicos que encaja dentro del apartado 3b) de la ley 19/2013 de transparencia y buen gobierno y en los artículos 1 y 2 de la ley 1/2016 de transparencia y buen gobierno y sujeta por lo tanto a los deberes de publicidad activa y de deber de suministro de la información. A pesar de esto, en el apartado de transparencia de su web https://volei.gal/transparencia/ las últimas cuentas anuales que aparecen son las del año 2018, el último presupuesto, contratos y convenios firmados y subvenciones recibidas son las del 2020. No aparecen recogidos tampoco en ningún lugar las convocatorias y los acuerdos adoptados por su órgano de gobierno (Asamblea General) como sí las tienen otras Federaciones como la de Fútbol (https://www.futgal.es/pnfg/nportada?CodPortada=1000872) o la Española de Voleibol (https://www.rfevb.com/otras-secciones/descargas?i=25) sujetas todas a la misma normativa y legislación. Por este motivo le solicitamos que se le requiera a esta entidad el cumplimiento efectivo de sus deberes en un plazo estipulado...".*

Al cierre del informe se encuentra pendiente de respuesta.

## III. LA TRANSPARENCIA DE LA INSTITUCIÓN DE LA VALEDORA DO POBO

El art. 3.1.d) de la ley 172016, de transparencia y buen gobierno, se aplica a la Valedora do Pobo "en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos de personal y contratación".
La web de la Valedora do Pobo permite informar de todas las obligaciones legales en materia de transparencia. En la web existe un Portal de Transparencia en el que se incorpora toda la publicidad activa y se van añadiendo los asuntos de mayor relevancia o consultados más frecuentemente. Ese es el caso de las resoluciones (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) y su resultado (aceptadas, no aceptadas o pendientes), de igual manera que las actividades y la agenda de la defensora. Además, todas las resoluciones de la Comisión de la Transparencia fueron publicadas en su web.

# IV. LA ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA

## 1. DATOS ESTADÍSTICOS DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA EN 2022

| ACTIVIDAD DE LA COMISIÓN DE LA TRANSPARENCIA DE GALICIA<br>AÑO 2022 | | | |
|---|---|---|---|
| **Nº SESIONES** | **11** | | |
| **RECLAMACIONES** | | | |
| **PRESENTADAS año 2022** | **223** | | |
| **RESUELTAS** | **222** (31 del año 2021) | | |
| | Expedientes **2021** | Expedientes **2022** | **TOTAL** |
| **Estimadas** | **21** | **99** | **120** |
| Estimación total | 110 | 667 | 777 |
| Estimación parcial | 11 | 11 | 22 |
| Estimación por motivos formales | 99 | 229 | 338 |
| Estimación para la retroacción | 11 | 22 | 33 |
| **Desestimadas** | **3** | **25** | **28** |
| **Archivo** | **1** | **22** | **23** |
| Por desistimiento del interesado | 1 | 44 | 44 |
| Por inactividad del interesado | 11 | 44 | 55 |
| Diligencia de archivo (duplicidad, acumulación, remisión a órgano competente, tramitación como queja/consulta) | | 114 | 11<br>4 |
| **Inadmitidas**[1] | **6** | **45** | **51** |
| **TOTAL** | **31** | **191** | **222** |
| **PENDIENTES DE RESOLUCIÓN** | **28** | | |
| **EXPEDIENTES SOBRE DERECHO DE ACCESO A La INFORMACIÓN PÚBLICA** | | | |
| Presentados | **0** | | |
| Resueltos | **0** | | |
| **RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN** | | | |

[1] Ver siguiente cuadro

| | |
|---|---|
| Presentados | **0** |
| Resueltos | **0** |
| **RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS** | |
| Presentados | 1 |
| Resueltos | 8 |
| En trámite | 1 |
| **RECURSOS DE CASACIÓN** | |
| Presentados | 1 |
| Resueltos | 0 |
| En trámite | 3 |

## RECLAMACIONES INADMITIDAS [1]

| | |
|---|---|
| • Inadmisión: carencia de fundamento –Art. 116 y) LPAC | 2 |
| • Inadmisión: procedimiento administrativo en curso -Disp. Adicional 1ª.1 de la Ley 19/2013 | 8 |
| • Inadmisión: régimen jurídico específico de acceso a la información -Disp. Adicional 1ª.2 de la Ley 19/2013 | 15 |
| • Inadmisión por solicitud extemporánea -Art. 20.1 de la Ley 19/2013 | 10 |
| • Inadmisión por no ser el asunto susceptible de recurso en materia de información pública –Art. 28.1 Ley 1/2016 | 16 |
| **TOTAL** | **51** |

## 2. RESOLUCIONES Y CRITERIOS DE LA COMISIÓN

-Recurso contra el Ayuntamiento de Monforte de Lemos.

El interesado solicitó del ayuntamiento acceso a copia de las pólizas de vida y accidentes y cualquier otro seguro suscrito por el ayuntamiento en relación con sus trabajadores en los años 2016 a 2021, siendo denegado el acceso a dicha información por ser necesario una labor previa de reelaboración, consistente en la busca y elaboración de listados.

Respecto del concepto de reelaboración, el *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* se pronunció en numerosas ocasiones y la interpretación que realiza de dicha causa de inadmisión quedó recogida en el criterio interpretativo 7/2015, en el que se establece que el concepto de reelaboración debe entenderse desde el punto de vista literal, y reelaborar es volver elaborar algo. Es esta circunstancia la que es exigible para entender que estamos ante un supuesto de reelaboración.

Si por reelaboración se aceptara la mera agregación, o suma de datos, o el mínimo tratamiento de los mismos, el derecho de acceso a la información se convertirá en el derecho al dato o a la documentación, que no es lo que sanciona el artículo 12 al definir el derecho como derecho a la información.

El concepto de reelaboración como causa de inadmisión puede entenderse aplicable cuando la información que se solicita, perteneciendo al ámbito funcional de actuación del organismo o entidad que recibe la solicitud, deba elaborarse expresamente para dar una respuesta, haciendo uso de diversas fuentes de información, o cuando el citado organismo o entidad carezca de los medios técnicos que sean necesarios para extraer y explotar la información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar la información solicitada.

La aplicación de toda causa de inadmisión y, concretamente la basada en la necesidad de reelaboración regulada en el artículo 18. 1 e), debe quedar debidamente motivada en la resolución por la que se responda a la solicitud de información presentada. En el presente caso, la resolución dictada por el ayuntamiento, carece de toda motivación relativa a la aplicación de la indicada causa de inadmisión más allá de la mención a que la considera de aplicación. No se puede entender que en el presente caso sea necesario una labor de reelaboración en el acceso a expedientes, que deben ser expedientes de contratación de los seguros contratados por el ayuntamiento y correspondientes a los años 2016 a 2021.

La reelaboración debe distinguirse de los casos en los que el volumen o complejidad de la información que se solicita hace necesario un proceso específico de trabajo o manipulación para conseguirla, que justifica, como prevé el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, una ampliación del plazo para resolver.

No se puede hacer una interpretación estricta del derecho de acceso en el sentido de conceder el acceso únicamente en caso de que se soliciten documentos concretos existentes: el simple hecho de que la entidad pública tenga que refundir o concentrar la información que se deriva o deduzca de varios documentos, salvo que exista una norma con rango legal que imponga esta tarea adicional, no siempre justifica que se pueda inadmitir la solicitud. En estos casos es necesario valorar factores tales como el volumen de información que se está solicitando, el esfuerzo que para el órgano va a suponer recopilar la información y la repercusión sobre el cumplimiento de sus funciones que vaya a suponer y el interés público existente en la difusión de la información. El simple hecho de que los datos requeridos no consten reflejados en un único documento concreto preexistente a la solicitud no debe vaciar de contenido el derecho de acceso a la información.

En el presente caso, conceder acceso a contratos de seguros firmados por el ayuntamiento en un período de seis años, no se considera que necesiten una labor de reelaboración, sino la simple búsqueda de los expedientes y el examen de los mismos, como en cualquiera expediente de solicitud de acceso a la información, a fin de determinar si concurre en el mismo algún límite o causa de inadmisión, que en caso de aplicarse debe justificarse convenientemente en el expedientes.

De acuerdo con lo anterior, al no considerarse justificado el motivo de inadmisión de la solicitud presentada, procede la estimación de la presente reclamación.

-Recurso contra el Ayuntamiento de Fene

El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental reconocido a nivel internacional como tal, debido a la naturaleza representativa de los gobiernos democráticos, y es un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. Además las Administraciones Públicas se financian con fondos procedentes de los contribuyentes y su misión principal consiste en servir a los ciudadanos por lo que toda la información que generan y poseen pertenece a la ciudadanía.

En el derecho de acceso a la información pueden distinguirse dos aspectos: la transparencia proactiva o publicidad activa, como aquella obligación de los organismos públicos de publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas, y la publicidad pasiva o derecho de acceso a la información, que es el derecho de los ciudadanos de solicitar a las Administraciones y demás entidades e Instituciones cualquier tipo de información pública, y el derecho a recibir una respuesta documentada y satisfactoria.

La Ley estatal 19/2013 establece en sus artículos 6 a 8 la información que deben publicar los sujetos incluidos dentro de su ámbito de aplicación, deber que se amplía a más información en los artículos 7 a 19 de la Ley gallega 1/2016.

Si bien el artículo 20 de la Ley 1/2016 establece que los sujetos incluidos dentro de su ámbito de aplicación fomentarán la difusión de cualquier información pública no incluida en dichos artículos, no existe un derecho de los ciudadanos de exigir que una determinada información sea objeto de publicidad activa.

En el presente caso, el interesado solicitó la publicación de un ejercicio de un procedimiento de selección, solicitud sobre el que el ayuntamiento puede valorar la conveniencia de que sea objeto de publicidad activa, pero que en todo caso no es un deber que el solicitante pueda exigir a la Administración, sin que eso signifique que no tenga derecho a que se le proporcione dicha información.

Los tribunales de selección de empleados públicos, en este caso para la formación de un listado de aspirantes para futuras coberturas como personal funcionario interino, son órganos administrativos de carácter técnico al servicio de la Administración, por lo que la información que se encuentre en su poder es información pública de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1/2016. El carácter técnico de estos órganos no debilita su naturaleza administrativa, ni los excluye de formar parte de la Administración pública. La referencia legal a su funcionamiento según criterios de discrecionalidad técnica, refuerza la necesidad de someter su actividad y sus decisiones al escrutinio público, pues para el necesario control de esta discrecionalidad y para acreditar su ejercicio objetivo y ponderado, resultan singularmente exigibles la existencia y el acceso a la información que manejan estos órganos para la toma de sus decisiones.

Por otra parte, el hecho de que en la convocatoria no se establezca que los exámenes deben ser objeto de publicación, no significa que esa información no sea información pública, ni que su solicitud se pueda calificar como abusiva. En las leyes de transparencia vigentes, el derecho de acceso no está supeditado a la condición de interesado (en este caso de participante en el procedimiento) del solicitante. De acuerdo con el artículo 24 de la Ley 1/2016, información pública es cualquier contenido o documento elaborado, en este caso por un tribunal que forma parte de la Administración, para el ejercicio de sus funciones, por lo que es por tanto información pública, de acuerdo con la definición de la ley.

El tribunal de selección como órgano administrativo de carácter técnico está sometido en su funcionamiento a la normativa de los órganos colegiados. En su funcionamiento debe garantizarse su independencia y discrecionalidad técnica, calidades que implican su capacidad de tomar decisiones libres de mandatos jerárquicos, basadas en sus conocimientos y competencias técnicas, que deben aplicar según criterios discrecionales, y son precisamente estos elementos los que refuerzan la necesidad de someter su actividad y sus decisiones al escrutinio público, pues para el necesario control de esta discrecionalidad y para acreditar su ejercicio objetivo y ponderado, es imprescindible la existencia y el acceso a la información que usan estos órganos para tomar sus decisiones, y más si sirve para objetivarlas. El acceso a este tipo de información es obligado en coherencia con los principios de publicidad, transparencia y objetividad, entre otros, que establece la legislación vigente para regir los procesos de selección para el empleo público.

En el presente caso, se considera que no son de aplicación los motivos contenidos en la jurisprudencia que se cita en el informe, en la que se concluye que permitir el acceso a los cuestionarios de preguntas de los diferentes procesos selectivos, con el transcurso del tiempo reduciría el margen de actuación de los Órganos de Selección a la hora de elaborar las preguntas diferenciadas de los exámenes, y colocaría al interesado en una situación privilegiada, dado que según el informe remitido, a todas las personas que se presentaron a la oposición se les entregó copia del ejercicio. Por tanto, el único motivo por el que no se le entregó al hoy reclamante fue porque no tiene la condición de interesado en dicho proceso, requisito que no es exigible en una solicitud de acceso a la información, como establece el artículo 12 de la Ley 19/2013 que otorga este derecho a cualquier persona.

De acuerdo con lo anterior, procede la estimación de la reclamación presentada, debiendo el Ayuntamiento proporcionar la documentación al reclamante.

-Recurso contra la Consellería de Política Social y Juventud

El reclamante solicitó a la Consellería de Política Social acceso a la base de datos en la que figuran las variables de los centros geriátricos para su análisis recogidos en el *Informe del Covid-19 en los centros sociosanitarios de Galicia* elaborado por el Área de Medicina Preventiva y Salud Pública de la Universidad de Santiago de Compostela y que fue presentado al Parlamento de Galicia, acceso que le fue denegado por la consellería por no estar en su poder y considerar que en la solicitud concurren dos causas de inadmisión de las establecidas en el artículo 18.1 de la Ley 19/2013, porque para proporcionar dicha información es necesario una labor previa de reelaboración y que se trata de información que se puede calificar de auxiliar o de apoyo.

Como establece la normativa en materia de Transparencia, por información pública se debe entender los contenidos o documentos, cualquier que sea su formato o soporte, que consten en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la ley y que fueran elaborados o adquiridos en ejercicio de sus funciones. El objeto de la solicitud (*base de datos en formato digital)* considerar que no puede incluirse dentro del concepto de información pública -la entrega del programa informático que contiene los datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso (en este caso, datos referentes a centros de mayores, situación, titularidad, tipo de centro, plazas, personal y datos referentes a personas contagiadas por Covid-19)-, pero sí, en principio, la información contenida en la misma que no esté afectado por la existencia de alguno de los límites, establecidos en los artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013 o causas de inadmisión del artículo 18 de la misma Ley.

La Consellería inadmitió la solicitud de acceso, por no estar en su poder la base de datos solicitada, que no fue elaborada por ella, sino por el Área de Medicina Preventiva y Salud Pública de la Universidad, con los datos obtenidos de diversas fuentes. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.4 de la Ley 19/2013, si la información objeto de la solicitud, aun obrando en poder del sujeto al que se dirige, fuera elaborada o generada en su

integridad o en parte principal por otro, debe remitírsele la solicitud para que esta decida sobre el acceso.

De acuerdo con lo anterior, procede la estimación de la reclamación presentada, debiendo la Consellería de Política Social remitir la solicitud a la Universidad de Santiago de Compostela para que esta dicte resolución expresa sobre la solicitud, previa apertura del trámite de audiencia -si procede- a terceros debidamente identificados cuyos derechos o intereses puedan resultar afectados por el acceso, y previo análisis de la existencia de límites en el acceso a la información o causas de inadmisión.

-Recurso contra la Consellería de Sanidad.

El interesado solicitó a la Consellería de Sanidad información sobre el número de personas fallecidas en cada uno de los municipios gallegos con diagnóstico de covid-19 desde que existen datos y actualizado a la fecha de resolver la solicitud.

Respecto del concepto de reelaboración, esta Comisión ya se pronunció en ocasiones anteriores, y en línea con el Criterio Interpretativo 7/2015 del *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* y la jurisprudencia existente en la materia, en el sentido de que las causas de inadmisión establecidas en el artículo 18 de la Ley 19/2013, deben ser interpretada de manera restrictiva, ya que el acceso a la información es un derecho que aparece configurado en nuestro ordenamiento con un planteamiento amplio, de manera que solo son aceptables las limitaciones que resulten justificadas y proporcionadas.

Se puede considerar que existe reelaboración cuando la información que se solicita debe elaborarse expresamente para dar una respuesta, haciendo uso de diversas fuentes de información, o cuando el organismo o entidad al que se solicite la información carezca de los medios técnicos que sean necesarios para extraer y explotar la información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar la información solicitada.

En todo caso, para la aplicación de esta causa de inadmisión debe quedar debidamente motivada en la resolución por la que se responda a la solicitud de información presentada. En el presente caso, tal y como se indica en el informe de la consellería, si bien para la obtención de la información de las personas fallecidas con diagnóstico Covid-19 por municipios desde que existen datos se requiere de una acción previa de elaboración y disponer de medios técnicos y humanos, la Dirección General no necesita reelaborar expresamente la información para dar respuesta a la solicitud del interesado, motivo por el cual debe dársele traslado al interesado.

De acuerdo con lo anterior, procede la estimación de la reclamación presentada al considerar que no está justificada la causa de inadmisión de la solicitud presentada.

-Recurso contra la Consellería de Sanidad

El interesado solicitó a la Consellería información referente al número anual de enfermos que un hospital derivó para ser operados en un hospital privado o concertado en los años 2015 a 2021, sin obtener respuesta.

La Comisión de la Transparencia solicitó a la Consellería la aportación de su criterio mediante la remisión de informe y copia del expediente que no se recibió, lo que obliga a continuar la tramitación del expediente sin sus argumentos.

Dada la falta de alegaciones en contra por parte de la administración, en beneficio del interés público al acceso a la información pública no afectada por límite legalmente previsto, debe aportarse la información pedida, aunque con carácter previo debe examinarse la misma y, de forma motivada, realizar la disociación de los datos o contenidos parcial que puedan verse afectados de forma clara por los límites legalmente previstos (artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013), salvo en caso de que después de la ponderación también prevista, se compruebe que debe prevalecer el interés público o privado que justifique en cualquiera caso el acceso (art. 14.2 de la referida Ley).

La resolución que se dicte, debe formalizarse con la oferta de todas las garantías propias del procedimiento de acceso a la información pública, entre las que se cuenta la oferta del correspondiente recurso substitutivo.

Debe recordarse que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20.6 de la Ley 19/2013, el incumplimiento reiterado de la obligación de resolver en plazo tiene la consideración de infracción grave a los efectos de la aplicación a los responsables del régimen disciplinario previsto en la correspondiente normativa reguladora.

Asimismo, debe recordarse a la Consellería, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 1/2016, su deber de remitir a esta Comisión los informes que se le requieran, para el correcto cumplimiento de sus funciones en materia de transparencia.

-Recurso contra la Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes.

El reclamante solicitó a la Asesoría Jurídica General de la Xunta de Galicia acceso a los informes y dictámenes razonados emitidos en relación con el reequilibrio o restablecimiento del equilibrio económico de los contratos públicos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Galicia o de cualquier entidad instrumental del sector público autonómico.

Dicha resolución inadmite la solicitud de acceso a la información en base a la causa que establece el artículo 18.1.c, información para la que su divulgación requiera una acción previa de reelaboración y el límite del artículo 14.1.f), igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva, que justifica en la resolución dictada y en el informe remitido a esta Comisión.

La Dirección General justifica la inadmisión de la solicitud en la necesidad de realizar una amplia labor de reelaboración de la información que considera que no es razonable y desborda las posibilidades de la unidad, dado que la información solicitada comprende todos los informes emitidos en relación con el reequilibrio económico de los contratos de la Administración autonómica y las entidades que integran su sector público respecto de cualquier contrato en un período de unos cuarenta años, informes que fueron archivados en distintos formatos (papel y electrónico) y en las dependencias de distintas unidades, y con sistemas de archivo diferentes y no concebidos con la finalidad de permitir buscas por materias, careciendo de una parametrización homogénea por materias o categorías, por lo que su busca es compleja y dificultosa, lo que hace necesario una amplísima labor de reelaboración que no es razonable y desborda las posibilidades de la unidad.

Respecto del concepto de reelaboración, el *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* se pronunció en numerosas ocasiones y la interpretación que realiza de dicha causa de inadmisión quedó recogido en el criterio interpretativo 7/2015, en el que se establece que el concepto de reelaboración debe entenderse desde el punto de vista literal; reelaborar es volver elaborar algo, y es esta circunstancia la que es exigible para entender que estamos ante un supuesto de reelaboración. El concepto de reelaboración como causa de inadmisión puede entenderse aplicable cuando la información que se solicita, perteneciendo al ámbito funcional de actuación del organismo o entidad que recibe la solicitud, deba elaborarse expresamente para dar una respuesta, haciendo uso de diversas fuentes de información, o cuando el citado organismo o entidad carezca de los medios técnicos que sean necesarios para extraer y explotar la información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar la información solicitada.

La sentencia del Tribunal Supremo 306/2020 señala que la causa de inadmisión por reelaboración impide el acceso cuando se trata de volver a elaborar a partir de una información pública dispersa y diseminada, mediante una labor consistente en solicitar, primero; ordenar y separar, después, lo que es información clasificada o no; sistematizar, y luego, al final, divulgar tal información procedente de distintas fuentes. La necesidad de reelaboración puede apreciarse en casos en los que el volumen o complejidad de la información que se solicita hace necesario un proceso específico de trabajo o manipulación para conseguirla, casos en los que es necesario valorar factores tales como el volumen de información que se está solicitando, la dispersión de la información, el formato y la forma en la que está archivado, que determinará la exigibilidad del esfuerzo que para el órgano va a suponer recopilar la información y la repercusión sobre el cumplimiento de sus funciones, y el interés público existente en la difusión de la información. En el presente caso, se considera que la solicitud de informes que pueden figurar en cualquiera expediente de contrato tramitado por cualquier departamento de la Xunta de Galicia o ente instrumental desde el inicio de la Administración Autonómica, informes que no están ordenados y sistematizados, supone una importante labor de reelaboración que no es exigible a la Dirección General de la Asesoría Jurídica.

No puede por otra parte aceptarse la alegación de la reclamante en el sentido de que la Dirección General debería haber optado por dar un acceso parcial a los informes que

pudieran ser localizados más fácilmente y que constaran en formato digital, y que de considerar el órgano Administrativo que la solicitud estaba formulada en términos muy amplios, debería tenérsele solicitada la concreción, ya que la información solicitada estaba identificada de forma suficiente (todos los informes sobre reequilibrio económico), y el acceso parcial procede, según establecen los artículos 19 de la Ley 19/2013 y 25 de la Ley 1/2016, en los supuestos en los que se aplique algún límite de acceso a la información y este no afecte a la totalidad de la misma, hecho que no sucede en el presente caso. Además, como indica la Asesoría Jurídica en su informe, el acceso parcial solicitado en las alegaciones implicaría no atender la petición de acceso en los términos solicitados en los que el solicitante la formuló, sin que la Asesoría pueda fijar unilateralmente, de manera discrecional, el criterio para delimitarlo, no siendo el recurso potestativo ante la Comisión de Transparencia el procedimental para la reformulación de la petición inicial.

Respecto de la concurrencia en la información solicitada del límite de acceso previsto en el artículo 14.1.f), se debe tener en cuenta que su finalidad es la de evitar interferencias en un proceso abierto en que cada una de las partes conocerá los argumentos de la otra en el momento procedimental oportuno dotándoles de igualdad en ese marco jurídico, y sin perjuicio de que la información que conoce el letrado de la Administración, no deja de constituir secreto profesional al amparo del artículo 437.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, secreto profesional que comprende confidencias, propuestas, hechos y documentos que se obtuvieron de aquel.

Es generalizada la interpretación restrictiva del límite alegado a la información que puede perjudicar de forma constatable la igualdad de las partes en un procedimiento judicial, incluso llegando a considerarlo de aplicación solo a documentos elaborados expresamente con ocasión de un procedimiento. Así, debe recordarse que la previsión del art. 14.1 f) coincide con la del art. 3.1 i) del Convenio del Consejo de Europa sobre acceso a los documentos, que prevé como límite al acceso a la protección de la igualdad de las partes en los procedimientos judiciales y la administración eficaz de la justicia y en la que se señala que persigue asegurar la igualdad de las partes en procesos judiciales tanto ante tribunales nacionales como internacionales y permite denegar el acceso a documentos elaborados o recibidos en relación con los procesos judiciales de los que sea parte, no siendo de aplicación a documentos que no son creados con vistas a procesos judiciales como tales. Existe jurisprudencia consolidada del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que sigue la interpretación restrictiva de este límite y así, la Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala) de 21 de septiembre de 2010, señala que sobre los escritos redactados exclusivamente a los efectos del procedimiento jurisdiccional, que constituyen un elemento esencial del mismo y donde las partes facilitan al Tribunal los elementos en base a los que este está llamado a pronunciar su decisión jurisdiccional, debe garantizarse el respeto de los principios de igualdad de armas y de buena administración de la justicia, evitando falsear el equilibrio indispensable entre las partes en un litigio ante los órganos jurisdiccionales –equilibrio que está en la base del principio de igualdad de armas– en la medida en que únicamente la institución afectada por una solicitud de acceso a sus

documentos, y no el conjunto de partes en el procedimiento, estaría sometida a la obligación de divulgación.

En consecuencia, ha de reconocerse la existencia de una presunción general de que la divulgación de los escritos procesales presentados por una institución en un procedimiento jurisdiccional perjudica la protección del dicho procedimiento, no pudiendo extenderse el límite a documentos anteriores que consten en expedientes administrativos como es el caso que nos ocupa, sino únicamente a los informes o documentos que se elaboren en el seno del procedimiento judicial en trámite (PO 308/21) y que no formen parte del expediente administrativo del contrato.

-Recurso contra la Consellería de Hacienda y Administración Pública.

El interesado presentó reclamación inicialmente contra la desestimación por silencio administrativo de su solicitud de acceso a documentación generada por el tribunal encargado de un procedimiento selectivo en el que participa y en el que por tanto tiene la condición de interesado, y en el que posteriormente, la Dirección General de Función Pública dictó resolución expresa.

Como ya se manifestó la Comisión en anteriores pronunciamientos sobre la materia que ahora nos ocupa, cabe recordar que, aunque a tenor de su artículo 13 en relación con el artículo 12, la Ley 19/2013 reconoce el derecho de los ciudadanos para acceder la información pública en manos de los organismos y entidades incluidos en su ámbito de aplicación -artículo 2-, no es menos cierto que dicha norma indica en su Disposición adicional primera párrafo primero, que la normativa reguladora del correspondiente procedimiento administrativo será la aplicable al acceso por parte de quien tenga la condición de interesados en un procedimiento administrativo en curso a los documentos que se integren en el mismo.

Respeto a la aplicación de la dicha Disposición Adicional, deben cumplirse una serie de requisitos para que pueda apreciarse su concurrencia como un motivo de inadmisión: primero, debe existir un específico procedimiento administrativo aplicable al caso, segundo, la persona reclamante debe ser interesada en el mismo, y tercero, el procedimiento debe estar en curso. Analizando estos requisitos en la actual reclamación, debe concluirse que, en la fecha en la que se realiza la solicitud y se presenta el recurso, de acuerdo con la documentación remitida por el interesado y el informe y copia del expediente remitido por la Dirección General de Función Pública, concurren en el caso que nos ocupa, dado que la reclamación se presenta por persona participante en el procedimiento selectivo y en el curso del mismo, por lo que la reclamación presentada debe inadmitirse.

-Recurso contra el Ayuntamiento de Santiago de Compostela.

El interesado solicitó acceso a determinada información al Ayuntamiento de Santiago de Compostela referente a aportaciones económicas del dicho ayuntamiento en el convenio

con la entidad pública empresarial AENA y en el convenio con el comité de desarrollo de rutas aéreas de Galicia, y la relación de los contratos adjudicados, convenios firmados y subvenciones concedidas por una empresa pública, y ante la falla de contestación por el ayuntamiento, se tramitó un expediente en el que la comisión de transparencia, ante la falla de remisión de la copia del expediente y el informe solicitado al ayuntamiento, y por considerar que la información solicitada era información pública, estimó la reclamación, instando al ayuntamiento a proporcionar la información solicitada.

Tras la resolución de la Comisión de la Transparencia el ayuntamiento remitió al interesado un informe de la empresa pública en el que se le indica que el convenio formalizado por INCOLSA con la Agencia Turismo de Galicia y AENA no prevé la realización de ninguna aportación económica por parte de esta, y dicha empresa pública no es parte del Convenio de Colaboración del Comité de Rutas Aéreas de Galicia, ni concede subvenciones de ningún tipo a entidades del sector privado o público.

Respecto de los contratos adjudicados la empresas vinculadas al transporte aéreo, indica que la solicitud presentada tiene por objeto acceder a la información directamente relacionada con la actividad comercial dirigida a la promoción turística de la ciudad, actividad que se desarrolla en un sector del mercado multinacional altamente competitivo y con una elevada volatilidad en la concertación de las operaciones de difusión turística en medios especializados, por lo que la negociación y tramitación está sujeta la condiciones de confidencialidad que impiden difundir su contenido, y su incumplimiento podría dar lugar a un incumplimiento contractual de imprevisibles consecuencias para la entidad y el interés público. Respecto de la definición de las partidas y costes económicos de las actividades de promoción turística vinculadas a los comprados emisores europeos, figuran en los Presupuestos anuales de la sociedad, publicados en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Santiago de Compostela, lo cual es accesible para toda la ciudadanía.

No se le dio por tanto la información solicitada por el reclamante sobre las aportaciones económicas realizadas por el Ayuntamiento en el Convenio con la entidad pública empresarial AENA y en el Convenio con el Comité de Desarrollo de Rutas Aéreas de Galicia, que debió dársele.

Respeto de los convenios firmados y subvenciones concedidas por INCOLSA, debe aceptarse la afirmación contenida en el informe de que dicha empresa pública no es parte del Convenio de Colaboración del Comité de Rutas Aéreas de Galicia, ni concede subvenciones de ningún tipo.

Respeto de los contratos firmados con indicación del objeto, duración, importe del contrato/subvención o deberes económicos contraídas, fecha de formalización e identificación de las partes, adjudicatarios y beneficiarios, no pueden aceptarse la concurrencia del límite de los intereses económicos y comerciales (artículo 14.1.h) y el de la garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisiones (artículo 14.1.h).

El articulo 14.1 h) de la Ley 19/2013 dispone que el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para los intereses económicos y comerciales.

El articulo 14.1 k) de la Ley 19/2013 señala que el derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para la garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.

Por tanto, ambas causas actúan como límites al ejercicio del derecho de acceso a la información. Respecto de la aplicación de estos límites, el Consejo de Transparencia elaboró el Criterio Interpretativo CI/002/2015, de 24 de junio, en el que se destaca que se viene observando una interpretación extensiva de los conceptos contenidos en determinados límites respecto de los cuales resulta conveniente identificar y precisar los criterios y condiciones que justifican su aplicación.

Los límites a que se refiere el artículo 14 de la Ley 19/2013, a diferencia de los relativos a la protección de los datos de carácter personal, no se aplican directamente, sino que de acuerdo con la literalidad del texto del número 1 del mismo, podrán ser aplicados.

De esta manera, los límites no operan ni automáticamente a favor de la denegación ni absolutamente en relación a los contenidos. La invocación de motivos de interés público para limitar el acceso a la información deberá estar ligada con la protección concreta de un interese racional y legítimo.

En este sentido su aplicación no será en ningún caso automática: antes al contrario deberá analizarse si la estimación de la petición de información supone un perjuicio (test del daño) concreto, definido y evaluable. Esta, además no podrá afectar o ser relevante para un determinado ámbito material, porque de lo contrario se estaría excluyendo un bloque completo de información. En el presente caso no es admisible que todos los contratos realizados por una empresa pública en su ámbito de actividad, tengan carácter de secreto.

Del mismo modo, es necesaria una aplicación justificada y proporcional atendiendo a la circunstancia del caso concreto y siempre que no exista un interés que justifique la publicidad o el acceso (test del interés público).

No se debe olvidar que la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser uno de los ejes fundamentales de toda acción política. Solo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poder públicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente supuesto, INCOLSA no justifica más que de una forma genérica, que los datos solicitados referentes a contratos financiados con fondos

públicos, por estar en un sector altamente competitivo, está sujeta a condiciones de confidencialidad que impiden difundir su contenido.

La Ley 19/2013 en su artículo 8, establece que deben publicarse como mínimo, la información relativa a los contratos, con indicación de su objeto, duración, importe de licitación y de adjudicación, procedimiento de celebración, publicidad, identidad del adjudicatario y las modificaciones del contrato, sin que se puedan excluir de esa publicidad, y por tanto del conocimiento de quien lo solicita, en este caso el reclamante, la actividad contractual realizada por una empresa pública como en el presente caso, bajo el argumento de una confidencialidad formulada con carácter genérico.

Los secretos comerciales, esenciales a la hora de poder confirmar que se produce un perjuicio en el sentido señalado en el art. 14.1 h) de la Ley 19/2013, fueron regulados en la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.

La Comunicación de la Comisión relativa a las normas de acceso al expediente de la Comisión en los supuestos de aplicación de los artículos 81 y 82 de la Tratado CE, los artículos 53, 54 y 57 del Acuerdo EEE, y el Reglamento (CE) nº 139/2004 del Consejo (2005/C 325/07) en referencia a los secretos comerciales, establece que cuando la divulgación de información sobre la actividad económica de una empresa pueda causarle un perjuicio grave, dicha información tendrá carácter de secreto comercial. Como ejemplos de información que puede considerarse secreto comercial cabe citar la información técnica y/o financiera relativa a los conocimientos técnicos de una empresa, los métodos de evaluación de costes, los secretos y procesos de producción, las fuentes de suministro, las cantidades producidas y vendidas, las cuotas de mercado, los ficheros de clientes y distribuidores, la estrategia comercial, la estructura de costes y precios y la estrategia de ventas, sin que se pueda considerar secreto comercial la información referente al objeto, importe, deberes y demás información solicitada en referencia a contratos realizados por una empresa pública.

En el presente caso está solicitándose información de los contratos celebrados por una empresa pública referidos a su campo de actividad, por lo que si bien se podría justificar que alguno o algunos de los aspectos de los contratos, estén sometidos al referido límite, siempre que se justifique adecuadamente, no es admisible que la totalidad de los aspectos contractuales lo estén.

Respecto del límite del artículo 14.1.k), garantía de confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisiones, no se aprecia ni se justifica en la información remitida al interesado, que concurra lo mismo.

Su objetivo es el de proteger las deliberaciones internas previas a la toma de decisiones para garantizar que las decisiones se tomen sin presiones externas indebidas. Como cualquier otro límite para su aplicación, debe acreditarse que se puede producir un perjuicio de divulgar la información y que puede perjudicar la toma de decisión, mediante su ponderación con el interés público de la divulgación del documento lo que determinaría

la decisión de hacerlo público o no, por lo que para poder ser invocado el riesgo de menoscabar el interés debe ser razonablemente previsible y no puramente hipotético. En el presente caso, únicamente se invoca la existencia del límite referido a los procesos de toma de decisión, no a la decisión como tal, sin acreditar en qué sentido, o en qué medida se podría producir un perjuicio.

En conclusión, aceptar los argumentos de INCOLSA, de carácter genérico, supondría excluir sin justificación alguna toda la actividad contractual de una empresa pública del ámbito de la Transparencia, lo que sería contrario a la normativa que rige en esta materia.

Debe recordarse al Ayuntamiento de Santiago de Compostela, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 1/2016, su deber de facilitar a la Comisión a información que se le solicite para el correcto cumplimiento de sus funciones en materia de transparencia.

-Recurso contra la Consellería de Infraestructuras y Movilidad.

El interesado presentó reclamación contra una resolución de la Consellería de Infraestructuras y Movilidad en la que se resuelve conceder el acceso a la información, comunicándole que en la actualidad, la interfaz de servicios (API) de bus.gal no está disponible para su consumo por parte de terceros ya que un uso incorrecto de dicha API podría provocar indisponibilidades en las aplicaciones corporativas que actualmente consumen dicha API.

En la tramitación de la reclamación, la Dirección General solicitó informe a la AMTEGA que acordó habilitar un entorno aislado para el uso de la API, que estará disponible en el plazo máximo de un mes y en ese momento se le facilitará al interesado la definición de los servicios y estará disponible en el portal de datos abiertos de la Xunta de Galicia.

De acuerdo con lo anterior, procede la estimación de la reclamación presentada, debiéndose por el centro directivo competente (Dirección General de Movilidad o AMTEGA), proporcionar la información al reclamante en el momento en el que se habilite el entorno para su acceso.

-Recurso contra la Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo

El interesado solicitó información sobre el gasto total efectuado por la Xunta de Galicia para el patrocinio de O Son do Camiño, su partida presupuestaria, quien participó en la elección de los artistas y/o en la decisión sobre la compensación económica por su participación en el festival y cuanto se le pagó a cada artista, información que debe considerarse que se trata de información pública de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 19/2013 y 24 de la Ley 1/2016.

La Agencia no resolvió en plazo la solicitud de acceso a la información, pero dictó resolución expresa que notificó al interesado con posterioridad a que esta presentara reclamación ante esta Comisión, facilitándosele el acceso a la misma.

De acuerdo con lo anterior, procede estimar por motivos formales la presente reclamación, sin perjuicio de que si el reclamante lo estima conveniente, pueda presentar reclamación ante esta Comisión frente a dicha resolución expresa, para que en la tramitación de la misma puedan ser analizados sus argumentos, pronunciándose la resolución que corresponda.

-Recurso contra la Consellería del Mar
La interesada presentó una solicitud a la Consellería del Mar para que se le diera acceso a las cuentas anuales de los años 2017 a 2021 de una cofradía de pescadores, así como a las certificaciones de aprobación y cumplimiento de requisitos de las mismas, y al patrimonio de bienes e inmuebles a 31 de diciembre de 2021, deudas a corto, medio y largo plazo así como el inventario de bienes que consten en la consellería en relación a dicha cofradía.

La Consellería, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 19/2013, por tratarse de información elaborada por dicha Cofradía en su integridad, resolvió remitir la solicitud a la Cofradía para que resuelva sobre el acceso, ya que las cofradías son las encargadas de la elaboración y confección de sus cuentas anuales y de la certificación del cumplimiento de los deberes vinculados a ellas, siendo la Consellería únicamente la receptora de las mismas para su depósito e inscripción en el correspondiente registro, y siendo esta documentación materia sometida al derecho mercantil y no al derecho administrativo.

El hecho de la posesión material de una documentación en cuya confección y generación no participó la propia administración (las operaciones que dan lugar a la conformación de las cuentas son ejercidas por la Cofradía) no deviene obligada a entregarlas ante un supuesto de activación de información pública en el marco de la normativa de transparencia puesto que, precisamente, tal normativa, habilita la derivación al organismo responsable de la generación de la documentación para que sea el que decida sobre la entrega material, o no, de tal documentación por más que la administración pudiera tener ese mismo contenido, en cuya generación no participó, y respecto del cual no tiene por qué tener, necesariamente, la totalidad de la documentación que integra.

De acuerdo con lo anterior, al haberse dado adecuada respuesta por parte de la Consellería del Mar a una solicitud de acceso a información elaborada por otro sujeto, en este caso por una Cofradía, procede la desestimación de la reclamación presentada.

-Recurso contra el Ayuntamiento de Vigo

Cuestión previa: competencia de la Comisión de la Transparencia de Galicia para la resolución de reclamaciones contra solicitud de acceso a la información presentada de acuerdo con la normativa de régimen local por concejales en el ejercicio de sus funciones.

La Comisión de la Transparencia de Galicia viene inadmitiendo desde su puesta en marcha, las reclamaciones contra resoluciones expresas o por silencio administrativo presentadas en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo con la normativa de régimen local, por concejales.

Antes de la entrada en vigor de la Ley 19/2013, existían ya normas que, en determinados ámbitos, regulaban el derecho de acceso a la información, entre la que podemos encontrar la referente al acceso a la información por parte de los cargos representativos locales en el ejercicio de su función. Como derecho fundamental en el ejercicio de una función representativa (artículo 23 de la Constitución Española), este derecho es desarrollado en la Ley 7/1985 y en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, que reconoce el derecho de los miembros de las Corporaciones locales de obtener del Alcalde o Presidente o de la Xunta de Gobierno cuanta información o documentación se encuentre en poder de la entidad local que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones representativas y establece además el procedimiento para su obtención, el sentido del silencio, y el deber de guardar reserva en relación con la información obtenida.

Asimismo, el acceso a la información por parte de los miembros de las corporaciones tienen dos vías de protección común -el recurso potestativo de reposición y el recurso contencioso-administrativo-, además de garantías adicionales como son el procedimiento para la protección de los derechos fundamentales de la persona regulado por la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, y el recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

En base a lo anterior, al existir un procedimiento específico de acceso a la información por parte de los/las concejales/las en el ejercicio de su función y en ejercicio de un derecho fundamental, de acuerdo con la disposición adicional primera de la Ley 19/2013, que establece que se regirán por su normativa específica aquellas materias que hayan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información, la Comisión de la Transparencia de Galicia venía inadmitiendo las reclamaciones presentadas por concejales/las contra resoluciones expresas o presuntas en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo con la normativa de régimen local.

La sentencia del Tribunal Supremo 312/2022, de 10 de marzo estableció que el alcance que atribuye la jurisprudencia a la expresión establecida en la disposición adicional primera.2 de la Ley 19/2013, referido a que en aquellas materias que hayan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información *se regirán por su normativa específica, y por esta Ley con carácter supletorio* es que el hecho de que en la normativa de régimen local exista una regulación específica, en el plano sustantivo y procedimental del derecho de acceso a la información por parte de los miembros de la Corporación, de ninguna forma excluye que, con independencia de que se haga uso o no, del recurso potestativo de reposición contra la resolución que deniegue en todo o en parte el acceso a la información, que el interesado pueda formular la reclamación que se regula en el artículo 24 de la Ley 19/2013. Dicha Ley contempla su aplicación supletoria mismo en aquellos ámbitos en los que existe una regulación específica en materia de acceso a la información, y, de otra parte, establece que la reclamación prevista en la normativa sobre transparencia y buen gobierno sustituye al recurso de alzada allí donde estuviera previsto (lo que no es el caso del ámbito local al que se refiere la presente controversia), dejando en cambio a salvo la posible coexistencia de dicha reclamación con el recurso potestativo de reposición.

De acuerdo con lo anterior, no procede la inadmisión de la reclamación presentada por el hecho de que el reclamante hubiera presentado su solicitud en su condición de concejal en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo con la normativa de régimen local, debiendo aplicarse esta normativa y de forma supletoria la de Transparencia.

-Análisis del expediente: el reclamante solicitó acceso a determinados expedientes que se encuentran en poder del ayuntamiento, y que identifica de forma concreta, que son los expedientes de Talleres de Empleo y Programas Integrados de Empleo desde el año 2015 hasta la fecha de la solicitud, y dos expedientes más de Vigo *por la Inserción Laboral* y Vigo *por el empleo de la Juventud* financiado por el programa de Garantía Juvenil

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril , reguladora de las Bases del Régimen Local, todos los miembros de las Corporaciones locales, es decir, tanto los concejales/las que formen parte del gobierno local como de la oposición, tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones figuren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función, debiendo resolverse motivadamente la solicitud, en el plazo de cinco días naturales siguientes a aquel en la que la solicitud se presentó.

El artículo 14 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), establece que la petición de acceso a las informaciones se entenderá concedida por silencio administrativo en caso de que no se pronuncien resolución o acuerdo denegatorio, que en todo caso debe ser motivado, en el término de cinco días contado desde la fecha de solicitud.

En el presente caso, la solicitud se presentó con fecha de 7 de junio de 2022, y se amplió el 9 del mismo mes (acumulándose ambas) y se resolvió expresamente sobre las mismas (desestimándolas) por resolución de 14 de junio de 2022, y habiéndose efectuado notificación con fecha de 15 de junio de 2022, si bien de forma infructuosa al hacerse la notificación de forma electrónica y producirse problemas con la Red-e ,y por lo tanto, con el Gestor de Expedientes, por lo que debe considerarse que la resolución se dictó y se notificó en plazo, no produciéndose el silencio positivo y teniéndose practicada de nuevo la notificación al solicitante con fecha de 23 de junio de 2022.

El artículo 16 del ROF establece que la consulta y examen concreto de los expedientes, libros y documentación en general de cualquiera expediente o antecedentes documentales podrá realizarse, bien en el archivo general o en la dependencia donde se encuentre, bien mediante la entrega de los mismos o de copia al miembro de la Corporación interesado, teniendo los miembros de la Corporación el deber de guardar reserva en relación con las informaciones que se les faciliten para hacer posible el desarrollo de su función, singularmente de las que han de servir de antecedente para decisiones que aún se encuentren pendientes de adopción, así como para evitar la reproducción de la documentación que pueda serles facilitada, en original o copia, para su estudio.

De acuerdo con esta normativa, el concejal solicitante, tiene derecho de acceso a los expedientes de talleres de empleo y programas integrados y de Inserción Laboral y empleo de la juventud solicitados.

No se pueden compartir las afirmaciones hechas en el informe remitido por el ayuntamiento de que la solicitud está formulada de forma genérica o en términos genéricos, amplios e inconcretos, por cuanto se solicitó acceso a los expedientes tramitados de los Talleres de Empleo y Planes Integrados de Empleo, (programas financiados por la Xunta de Galicia) y de los programas más perfectamente identificados por su denominación.

El hecho de que la información pueda ser voluminosa o que tenga una complejidad que haga necesario un proceso específico de trabajo o manipulación para conseguirla, puede justificar una ampliación de plazo para resolver, pero no puede justificar en todos los casos, la denegación de la solicitud, debiendo valorarse en cada caso factores tales como el volumen de información que se está solicitando, el esfuerzo que para el órgano va a suponer recopilar la información y la repercusión sobre el cumplimiento de sus funciones que vaya a suponer y el interés público existente en la difusión de la información.

Como indica el reclamante y confirma el informe del ayuntamiento, los expedientes solicitados se tramitaron de forma electrónica de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo y Administración electrónica, es decir, cada expediente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 70 de la citada Ley 39/2015, es un conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla, que se forman mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga y en el que debe constar copia electrónica certificada de la resolución adoptada. En los casos en los que deba remitirse debe hacerse conforme a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y enviarse completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del índice garantiza la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado y permite su recuperación siempre que sea preciso.

Los expedientes solicitados, según la relación enviada en el informe del ayuntamiento, salvo error u omisión, son dieciocho (con diversa documentación consistente en su mayor parte en facturas, que por su cuantía debieron ser tramitadas como contratos menores, de conformidad con el artículo 118 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre , de Contratos del Sector Público, por el que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014), y como figura en el informe del ayuntamiento, de toda la documentación relativa a los Talleres de Empleo y Programas Integrados, dotados con financiación autonómica, se dio cuenta en cada una de las convocatorias correspondientes a la Consellería de Empleo de la Xunta de Galicia a los efectos de dar cumplimiento a la preceptiva justificación de los gastos

subvencionados, habiéndose sometido además a las auditorías previstas en las respectivas convocatorias y de los programas financiados con cargo al Fondo Social Europeo, *Vigo por el Empleo de la Juventud* y Vigo *por la Inserción Laboral*, se ha remitido al órgano intermedio de verificación del Ministerio correspondiente, toda la documentación justificativa de las subvenciones financiadas con fondos europeos y constan publicados en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Vigo los datos de las contrataciones efectuadas, en cuanto al deber de publicidad activa impuesta a causa de la normativa de transparencia y buen gobierno, por el que no se considera que esté justificada la denegación por tratarse de una información voluminosa o que tenga una complejidad que haga necesario un proceso específico de trabajo o manipulación que paralice el cumplimiento del resto de las funciones que tiene atribuidas la unidad que tiene que proporcionar la información, sino más bien un conjunto de expedientes que no llegan la veintena , y que deben figurar completos en formato electrónico, de acuerdo con la normativa citada y sus remisiones a las Administraciones que los cofinanciaron.

Por otra parte, en el presente caso no cabe duda del interés público en el otorgamiento de la información solicitada por cuanto es pedida por un concejal libremente elegido, en el cumplimiento del mandato representativo de la ciudadanía para participar en los asuntos públicos.

Respecto de la forma de acceso, indica el ayuntamiento que para facilitar el acceso a los expedientes electrónicos hay que efectuar un trámite de visualización electrónica por parte del servicio de Administración Electrónica Municipal, que implica que el Departamento de Desarrollo Local y Empleo tiene que indicar en que concretos expedientes se autoriza dicha visualización, opción que no parece compleja, por cuanto en el informe remitido por el Ayuntamiento a esta Comisión, figura un anexo con un índice de los expedientes y sus trámites y se considera una opción factible la propuesta por el ayuntamiento de compartir todos y cada uno de los archivos descargables mediante el servicio de Nube Sede (Servicio de compartición de ficheros en nube) de la Intranet Municipal.

-Recurso contra el Ayuntamiento de Vigo.

El interesado solicitó acceso a las *resoluciones sobre permutas de plazas/puestos de trabajo entre* funcionarios de carrera del Ayuntamiento de Vigo con funcionarios de carrera de la misma o de otras Administraciones Públicas desde el año 2010, sin incluir las referentes a la Policía Local.

No cabe duda que una resolución dictada por una Administración Local, sea en materia de personal o en cualquier otra materia administrativa, entra dentro del concepto de información pública, al tratarse de un documento, elaborados por una Administración sometida a la normativa de Transparencia en el ejercicio de sus funciones. Sentado lo anterior, la información pública que es solicitada por cualquiera persona, únicamente puede limitarse su acceso si concurre y se acredita suficientemente, un límite de los establecidos en los artículos 14 y 15, o una causa de inadmisión del artículo 18 de la Ley 19/2013.

El ayuntamiento inadmite la solicitud por considerar que tiene por objeto información acerca de cómo llevar a cabo un determinado trámite administrativo, consultar sobre el funcionamiento habitual de la administración, determinar la normativa que resulta aplicable en un determinado expediente o actividad administrativa, exigir motivaciones adicionales sobre actos dictados o el planteamiento de una queja o sugerencia . No se puede compartir esta información, ya que ni del tenor literal de la solicitud, ni de cualquier interpretación que se pueda hacer de la misma, se puede deducir que se esté haciendo una consulta de ningún tipo, exigiendo motivación a una resolución dictada o presentando una queja o sugerencia, sino un simple acceso a una resolución administrativa.

No se puede admitir tampoco que la solicitud responde *solapadamente a una reiterada solicitud de determinación de la normativa aplicable al procedimiento de permuta*...ni *a una exigencia de motivación acorde con el interés privado del solicitante*. El artículo 17.3 de la Ley 19/2013, establece que la motivación de una solicitud de acceso a la información no es obligatoria, y por sí sola no puede ser causa de rechazo de la solicitud, pero de existir, puede ser tenida en cuenta cuando se dicte la resolución, especialmente para valorar la concurrencia de un interés privado o público superior que justifique el acceso. En el presente caso, el solicitante motiva su solicitud en dilucidar la normativa aplicable, así como la política llevada a cabo por el Área de RRHH y Formación del Ayuntamiento de Vigo en relación con las solicitudes de permutas, es decir, pretende conocer cómo se toma una decisión pública por parte del ayuntamiento, que es uno de los objetivos de la normativa de Transparencia, sin que en el informe remitido ni en la resolución impugnada se motive la existencia de un interés público, que deba ser superior al interés privado (y legítimo) del solicitante, expresado en su motivación.

De forma subsidiaria se inadmitió la solicitud por considerarla abusiva, dada la carga de trabajo del área, que se solicitan resoluciones desde el año 2010, y que es necesaria la anonimización de todas las resoluciones, debiendo destinar efectivos a dicha tarea.

La interpretación ofrecida por el *Consejo de Transparencia y Buen Gobierno* en su Criterio Interpretativo 3/2016 sobre esta causa asocia el carácter abusivo de la solicitud con el hecho de que no esté justificada con la finalidad de la ley. Existen así, a su juicio, dos elementos esenciales para la aplicación de esta causa de inadmisión, cuando el ejercicio del derecho sea abusivo cualitativamente, no en sentido cuantitativo, y que el ejercicio del derecho pueda considerarse excesivo, es decir, cuando no llegue a conjugarse con la finalidad de la ley. De esta forma, el Consejo estima que una solicitud puede entenderse abusiva cuando pueda considerarse incluida en el concepto de abuso de derecho recogido en el artículo 7.2 del Código Civil (acto u omisión que por la intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice exceder manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho), cuando de ser atendida, requiera un tratamiento que obligara a paralizar el resto de la gestión de los sujetos obligados a proporcionar la información, impidiendo la atención justa y equitativa de su trabajo y el servicio público que han encomendado, y así resulte de acuerdo con una ponderación razonada y basada en indicadores objetivos; cuando suponga un riesgo para los derechos de terceros o cuando es contraria a las normas, las costumbres o la buena fe. Una solicitud, concluye el Consejo,

se considera justificada con la finalidad de la Ley cuando se fundamenta en el interés legítimo de someter a escrutinio la acción de los responsables públicos, conocer cómo se toman las decisiones públicas, conocer cómo se manejan los fondos públicos, conocer bajo qué criterios actúan las instituciones públicas. Consecuentemente, no estará justificada cuando no pueda ser reconducida a ninguna de estas finalidades y así resulte de acuerdo con una ponderación razonada y basada en indicadores objetivos, tenga por finalidad patente y manifiesta obtener información que carezca de la consideración de información pública de acuerdo con la definición que ofrece la propia ley, o cuando tenga como objeto o posible consecuencia la comisión de un ilícito civil o penitenciario o una falta administrativa.

Se debe presumir, ya que nada se manifiesta en contra en el expediente administrativo, que la unidad administrativa trabaja con una aplicación informática que permite la busca de forma más o menos sencilla de resoluciones de permutas de funcionarios, por lo que no se puede aceptar la consideración de abusiva por el hecho de que se solicite desde el año 2010, al no justificarse de modo alguno que la solicitud, en caso de ser atendida, requiera un tratamiento que obligara a paralizar el resto de la gestión de los sujetos obligados a proporcionar la información.

Respecto de la anonimización, debe diferenciarse de la anonimización de la información que, por contener datos de carácter personal, debe ser anonimizada o disociada antes de ser proporcionada al interesado (artículo 15 de la Ley 19/2013) y que, a pesar de suponer, implícitamente, un proceso específico de trabajo para proporcionar la información, no pueden entenderse como reelaboración.

De acuerdo con lo anterior, al no considerarse justificada la causa de inadmisión citada en el informe, procede la estimación de la reclamación presentada.

## V. El INFORME DE LA XUNTA DE GALICIA SOBRE TRANSPARENCIA

La Ley 1/2016 prevé que “la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en el artículo 31 de esta ley, le remitirá a la Valedora do Pobo el informe referido en el artículo 5”.
En el informe la Xunta debe incluir “los siguientes aspectos: 1. Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar. 2. Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso”.
Transcribimos el contenido del informe remitido por la Xunta de Galicia:
**……**
La Xunta de Galicia, a través de su Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, presentó a la Valedora do Pobo lo previsto en la ley gallega de transparencia.

La Ley 1/2016 prevé que “la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en el artículo 31 de esta ley, le remitirá a laValedora do Pobo el informe referido en el artículo 5”.
En el informe la Xunta debe incluir “los siguientes aspectos: 1. Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar. 2. Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso”.
Transcribimos su contenido:
MARCO NORMATIVO
La Ley 1/2016, de 18 de enero , de transparencia y buen gobierno dispone en su artículo 5.2 que la Xunta de Galicia hará público anualmente en el Portal de transparencia y gobierno abierto un informe aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación que analizará y expondrá, como mínimo, los siguientes aspectos:
a) Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar.
b) Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y gobierno abierto y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso.
El artículo 35.2 de la citada Ley 1/2016, de 18 de enero, establece que la Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en el artículo 31 de esta ley, remitirá al Valedor do Pobo el informe referido en el artículo 5.
Así pues, constituye el objeto de este informe dar a conocer el balance global anual relativo a las estadísticas relativas a las visitas al Portal de transparencia y gobierno abierto como respecto de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública relativas al funcionamiento del sector publico autonómico correspondiente al año 2022.
El presente informe, aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación en su reunión de 24 de abril de 2023, será remitido a la institución del Valedor do Pobo y estará a disposición de la ciudadanía en el Portal de transparencia y gobierno abierto en la siguiente dirección web:
http://transparencia.xunta.gal/portada

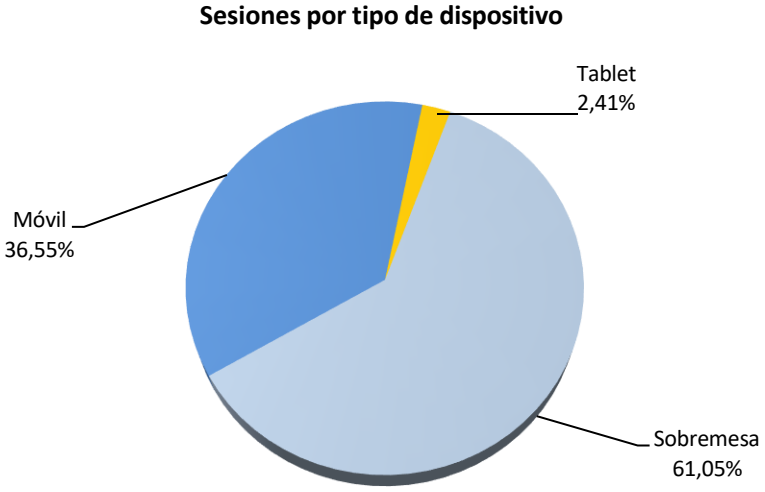
## PORTAL DE TRANSPARENCIA E GOBERNO ABERTO

Con fecha de 7 de marzo de 2016 entró en vigor a Ley gallega 1/12016, de 18 de enero , de transparencia y buen gobierno, con el objetivo fundamental de facilitar a la ciudadanía una mayor cantidad de información de la que disponían y más de la que establece la legislación básica estatal. De este modo, Galicia se convirtió en la comunidad autónoma del conjunto del Estado español que más deberes asumió a través de su propia normativa autonómica.
Coincidiendo con la entrada en vigor de la nueva ley, se puso en funcionamiento el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Xunta de Galicia, con el objeto de dar

cumplimiento, entre otras, a los deberes de publicidad activa previstas en la normativa en materia de transparencia. Desde su apertura el 7 de marzo de 2016, y hasta el 31 de diciembre de 2022, el Portal recibió **1.439.727 visitas,** en las cuáles fueron **consultadas 4.090.519 páginas**. Por tanto, en cada consulta, **se visitó un promedio de 2,84 páginas**. De los accesos realizados, 911.638 son visitantes distintos. El Portal de transparencia y gobierno abierto contiene más de 2.256 páginas web en que se pueden visualizar más de 6.857 documentos. Las páginas más visitadas fueron:

| TÍTULO DE LA PÁGINA | NÚMERO DE VISITAS A PÁGINAS |
|---|---|
| Normativa y medidas de la Xunta de Galicia sobre el nuevo coronavirus COVID-19 | 263.968 |
| Altos cargos da Administración general | 156.832 |
| Cuantías de las retribuciones del personal | 143.765 |
| Normativa en tramitación (en sus diferentes apartados/fases):<br>- En plazo de envío de sugerencias<br>- Pendiente de aprobación<br>- Aprobada e publicada no DOG<br>- Consultas abiertas | <br>93.381<br>74.987<br>44.705<br>33.241 |
| Adenda institucional de altos cargos | 119.390 |
| Jefes/as de gabinete y jefes/as de prensa | 54.687 |
| Contratación pública | 43.401 |
| Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico | 37.864 |
| Contratos menores | 33.000 |
| Ofertas públicas de empleo | 26.267 |
| Relaciones de puestos de trabajo | 21.253 |
| Encomiendas de gestión | 19.824 |
| Presupuestos de la Comunidad Autónoma | 13.674 |

En relación con los dispositivos desde los cuales se accede a los contenidos del Portal, hay que destacar que el diseño *responsive* del Portal es compatible con la navegación desde dispositivos móviles, tal y como muestra la siguiente gráfica:




Además, en cuanto a accesibilidad, los contenidos del portal pueden ser interpretados por un sistema de lectura de voz de contenido.

## Evolución del número de visitas en el período 2016-2022:

| DATOS VISITAS PORTAL DE TRANSPARENCIA y GOBiERNO ABERTO | NÚMERO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016(1) | 2017(2) | 2018(3) | 2019(4) | 2020(5) | 2021(6) | 2022(7) | TOTAL |
| Visitas | 65.678 | 107.881 | 132.071 | 165.540 | 240.617 | 362.835 | 304.556 | 1.379.178 |
| Páginas vistas | 383.333 | 402.121 | 468.418 | 527.996 | 762.649 | 822.392 | 742.266 | 4.109.175 |

(1) Datos do período comprendido entre el 7 de marzo de 2016 y el 31 de decembro de 2016.

(2) Datos do período comprendido entre el 1 de xaneiro de 2017 y el 31 de decembro de 2017.

(3) Datos do período comprendido entre el 1 de xaneiro de 2018 y el 31 de decembro de 2018.

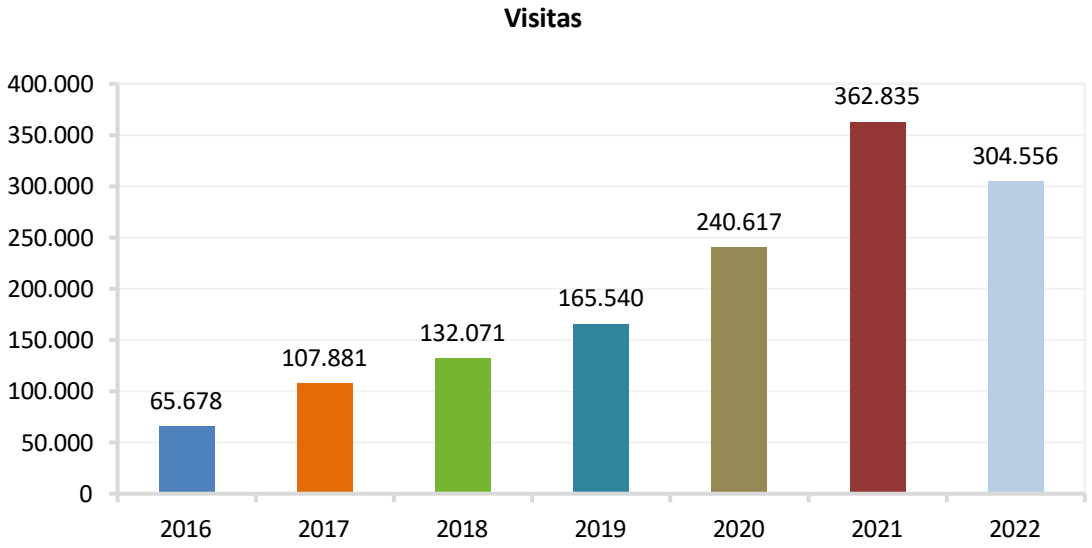
(4) Datos do período comprendido entre el 1 de xaneiro de 2019 y el 31 de decembro de 2019.

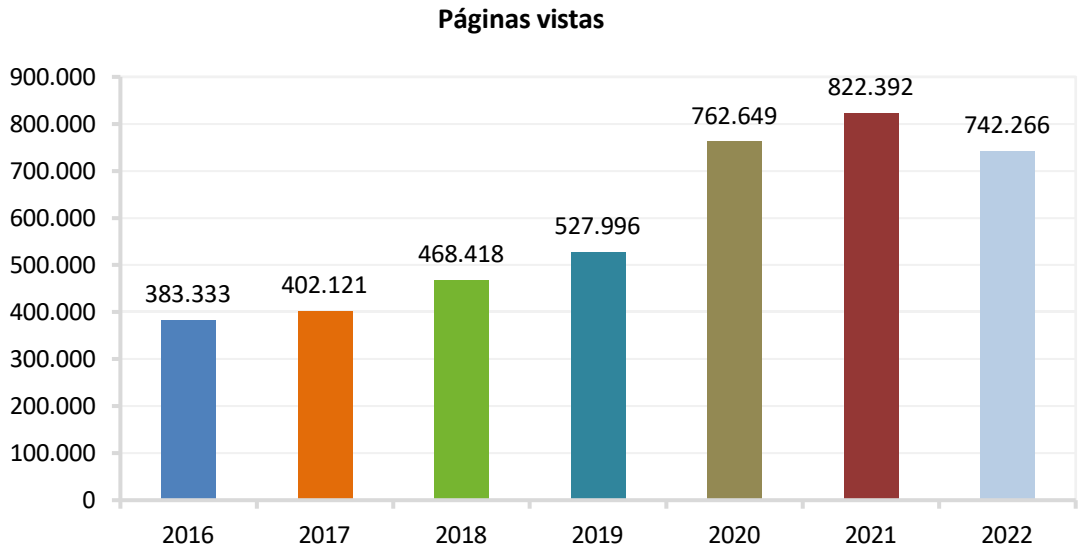
(5) Datos do período comprendido entre el 1 de xaneiro de 2020 y el 31 de decembro de 2020.

(6) Datos do período comprendido entre el 1 de xaneiro de 2021 y el 31 de decembro de 2021.

(7) Datos do período comprendido entre el 1 de xaneiro de 2022 y el 31 de decembro de 2022.

El número medio de visitas al mes en el año 2016 fue de 7.298; en el año 2017, 8.990; en el año 2018, 11.006; en el año 2019, 13.795; en el año 2020, 20.051, en el año 2021 el número medio de visitas al mes fue de 30.236 y en el año 2022 wl número medio de visitas al mes fue de 25.380, lo que supone un descenso del 16% con respecto al número medio de visitas del año anterior.




Páginas 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
742.266
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022

## Comparativa de las páginas más vistas en el período 2016-2022

| COMPARATIVA PÁGINAS MÁS VISTAS EN EL PERÍODO 2016-2022 | NÚMERO DE VISITAS | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
| Normativa y medidas de la Xunta de Galicia sobre el nuevo coronavirus COVID-19 | --- | --- | --- | --- | 119.819 | 119.238 | 24.911 | **263.968** |
| Altos cargos de la Administración general | 17.592 | 15.726 | 17.842 | 18.771 | 31.764 | 27.746 | 27.931 | **156.832** |
| Cuantías de las retribuciones del personal | 7.416 | 7.394 | 17.365 | 26.698 | 18.727 | 30.106 | 36.059 | **143.765** |
| Normativa en tramitación (en sus diferentes apartados/fases): | | | | | | | | |
| - En plazo de envío de sugerencias | 11.101 | 13.221 | 13.597 | 23.546 | 12.247 | 14.382 | 16.388 | **93.381** |
| - Pendiente de aprobación | 9.404 | 11.219 | 13.285 | 13.272 | 8.650 | 9.475 | 9.682 | **74.987** |
| - Aprobada y publicada en el DOG | 3.883 | 4.410 | 4.999 | 4.923 | 9.356 | 10.697 | 6.437 | **44.705** |
| - Consulta pública previa* | --- | --- | 5.514 | 6.550 | 4.978 | 7.205 | 8.994 | **33.241** |
| Agenda institucional de altos cargos | 6.710 | 11.349 | 11.381 | 12.341 | 16.868 | 26.125 | 34.616 | **119.390** |
| Jefes/as de gabinete y jefes/as de prensa | 7.861 | 5.226 | 5.570 | 5.759 | 10.962 | 9.487 | 9.822 | **54.687** |
| Contratación pública | 7.387 | 4.442 | 6.259 | 5.364 | 6.412 | 7.056 | 6.481 | **43.401** |
| Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico | 5.000 | 6.829 | 5.075 | 4.790 | 3.614 | 7.389 | 5.167 | **37.864** |
| Ofertas públicas de empleo | 2.828 | 3.536 | 4.245 | 4.367 | 4.129 | 4.337 | 2.825 | **26.267** |
| Relaciones de puestos de trabajo | 2.455 | 2.244 | 2.734 | 3.191 | 3.020 | 3.798 | 3.811 | **21.253** |
| Presupuestos de la Comunidad Autónoma | 2.433 | 2.168 | 2.353 | 1.775 | 1.649 | 1.505 | 1.791 | **13.674** |

(*) La consulta pública previa, en el procedimiento de elaboración de normativa, es un trámite puesto en funcionamiento a través do Portal de transparencia y gobierno abierto en mayo de 2017.

De un análisis comparativo de la evolución de las visitas al Portal de transparencia y gobierno abierto, en el período 2016-2022 es de destacar lo siguiente:

La página *Cuantías de las retribuciones del personal* fue la más visitada del Portal en el año 2022 (36.059 visitas); las visitas a esta página se incrementaron un 20% con respecto a las visitas del año 2021; además, esta página fue la segunda más visitada en el período 2016-2022. La página más visitada en el período 2016-2022 fue *Normativa y medidas de la Xunta de Galicia sobre el nuevo coronavirus COVID-19.*

La segunda página más visitada en 2022 fue *Agenda institucional de altos cargos* (34.616 visitas). Esta página fue la cuarta más visitada en el período de referencia 2016-2022.

La tercera página con más visitas en 2022 fue *Altos cargos da Administración general* (27.931 visitas); esta página fue la segunda con más visitas en el período de referencia 2016-2022.

Aumenta en 2022 con respecto a 2021 el número de visitas a las páginas *Cuantías de las retribuciones del persoal; Normativa en tramitación; Agenda institucional de altos cargos; Jefes/as de gabinete y jefes/as de prensa; Relaciones de puestos de trabajo y Presupuestos de la Comunidad Autónoma.*

Disminuye en 2022 con respecto a 2021 el número de visitas a las páginas *Normativa y medidas de la Xunta de Galicia sobre el nuevo coronavirus COVID-19; Altos cargos de la Administración general; Contratación pública; Información de transparencia de las entidades instrumentales del sector público autonómico y Ofertas públicas de empleo.*

En el año 2022 se incorporaron al Portal de transparencia y gobierno abierto cuatro nuevos/as apartados/páginas:

En enero de 2022 se incorporó, dentro del apartado Ayudas y subvenciones, una nueva página en la que consultar los Modelos de bases reguladoras que se van aprobando con el propósito de facilitar la gestión administrativa y la participación ciudadana en el procedimiento subvencionador.

Asimismo, en enero de 2022 se incorporó, dentro del apartado Integridad institucional, el acceso al Canal de denuncias sobre irregularidades en materia de integridad institucional prevista en el Plan general de prevención de riesgos de gestión y medidas antifraude de la Xunta de Galicia. Este espacio ofrece una doble vía para la presentación de denuncias, con y sin identificación de la persona denunciante y recibió 2.277 visitas desde su incorporación.

En marzo de 2022 se publicó, dentro del apartado Contratación pública, una nueva página para divulgar los Modelos de pliegos y pliegos tipos y de referencia. En este apartado se pueden consultar los modelos de pliegos de cláusulas administrativas o pliegos tipo o pliegos de referencia que se van aprobando con el propósito de facilitar la gestión administrativa y la participación de las empresas en el procedimiento de contratación.

Por último, en junio de 2022 se incorporó, dentro del apartado Organización de las entidades instrumentales, un nuevo apartado desde el cual se pueden consultar los Contratos de gestión o contratos programa de las entidades integrantes del sector público autonómico, así como otros instrumentos de gestión de estas entidades.

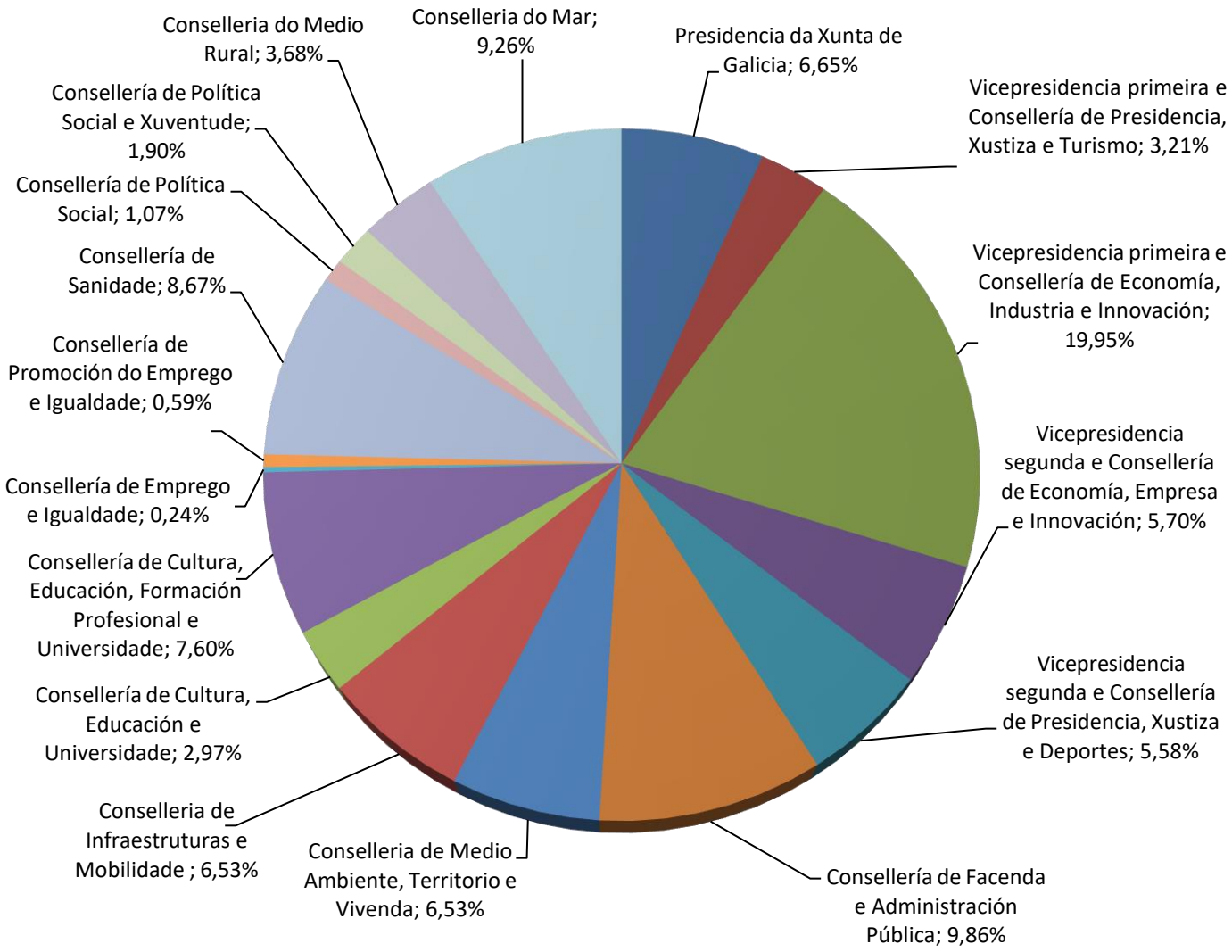
## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con respecto a las peticiones de acceso a la información pública, desde el 10 de diciembre de 2015, fecha da entrada en vigor de la Ley estatal 19/2013, do 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, hasta el 31 de diciembre de 2022 se recibieron un total de 5.806 solicitudes de acceso a l información pública: 233 en el año 2016, 796 en el año 2017, 723 en el año 2018, 746en el año 2019, 1.077 en el año 2020, 1.389 en el año 2021 e 842 año 2022.

### Desglose por departamentos en el 2022

| DEPARTAMENTO DESTINO | SOLICITUDES PRESENTADAS | |
|---|---|---|
| | 2022 | % |
| Presidencia da Xunta de Galicia | 56 | 6,65% |
| Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo | 27 | 3,21% |
| Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación | 168 | 19,95% |
| Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación | 48 | 5,70% |
| Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes | 47 | 5,58% |
| Consellería de Facenda e Administración Pública | 83 | 9,86% |
| Conselleria de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda | 55 | 6,53% |
| Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade | 55 | 6,53% |
| Consellería de Cultura, Educación e Universidade | 25 | 2,97% |
| Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade | 64 | 7,60% |
| Consellería de Emprego e Igualdade | 2 | 0,24% |
| Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade | 5 | 0,59% |
| Consellería de Sanidade | 73 | 8,67% |
| Conselleria de Política Social | 9 | 1,07% |
| Conselleria de Política Social e Xuventude | 16 | 1,90% |
| Conselleria do Medio Rural | 31 | 3,68% |
| Conselleria do Mar | 78 | 9,26% |
| **TOTAL** | **842** | **100%** |

**Solicitudes presentadas por departamento**
**Año 2022**



## Desglose por departamentos no período 2016-2022:

| DEPARTAMENTO DESTINO | SOLICITUDES PRESENTADAS | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL | % |
| Presidencia da Xunta de Galicia | 10 | 9 | 9 | 21 | 17 | 21 | 56 | 143 | 2,46% |
| Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza[1] | 33 | 543 | 318 | 131 | 105 | --- | --- | 1.130 | 19,46% |
| Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo[2] | --- | --- | --- | --- | 25 | 91 | 27 | 143 | 2,46% |
| Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación[3] | --- | --- | --- | --- | 9 | 154 | 48 | 211 | 3,63% |
| Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación[4] | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 168 | 168 | 2,89% |
| Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes[5] | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 47 | 47 | 0,81% |
| Consellería de Facenda[6] | 10 | 7 | 10 | 15 | 11 | --- | --- | 53 | 0,91% |
| Consellería de Facenda e Administración Pública [7] | --- | --- | --- | --- | 3 | 35 | 83 | 121 | 2,08% |
| Conselleria de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda[8] | 11 | 16 | 41 | 144 | 450 | 529 | 55 | 1.246 | 21,46% |
| Conselleria de Infraestruturas e Mobilidade[9] | 12 | 42 | 59 | 92 | 109 | 178 | 55 | 547 | 9,42% |
| Conselleria de Economía, Emprego e Industria[10] | 10 | 6 | 33 | 46 | 18 | --- | --- | 113 | 1,95% |
| Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria[11] | 44 | 54 | 21 | --- | --- | --- | --- | 119 | 2,05% |
| Consellería de Educación , Universidade e Formación Profesional[12] | --- | --- | 6 | 33 | 30 | --- | --- | 69 | 1,19% |
| Consellería de Cultura e Turismo[13] | --- | --- | 8 | 56 | 62 | --- | --- | 126 | 2,17% |
| Consellería de Cultura, Educación e Universidade[14] | --- | --- | --- | --- | 12 | 100 | 25 | 137 | 2,36% |
| Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade[15] | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 64 | 64 | 1,10% |
| Consellería de Emprego e Igualdade[16] | --- | --- | --- | --- | 4 | 23 | 2 | 29 | 0,50% |
| Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade[17] | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 5 | 5 | 0,09% |
| Consellería de Sanidade | 16 | 12 | 38 | 46 | 59 | 90 | 73 | 334 | 5,75% |
| Conselleria de Política Social | 6 | 5 | 29 | 3 | 21 | 19 | 9 | 92 | 1,58% |
| Consellería de Política Social e Xuventude[18] | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 16 | 16 | 0,28% |
| Conselleria do Medio Rural | 13 | 17 | 62 | 68 | 73 | 74 | 31 | 338 | 5,82% |
| Conselleria do Mar | 68 | 85 | 89 | 91 | 69 | 75 | 78 | 555 | 9,56% |
| **TOTAL** | **233** | **796** | **723** | **746** | **1077** | **1.389** | **842** | **5.806** | **100%** |

(1) A Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza extínguese tras la aprobación del Decreto 110/2020, de 6 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(2) A Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo se extingue tras la aprobación del Decreto 58/2022, de 15 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(3) A Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación se extingue tras la aprobación del Decreto 58/2022, de 15 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

(4) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 58/2022, del 15 de mayo, por el que se establece a estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(5) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 58/2022, del 15 de mayo, por el que se establece a estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(6) La Consellería de Facenda se extingue tras la aprobación del Decreto 110/2020, del 6 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

(7) Nueva Consellería tras la aprobación del Decreto 110/2020, del 6 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

(8) La antigua Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio pasa a denominarse Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, tras la aprobación del Decreto 88/2018, do 26 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir del 5 de octubre de 2018 el organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo se encuentra adscrito a esta consellería. hasta esa fecha tenía adscrita la entidad pública empresarial Augas de Galicia, que pasa a depender de la nueva Consellería de Infraestruturas e Movilidade.

(9) La antigua Consellería de Infraestruturas e Vivenda pasa a denominarse Consellería de Infraestruturas e Movilidade tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de setembro, por el que se aprueba la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

A partir de 5 de octubre de 2018 la entidad pública empresarial Augas de Galicia se encuentra adscrita a esta consellería. Hasta esa fecha tenía adscrito el organismo autónomo Instituto Galego da Vivenda e Solo, que pasa a depender de la nueva Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda.

(10) La Consellería de Economía, Emprego e Industria se extingue tras la aprobación del Decreto 110/2020, do 6 de setembro por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(11) La Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria se extingue para reordenarse en dos nuevas consellerías tras la aprobación do Decreto 88/2018, del 26 de setembro, por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(12) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 88/2018, de 26 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

(13) La Consellería de Cultura e Turismo se extingue tras la aprobación del Decreto 110/2020, del 6 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(14) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 110/2020, de 6 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica da Xunta de Galicia.

(15) La Consellería de Cultura, Educación e Universidade cambia de nombre tras la aprobación do Decreto 58/2022, de 15 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia y pasa a denominarse Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade.

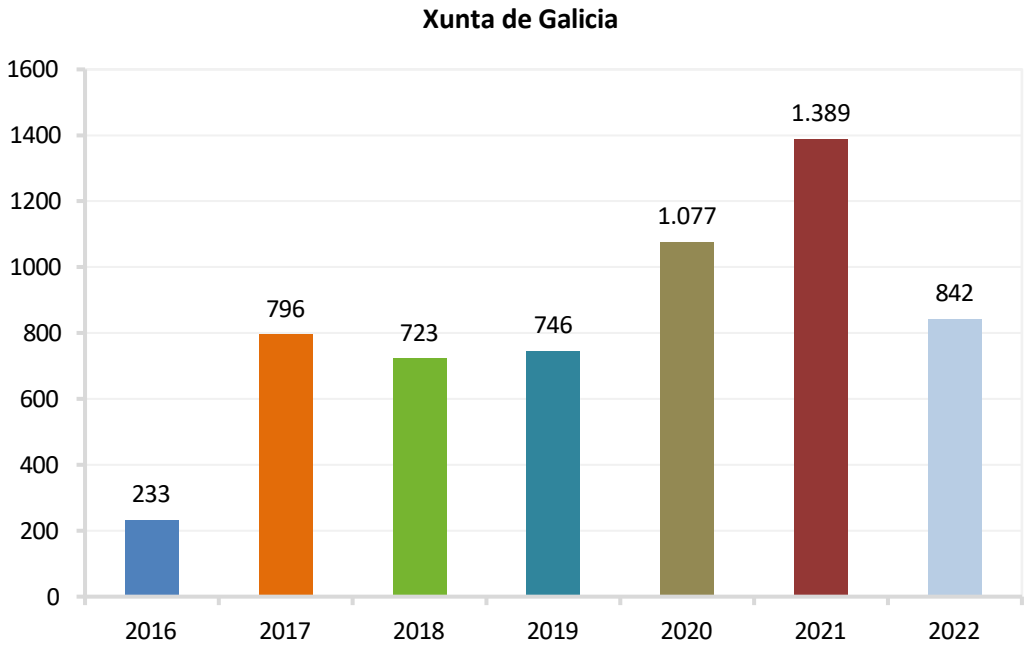
(16) Nueva consellería tras la aprobación del Decreto 110/2020, de 6 de septiembre por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia.

(17) La Consellería de Emprego e Igualdade cambia de nombre tras la aprobación del Decreto 58/2022, de 15 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia y pasa a denominarse Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade.

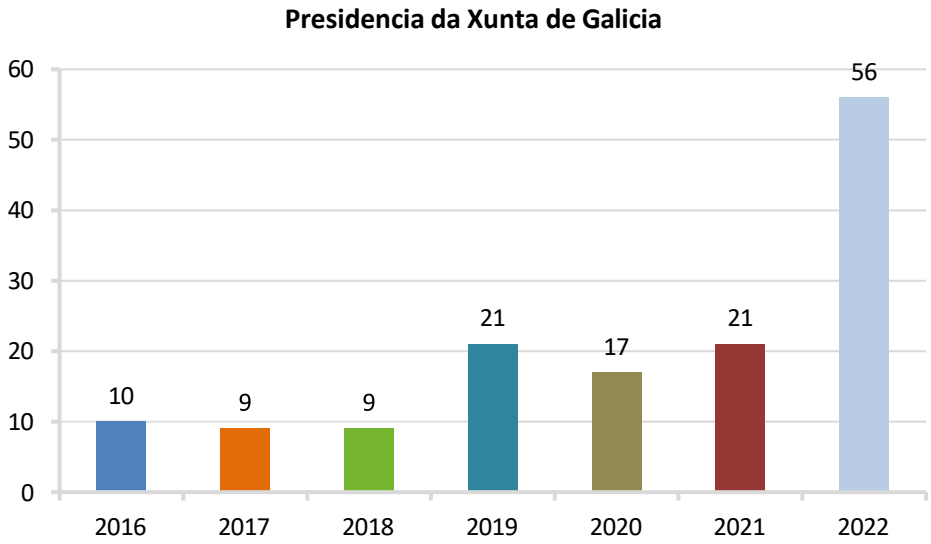
(18) La Consellería de Política Social cambia de nombre tras la aprobación del Decreto 58/2022, de 15 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Xunta de Galicia y pasa a denominarse Consellería de Política Social e Xuventude.

Por departamentos competentes para resolver las solicitudes de información pública, hay que indicar que en cómputo global do período 2016-2022 el mayor número de solicitudes fue recibido en la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda: 1.246 (21,46%), seguida de Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza: 1.130 (19,46%); Consellería do Mar: 555 (9,56%); Consellería de Infraestruturas e Mobilidade: 547 (9,42%); Consellería do Medio Rural: 338 (5,82%); Consellería de Sanidade: 334 (5,75%); Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación: 211 (3,63%); Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación: 168 (2,89%); Presidencia da Xunta de Galicia: 143 (2,46%); Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo: 143 (2,46%); Consellería de Cultura, Educación e Universidade: 137 (2,36%); Consellería de Cultura e Turismo: 126 (2,17%); Consellería de Facenda e Administración Pública: 121 (2,08%); Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria: 119 (2,05%); Consellería de Economía, Emprego e Industria: 113 (1,95%); Consellería de Política Social: 92 (1,58%); Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional: 69 (1,19%); Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade: 64 (1,10%); Consellería de Facenda: 53 (0,91%); Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes: 47 (0,81%); Consellería de Emprego e Igualdade: 29 (0,50%); Consellería de Política Social e Xuventude: 16 (0,28%) e Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade: 5 (0,09%).

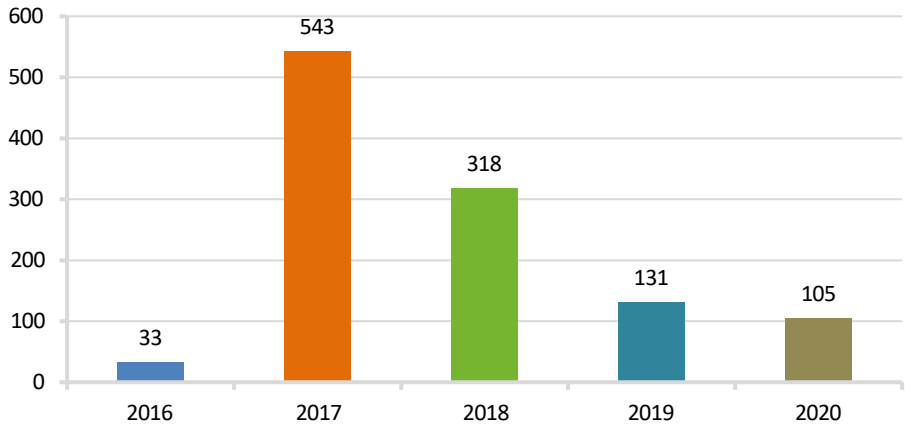
## Evolución global de las solicitudes presentadas:



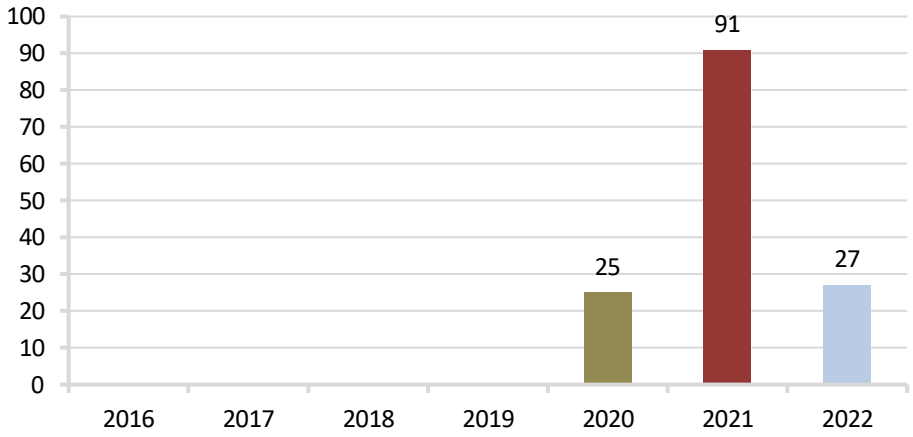

## Evolución de las solicitudes presentadas por departamentos:



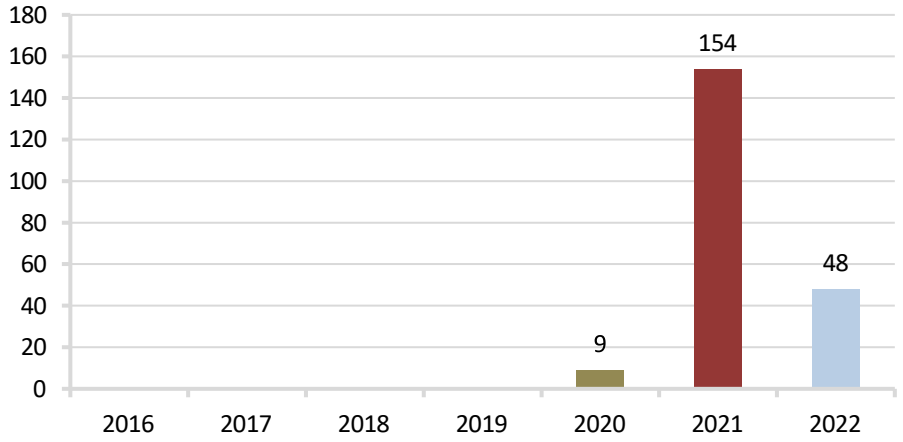
**Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza**



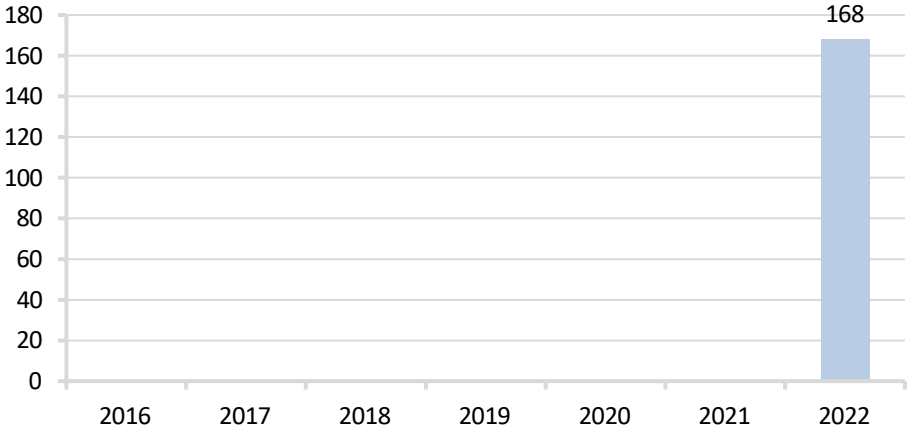

**Vicepresidencia primeira e Consellería de Presidencia, Xustiza e Turismo**



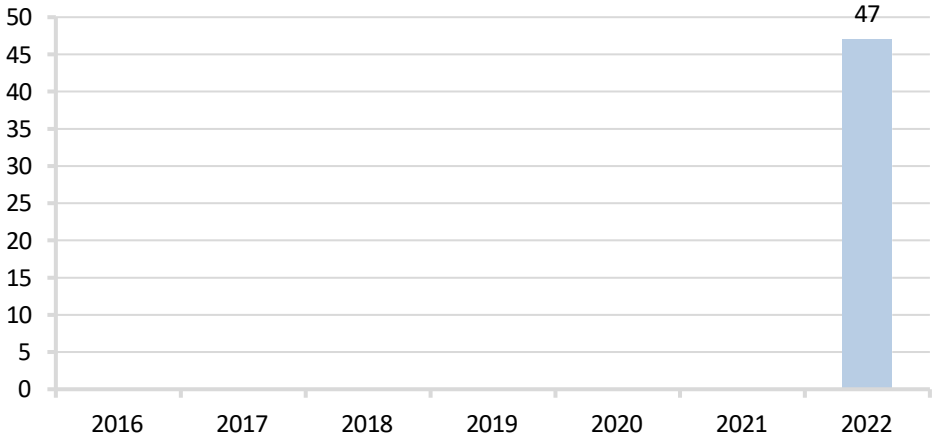
**Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación**

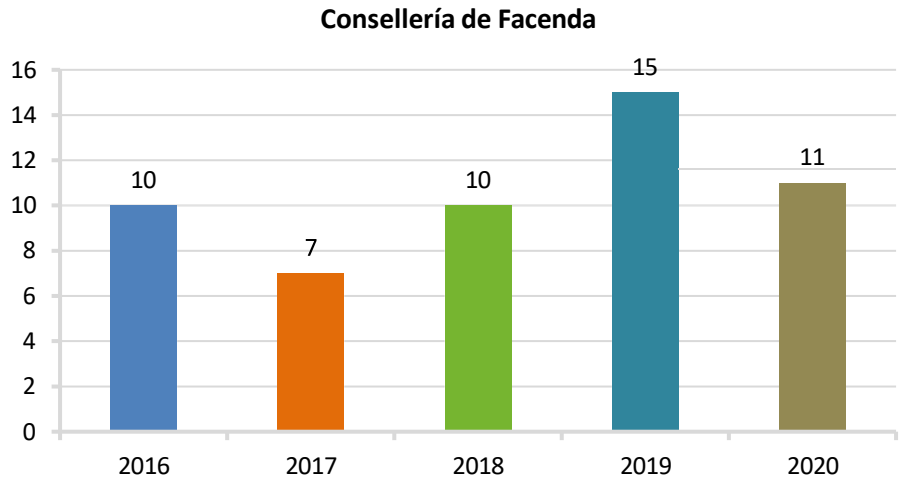


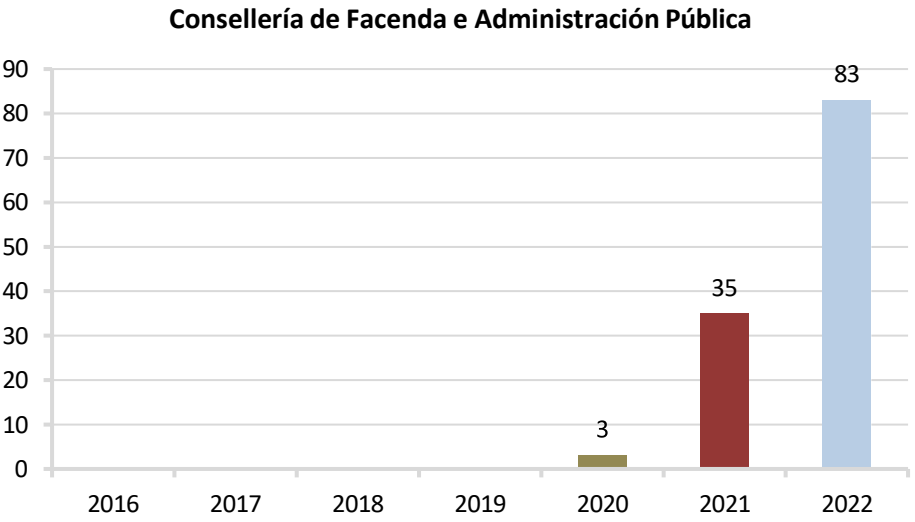

**Vicepresidencia primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación**

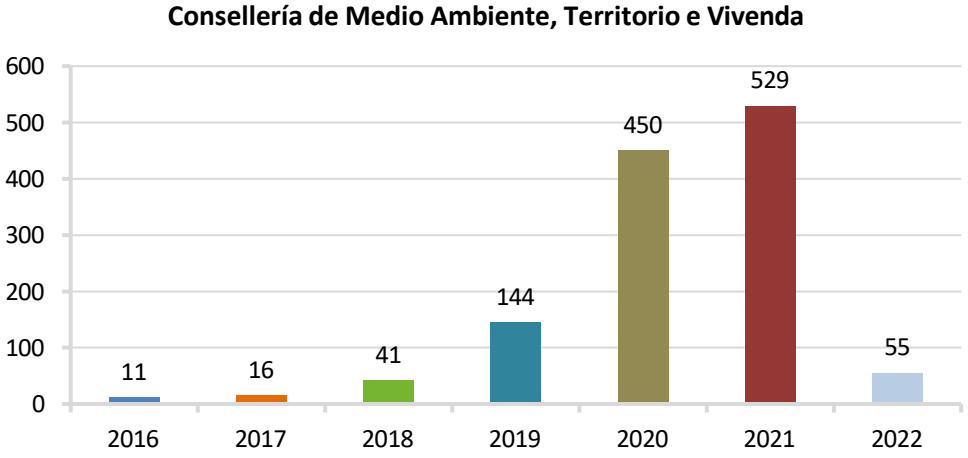



**Vicepresidencia segunda e Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes**

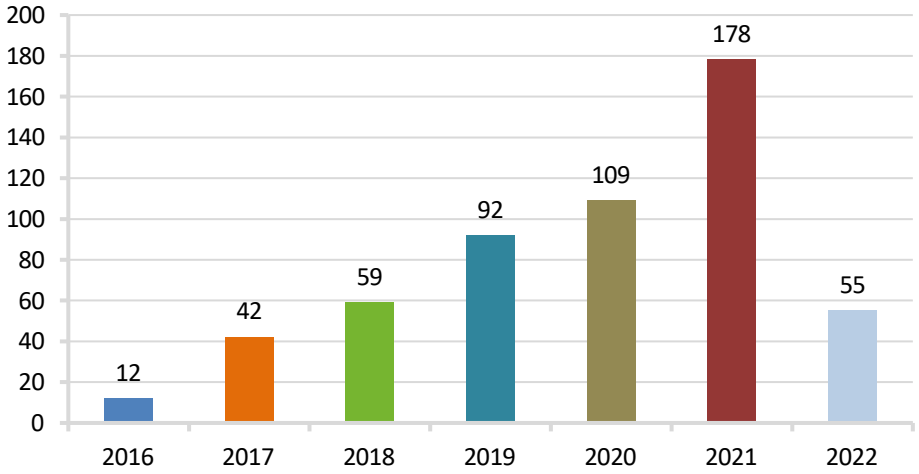



Consellería de Facenda
16
14
12
10
8
6
4
2
0
10
7
10
15
11
2016
2017
2018
2019
2020

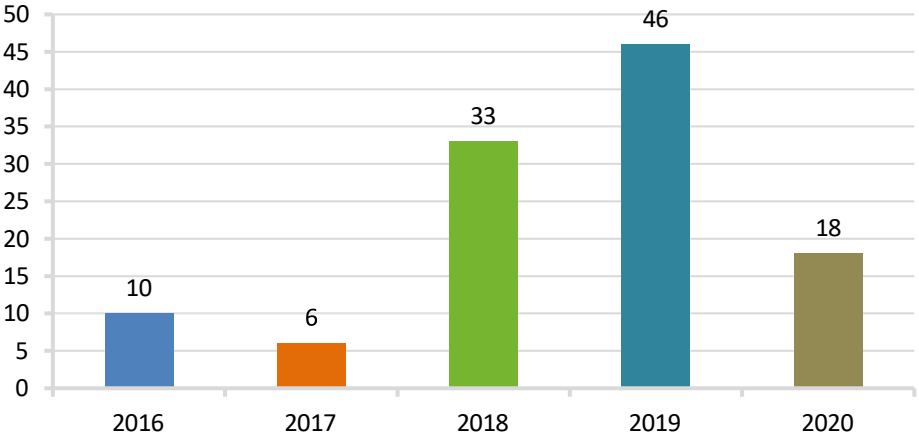

Consellería de Facenda e Administración Pública
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
3
35
83
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022


Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda
600
500
400
300
200
100
0
11
16
41
144
450
529
55
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022

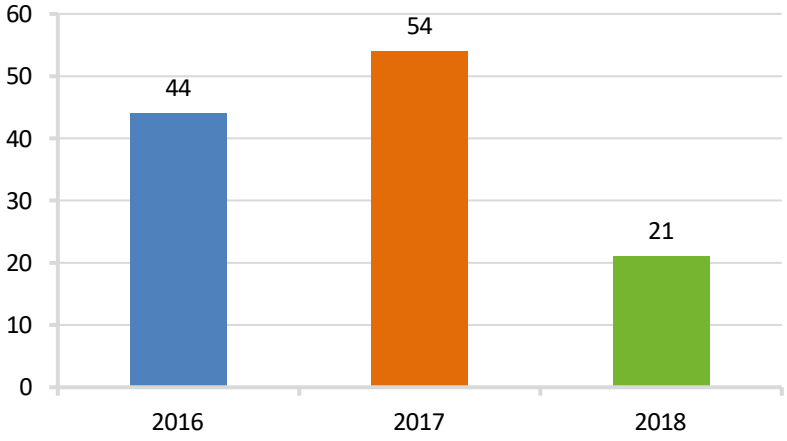
**Consellería de Infraestruturas e Mobilidade**



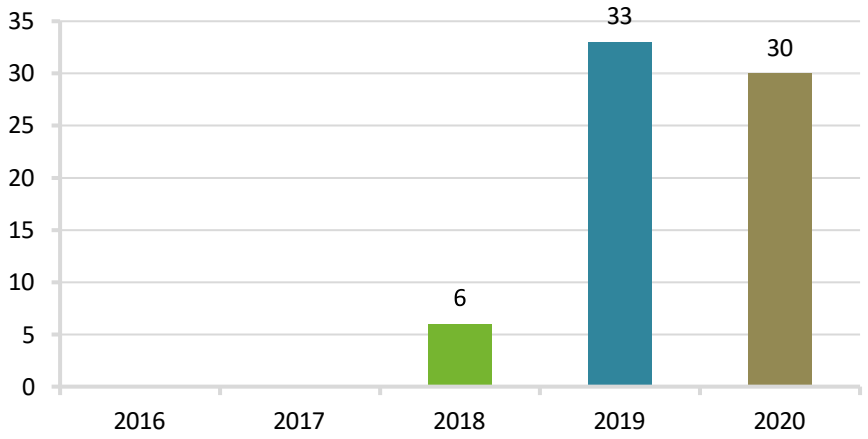

**Consellería de Economía, Emprego e Industria**



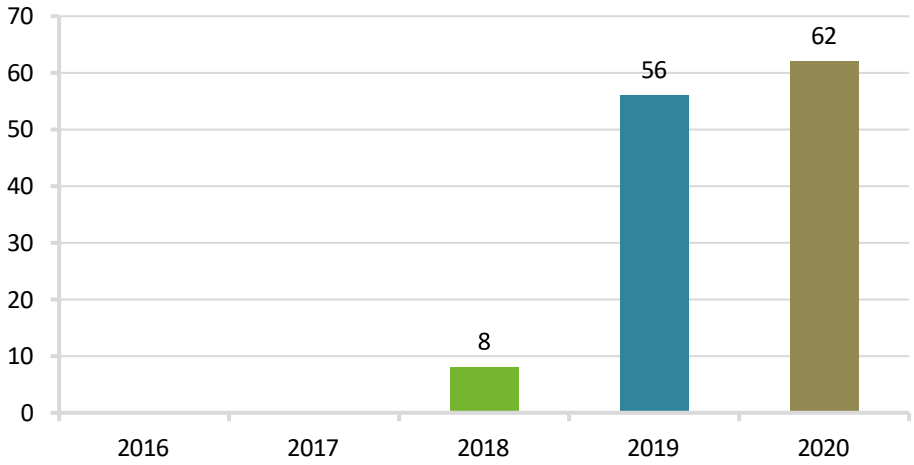

**Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria**



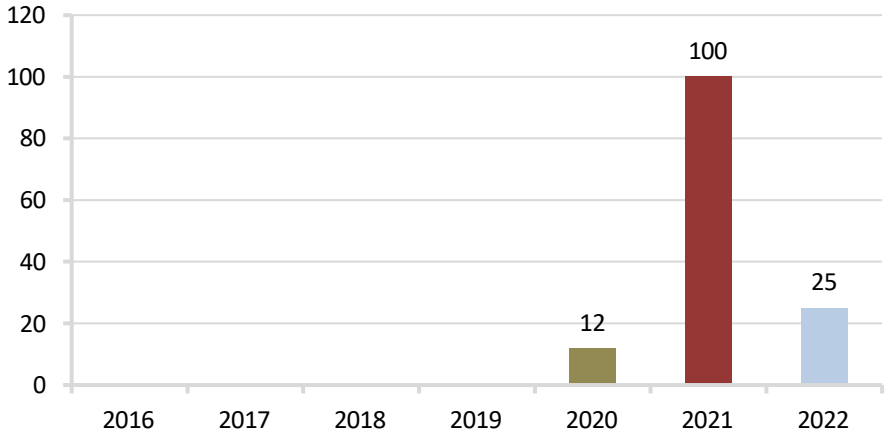
**Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional**



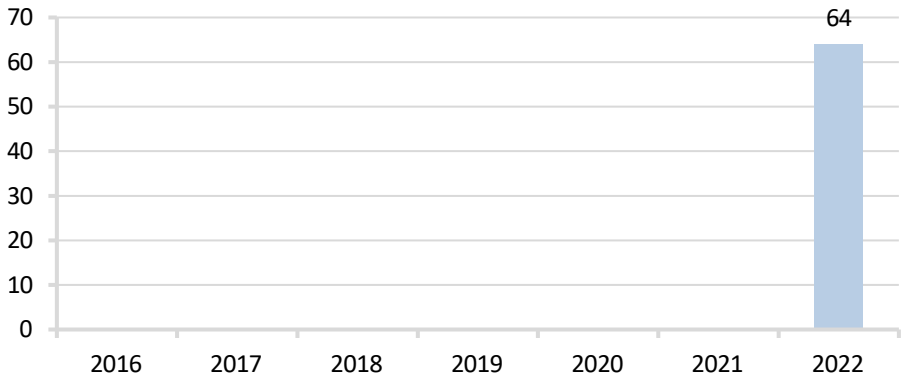

**Consellería de Cultura e Turismo**



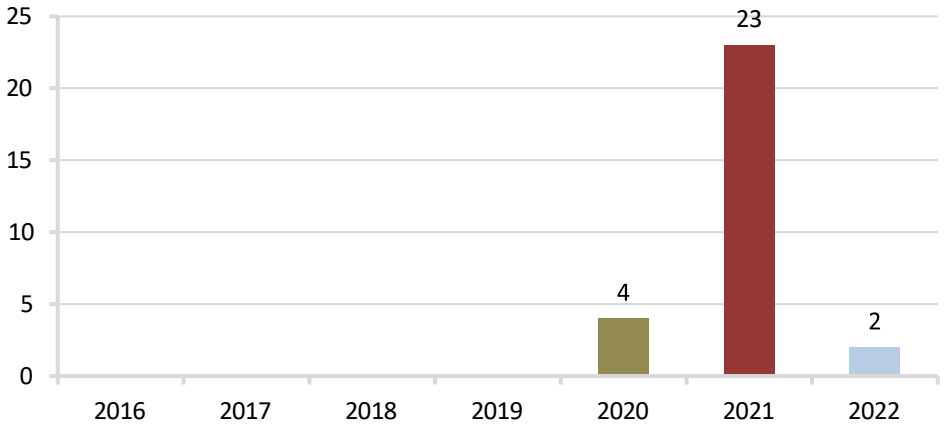

**Consellería de Cultura, Educación e Universidade**



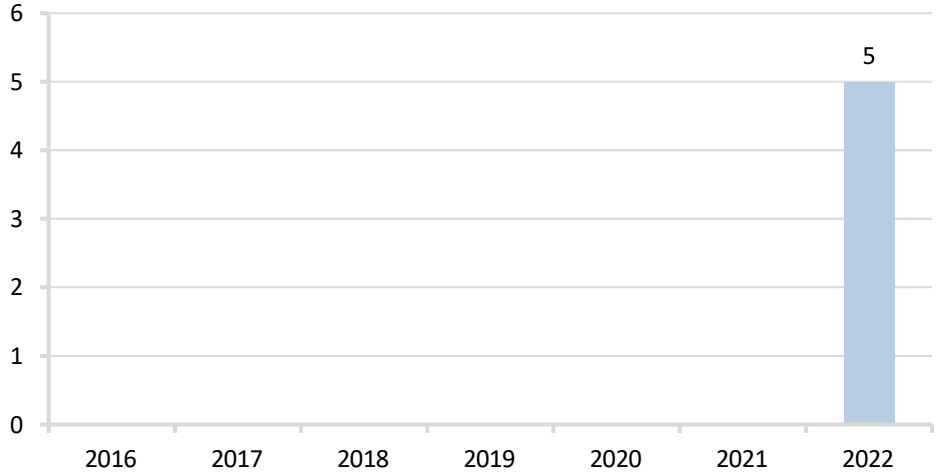
**Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade**

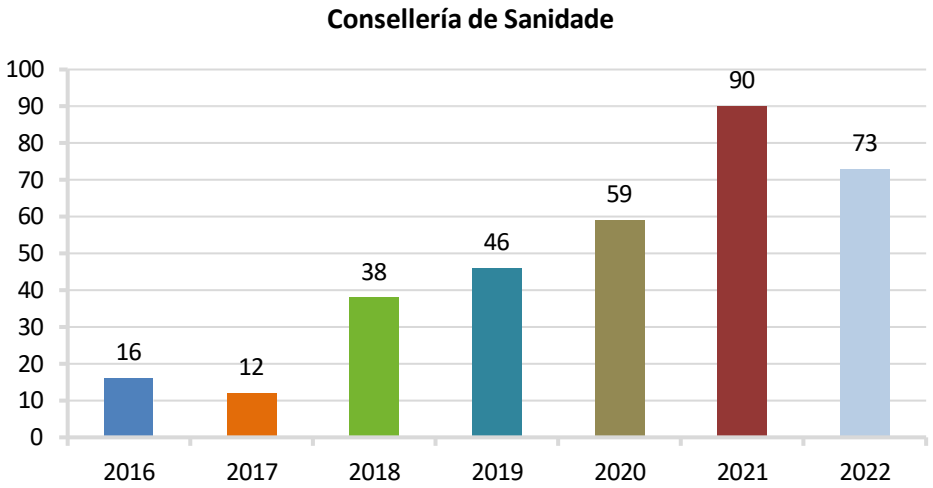



**Consellería de Emprego e Igualdade**

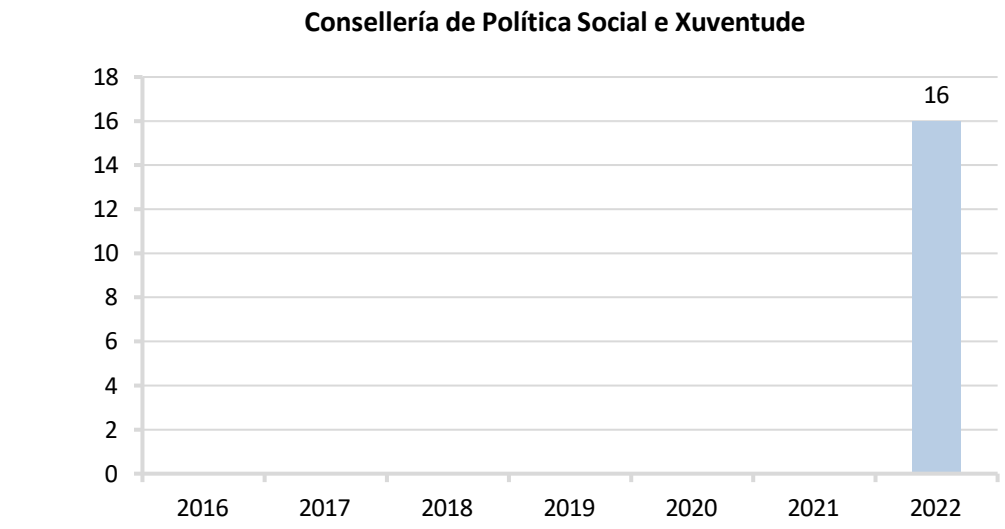


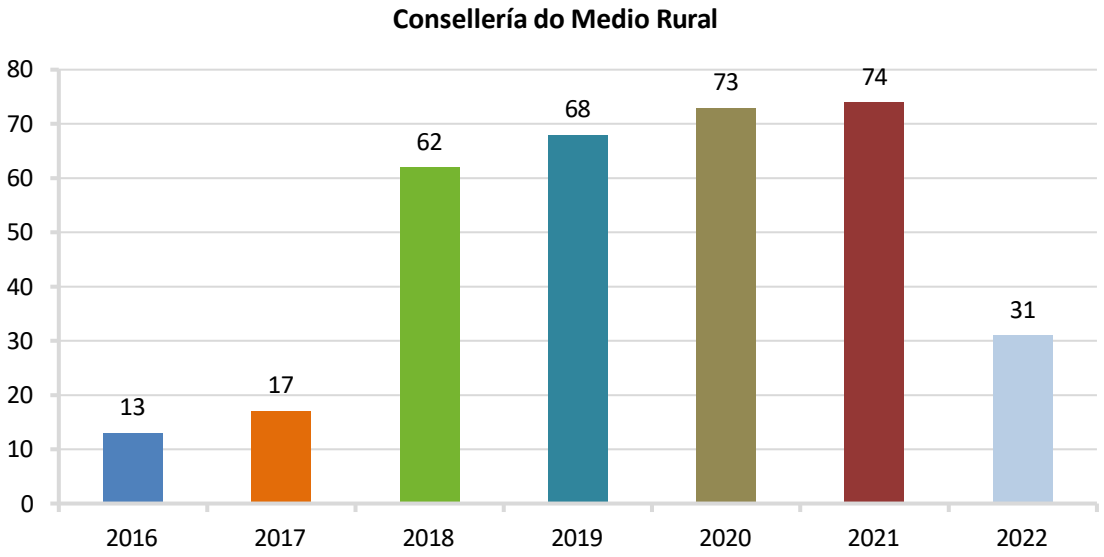

**Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade**

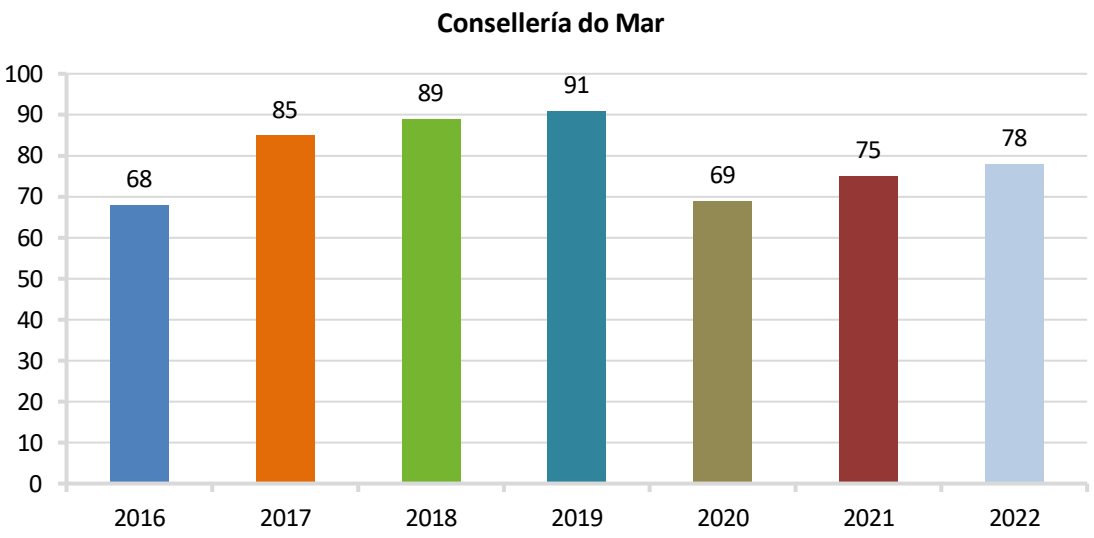



Consellería de Sanidade
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
16
12
38
46
59
90
73
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022

Consellería de Política Social
35
30
25
20
15
10
5
0
6
5
29
3
21
19
9
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022


Consellería de Política Social e Xuventude
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
16
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022

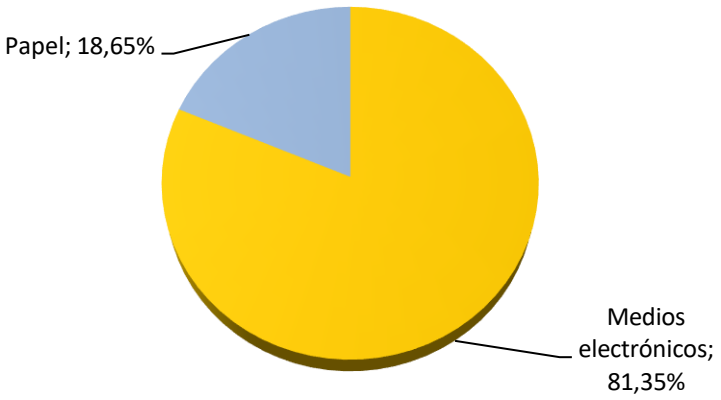

Consellería do Medio Rural
80
70
60
50
40
30
20
10
0
13
17
62
68
73
74
31
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022


Consellería do Mar
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
68
85
89
91
69
75
78
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022

## Forma de presentación:

| FORMA DE PRESENTACIÓN | NÚMERO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
| Acceso electrónico | 88 | 626 | 572 | 593 | 965 | 1.269 | 610 | 4.723 |
| Acceso en papel | 145 | 170 | 151 | 153 | 112 | 120 | 232 | 1.083 |
| **TOTAL** | **233** | **796** | **723** | **746** | **1.077** | **1.389** | **842** | **5.806** |

**Solicitudes segun forma de presentación**



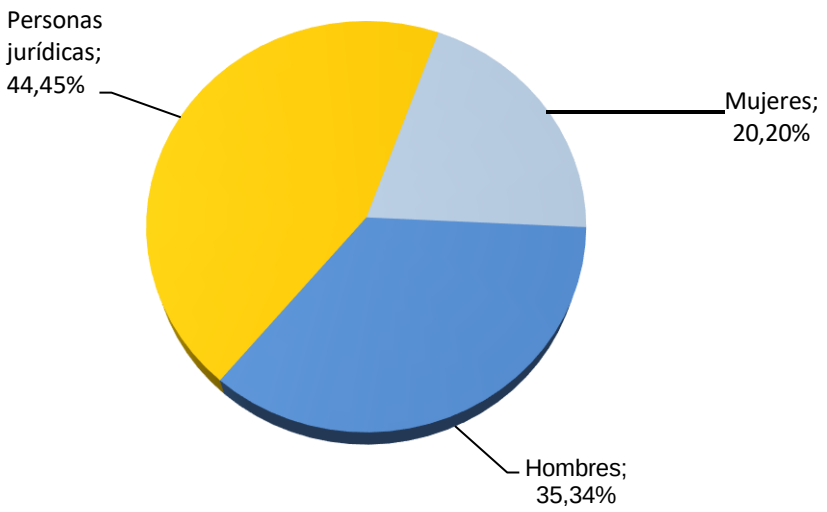

Del total de las 5.806 solicitudes hay que destacar que el 81,35% fueron presentadas por medios electrónicos.

En concreto, en el año 2022, de las 842 solicitudes recibidas, más del 72% (72,45%) fueron presentadas de manera electrónica por lo que se pone de manifiesto la clara preferencia de la ciudadanía por la utilización de este canal en sus relaciones con la Administración.

## Según la persona solicitante de información:

| PERSONA SOLICITANTE | NÚMERO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
| Mujeres | 45 | 63 | 133 | 139 | 232 | 328 | 233 | 1.173 |
| Hombres | 133 | 183 | 214 | 291 | 375 | 517 | 339 | 2.052 |
| Personas jurídicas | 55 | 550 | 376 | 316 | 470 | 544 | 270 | 2.581 |
| **TOTAL** | **233** | **796** | **723** | **746** | **1.077** | **1.389** | **842** | **5.806** |

**Solicitudes segun la persoa solicitante de la información**

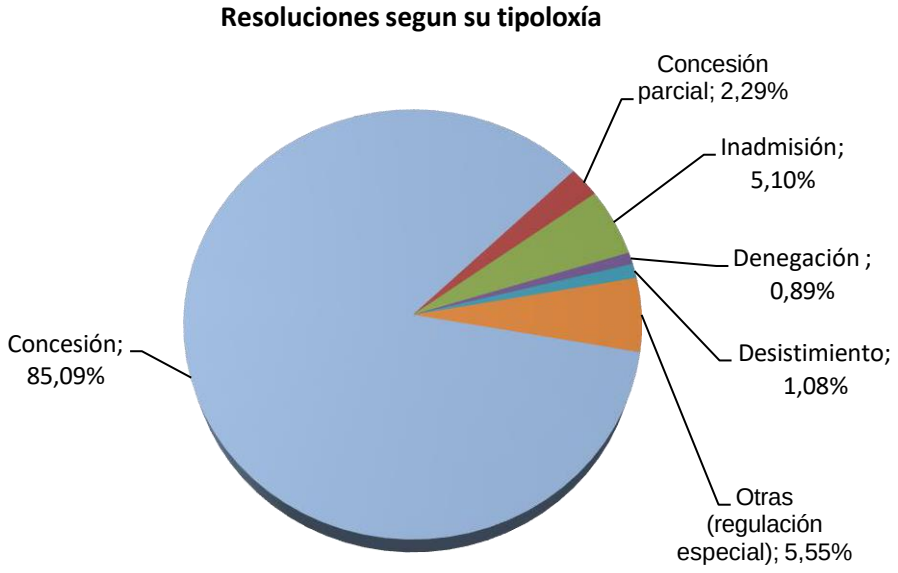



Del total de las 5.806 solicitudes cerca de la mitad, el 44,45%, fueron presentadas por personas jurídicas.

En concreto, en el año 2022 los porcentajes fueron los siguientes: mujeres 27,67%, hombres 40,26% e personas jurídicas 32,07%.

## Número de resoluciones según su tipología:

| TIPO DE RESOLUCIÓN | NÚMERO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
| Concesión | 156 | 707 | 543 | 487 | 590 | 1.030 | 425 | 3.938 |
| Concesión parcial | 7 | 9 | 1 | 14 | 20 | 29 | 26 | 106 |
| Inadmisión | 23 | 25 | 25 | 38 | 34 | 55 | 36 | 236 |
| Denegación | 4 | 10 | 1 | 4 | 11 | 5 | 6 | 41 |
| Desistimiento | 5 | 9 | 9 | 6 | 8 | 10 | 3 | 50 |
| Otras (regulación especial) | 3 | 2 | 28 | 29 | 170 | 0 | 25 | 257 |
| **TOTAL** | **198** | **762** | **607** | **578** | **833** | **1.129** | **521** | **4.628** |




Del total de 5.806 solicitudes presentadas en sector público autonómico de Galicia, 4.628 fueron ya resueltas, lo que supone casi el 80% (79,71%).

En concreto, en el 2022 fueron resueltas 521 de las 842 solicitudes presentadas, lo que supone casi el 62% de las solicitudes (61,88%).

De las solicitudes resueltas, 3.938 fueron estimadas permitiendo el acceso total a la información solicitada.

En 106 supuestos se resolvió conceder el acceso de manera parcial a la información, y en 236 supuestos dicho acceso fue inadmitido por alguno de los siguientes motivos previstos en el artículo 18 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre:

- Por referirse a la información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
- Por referirse a la información que tenga carácter auxiliar o de apoyo.
- Relativas a la información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
- Dirigidas a un órgano en cuyo poder no conste la información, cuando se desconozca el competente.
- Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

Del total de peticiones de información, 41 fueron desestimadas con base en los motivos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 19/213, de 9 de diciembre:

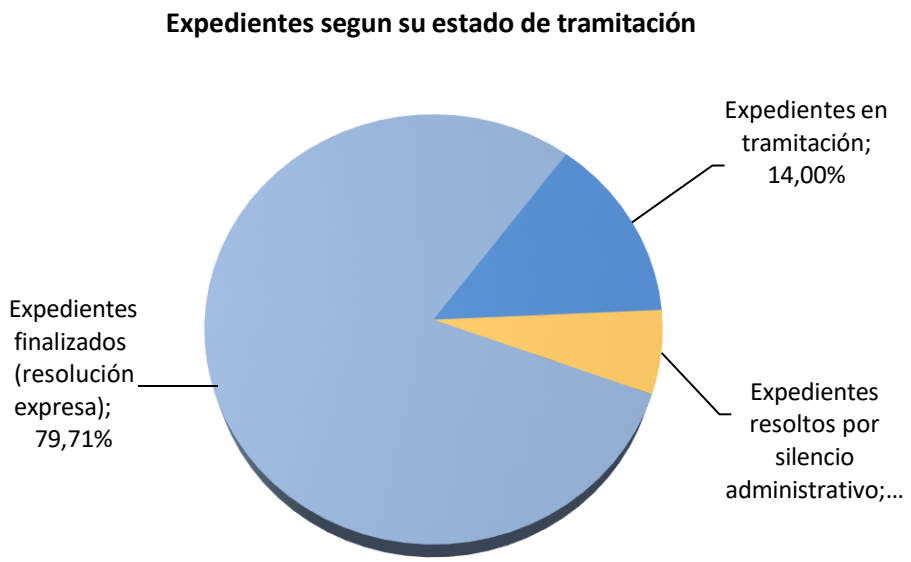
- La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.
- La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
- Los intereses económicos y comerciales.
- El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
- Protección de datos de carácter personal.

En cuanto a los desistimientos, un total de 50 solicitantes desistieron de sus peticiones de información, 5 en el año 2016, 9 en el año 2017, 9 en el año 2018, 6 en el año 2019, 8 en el año 2020, 10 en el año 2021 y 3 en el año 2022.

## Número de expedientes según su estado de tramitación:

En cuanto a su estado de tramitación, la situación es la siguiente:

| ESTADO DE TRAMITACIÓN | NÚMERO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
| Expedientes finalizados (resolución expresa) | 198 | 762 | 607 | 578 | 833 | 1.129 | 521 | 4.628 |
| Expedientes en tramitación | 1 | 19 | 82 | 136 | 236 | 256 | 83 | 813 |
| Expedientes resueltos por silencio administrativo | 34 | 15 | 34 | 32 | 8 | 4 | 238 | 365 |
| **TOTAL** | **233** | **796** | **723** | **746** | **1.077** | **1.389** | **842** | **5.806** |



## Tipo de información solicitada:

La información solicitada es de distinta naturaleza y puede clasificarse en las siguientes áreas temáticas:

| TIPO DE INFORMACIÓN | | NÚMERO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
| Información institucional, organizativa yy de planificación | 20 | 13 | 28 | 56 | 62 | 66 | 23 | 268 |
| Información sobre relaciones con la ciudadanía | 1 | 5 | 4 | 6 | 12 | 6 | 36 | 70 |
| Información de relevancia jurídica | 30 | 22 | 7 | 7 | 1 | 7 | 11 | 85 |
| Información en materia de personal | 38 | 22 | 13 | 26 | 27 | 53 | 105 | 284 |
| Retribuciones de altos cargos | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Retribuciones de funcionarios | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Información económica, estadística y presupuestaria | 8 | 10 | 31 | 54 | 48 | 81 | 97 | 329 |
| Información en materia patrimonial | 1 | 17 | 10 | 4 | 6 | 1 | 13 | 52 |
| Información en materia de contratación pública | 14 | 21 | 33 | 15 | 13 | 45 | 72 | 213 |
| Información sobre convenios | 6 | 10 | 8 | 8 | 6 | 9 | 10 | 57 |
| Información sobre encomiendas de gestión | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Información sobre subvenciones y ayudas | 16 | 23 | 72 | 68 | 53 | 52 | 19 | 303 |
| Información sobre ordenación del territorio y del medio ambiente | 44 | 62 | 160 | 266 | 553 | 725 | 277 | 2.087 |
| Información en materia de juego | 0 | 531 | 0 | 70 | 71 | 21 | 0 | 693 |
| Buen Gobierno (relativa a las materias del título II Ley 1/2016) | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 8 |
| Otra información | 55 | 59 | 352 | 162 | 223 | 322 | 178 | 1.351 |
| **TOTAL** | **233** | **796** | **723** | **746** | **1.077** | **1.389** | **842** | **5.806** |

# CAPÍTULO 5

## ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIÓNES DE LA INSTITUCIÓN

# I. EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Para el correcto desempeño de las funciones estatutarias de la Valedora do Pobo es fundamental la prestación de una leal y rápida colaboración por parte de las administraciones objeto de supervisión. Por esta razón el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, de la Valedora do Pobo, establece que "*los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar el auxilio y cooperación que les sean demandados por la Valedora do Pobo en sus investigaciones y actuaciones*".

Para los supuestos más graves de desatención al deber legal de colaboración con las investigaciones, el artículo 22.2 de la Ley 6/84, de la Valedora do Pobo, prevé la declaración de hostilidad y entorpecimiento de su labor. Este artículo preceptúa que *"la negativa o negligencia de cualquier organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por la Valedora do Pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal cualificación en su informe anual o especial, si fuera el caso, al Parlamento. También pondrá dichos hechos en conocimiento de su superior jerárquico, informando sobre su comportamiento por si fuera susceptible de corrección disciplinaria".*

En 2022 no fue necesario formular declaraciones de hostilidad y entorpecimiento. No obstante, sí tuvimos que hacer recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad.

A continuación ofrecemos un resumen de los niveles de colaboración de las administraciones públicas gallegas con la institución durante 2022. Aportamos un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso recordar formalmente su deber de colaborar en plazo con la institución y advertirlos de la posible declaración de hostilidad y entorpecimiento de su actitud con respecto a una o varias concretas investigaciones. Por último, se ofrece un listado de las administraciones u órganos a los que fue preciso reiterar hasta en dos ocasiones la solicitud de informe, junto con el número de casos (o quejas) en que fue preciso hacer estas reiteraciones.

## II. LAS ADVERTENCIAS

Como ya señalamos, a veces es preciso hacer advertencias para obtener la colaboración demandada, a las que acompañamos un recordatorio de deberes legales. Señalamos lo siguiente:

El artículo 22.1 de la Ley de la Valedora do Pobo impone a todos los organismos y dependencias administrativas a los que la Valedora requiera informe sobre la tramitación de las quejas la obligación de remitirlos "en el plazo de quince días". Además, el apartado 2 del mismo artículo añade que "*la negativa o negligencia de cualquier organismo, funcionario o de sus superiores responsables al envío de los informes solicitados podrá ser considerada por la Valedora do pobo de Galicia como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal cualificación en su informe anual o especial, si es el caso, al Parlamento*."

En el caso de no recibirse la correspondiente respuesta en el plazo de 5 días se entenderá rechazado el recordatorio de deberes legales citado.

En el caso de rechazo se aplican las consecuencias legales citadas, lo que, como señalamos, no fue preciso.

Enumeramos aquí las administraciones y órganos a los que hicimos este tipo de advertencia.

**Administración Autonómica**

| **Consellería de Cultura, Educación e Universidade, 18 veces** |
|---|
| Q/1259/21; Q/7543/21; Q/7550/21; Q/7812/21; Q/7852/21; Q/7860/21; Q/7742/21; Q/10551/21; Q/10556/21 (2); Q/3823/22; Q/3841/22; Q/7369/22; Q/7391/22; Q/640/22; Q/7555/21; Q/7556/21;Q/7295/21 |

| **Consellería de Política Social, 4 veces** |
|---|
| Q/9373/21; Q/9633/21; Q/1270/22; Q/1467/22 a Q/1497/22 |

| **Consellería de Sanidade, 1 vez** |
|---|
| Q/5178/20 |

| Consellería do Medio Rural, 1 vez |
|---|
| Q/8831/21 |

| Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, 1 vez |
|---|
| Q/6406/21 |

## Administraciones Locales

### Provincia da Coruña

| | | |
|---|---|---|
| Concello da Laracha | 1 | Q/9409/21 |
| Concello de Bergondo | 3 | Q/1978/22; Q/9727/21 (2) |
| Concello de Betanzos | 2 | Q/9526/21; Q/4992/20 |
| Concello de Boiro | 1 | Q/3859/20 |
| Concello de Cabanas | 3 | Q/9327/21; Q/900/22; Q/10535/21 |
| Concello de Carral | 3 | Q/9234/21; Q/9093/21; Q/9093/21 |
| Concello de Culleredo | 1 | Q/781/22 |
| Concello de Ferrol | 5 | Q/9341/21; Q/10517/21; Q/77/22 Q/9104/21; Q/603/22 |
| Concello de Mazaricos | 2 | Q/6732/21; Q/9159/21 |
| Concello de Muxía | 7 | Q/932/21; Q/6072/21 (2); Q/9007/21 (2) Q/9308/21 (2) |
| Concello de Noia | 1 | Q/4674/20 |
| Concello de Ordes | 1 | Q/10515/21 |
| Concello de Oroso | 1 | Q/476/22 |
| Concello da Pobra do Caramiñal | 3 | Q/6862/21 (2); Q/6350/21 |

| | | |
|---|---|---|
| Concello do Pino | 1 | Q/7495/21 |
| Concello de Outes | 1 | Q/1278/21 |
| Concello de Padrón | 3 | Q/7513/21; Q/9354/21 (2) |
| Concello do Porto do Son | 1 | Q/9333/21 |
| Concello de Rianxo | 1 | Q/6304/21 |
| Concello de Ribeira | 6 | Q/9088/21; Q/7481/21 (3); Q/7497/21 (2) |
| Concello de Sada | 1 | Q/4880/20 |
| Concello de Santiago de Compostela | 4 | Q/9786/21; Q/8857/21; Q/1507/22 Q/494/22 |
| Concello de Sobrado | 1 | Q/7131/21 |
| Concello de Teo | 1 | Q/9060/21 |
| Concello de Vimianzo | 1 | Q/3969/18 |

## Provincia de Lugo

| | | |
|---|---|---|
| Concello de Pantón | 1 | Q/1661/22 |
| Concello de Paradela | 2 | Q/504/22 a Q/513/22 (2) |
| Concello de Portomarín | 2 | Q/438/22 (2) |
| Concello de Samos | 3 | Q/490/22 (2); Q/7830/21 |
| Concello de Sarria | 1 | Q/720/22 |
| Concello de Vilalba | 3 | Q/8999/21; Q/6718/21 (2) |

## Provincia de Ourense

| | | |
|---|---|---|
| Diputación de Ourense | 1 | Q/7018/21 |
| Concello de Allariz | 1 | Q/9099/21 |
| Concello de Pobra de Trives | 3 | Q/4382/20; Q/7853/21 (2) |
| Concello de Vilar de Barrio | 4 | Q/3977/21; Q/6977/21; Q/9025/21 (2) |

## Provincia de Pontevedra

| | | |
|---|---|---|
| Concello da Illa de Arousa | 2 | Q/5157/20; Q/5157/20 |
| Concello da Guarda | 12 | Q/43/22 a Q/45/22; Q/136/22 (2); Q/9493/21 a Q/9495/21 (2); Q/9512/21 a Q/9524/21 (2); Q/471/22; Q/472/22 a Q/473/22; Q/495/22 (2); Q/516/22 |
| Concello de Baiona | 5 | Q/8966/21 (2); Q/651/22; Q/9392/21 (2) |
| Concello de Bueu | 1 | Q/6214/21 |
| Concello de Gondomar | 7 | Q/784/22 (2); Q/441/22(2); Q/608/22 (2); Q/698/22 |
| Concello de Marín | 2 | Q/9108/21; Q/767/22 |
| Concello de Mondariz | 1 | Q/7867/21 |
| Concello do Porriño | 5 | Q/4161/20; Q/7487/21; Q/66/22; Q/9554/21 (2) |
| Concello de Pazos de Borbén | 1 | Q/10604/21 |
| Concello de Redondela | 1 | Q/3187/20 |
| Concello de Vigo | 11 | Q/9855/21 (2); Q/7699 a 7700/21; Q/7823/21; Q/3479/20; Q/538/22 (2); Q/3712/22; Q/9380/21 (3) |
| Concello de Vilaboa | 2 | Q/9459/21; Q/1431/22 |
| Concello de Vila de Cruces | 4 | Q/1967/22; Q/7334/21; Q/9460/21 (2) |
| Entidade Local Menor de Morgadáns | 1 | Q/1453/22 |

# III. ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE REITERÓ LA PETICIÓN DE INFORME HASTA EN DOS OCASIONES

## 1. XUNTA DE GALICIA

| – ÓRGANO | Nº quejas |
|---|---|
| Vicepresidencia Primeira e Consellería de Economía, Industria e Innovación | 3 |
| Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda | 9 |
| Vicepresidencia Segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación | 2 |
| Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades | 57 |
| Consellería de Facenda e Administración Pública | 4 |
| Consellería de Sanidade | 105 |
| Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade | 1 |
| Consellería de Política Social e Xuventude | 41 |
| Consellería do Medio Rural | 6 |
| Consellería de Infraestruturas e Mobilidade | 14 |
| IGVS | 2 |
| Secretaría Xeral para o Deporte | 2 |
| Portos de Galicia | 1 |

## B) ADMINISTRACIONES LOCALES

### AYNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA DE A CORUÑA

| Concello | Nº Queixas |
|---|---|
| A Coruña | 2 |
| A Pobra do Caramiñal | 2 |
| A Laracha | 1 |
| Abegondo | 1 |
| Arteixo | 2 |
| As Somozas | 1 |
| Bergondo | 8 |
| Betanzos | 7 |
| Boimorto | 1 |
| Boiro | 2 |
| Carballo | 1 |
| Cabanas | 3 |
| Cambre | 1 |
| Carnota | 1 |
| Carral | 2 |
| Cuntis | 2 |
| Culleredo | 3 |
| Ferrol | 17 |
| Malpica de Bergantiños | 2 |
| Noia | 2 |
| Oroso | 1 |
| Ordes | 3 |
| Paderne | 3 |
| Padrón | 8 |
| O Pino | 5 |
| Pontedeume | 1 |
| Rianxo | 1 |
| Ribeira | 5 |
| Sada | 1 |
| Santiago de Compostela | 14 |
| Valdoviño | 2 |
| Vimianzo | 1 |
| Vilasantar | 1 |

## AYUNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA DE LUGO

| Ayuntamiento | Nº Quejas |
|---|---|
| Barreiros | 1 |
| Chantada | 1 |
| Guitiriz | 1 |
| Lugo | 7 |
| Muras | 1 |
| Palas de Rei | 1 |
| Pantón | 2 |
| Paradela | 1 |
| Portomarín | 1 |
| Ribadeo | 1 |
| Samos | 1 |
| Sarria | 3 |
| Vilalba | 1 |

## AYUNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA DE OURENSE

| Ayuntamiento | Nº Quejas |
|---|---|
| Allariz | 1 |
| Castrelo de Miño | 1 |
| Castro Caldelas | 1 |
| Coles | 1 |
| Manzaneda | 1 |
| Maside | 1 |
| O Irixo | 1 |
| Ourense | 2 |
| Riós | 1 |
| San Amaro | 1 |
| Verín | 1 |
| Vilar de Barrio | 1 |

## AYUNTAMIENTOS DA PROVINCIA DE PONTEVEDRA

| Ayuntamiento | Nº Quejas |
|---|---|
| Agolada | 1 |
| Baiona | 9 |

| Ayuntamiento | Nº Quejas |
|---|---|
| Cangas | 1 |
| A Cañiza | 1 |
| A Estrada | 3 |
| Forcarei | 3 |
| Gondomar | 8 |
| A Guarda | 16 |
| A Illa de Arousa | 2 |
| Marín | 2 |
| Moaña | 9 |
| Mondariz | 1 |
| Mos | 1 |
| Nigrán | 1 |
| O Porriño | 6 |
| O Rosal | 1 |
| Ponte Caldelas | 1 |
| Ponteareas | 1 |
| Ribadumia | 5 |
| Rodeiro | 1 |
| Sanxenxo | 5 |
| Vigo | 21 |
| Vila de Cruces | 3 |
| Vilaboa | 3 |
| Vilagarcia de Arousa | 2 |

# CAPÍTULO 6

## RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA VALEDORA DO POBO

# I. INTRODUCCIÓN

El artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo preceptúa que la institución podrá "formular a las autoridades y funcionarios de las Administraciones públicas advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas".
Dado que este año se formularon 503 resoluciones, frente las 318 de 2021, el incremento fue de un 58.17 %.
El artículo 32.2 impone a funcionarios y autoridades el deber de responder "siempre por escrito y en el plazo de un mes" a estas resoluciones. Por tanto, se establece una obligación de colaboración relacionada con el planteamiento de las resoluciones: el deber de responder a las mismas.
Si la administración acepta la resolución, con eso no acaba la labor de la institución respecto de ese concreto asunto; se hace preciso conocer también si se le da efectividad. Cuando resulta necesario se requiere que, además de la aceptación formal, se dé cuenta de las medidas adoptadas para dar efectividad a las resoluciones, o se establezcan las medidas oportunas para hacer un adecuado seguimiento de esa efectividad, generalmente solicitando al reclamante que nos traslade la falta de cumplimiento de lo recomendado.
En el caso de confirmar la falta de efectividad, la resolución se tendrá por rechazada, a pesar de la aceptación formal. Lo mismo sucede con las resoluciones pendientes de respuesta durante mucho tiempo; si se agotan las posibilidades de recibir una respuesta, después de reiterarla insistentemente, la resolución se tiene por rechazada.
La Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, establece para los casos de rechazo de las resoluciones un mecanismo de publicidad específica que haga manifiesto el reproche que esta circunstancia merece. El artículo 33.2 señala que "si no obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en aquella actitud, especialmente en los casos en que, considerando el Valedor do Pobo que era posible una solución positiva, esta no se consiguió."
Por eso, hacemos constar las respuestas proporcionadas por las administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución.
En cuanto al control del cumplimiento de las resoluciones aceptadas, en la mayor parte de las quejas se hace con la intermediación de las personas afectadas que, en caso de no ver cumplido el compromiso de la administración, reclaman la reapertura de las quejas para tratar ese incidente (incumplimiento, a pesar de la aceptación). Eso es lo más habitual en caso de incumplimiento, puesto que la mayor parte de las quejas se refieren a situaciones individualizadas. Si el compromiso adquirido no se cumple, con casi plena seguridad el reclamante lo hará saber, y ante eso la institución reacciona con la reapertura de la queja. Y en caso de que se llegue a la conclusión de que el compromiso no se cumplió, a pesar de que la recomendación fue aceptada, se cambia la calificación de la respuesta a la recomendación, que pasa a considerarse no aceptada por falta de efectividad, con aplicación de las consecuencias legales previstas para esos casos (artículo 33 LVP; publicidad del rechazo).
Distinto es el caso de las recomendaciones de largo alcance o en las que se promovió un cambio de consideración en la correspondiente actuación pública. En esos casos es preciso hacer un

seguimiento de oficio sobre el resultado de lo recomendado. El cumplimiento de la recomendación precisa de trámites de cierta entidad que pueden prolongarse en el tiempo. En este caso, el seguimiento se hace por iniciativa propia y de forma continuada, especialmente en el momento de presentación de los informes, de tal forma que se conozca el estado del cumplimiento, los trámites ya realizados y los pendientes. Y en caso de que se considere que los tiempos de cumplimiento exceden lo razonable se puede reabrir la queja (de oficio o a instancia de parte) o iniciar una actuación de oficio sobre el incumplimiento. Las conclusiones tienen la correspondiente publicidad.

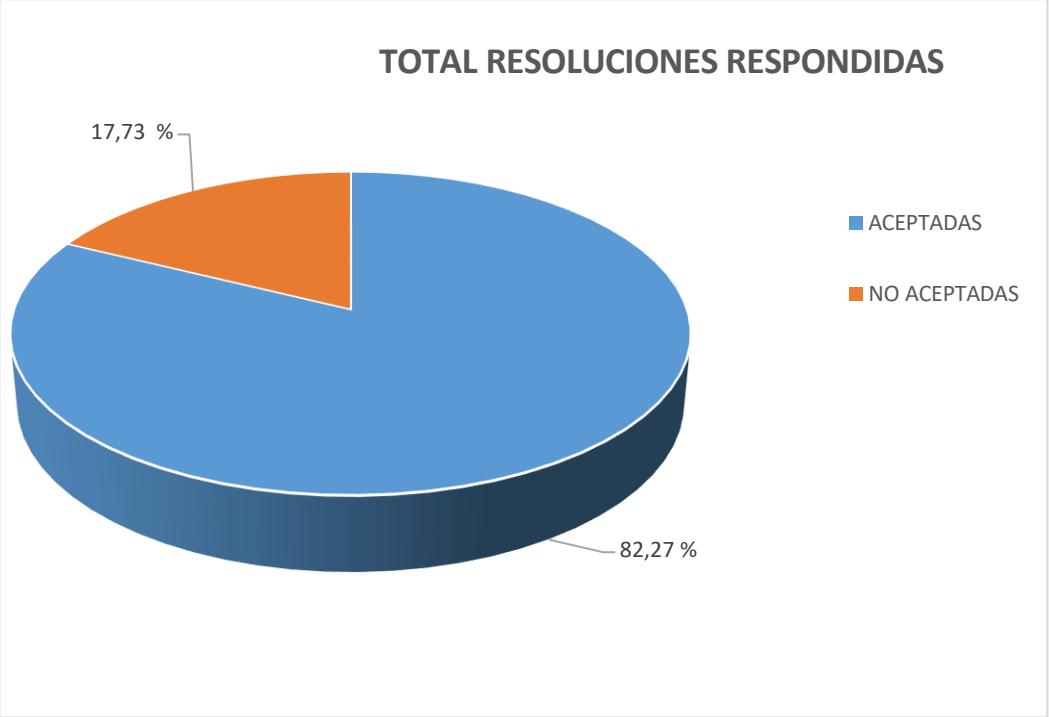
En este capítulo no damos cuenta de los recordatorios de deberes legales que se refieren al deber de colaboración informativa con la institución, que se tratan en el capítulo específicamente dedicado a la colaboración de las administraciones.

También debe tenerse en cuenta que los recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias formulados con ocasión de alguna queja colectiva se computan como una sola resolución, aunque su alcance subjetivo es mayor, al estar referido a una pluralidad de personas afectadas.

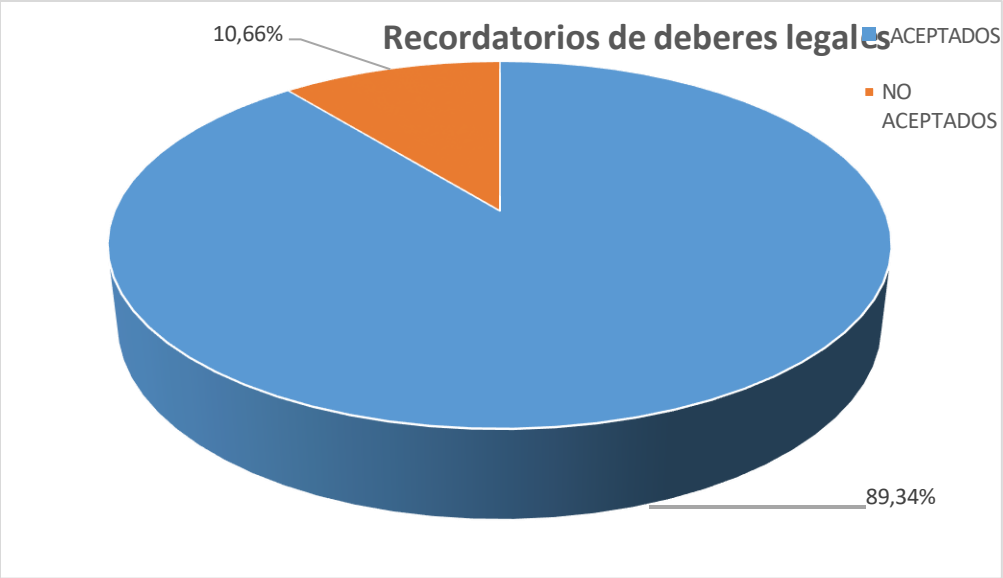
# II. ESTADÍSTICA DE LOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LA VALEDORA DO POBO Y DE LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES

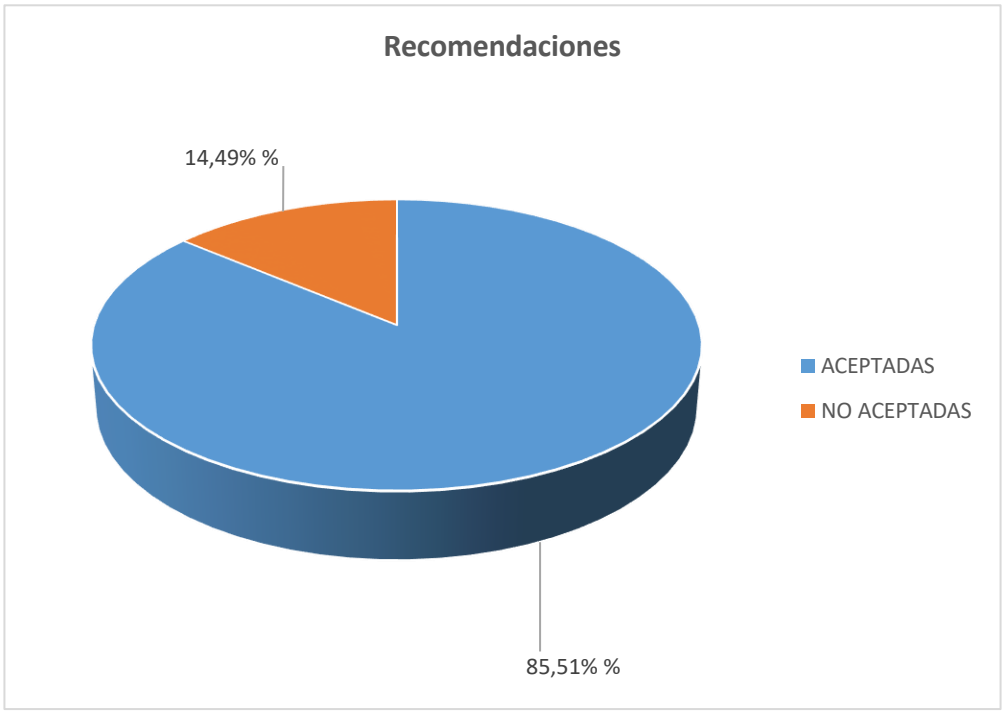
| | TOTAL | Recordatorios deberes legales | | Recomendaciones | | Sugerencias | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| *Resoluciones formuladas* | **503** | **174** | **34.60%%** | **184** | **36.58%%** | **145** | **28.82%** |

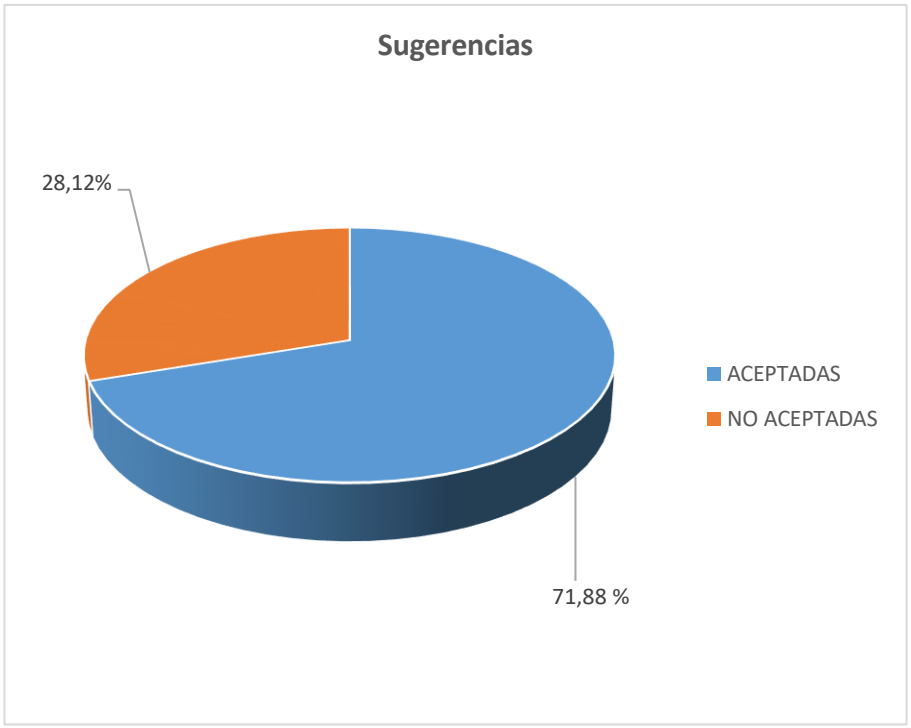
| RESOLUCIONES RESPONDIDAS | TOTAL | ACEPTADAS | | NO ACEPTADAS | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Nº | % | Nº | % |
| *Recordatorios deberes legales* | 122 | 109 | 89.34% | 13 | 10.66% |
| *Recomendaciones* | 145 | 124 | 85.51% | 21 | 14.49% |
| *Sugerencias* | 128 | 92 | 71.88% | 36 | 28.12% |
| *Total resoluciones* | 395 | 325 | 82.27% | 70 | 17.73 |




Los siguientes gráficos indican los porcentajes respecto de las resoluciones respondidas.




Recomendaciones
14,49% %
85,51% %
ACEPTADAS
NO ACEPTADAS


Sugerencias
28,12%
71,88 %
ACEPTADAS
NO ACEPTADAS

# III. RESPUESTAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ÓRGANOS A LOS RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES, RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DE LA VALEDORA DO POBO

| XUNTA DE GALICIA | Resoluciones formuladas | Aceptadas | No aceptadas | Pendientes |
|---|---|---|---|---|
| Consellería de Política Social y Juventud | 60 | 43 | 8 | 9 |
| Consellería de Sanidad | 58 | 41 | 15 | 2 |
| Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | 34 | 20 | 10 | 4 |
| Consellería de Hacienda y Administración Pública | 21 | 15 | 5 | 1 |
| Consellería de Infraestruturas y Movilidad | 12 | 11 | | 1 |
| Consellería de Medio Rural | 7 | 2 | 1 | 4 |
| Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | 7 | 5 | 1 | 1 |
| Vicepresidencia Primera y Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo | 6 | 6 | | |
| Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación | 5 | 4 | 1 | |
| Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda | 4 | 3 | 1 | |
| Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad | 5 | 4 | | 1 |
| Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes | 4 | 4 | | |
| Consellería del Mar | 1 | 1 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Secretaría General para el Deporte | 1 | 1 | | |
| AMTEGA | 4 | 4 | | |

| ADMINISTRACIÓN LOCAL | Resoluciones formuladas | Aceptadas | No aceptadas | Pendientes |
|---|---|---|---|---|
| Diputación Provincial de Ourense. | 2 | 2 | | |
| Diputación Provincial de Pontevedra | 4 | 3 | | 1 |
| Diputación Provincial de A Coruña | 4 | 3 | 1 | |
| Ayuntamiento de A Coruña | 22 | 10 | | 12 |
| Ayuntamiento de A Estrada | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de A Guarda | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de A Laracha | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de A Baña | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de A Lama | 1 | 1 | | |
| Concele el de A Pobra do Caramiñal | 3 | 2 | | 1 |
| Ayuntamiento de A Pobra de Trives | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de A Rúa | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Abegondo | 2 | 1 | 1 | |
| Ayuntamiento de Arzúa | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Amoeiro | 2 | 1 | | 1 |
| Ayuntamiento de Ames | 8 | 7 | | 1 |
| Ayuntamiento de Ares | 2 | 1 | | 1 |
| Ayuntamiento de Arteixo | 4 | 4 | | |
| Ayuntamiento de Avión | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Baiona | 2 | 1 | | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Boiro | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Burela | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Bergondo | 6 | | 6 | |
| Ayuntamiento de Boimorto | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento de Betanzos | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Cabanas | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de Cambados | 2 | 1 | | 1 |
| Ayuntamiento de Cambre | 4 | 3 | | 1 |
| Ayuntamiento de Campo Lameiro | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Carballedo | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Carballo | 6 | 2 | 1 | 3 |
| Ayuntamiento de Cariño | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de Castroverde | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Catoira | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Cedeira | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Cerdido | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Cuntis | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Chantada | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Ayuntamiento de Chandrexa de Queixa. | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Culleredo | 3 | 2 | | 1 |
| Ayuntamiento de Dodro | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Dumbría | 3 | | | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Esgos | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento de Fene | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Ferrol | 9 | 4 | | 5 |
| Ayuntamiento de Forcarei | 3 | 3 | | |
| Ayuntamiento de Foz | 3 | 3 | | |
| Ayuntamiento de Gondomar | 2 | 1 | | 1 |
| Ayuntamiento de Lalín | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento de Lourenzá | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Lugo | 2 | | 2 | |
| Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Manzaneda | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Mazaricos | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Meaño | 3 | | | 3 |
| Ayuntamiento de Melide | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de Miño | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento de Moaña | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Moeche | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento del Mondariz | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento de Mondariz-Balneario | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Mondoñedo | 4 | | | 4 |
| Ayuntamiento de Monforte de Lemos | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Muras | 1 | | | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Muros | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Negreira | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Nigrán | 2 | 1 | | 1 |
| Ayuntamiento de Noia | 3 | 1 | | 2 |
| Ayuntamiento del Barco de Valdeorras | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de O Carballiño | 3 | 1 | 2 | |
| Ayuntamiento de O Rosal | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de O Valadouro | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Oia | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Oleiros | 7 | 7 | | |
| Ayuntamiento de Ordes | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de Ourense | 8 | 4 | 4 | |
| Ayuntamiento de Outes | 2 | | | 2 |
| Ayuntamiento de Oza-Cesuras | 2 | | 2 | |
| Ayuntamiento de Paderne | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Padrón | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Pantón | 2 | 1 | | 1 |
| Ayuntamiento de Pazos de Borbén | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Poio | 3 | 2 | | 1 |
| Ayuntamiento de Ponte Caldelas | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Ponteareas | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Ponteceso | 2 | 2 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Pontedeume | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Pontevedra | 4 | 4 | | |
| Ayuntamiento de Puertas | 3 | 3 | | |
| Ayuntamiento de Porto do Son | 3 | 2 | | 1 |
| Ayuntamiento de Redondela | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Ribadavia | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Riós | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Sada | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Salceda de Caselas | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Santa Comba | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Santiago de Compostela | 11 | 5 | 4 | 2 |
| Ayuntamiento de Sanxenxo | 2 | 1 | 1 | |
| Ayuntamiento de Silleda | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Sober | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Soutomaior | 1 | | | 1 |
| Ayuntamiento de Teo | 1 | | 1 | |
| Ayuntamiento de Tui | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Valdoviño | 3 | | 2 | 1 |
| Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa | 2 | 2 | | |
| Ayuntamiento de Vigo | 13 | 8 | 2 | 3 |
| Ayuntamiento de Vilaboa | 4 | 3 | 1 | |
| Ayuntamiento de Vilar de Barrio | 2 | 2 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ayuntamiento de Vimianzo | 1 | 1 | | |
| Ayuntamiento de Xermade | 1 | 1 | | |

| OTROS ORGANISMOS | Resoluciones formuladas | Aceptadas | No aceptadas | Pendientes |
|---|---|---|---|---|
| Universidad de Santiago de Compostela | 2 | 1 | 1 | |
| EXPOURENSE | 1 | 1 | | |
| Colegio de Abogados de Ourense | 1 | 1 | | |
| Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra | 1 | 1 | | |
| Colegio Oficial de Psicología de Galicia | 1 | 1 | | |
| Colegio Notarial de Galicia | 2 | 2 | | |

# IV. LAS RESPUESTAS A LAS DIFERENTES RESOLUCIONES

A continuación damos cuenta de las respuestas recibidas a cada una de las resoluciones formuladas. Puede consultarse el texto de la cada una mediante el vínculo de enlace.

## 1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Area de empleo público y trabajo

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9344/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Pendiente | Q/9344/21 |
| Q/9029/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada parcialmente | Q/9029/21 |
| Q/1257/22 | Ayuntamiento de Carballo | No Aceptada | Q/1257/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10532/21 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/10532/21 |
| Q/92/22 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/92/22 |
| Q/7058/21 | Ayuntamiento de Mondariz-Balneario | Aceptada | Q/7058/21 |
| Q/9784/21 y 10 más | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/9784/21 y 10 más |
| Q/1805/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/1805/22 |
| Q/1850/22 | Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad | Aceptada | Q/1850/22 |
| Q/1259/22 | Consellería de Hacienda y Administración Públique | Aceptada | Q/1259/22 |
| Q/3863/20 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/3863/20 |
| Q/9533/21 | Ayuntamiento de Salceda de Caselas | Aceptada | Q/9533/21 |
| Q/3536/22 | Consellería de Promoción del Emprego e Igualdad | Aceptada | Q/3536/22 |
| Q/548/22 | Ayuntamiento de Ferrol | Pendiente | Q/548/22 |
| Q/3955/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/3955/22 |
| Q/4087/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Pendiente | Q/4087/22 |
| Q/5185/20 | Ayuntamiento de Outes | Pendiente | Q/5185/20 |
| Q/7525/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/7525/22 |
| Q/907/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/907/22 |
| Q/9232/22 | Ayuntamiento de Chantada | Pendiente | Q/9232/22 |
| Q/9324/22 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes | La ceptada parcialmente | Q/9324/22 |
| Q/3824/22 | Consellería de Sanidad | Pendiente | Q/3824/22 |

Área de urbanismo.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9758/21 | Ayuntamiento de Cedeira | Aceptada | Q/9758/21 |
| Q/4532/20 | Ayuntamiento de Puertas | Aceptada | Q/4532/20 |
| Q/4634/20 | Ayuntamiento de Nigrán | Aceptada | Q/4634/20 |
| Q/6945/21 | Ayuntamiento de Sanxenxo | Aceptada | Q/6945/21 |
| Q/10612/21 | Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda | Aceptada | Q/10612/21 |
| Q/41/22 | Ayuntamiento de Tui | Aceptada | Q/41/22 |
| Q/1350/22 | Ayuntamiento de O Carballiño | Aceptada | Q/1350/22 |
| Q/1326/22 | Ayuntamiento de Dodro | Aceptada | Q/1326/22 |
| Q/1432/22 | Ayuntamiento de O Carballiño | No Aceptada | Q/1432/22 |
| Q/517/22 | Ayuntamiento de Meaño | Pendiente | Q/517/22 |
| Q/517/22 | Diputación Provincial Pontevedra | Aceptada | Q/517/22 |
| Q/1554/22 | Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda | Aceptada | Q/1554/21 |
| Q/1667/22 | Ayuntamiento de Negreira | Aceptada | Q/1667/22 |
| Q/3511/22 | Ayuntamiento de Vilaboa | Aceptada | Q/3511/22 |
| Q/1432/22 | Ayuntamiento de O Carballiño | No Aceptada | Q/1432/22 |
| Q/902/22 | Ayuntamiento de Ferrol | Pendiente | Q/902/22 |
| Q/3720/22 | Ayuntamiento de Culleredo | Pendiente | Q/3720/22 |
| Q/3680/22 | Ayuntamiento de Puertas | Aceptada | Q/3680/22 |
| Q/3818/22 | Ayuntamiento de Abegondo | Aceptada | Q/3818/22 |
| Q/4245/20 | Ayuntamiento de Cabanas | Pendiente | Q/4245/20 |
| Q/150/22 | Ayuntamiento de Ordes | Pendenty | Q/150/22 |
| Q/1431/22 | Ayuntamiento de Vilaboa | Aceptada | Q/1431/22 |
| Q/3879/22 | Ayuntamiento de Mondoñedo | Pendiente | Q/3879/22 |
| Q/3880/22 | Ayuntamiento de Mondoñedo | Pendiente | Q/3880/22 |
| Q/3719/22 | Ayuntamiento de Culleredo | Aceptada | Q/3719/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/3811/22 | Ayuntamiento de Cambre | Aceptada | Q/3811/22 |
| Q/9459/21 | Ayuntamiento de Vilaboa | Aceptada | Q/9459/21 |
| Q/4402/22 | Ayuntamiento de Culleredo | Aceptada | Q/4402/22 |
| Q/5346/22 | Ayuntamiento de Arzúa | Aceptada | Q/5346/22 |
| Q/9327/21 | Ayuntamiento de Cabanas | Pendiente | Q/9327/21 |
| Q/313/22 | Ayuntamiento de Fene | Aceptada | Q/313/22 |
| Q/3655/22 | Ayuntamiento de Riós | Aceptada | Q/3655/22 |
| Q/5334/22 | Ayuntamiento de Baiona | Aceptada | Q/5334/22 |
| Q/9239/22 | Ayuntamiento de Boiro | Pendiente | Q/9239/22 |
| Q/9306/22 | Ayuntamiento de Amoeiro | Pendiente | Q/9306/22 |
| Q/9640/22 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada | Q/9640/22 |
| Q/9409/21 | Ayuntamiento de A Laracha | Pendiente | Q/9409/21 |
| Q/9555/21 | Ayuntamiento de Nigrán | Pendiente | Q/9555/21 |
| Q/7351/22 | Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda | Aceptada | Q/7351/22 |
| Q/9251/22 | Concello de Ares | Pendiente | Q/9251/22 |
| Q/9515/22 | Ayuntamiento de Poio | Pendiente | Q/9515/22 |
| Q/9515/22 | Diputación Provincial Pontevedra | Pendiente | Q/9515/22 |
| Q/7488/22 | Ayuntamiento de Cuntis | Pendiente | Q/7488/22 |

## Área de medio ambiente

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/3905/22 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada | Q/3905/22 |
| Q/1902/22 | Ayuntamiento de Cariño | Pendiente | Q/1902/22 |
| Q/7383/22 | Ayuntamiento de Monforte de Lemos | Aceptada | Q/7383/22 |
| Q/7483/22 | Ayuntamiento de Burela | Pendiente | Q/7483/22 |
| Q/3711/22 | Ayuntamiento de Ribadavia | Aceptada | Q/3711/22 |
| Q/3711/22 | Diputación Provincial de Ourense | Aceptada | Q/3711/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/7435/22 | Ayuntamiento de Castroverde | Aceptada | Q/7435/22 |
| Q/7374/22 | Ayuntamiento de Sober | Pendiente | Q/7374/22 |
| Q/7372/22 | Ayuntamiento de Carballedo | Aceptada | Q/7372/22 |
| Q/135/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/135/22 |
| Q/700/22 | Ayuntamiento de A Rúa | Aceptado | Q/700/22 |
| Q/384/22 Y 20 mas | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/384/22 |
| Q/740/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/740/22 |
| Q/1280/22 hasta Q/1284/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/1280/22 hasta Q/1284/22 |

Área de educación.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10634/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Parcialmente aceptada | Q/10634/21 |
| Q/1551/22 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptado | Q/1551/22 |
| Q/1563/22 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptado | Q/1563/22 |
| Q/1696/22 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptado | Q/1696/22 |
| Q/1927/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/1927/22 |
| Q/11139/22 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/11139/22 |

Área de industria y comercio

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9261/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | Aceptada | Q/9261/21 |
| Q/10574/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | Aceptada | Q/10574/21 |
| Q/1461/22 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | Aceptada | Q/1461/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9310/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | Aceptada | Q/9310/21 |

Área de agricultura, ganadería, pesca y medio rural

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10529/21 | Ayuntamiento de O Rosal | Pendiente | Q/10529/21 |
| Q/93/22 | Consellería de Medio Rural | Aceptada | Q/93/22 |
| Q/1912/22 | Consellería de Medio Rural | No aceptada | Q/1912/22 |
| Q/9702/21 | Consellería de Medio Rural | Aceptada | Q/9702/21 |
| Q/1510/22 | Consellería de Medio Rural | Pendiente | Q/1510/22 |
| Q/1971/22 | Consellería de Medio Rural | Pendiente | Q/1971/22 |

Área de sanidad

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9285/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/9285/21 |
| Q/1906/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1906/22 |
| Q/4079/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4079/22 |
| Q/4328/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4328/22 |
| Q/11160/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/11160/22 |

Área de justicia.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/6608/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo | Aceptada | Q/6608/21 |

## Área de administración económica y transportes

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/28/22 | Ayuntamiento del Barco de Valdeorras | Aceptada | Q/28/22 |
| Q/9530/21 | Ayuntamiento de Sanxenxo | No aceptada | Q/9530/21 |
| Q/6194/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Pendiente | Q/6194/21 |
| Q/3520/22 | Ayuntamiento de Ferrol | Pendiente | Q/3520/22 |
| Q/1968/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | No aceptada | Q/1968/22 |
| Q/10526/21 | Ayuntamiento de Valdoviño | No aceptada | Q/10526/21 |
| Q/3302/22 | Ayuntamiento de Foz | Aceptada | Q/3302/22 |
| Q/3733/22 | Ayuntamiento de Ferrol | Pendiente | Q/3733/22 |

## Área de obras públicas y expropiaciones

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/6318/21 | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal | Pendiente | Q/6318/21 |

## Área de corporaciones locales y servicios municipales

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9187/21 | Ayuntamiento de Chantada | Aceptada | Q/9187/21 |
| Q/7335/21 | Ayuntamiento de Ponteareas | Aceptada | Q/7335/21 |
| Q/7788/21 | Ayuntamiento de Ferrol | Aceptada | Q/7788/21 |
| Q/8932/21 | Ayuntamiento de Xermade | Aceptada | Q/8932/21 |
| Q/10613/21 | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal | Aceptada | Q/10613/21 |
| Q/7508/21 | Ayuntamiento de Pantón | Aceptada | Q/7508/21 |

# CAPÍTULO 6
# AS RESOLUCIÓNS FORMULADAS POLA VALEDORA DO POBO

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10604/21 | Ayuntamiento de Pazos de Borbén | Aceptada | Q/10684/21 |
| Q/6681/21 | Ayuntamiento de A Baña | Aceptada | Q/6681/21 |
| Q/8873/21 | Ayuntamiento de Cambados | Aceptada | Q/8873/21 |
| Q/534/22 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada parcialmente | Q/534/22 |
| Q/9670/21 | Ayuntamiento de Chantada | Aceptada | Q/9670/21 |
| Q/531/22 | Ayuntamiento de Pazos de Borbén | Aceptada | Q/531/22 |
| Q/9628/21 | Ayuntamiento de Cambre | Aceptada | Q/9628/21 |
| Q/9716/21 | Ayuntamiento de Poio | Aceptada | Q/9716/21 |
| Q/10684/21 | Ayuntamiento de Oza-Cesuras | No Aceptada | Q/10684/21 |
| Q/10687/21 | Ayuntamiento de Ponte Caldelas | Aceptada | Q/10687/21 |
| Q/817/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/817/22 |
| Q/818/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/818/22 |
| Q/819/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/819/22 |
| Q/820/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/820/22 |
| Q/10730/21 | Ayuntamiento de la Lama | Aceptada | Q/10730/21 |
| Q/9374/21 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/9374/21 |
| Q/6732/21 | Ayuntamiento de Mazaricos | Aceptada | Q/6732/21 |
| Q/6752/21 | Ayuntamiento de Ourense | Aceptada | Q/6752/21 |
| Q/9159/21 | Ayuntamiento de Mazaricos | Aceptada | Q/9159/21 |
| Q/9858/21 | Ayuntamiento de O Valadouro | Pendiente | Q/9858/21 |
| Q/9876/21 | Ayuntamiento de Ourense | No Aceptada | Q/9876/21 |
| Q/91/22 | Ayuntamiento de Padrón | Aceptada | Q/91/22 |
| Q/9596/21 | Ayuntamiento de Gondomar | Pendiente | Q/9596/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1916/22 | Ayuntamiento de Pantón | Pendiente | Q/1916/22 |
| Q/9233/21 | Ayuntamiento de Abegondo | No aceptada | Q/9233/21 |
| Q/696/22 | Ayuntamiento de Ponteceso | Aceptada | Q/696/22 |
| Q/761/22 | Ayuntamiento de Oia | Pendiente | Q/761/22 |
| Q/570/22 | Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños | Aceptada | Q/570/22 |
| Q/9696/21 | Ayuntamiento de Silleda | Aceptada | Q/9696/21 |
| Q/3297/22 | Ayuntamiento de Redondela | Aceptada | Q/3297/22 |
| Q/8838/21 | Ayuntamiento de Forcarei | Aceptada | Q/8838/21 |
| Q/51/22 | Ayuntamiento de Chandrexa de Queixa | Aceptada | Q/51/22 |
| Q/1382/22 | Ayuntamiento de Manzaneda | Pendiente | Q/1382/22 |
| Q/10515/21 | Ayuntamiento de Ordes | Pendiente | Q/10515/21 |
| Q/591/22 | Ayuntamiento de Vilar de Barrio | Aceptada | Q/591/22 |
| Q/9025/21 | Ayuntamiento de Vilar de Barrio | Aceptada | Q/9025/21 |
| Q/10699/21 | Ayuntamiento de Mondariz | Pendiente | Q/10699/21- |
| Q/9601/21 | Ayuntamiento de Chantada | No Aceptada | Q/9601/21 |
| Q/3736/22 | Ayuntamiento de Cambados | Pendiente | Q/3736/22 |
| Q/9796/21 | Ayuntamiento de Porto do Son | Aceptada | Q/9796/21 |
| Q/9756/21 | Ayuntamiento de Portas | Aceptada | Q/9756/21 |
| Q/9493/21 y 13 más | Ayuntamiento de A Guarda | Pendiente | Q/9493/21 y 13 ma lais |
| Q/9491/21 | Ayuntamiento de A Guarda | Pendiente | Q/9491/21 |
| Q/9087/21 | Ayuntamiento de Arteixo | Aceptada | Q/9087/21 |
| Q/9190/21 | Ayuntamiento de Baiona | Pendiente | Q/9190/21 |
| Q/7853/21 | Ayuntamiento de A Pobra de Trives | Pendiente | Q/7853/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9441/21 | Ayuntamiento de Pontedeume | Aceptada | Q/9441/21 |

Área de menores.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9633/21 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/9633/21 |
| Q/3884/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/3884/22 |
| Q/3960/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/3960/22 |
| Q/3470/22 | Ayuntamiento de Noia | Pendiente | Q/3470/22 |
| Q/9585/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/9585/22 |

Área de garantía de los derechos digitales

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/2964/19 | Ayuntamiento de Amoeiro | Aceptada | Q/2964/19 |

Area de seguridad ciudadana y protección civil

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9472/21 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/9472/21 |
| Q/9593/21 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/9593/21 |
| Q/1969/22 | Ayuntamiento de Ponteceso | Aceptada | Q/1969/22 |
| Q/1552/22 | Ayuntamiento de Lalín | No aceptada | Q/1552/22 |
| Q/9432/22 | Ayuntamiento de Carballo | Pendiente | Q/9432/22 |
| Q/7407/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/7407/22 |

## 2. RECOMENDACIONES

### Área de empleo público y trabajo

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9299/21 | Ayuntamiento de Ourense | Aceptada | Q/9299/21 |
| Q/316/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/316/22 |
| Q/10573/21 | Consellería del Mar | Aceptada | Q/10573/21 |
| Q/625/22 | Ayuntamiento de Sada | Aceptada | Q/625/22 |
| Q/1748 /22 y 45 más | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación | Aceptada | Q/1748 /22 y 45 más |
| Q/675/22 | Ayuntamiento de Vimianzo | Aceptada | Q/675/22 |
| Q/3536/22 | Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad | Aceptada | Q/3536/22 |
| Q/3319/22 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | Parcialmente Aceptada | Q/3319/22 |
| Q/548/22 | Ayuntamiento de Ferrol | Pendiente | Q/548/22 |
| Q/3484/22 | Ayuntamiento de Cerdido | Aceptada | Q/3484/22 |
| Q/9366/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/9366/21 |
| Q/10491/21 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No Aceptada | Q/10491/21 |
| Q/1853/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1853/22 |
| Q/4309/22 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación | Aceptada | Q/4309/22 |
| Q/5185/20 | Ayuntamiento de Outes | Pendiente | Q/5185/20 |
| Q/3691/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada Parcialmente | Q/3691/22 |
| Q/3885/22 | Universidad de Santiago de Compostela | No aceptada | Q/3885/22 |

### Área de medio ambiente

| EXPEDIENTE | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/135/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/135/22 |

| EXPEDIENTE | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/384/22 y 20 más | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/384/22 |
| Q/3744/22 | Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa | Aceptada | Q/3744/22 |
| Q/740/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/740/22 |
| Q/700/22 | Ayuntamiento de A Rúa | Aceptada | Q/700/22 |
| Q/3970/22 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/3970/22 |
| Q/3724/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/3724/22 |
| Q/1280/22 hasta Q/1284/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/1280/22 hasta Q/1284/22 |

## Área de educación

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9089/21 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/9089/21 |
| Q/335/22 | Ayuntamiento de Cambre | Aceptada | Q/335/22 |
| Q/9351/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | No aceptada | Q/9351/21 |
| Q/7543/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/7543/21 |
| Q/645/22 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/645/22 |
| Q/726/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/726/22 |
| Q/1530/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/1530/22 |
| Q/1506/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/1506/22 |
| Q/9115/21 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/9115/21 |
| Q/1927/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/1927/22 |
| Q/4104/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/4104/22 |
| Q/4311/22 | Universidad de Santiago de Compostela | Aceptada | Q/4311/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/11139/22 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/11139/22 |
| Q/3888/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/3888/22 |
| Q/7509/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/7509/22 |
| Q/5308/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Pendiente | Q/5308/22 |
| Q/3920/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/3920/22 |

## Área de agricultura, ganadería, pesca y medio rural

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/7465/21 | Ayuntamiento de Moeche | No aceptada | Q/7465/21 |
| Q/4176/22 | Ayuntamiento de Porto do Son | Pendiente | Q/4176/22 |
| Q/1974/22 | Consellería de Medio Rural | Pendiente | Q/1974/22 |

## Área de inclusión social

| QUEJA | La DMINISTRACIÓN. | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/158/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/158/22 |
| Q/128/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/128/22 |
| Q/9641/21 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/9641/21 |
| Q/619/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/619/22 |
| Q/439/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/439/22 |
| Q/1519/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/1519/22 |
| Q/2/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/2/22 |
| Q/9016/21 | Ayuntamiento de Lourenzá | Aceptada | Q/9016/21 |
| Q/439/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/439/22 |
| Q/9457/21 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/9457/21 |

| QUEJA | La DMINISTRACIÓN. | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1426/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/1426/22 |
| Q/1697/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/1697/22 |
| Q/1561/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/1561/22 |
| Q/1562/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/1562/22 |
| Q/3534/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/3534/22 |
| Q/ 3552/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/3552/22 |
| Q/3604/22 | Ayuntamiento de Ourense | Aceptada | Q/3604/22 |
| Q/3637/22 | Consellería de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/3637/22 |
| Q/1695/22 | Ayuntamiento de Paderne | Aceptada | Q/1695/22 |
| Q/1989/22 | Consellería de Sanidad | No aceptada | Q/1989/22 |
| Q/1875/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/1875/22 |
| Q/1652/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1652/22 |
| Q/4004/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/4004/22 |
| Q/3815/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/3815/22 |
| Q/4072/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/4072/22 |
| Q/4073/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/4073/22 |
| Q/3775/22 | Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal | Aceptada | Q/3775/22 |
| Q/3775/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/3775/22 |
| Q/5305/22 | Consellería de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/5305/22 |
| Q/5303/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/5303/22 |
| Q/5405/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/5405/22 |
| Q/4048/22 | Consellería de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/4048/22 |
| Q/7528/22 | Consellería de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/7528/22 |
| Q/4332/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptade la | Q/4332/22 |
| Q/4340/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/4340/22 |
| Q/5341/22 | Ayuntamiento de Meaño | Pendiente | Q/5341/22 |
| Q/5355/22 | Ayuntamiento de Ames | Pendiente | Q/5355/22 |
| Q/5342/22 | Ayuntamiento de Meaño | Pendiente | Q/5342/22 |
| Q/9581/22 | Consellería de Política Social y Juventud. | Aceptada parcialmente | Q/9581/22 |

| QUEJA | La DMINISTRACIÓN. | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9667/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/9667/22 |
| Q/11145/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/11145/22 |
| Q/9592/22 | Concello de Muros | Pendiente | Q/9592/22 |
| Q/1823/22 | Ayuntamiento de A Coruña. | Pendiente | Q/1823/22 |
| Q/11166/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/11166/22 |
| Q/5258/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendente | Q/5258/22 |
| Q/11169/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/11169/22 |
| Q/9664/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/9664/22 |
| Q/9662/22 | Ayuntamiento de Ourense | Aceptada | Q/9662/22 |
| Q/11397/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/11397/22 |
| Q/11348/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/11348/22 |
| Q/11379/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/11379/22 |
| Q/11301/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/11301/22 |
| Q/1519/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada parcialmente | Q/1519/22 |

## Área de sanidad

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|
| Q/83/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada parcialmente | Q/83/22 |
| Q/1269/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1269/21 |
| Q/8847/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/8847/21 |
| Q/6715/21 | Consellería de Sanidad | No aceptada | Q/6715/21 |
| Q/9144/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/9144/21 |
| Q/3553/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/3553/22 |
| Q/1567/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1567/22 |
| Q/9271/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/9271/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | LIGAZÓN |
|---|---|---|---|
| Q/4060/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4060/22 |
| Q/4354/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada parcialmente | Q/4354/22 |
| Q/5320/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/5320/22 |
| Q/4328/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4328/22 |
| Q/4364/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4364/22 |
| Q/5289/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/5289/22 |

## Área de administración económica y transportes

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9326/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/9326/21 |
| Q/10735/21 | Diputación Provincial A Coruña | Aceptada | Q/10735/21 |
| Q/1295/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | No aceptada | Q/1295/22 |
| Q/1394/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/1394/22 |
| Q/10526/21 | Ayuntamiento de Valdoviño | No aceptada | Q/10526/21 |
| Q/9535/22 | Ayuntamiento de Carballo | Pendiente | Q/9535/22 |
| Q/9665/22 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/9665/22 |

## Área de corporaciones locales y servicios municipales

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/7811/21 | Ayuntamiento de Gondomar | Aceptada | Q/7811/21 |
| Q/9627/21 | Ayuntamiento de Forcarei | Aceptada | Q/9627/21 |
| Q/9549/21 | Ayuntamiento de Arteixo | Aceptada | Q/9549/21 |
| Q/7814/21 | Concello de Ares | Aceptada | Q/7814/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10518/21 | Ayuntamiento de Melide | Pendiente | Q/10518/21 |
| Q/7853/21 | Ayuntamiento de A Pobra de Trives | Pendiente | Q/7853/21 |
| Q/9876/21 | Ayuntamiento de Ourense | No Aceptada | Q/9876/21 |
| Q/9087/21 | Ayuntamiento de Arteixo | Aceptada | Q/9087/21 |
| Q/571/22 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/571/22 |
| Q/630/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/630/22 |
| Q/792/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/792/22 |
| Q/795/22 | Ayuntamiento de Mondoñedo | Pendiente | Q/795/22 |
| Q/9694/21 | Ayuntamiento de Arteixo | Aceptada | Q/9694/21 |
| Q/817/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/817/22 |
| Q/818/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/818/22 |
| Q/819/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/819/22 |
| Q/820/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/820/22 |
| Q/3493/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/3493/22 |
| Q/9696/21 | Ayuntamiento de Silleda | Aceptada | Q/9696/21 |
| Q/9455/21 | Ayuntamiento de Campo Lameiro | Aceptada | Q/9455/21 |
| Q/9249/21 | Ayuntamiento de Cambre | Pendiente | Q/9249/21 |
| Q/7699/21 y 2 más | Ayuntamiento de Vigo | Pendiente | Q/7699/21 |
| Q/10518/21 | Ayuntamiento de Melide | Pendiente | Q/10518/21 |

## Área de menores

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1364/22 | Ayuntamiento de Mondariz | No aceptada | Q/1364/22 |
| Q/209/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/209/22 |
| Q/9773/21 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/9773/21 |
| Q/7915/21 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/7915/21 |
| Q/5367/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/5367/22 |
| Q/3884/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/3884/22 |
| Q/3960/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/3960/22 |
| Q/3745/22 | Secretaría General para el Deporte | Aceptada | Q/3745/22 |
| Q/3470/22 | Ayuntamiento de Noia | Pendiente | Q/3470/22 |

## Área de derechos lingüísticos

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10558/21 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación | Aceptada | Q/10558/21 |
| Q/1933/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/1933/22 |
| Q/3869/22 | Colegio Oficial de Farmacéuticos de Pontevedra | Aceptada | Q/3869/22 |

## Área de cultura, turismo y deportes

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1666/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/1666/22 |

## Área de garantía de los derechos digitales

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1160/21 | Ayuntamiento de Miño | No aceptada | Q/1160/21 |
| Q/4408/22 | Ayuntamiento de Catoira | Aceptada | Q/4408/22 |

## Área de igualdad de género

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/825/22 | Consellería de Empleo e Igualdad | Aceptada | Q/825/22 |
| Q/3524/22 | Ayuntamiento de Carballo | Aceptada | Q/3524/22 |
| Q/9873/21 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes | Aceptada | Q/9873/21 |
| Q/5378/22 | Conselleria de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/5378/22 |

## Área de transparencia

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9379/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/9379/21 |
| Q/7326/21 | Consellería de Política Social | Aceptada parcialmente | Q/7326/21 |
| Q/177/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/177/22 |
| Q/621/22 | Ayuntamiento de Muras | Pendiente | Q/621/22 |
| Q/87/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/87/22 |
| Q/1720/22 | Colegio Oficial de Psicología de Galicia | Aceptada | Q/1720/22 |
| Q/9179/21 | Ayuntamiento de Forcarei | Aceptada | Q/9179/21 |
| Q/7555/21 | Con elnsellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Pendiente | Q/7555/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/7556/21 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades. | Pendiente | Q/7555/21 |
| Q/4040/22 | Ayuntamiento de Ames | Aceptada | Q/4040/22 |
| Q/4042/22 | Ayuntamiento de Ames | Aceptada | Q/4042/22 |
| Q/7426/22 | Ayuntamiento de Oleiros | Aceptada | Q/7426/22 |
| Q/4041/22 | Ayuntamiento de Ames | Aceptada | Q/4041/22 |
| Q/4047/22 | Ayuntamiento de Ames | Aceptada parcialmente | Q/4047/22 |
| Q/7622/22 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | Pendiente | Q/7622/22 |

## Área de vivienda y desahucios

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/583/22 | Ayuntamiento de Pontevedra | Aceptada | Q/583/22 |

## Area de seguridad ciudadana y protección civil

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1950/22 | Ayuntamiento de Vigo | No aceptada | Q/1950/22 |
| Q/607/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada parcialmente | Q/607/22 |
| Q/3608/22 | Ayuntamiento de Vigo | No aceptada | Q/3608/22 |
| Q/3620/22 | Ayuntamiento de A Estrada | Aceptada | Q/3620/22 |
| Q/3537/22 | Ayuntamiento de Vigo | Pendiente | Q/3537/22 |
| Q/678/22 | Ayuntamiento de Soutomaior | Pendiente | Q/678/22 |
| Q/9517/22 | Ayuntamiento de A Coruña | Pendiente | Q/9517/22 |

## 3. SUGERENCIAS

Área de empleo público y trabajo

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/7777/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo | Aceptada | Q/7777/21 |
| Q/9482/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/9482/21 |
| Q/163 /22 y 186 más | Consellería de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/163 /22 y 186 más |
| Q/10614/21 | Ayuntamiento de Ferrol | Aceptada | Q/10614/21 |
| Q/63/22 | Expourense | Aceptada | Q/63/22 |
| Q/63/22 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación | Aceptada | Q/63/22 |
| Q/444/22 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Parcialmente aceptada | Q/444/22 |
| Q/140/22 | Consellería de Sanidad | No aceptada | Q/140/22 |
| Q/577/22 | Conselleria de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/577/22 |
| Q/372/22 | Diputación Provincial de Pontevedra | Aceptada | Q/372/22 |
| Q/9324/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | No aceptada | Q/9324/21 |
| Q/7453/21 | Ayuntamiento de Mondariz-Balneario | Aceptada | Q/7453/21 |
| Q/646/22 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Presidencia, Justicia y Turismo | Parcialmente aceptada | Q/646/22 |
| Q/9643/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | No aceptada | Q/9643/21 |
| Q/1459/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/1459/22 |
| Q/1743/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/1743/22 |
| Q/3313/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/3313/22 |
| Q/9789/21 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/9789/21 |
| Q/10506/21 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/10506/21 |
| Q/10575/21 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/10575/21 |
| Q/7347/22 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Economía, Empresa e Innovación | No Aceptada | Q/7347/22 |
| Q/3874/22 | Consellería de Promoción del Empleo e Igualdad | Pendiente | Q/3874/22 |
| Q/9466/22 | Conselleria de Política Social y Juventud | Pendiente | Q/9466/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1266/22 | Consellería de Medio Rural | Pendiente | Q/1266/22 |

Área de urbanismo.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9060/21 | Ayuntamiento de Teo | No aceptada | Q/9060/21 |
| Q/3854/22 | Ayuntamiento de Oza-Cesuras | No aceptada | Q/3854/22 |

Area de medio ambiente

| QUEJA | La DMINISTRACIÓN. | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10543/21 | Ayuntamiento de Lugo | No aceptada | Q/10543/21 |
| Q/597/22 | Vicepresidencia Primera y Consellería de Economía, Industria e Innovación | No aceptada | Q/597/22 |
| Q/3905/22 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada | Q/3905/22 |
| Q/1902/22 | Ayuntamiento de Cariño | Pendiente | Q/1902/22 |
| Q/7092/21 | Ayuntamiento de Pontevedra | Aceptada | Q/7092/21 |
| Q/7314/21 | Ayuntamiento de Moaña | Pendiente | Q/7314/21 |
| Q/7314/21 | Conselleria de Infraestructuras y Movilidad | Pendiente | Q/7314/21 |
| Q/3711/22 | Ayuntamiento de Ribadavia | Aceptada | Q/3711/22 |
| Q/3711/22 | Diputación Provincial de Ourense | Aceptada | Q/3711/22 |

Área de educación.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9656/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9656/21 |
| Q/1342/22 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/1342/22 |
| Q/3731/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | La ceptada. | Q/3731/22 |

Área de sanidad

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9755/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/9755/21 |
| Q/61/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada parcialmente | Q/61/22 |
| Q/62/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada parcialmente | Q/62/22 |
| Q/64/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada parcialmente | Q/64/22 |
| Q/686/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada parcialmente | Q/686/22 |
| Q/766/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/766/22 |
| Q/9144/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/9144/21 |
| Q/1567/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1567/22 |
| Q/1322/22 | Consellería de Sanidad | No aceptada | Q/1322/22 |
| Q/3870/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/3870/22 |
| Q/3713/22 | Consellería de Sanidad | Parcialmente aceptada | Q/3713/22 |
| Q/4161/22 y 11 más | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4161/22 y 11 ma lais |
| Q/1885/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/1885/22 |
| Q/4060/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4060/22 |
| Q/3975/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/3975/22 |
| Q/4261/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/4261/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/7441/22 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/7441/22 |
| Q/83/22 | Conselleria de Sanidad | Parcialmente aceptada | Q/83/22 |

Área de justicia.

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/6896/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo | Aceptada | Q/6896/21 |
| Q/7541/21 | Colegio de Abogados de Ourense | Aceptada | Q/7541/21 |
| Q/7871/21 | Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo | Aceptada parcialmente | Q/7871/21 |
| Q/4062/22 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes | Aceptada | Q/4062/22 |
| Q/7399/22 | Consellería de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/7399/22 |

Área de administración económica y transportes

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/28/22 | Ayuntamiento de O Barco de Valdeorras | Aceptada | Q/28/22 |
| Q/9231/21 | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/9231/21 |
| Q/9412/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | No Aceptada | Q/9412/21 |
| Q/9782/21 | Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda | No Aceptada | Q/9782/21 |
| Q/9879/21 y 609 más | Consellería de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/9879/21 y 609 más |
| Q/1290/22 | Consellería de Política Social y Juventud | No Aceptada | Q/1290/22 |
| Q/8964/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Pendiente | Q/8964/21 |
| Q/774/22 | Conselleria de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/774/22 |
| Q/1968/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | No Aceptada | Q/1968/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/12/22 | Conselleria de Política Social y Juventud | Aceptada | Q/12/22 |
| Q/12/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/12/22 |
| Q/12/22 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Parcialmente aceptada | Q/12/22 |
| Q/10709/21 | Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa | Aceptada | Q/10709/21 |
| Q/3302/22 | Ayuntamiento de Foz | Aceptada | Q/3302/22 |
| Q/53/22 | Conselleria de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/53/22 |
| Q/3982/22 | Ayuntamiento de Pontevedra | Aceptada | Q/3982/22 |
| Q/1884/22 | Diputación Provincial de Pontevedra | Aceptada | Q/1884/22 |
| Q/9326/21 | Consellería de Hacienda y Administración Pública | Aceptada | Q/9326/21 |
| Q/5313/22 | Conselleria de Infraestructuras y Movilidad | Aceptada | Q/5313/22 |
| Q/3499/22 | Ayuntamiento de Boimorto | No aceptada | Q/3499/22 |
| Q/3499/22 | Diputación Provincial A Coruña | No aceptada | Q/3499/22 |
| Q/3717/22 | Ayuntamiento de Vilaboa | No aceptada | Q/3717/22 |

## Área de corporaciones locales y servicios municipales

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO La CTUAL. | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/4992/20 | Ayuntamiento de Betanzos | Aceptada | Q/4992/20 |
| Q/9333/21 | Ayuntamiento de Porto do Son | Aceptada | Q/9333/21 |
| Q/9733/21 | Ayuntamiento de Ames | Aceptada | Q/9733/21 |
| Q/7522/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | No aceptada | Q/7522/21 |
| Q/7537/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | No aceptada | Q/7537/21 |
| Q/7611/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | No aceptada | Q/7611/21 |
| Q/7756/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | No aceptada | Q/7756/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO La CTUAL. | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/130/22 | Ayuntamiento de Mondoñedo | Pendiente | Q/130/22 |
| Q/448/22 | Ayuntamiento de Carballo | Aceptada | Q/448/22 |
| Q/1858/22 | Ayuntamiento de Foz | Aceptada | Q/1858/22 |
| Q/7887/21 | Ayuntamiento de Negreira | Aceptada | Q/7887/21 |
| Q/9698/21 | Ayuntamiento de Noia | Aceptada | Q/9698/21 |
| Q/1158/21 | Ayuntamiento de Valdoviño | Pendiente | Q/1158/21 |
| Q/3479/20 | Ayuntamiento de Vigo | Pendiente | Q/3479/20 |
| Q/4489/20 | Ayuntamiento de Avión | Pendiente | Q/4489/20 |
| Q/10496/21 | Ayuntamiento de A Coruña | Aceptada | Q/10496/21 |
| Q/3787/22 | Ayuntamiento de A Guarda | Pendiente | Q/3787/22 |

Área de menores.

| QUEIXA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9683/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9683/21 |
| Q/9683/21 | Ayuntamiento de Bergondo | No aceptada | Q/9683/21 |
| Q/9727/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9727/21 |
| Q/9727/21 | Ayuntamiento de Bergondo | No aceptada | Q/9727/21 |
| Q/9734/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9734/21 |
| Q/9734/21 | Ayuntamiento de Bergondo | No aceptada | Q/9734/21 |
| Q/9736/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9736/21 |
| Q/9736/21 | Ayuntamiento de Bergondo | No aceptada | Q/9736/21 |
| Q/9780/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9780/21 |
| Q/9780/21 | Ayuntamiento de Bergondo | No aceptada | Q9780/21 |

| QUEIXA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9856/21 | Consellería de Cultura, Educación y Universidad | Aceptada | Q/9856/21 |
| Q/9856/21 | Ayuntamiento de Bergondo | No aceptada | Q/9856/21 |

## Área de derechos lingüísticos

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1905/22 | Colegio Notarial de Galicia | Aceptada | Q/1905/22 |
| Q/3895/22 | Colegio Notarial de Galicia | Aceptada | Q/3895/22 |

## Área de garantía de los derechos digitales

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/755/21 | Consellería de Sanidad | Aceptada | Q/755/21 |
| Q/575/22 | Ayuntamiento de Ourense | No aceptada | Q/575/22 |
| Q/1578/22 | Ayuntamiento de Poio | Aceptada | Q/1578/22 |
| Q/640/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No aceptada | Q/640/22 |
| Q/7557/22 | Conselleríla de Política Social y Juventud | No aceptada | Q/7557/22 |
| Q/748/21 | AMTEGA | Aceptada | Q/748/21 |
| Q/9230/22 | Ayuntamientode A mes | Aceptada | Q/9230/22 |
| Q/6852/21 | Ayuntamiento de Dumbría | Pendiente | Q/6852/21 |
| Q/6852/21 | AMTEGA | Aceptada | Q/6852/21 |
| Q/6853/21 | Ayuntamiento de Dumbría | Pendiente | Q/6853/21 |
| Q/6853/21 | AMTEGA | Aceptada | Q/6853/21 |
| Q/6854/21 | Ayuntamiento de Dumbría | Pendiente | Q/6854/21 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/6854/21 | AMTEGA | Aceptada | Q/6854/21 |

## Área de igualdad de género

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/6744/21 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | Aceptada | Q/6744/21 |
| Q/3858/22 | Vicepresidencia Segunda y Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes | Aceptada | Q/3858/22 |

## A Larea de vivienda y desahucios

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9067/21 | Ayuntamiento de Santa Comba | Aceptada | Q/9067/21 |
| Q/1420/22 | Ayuntamiento de Ourense | No aceptada | Q/1420/22 |
| Q/1421/22 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada | Q/1421/22 |
| Q/1450/22 | Ayuntamiento de Ferrol | Aceptada | Q/1450/22 |
| Q/10609/21 | Ayuntamiento de Ferrol | Aceptada | Q/10609/21 |
| Q/9556/22 | Ayuntamiento de Vigo | Aceptada | Q/9556/22 |
| Q/10543/21 | Ayuntamiento de Lugo | No aceptada | Q/10543/21 |

## A Larea de seguridad ciudadana y protección civil

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/10615/21 | Ayuntamiento de Pontevedra | Aceptada | Q/10615/21 |
| Q/9539/21 | Ayuntamiento de Santiago de Compostela | Aceptada | Q/9539/21 |
| Q/3477/20 | Ayuntamiento de Esgos | No aceptada | Q/3477/20 |
| Q/22/22 | Vicepresidencia Primera y Consellería de la Presidencia, Justicia y Turismo | Aceptada | Q/22/22 |

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/9116/21 | Ayuntamiento de Padrón | Aceptada | Q/9116/21 |
| Q/10698/21 | Diputación Provincial A Coruña | Aceptada | Q/10698/21 |
| Q/9659/22 | Ayuntamiento de Carballo | Pendiente | Q/9659/22 |

A Larea de no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género

| QUEJA | ADMINISTRACIÓN | ESTADO ACTUAL | ENLACE |
|---|---|---|---|
| Q/1944/22 | Consellería de Sanidad | Pendiente | Q/1944/22 |
| Q/7539/22 | Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades | No Aceptada | Q/7539/22 |

# ANEXO
# LIQUIDACIÓN ORZAMENTO (ARTICULO 37.4 DE LA LEI 6/1984)

En cumplimiento del establecido en el artículo 37.4 de la Ley 6/84, de la *Valedora do Pobo*, los artículos 27 y 28 de su Reglamento de organización y funcionamiento, así como el dispuesto en el artículo 18 del Reglamento de régimen presupuestario y contable del *Parlamento de Galicia* y de la *Valedora do Pobo*, se acerca resume de la liquidación por capítulos del estado de gastos e ingresos referidos al año 2022.

# VALEDOR DO POBO - ANO 2022

## LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULO

| CONCEPTO | PREVISIONES | | | DERECHOS RECONOCIDOS NETOS | RECAUDACIÓN NETA | DERECHOS CANCELADOS | DERECHOS PEND. DE COBRO 31/12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | PREVISIONES INICIALES | MODIFICACIONES | PREVISIONES DEFINITIVAS | | | | |
| 3 Tasas, precios y otros ingresos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 500,00 | 500,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4 Transferencias corrientes | 1.969.546,00 | 0,00 | **1.969.546,00** | 1.969.546,00 | 1.639.379,30 | 0,00 | 330.166,70 |
| **Total operaciones corrientes** | **1.969.546,00** | **0,00** | **1.969.546,00** | **1.970.046,00** | **1.639.879,30** | **0,00** | **330.166,70** |
| 7 Transferencias de capital | 11.454,00 | 0,00 | 11.454,00 | 11.454,00 | 11.454,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Total operaciones de capital** | **11.454,00** | **0,00** | **11.454,00** | **11.454,00** | **11.454,00** | **0,00** | **0,00** |
| 5 Ingresos patrimoniales | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Total operaciones patrimoniales** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** |
| **Total operaciones no financieras** | **1.981.000,00** | **0,00** | **1.981.000,00** | **1.981.500,00** | **1.651.333,30** | **0,00** | **330.166,70** |
| 8 Activos financieros | 7.000,00 | 48.043,44 | 55.043,44 | 2.976,50 | 2.976,50 | 0,00 | 0,00 |
| **Total capítulo 8 y 9** | **7.000,00** | **48.043,44** | **55.043,44** | **2.976,50** | **2.976,50** | **0,00** | **0,00** |
| **Total operaciones financieras** | **7.000,00** | **48.043,44** | **55.043,44** | **2.976,50** | **2.976,50** | **0,00** | **0,00** |
| **Total general** | **1.988.000,00** | **48.043,44** | **2.036.043,44** | **1.984.476,50** | **1.654.309,80** | **0,00** | **330.166,70** |

# VALEDOR DO POBO - ANO 2022

## LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR CAPÍTULO

| CONCEPTO | CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS | | | CRÉDITOS COMPROMETIDOS | OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS | REMANENTES DE CRÉDITO | PAGOS REALIZADOS | OBLIGACIONES PENDIENTES 31/12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CRÉDITOS INICIALES | MODIFICACIONES | CRÉDITOS DEFINITIVOS | | | | | |
| 1 Gastos de personal | 1.555.169,00 | -7.763,51 | 1.547.405,49 | 1.530.635,45 | 1.530.635,45 | 16.770,04 | 1.522.161,53 | 8.473,92 |
| 2 Gastos en bienes corrientes y servicios | 404.277,00 | 14.835,84 | 419.112,84 | 333.857,39 | 316.863,50 | 102.249,34 | 294.378,03 | 22.485,47 |
| 4 Transferencias corrientes | 10.100,00 | 7.020,00 | 17.120,00 | 8.387,90 | 8.387,90 | 8.732,10 | 8.387,90 | 0,00 |
| **Total operaciones corrientes** | **1.969.546,00** | **14.092,33** | **1.983.638,33** | **1.872.880,74** | **1.855.886,85** | **127.751,48** | **1.824.927,46** | **30.959,39** |
| 6 Inversiones reales | 11.454,00 | 33.951,11 | 45.405,11 | 40.477,06 | 31.150,55 | 14.254,56 | 26.332,11 | 4.818,44 |
| 7 Transferencias de capital | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| **Total operaciones de capital** | **11.454,00** | **33.951,11** | **45.405,11** | **40.477,06** | **31.150,55** | **14.254,56** | **26.332,11** | **4.818,44** |
| **Total operaciones no financieras** | **1.981.000,00** | **48.043,44** | **2.029.043,44** | **1.913.357,80** | **1.887.037,40** | **142.006,04** | **1.851.259,57** | **35.777,83** |
| 8 Activos financieros | 7.000,00 | 0,00 | 7.000,00 | 5.629,12 | 5.629,12 | 1.370,88 | 5.629,12 | 0,00 |
| **Total capítulo 8 y 9** | **7.000,00** | **0,00** | **7.000,00** | **5.629,12** | **5.629,12** | **1.370,88** | **5.629,12** | **0,00** |
| **Total operaciones financieras** | **7.000,00** | **0,00** | **7.000,00** | **5.629,12** | **5.629,12** | **1.370,88** | **5.629,12** | **0,00** |
| **TOTAL PROGRAMA** | **1.988.000,00** | **48.043,44** | **2.036.043,44** | **1.918.986,92** | **1.892.666,52** | **143.376,92** | **1.856.888,69** | **35.777,83** |
| **TOTAL ORGÁNICA** | **1.988.000,00** | **48.043,44** | **2.036.043,44** | **1.918.986,92** | **1.892.666,52** | **143.376,92** | **1.856.888,69** | **35.777,83** |
| **Total general** | **1.988.000,00** | **48.043,44** | **2.036.043,44** | **1.918.986,92** | **1.892.666,52** | **143.376,92** | **1.856.888,69** | **35.777,83** |